



KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
Jalan Gedongkuning 146 Rejowinangun Kotagede Yogyakarta
Telepon: (0274) 378431, Faksimile: (0274) 378432
Laman: jogja.kemenkum.go.id, Pos-el: kanwiljogja@kemenkum.go.id

**LAPORAN
TENTANG
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
TRIWULAN II TAHUN 2025**

A. Pendahuluan

1. Umum

Pengaduan masyarakat adalah mekanisme yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga tertentu untuk menerima laporan dari masyarakat tentang berbagai hal, seperti pelanggaran hukum, ketidakadilan, atau pelayanan publik yang tidak memuaskan. Pengaduan masyarakat merupakan salah satu sarana penting dalam menciptakan pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel. Pengaduan masyarakat merupakan hak dan kewajiban setiap warga negara. Dengan menyampaikan pengaduan, masyarakat dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik, melindungi hak-hak mereka, dan mendorong akuntabilitas penyelenggara negara.

Dalam pengelolaannya penanganan pengaduan masyarakat harus ditangani sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Proses yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam penanganan pengaduan masyarakat yaitu menerima, menelaah, dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Oleh karena itu, penanganan pengaduan masyarakat harus dilakukan dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, serta kecepatan dan ketepatan dalam merespons setiap laporan yang masuk.

Pengaduan yang diterima oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta meliputi berbagai isu, mulai dari pelayanan publik di bidang imigrasi, pemasyarakatan, keimigrasian, hingga isu-isu yang berkaitan dengan pelanggaran Hak Asasi Manusia. Pengaduan ini disampaikan melalui berbagai saluran, baik secara langsung, melalui surat, telepon, email, maupun melalui sistem pengaduan *online* yang telah disediakan oleh Kemenkum. Dalam menghadapi berbagai pengaduan tersebut, Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta telah menerapkan sejumlah langkah strategis untuk memastikan setiap pengaduan ditangani dengan baik. Langkah-langkah ini meliputi penerimaan dan pencatatan pengaduan, verifikasi dan validasi laporan, penyelidikan dan analisis masalah, serta penyusunan dan pelaksanaan rencana tindak lanjut.

Selain itu, Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta juga berupaya untuk meningkatkan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait lainnya guna mempercepat proses penyelesaian pengaduan. Penanganan pengaduan masyarakat yang efektif tidak hanya memerlukan kerangka hukum yang kuat, tetapi

juga komitmen dan kesungguhan dari setiap aparat di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta. Setiap laporan yang masuk harus dilihat sebagai kesempatan untuk memperbaiki diri dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Dengan adanya Penanganan Pengaduan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi alat evaluasi bagi Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta dalam menilai kinerja dan efektivitas penanganan pengaduan yang telah dilakukan dan dapat menjadi sumber informasi bagi masyarakat serta pemangku kepentingan lainnya mengenai upaya yang telah dan sedang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud

Memberikan gambaran bahwa penanganan pengaduan masyarakat.

Tujuan

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan publik
- b. Melindungi hak-hak dan kepentingan masyarakat

3. Ruang Lingkup

Kegiatan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta Triwulan II Tahun 2025 per tanggal 30 Juni 2025.

4. Dasar

- a) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
- c) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- d) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- e) Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
- f) Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2011 tentang Rencana Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi;
- g) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- h) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- i) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
- j) Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 Tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
- k) Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;

- l) Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
- m) Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor SEK-3.HH.05.06 Tahun 2022 Tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Tahun 2022;
- n) Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor W.14-1489.PW.02 TAHUN 2025 tentang Tim Pengelola Pengaduan dan E-Lapor Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2025.

B. Kegiatan yang dilaksanakan

- a. Periode April 2025
Berdasarkan saluran pengaduan Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta periode April 2025 **tidak ada pengaduan/nihil**
- b. Periode Mei 2025
Berdasarkan saluran pengaduan Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta periode Mei 2025 **tidak ada pengaduan/nihil**
- c. Periode Juni 2025
Berdasarkan saluran pengaduan Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta periode per 30 Juni 2025 **tidak ada pengaduan/nihil**

C. Hasil yang dicapai

Dari pemantauan penanganan pengaduan masyarakat selama periode Triwulan II (per Juni 2025) tidak terdapat pengaduan terkait pelayanan publik pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta.

Tabel Pengaduan Bulan April

No	Kanal Pengaduan	Status Pengaduan		
		Pengaduan Masuk	Proses	Selesai
1	Email	Nihil	Nihil	Nihil
2	WhatsApp	Nihil	Nihil	Nihil
3	Surat Langsung	Nihil	Nihil	Nihil
4	Telepon	Nihil	Nihil	Nihil
5	Website e-LAPOR!	Nihil	Nihil	Nihil
6	WBS	Nihil	Nihil	Nihil

Tabel Pengaduan Bulan Mei

No	Kanal Pengaduan	Status Pengaduan		
		Pengaduan Masuk	Proses	Selesai
1	Email	Nihil	Nihil	Nihil
2	WhatsApp	Nihil	Nihil	Nihil
3	Surat Langsung	Nihil	Nihil	Nihil

4	Telepon	Nihil	Nihil	Nihil
5	Website e-LAPOR!	Nihil	Nihil	Nihil
6	WBS	Nihil	Nihil	Nihil

Tabel Pengaduan Bulan Juni

No	Kanal Pengaduan	Status Pengaduan		
		Pengaduan Masuk	Proses	Selesai
1	Email	Nihil	Nihil	Nihil
2	WhatsApp	Nihil	Nihil	Nihil
3	Surat Langsung	Nihil	Nihil	Nihil
4	Telepon	Nihil	Nihil	Nihil
5	Website e-LAPOR!	Nihil	Nihil	Nihil
6	WBS	Nihil	Nihil	Nihil

Per tanggal 30 Juni 2025

D. Simpulan dan Saran

1. Simpulan

Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta berupaya selalu memberikan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang ditetapkan sehingga periode Triwulan II tahun 2025 tidak terdapat pengaduan masyarakat.

2. Saran

Agar terus mempertahankan standar pelayanan dan kompetensi petugas pelayanan publik, sehingga sesuai ekspektasi pengguna layanan.

E. Penutup

Dengan demikian, Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan II Tahun 2025 ini kami sampaikan sebagai bentuk pertanggungjawaban dan komitmen Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta untuk terus memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi acuan bagi peningkatan pelayanan publik di masa yang akan datang.



Dikeluarkan di Yogyakarta
pada tanggal 30 Juni 2025
Kepala Kantor Wilayah

Agung Rektono Seto