



KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA

**KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN HUKUM
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

NOMOR: W.14-734.PW 02 TAHUN 2026

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN DAN SP4N-LAPOR!
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
TAHUN 2026**

**KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan Pengelolaan Pengaduan terhadap Pelayanan Publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta perlu dibentuk Tim Pengelolaan Pengaduan dan SP4N-LAPOR! Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun Anggaran 2026;
- b. bahwa nama-nama yang tersebut dalam lampiran Keputusan ini dipandang mampu untuk ditetapkan sebagai Tim Pengelolaan Pengaduan dan SP4N-LAPOR! Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun Anggaran 2026;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum tentang Tim Pengelola Pengaduan dan SP4N-LAPOR! Tahun Anggaran 2026 di Lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

4. Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Paratur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
6. 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;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2025 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
8. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 6 tahun 2023 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Hukum Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN DAN SP4N-LAPOR! KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2026.
- KESATU : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dan SP4N-LAPOR! pada Satuan Kerja di Lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun Anggaran 2026 dengan susunan sebagaimana tersebut dalam lampiran surat keputusan ini.
- KEDUA : Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan SP4N-LAPOR! Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta Anggaran 2026 mempunyai tugas sebagai berikut:
1. Melakukan pemantauan standar pelayanan berdasarkan SOP yang telah ditetapkan;
 2. Melakukan monitoring dan evaluasi proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) dan penanganan pengaduan serta saran dan masukan melalui berbagai kanal pengaduan;
 3. Melaporkan hasil monitoring terkait proses pengelolaan pengaduan, kebutuhan sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, evaluasi kinerja pelaksana;
 4. Melakukan pemantauan dan tindak lanjut terhadap pengaduan pelayanan publik di lingkungan Kantor Wilayah;
 5. Membuat laporan evaluasi dan tindak lanjut berkala;
 6. Membuat laporan hasil tindak lanjut secara berkala.

- KETIGA : Segala biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan tersebut dibebankan kepada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2026 SP DIPA – 135.01.2.692025/2026 tanggal 1 Desember 2025.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku terhitung sejak tanggal ditetapkan hingga 31 Desember 2026 dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 2 Januari 2026

KEPALA KANTOR WILAYAH,



AGUNG REKTONO SETO



Tembusan:

1. Inspektur Jenderal Kementerian Hukum
2. Pejabat / Pegawai yang bersangkutan untuk dilaksanakan

Lampiran I

Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum
Daerah Istimewa Yogyakarta

Nomor : W.14-734-PW 02 Tahun 2026

Tanggal : 2 Januari 2026

**SUSUNAN ANGGOTA DAN TUGAS
TIM PENGELOLA PENGADUAN LAYANAN PUBLIK DAN SP4N-LAPOR!
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
TAHUN ANGGARAN 2026**

Posisi / Peran	Jabatan / Nama	Fungsi Utama / Uraian Tugas
Penanggung Jawab	Kepala Kantor Wilayah	<ul style="list-style-type: none">- Menetapkan kebijakan dan arah strategis pengelolaan pengaduan.- Mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan penanganan pengaduan.- Menjamin perlindungan terhadap pelapor serta memastikan tindak lanjut sesuai ketentuan.
Ketua Tim	Kepala Divisi Pelayanan Hukum	<ul style="list-style-type: none">- Memimpin tim, mengambil keputusan strategis, menyampaikan laporan ke pimpinan Kanwil,- Melakukan pemantauan standar pelayanan berdasarkan SOP yang telah ditetapkan, serta- Memastikan efektivitas monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan publik dan penanganan pengaduan.
Wakil Ketua	Kepala Divisi Perancang Peraturan Perundang-Undangan dan Pembinaan Hukum	<ul style="list-style-type: none">- Membantu Ketua, mengkoordinasikan pelaksanaan tugas tim,- menggantikan Ketua bila berhalangan, melakukan monitoring dan evaluasi proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) dan- penanganan pengaduan, serta mengkoordinasikan tindak lanjut hasil monitoring dan evaluasi.
Sekretaris	Kepala Bagian Tata Usaha dan Umum	<ul style="list-style-type: none">- Menyusun administrasi tim,- Mendokumentasikan laporan,- Mengelola sistem aplikasi pengaduan,- Melaporkan hasil monitoring terkait proses pengelolaan pengaduan, kebutuhan sarana dan prasarana, serta- Melaporkan evaluasi dan tindak lanjut secara berkala.
Anggota	Wisnu Indaryanto (Perancang Peraturan Perundang-undangan)	<ul style="list-style-type: none">- Menangani pengaduan yang terkait bidang/bagian, memberi klarifikasi / data / bukti ke tim pengelola, serta- Mendukung pelaksanaan pemantauan dan tindak lanjut terhadap pengaduan pelayanan publik di lingkungan Kantor Wilayah.
	Rina Nurul Fitri Atien (Penyuluhan Hukum)	<ul style="list-style-type: none">- Menangani pengaduan yang terkait bidang/bagian, memberi klarifikasi / data / bukti ke tim pengelola, serta

Posisi / Peran	Jabatan / Nama	Fungsi Utama / Uraian Tugas
		<ul style="list-style-type: none"> - membantu penyusunan laporan hasil tindak lanjut pengaduan.
	Anggraeni Yuko Isnawangsri (Analisis Hukum)	<ul style="list-style-type: none"> - Menangani pengaduan yang terkait bidang/bagian, memberi klarifikasi / data / bukti ke tim pengelola, serta - berkontribusi dalam evaluasi berkala atas pelaksanaan pelayanan publik.
	Vanny Aldilla (Layanan Kekayaan Intelektual)	<ul style="list-style-type: none"> - Menangani pengaduan yang terkait bidang/bagian, memberi klarifikasi / data / bukti ke tim pengelola, serta - ikut serta dalam pemantauan proses penyampaian pelayanan publik.
	Elisabeth Augustina Issantyarni (Layanan AHU)	<ul style="list-style-type: none"> - Menangani pengaduan yang terkait bidang/bagian, memberi klarifikasi / data / bukti ke tim pengelola, serta - berpartisipasi dalam pelaporan hasil evaluasi.
	Muhamad Arif Rohman (Kepegawaian)	<ul style="list-style-type: none"> - Menangani pengaduan yang terkait kepegawaian, memberi klarifikasi / data / bukti ke tim pengelola, serta - membantu koordinasi tindak lanjut atas hasil monitoring.
	Taufiq Effendy Wijatmoko (Admin E-LAPOR dan SIPIDU)	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu menerima, memverifikasi, dan melaporkan kepada sekretaris terkait pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR, - memantau tindak lanjutnya, menyusun laporan perkembangan, serta menjaga kerahasiaan data dan identitas pelapor. - Menginput dan memverifikasi laporan pengaduan dalam aplikasi SIPIDU, melaporkan kepada sekretaris, memantau penyelesaiannya, menyusun laporan berkala, serta mengelola keamanan data pengaduan internal.
	Nur Azizah Rizki Astuti (Admin E-LAPOR dan SIPIDU)	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu menerima, memverifikasi, dan melaporkan kepada sekretaris terkait pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR, - memantau tindak lanjutnya, menyusun laporan perkembangan, serta menjaga kerahasiaan data dan identitas pelapor. - Menginput dan memverifikasi laporan pengaduan dalam aplikasi SIPIDU, melaporkan kepada sekretaris, memantau penyelesaiannya, menyusun laporan berkala, serta mengelola keamanan data pengaduan internal.
	Dwinarso Nugroho (Kehumasan dan Pengaduan Via Sosmed)	<ul style="list-style-type: none"> - Menyampaikan informasi publik terkait kanal pengaduan, - melakukan sosialisasi ke pegawai dan masyarakat, serta - membantu dokumentasi kegiatan penanganan pengaduan.
	Dimas Ilham Nur Wicaksana (Kehumasan)	<ul style="list-style-type: none"> - Menyampaikan informasi publik terkait kanal pengaduan, - melakukan sosialisasi ke pegawai dan masyarakat, serta

Posisi / Peran	Jabatan / Nama	Fungsi Utama / Uraian Tugas
		- membantu dokumentasi kegiatan penanganan pengaduan.
	Ahmad Ridlo Fadli Robbi (Admin E-LAPOR)	- Mendukung dan menjaga aplikasi pengaduan, - memastikan keamanan data, - melakukan pemantauan pengaduan yang masuk, serta - mengelola sistem aplikasi pengaduan.
	Henki Wisnu Subakti (Pembuat Laporan Penanganan Pengaduan)	Membantu penyusunan administrasi tim, mendokumentasikan laporan, membuat laporan hasil tindak lanjut secara berkala, serta memastikan kelengkapan laporan monitoring dan evaluasi pengaduan.
	Arina Nidaul Fadilah (Admin Kanal Pengaduan Via E-mail)	- Mendukung dan menjaga aplikasi pengaduan, - memastikan keamanan data, - melakukan pemantauan pengaduan yang masuk, serta - mengelola sistem aplikasi pengaduan.
	Hanifah Khoirunnisak (Admin Kanal Pengaduan TikTok)	- Mendukung dan menjaga aplikasi pengaduan, - memastikan keamanan data, - melakukan pemantauan pengaduan yang masuk, serta - mengelola sistem aplikasi pengaduan.
	Aditya Ithar Ulhaq (Admin Kanal Pengaduan X)	- Mendukung dan menjaga aplikasi pengaduan, - memastikan keamanan data, - melakukan pemantauan pengaduan yang masuk, serta - mengelola sistem aplikasi pengaduan..
	Bayu Maulana Ikhsan (Admin Kanal Pengaduan Facebook)	- Mendukung dan menjaga aplikasi pengaduan, - memastikan keamanan data, - melakukan pemantauan pengaduan yang masuk, serta - mengelola sistem aplikasi pengaduan.
	Henki Wisnu Subakti (Admin Kanal Pengaduan Youtube)	- Mendukung dan menjaga aplikasi pengaduan, - memastikan keamanan data, - melakukan pemantauan pengaduan yang masuk, serta - mengelola sistem aplikasi pengaduan..

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 2 Januari 2026

KEPALA KANTOR WILAYAH,



AGUNG REKTONO SETO



Lampiran II
Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian
Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta
Nomor : W.14-734-PW 02 Tahun 2026
Tanggal : 2 Januari 2026

**TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MELALUI SP4N–LAPOR!
BERDASARKAN PERMENKUMHAM NOMOR 6 TAHUN 2023**

No.	Tahapan Penanganan Pengaduan	Pelaksana / Penanggung Jawab	Uraian Kegiatan / Langkah-langkah	Waktu Pelaksanaan	Output / Hasil
1	Penerimaan Pengaduan	Petugas Pengaduan / Admin SP4N–LAPOR!	<ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan diterima melalui kanal SP4N–LAPOR!, surat, email, atau langsung. - Petugas memverifikasi identitas pelapor dan kelengkapan data (nama, kronologi, bukti). - -Pengaduan yang tidak lengkap diminta perbaikan dari pelapor. 	Maks. 1 hari kerja setelah pengaduan diterima	Pengaduan teregistrasi dalam sistem SP4N–LAPOR!
2	Registrasi dan Klasifikasi Pengaduan	Admin / Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan diberi nomor registrasi unik. - Diklasifikasikan berdasarkan jenis: pelayanan publik, disiplin pegawai, dugaan pelanggaran hukum, dsb. - Menentukan tingkat urgensi dan kewenangan unit penanganan. 	Maks. 2 hari kerja setelah penerimaan	Data pengaduan tercatat dan terdistribusi ke unit terkait
3	Verifikasi dan Telaahan Awal	Tim Pengelola Pengaduan (Bidang Teknis Terkait)	<ul style="list-style-type: none"> - Menelaah substansi aduan. - Memeriksa keabsahan bukti dan 	Maks. 5 hari kerja sejak registrasi	Nota telaahan awal / rekomendasi tindak lanjut

No.	Tahapan Penanganan Pengaduan	Pelaksana / Penanggung Jawab	Uraian Kegiatan / Langkah-langkah	Waktu Pelaksanaan	Output / Hasil
			<ul style="list-style-type: none"> relevansi laporan. - Menentukan apakah pengaduan dapat ditindaklanjuti atau tidak (sesuai ketentuan). - Jika bukan kewenangan Kanwil, diteruskan ke instansi berwenang melalui SP4N-LAPOR!. 		
4	Penelaahan Lanjutan / Klarifikasi	Tim Pengelola Pengaduan / Unit Teknis	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan klarifikasi kepada pelapor dan pihak terlapor (bila diperlukan). - Mengumpulkan bukti tambahan. - Melakukan kunjungan lapangan atau investigasi terbatas (jika relevan). 	Maks. 14 hari kerja	Berita acara klarifikasi / hasil verifikasi
5	Rapat Pembahasan dan Penetapan Tindak Lanjut	Ketua Tim Pengelola Pengaduan / Sekretaris / Unit Teknis	<ul style="list-style-type: none"> - Rapat tim membahas hasil klarifikasi dan menentukan tindak lanjut. - Menetapkan apakah aduan dinyatakan benar, tidak benar, atau tidak dapat diproses. - Menyusun rekomendasi penyelesaian dan surat jawaban resmi kepada pelapor. 	Maks. 7 hari kerja setelah verifikasi	Rekomendasi penanganan / laporan hasil pemeriksaan
6	Penyampaian Tanggapan / Jawaban	Sekretariat Tim / Admin	<ul style="list-style-type: none"> - Menyampaikan hasil penanganan 	Maks. 3 hari kerja	Laporan ditandai selesai /

No.	Tahapan Penanganan Pengaduan	Pelaksana / Penanggung Jawab	Uraian Kegiatan / Langkah-langkah	Waktu Pelaksanaan	Output / Hasil
	kepada Pelapor	SP4N– LAPOR!	melalui sistem SP4N– LAPOR!. - Pelapor dapat memberikan tanggapan apakah puas / tidak puas.	setelah keputusan	selesai dengan catatan dalam sistem
7	Monitoring dan Evaluasi Pengaduan	Ketua Tim / Inspektorat / Unit Pengawasan Internal	- Melakukan pemantauan atas pengaduan yang sudah selesai. - Mengevaluasi kecenderungan jenis pengaduan dan waktu penyelesaian. - Menyusun laporan evaluasi periodik (bulanan / triwulan).	Dilakukan secara berkala triwulan	Laporan hasil evaluasi pengaduan dan rekomendasi perbaikan layanan
8	Publikasi dan Pelaporan	Humas / Sekretariat Tim Pengaduan	- Menyusun laporan agregat untuk publikasi (tanpa menampilkan data pribadi). - Menyampaikan laporan rekapitulasi ke Kemenkum pusat melalui aplikasi SP4N– LAPOR!.	Setiap triwulan	Laporan publik pengaduan dan statistik penyelesaian

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 2 Januari 2026

KEPALA KANTOR WILAYAH,



AGUNG REKTONO SETO



Lampiran III
Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian
Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta
Nomor : W.14-734-PW 02 Tahun 2026
Tanggal : 2 Januari 2026

**FORMAT LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN
SECARA BERKALA (TRIWULAN)**



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 XX TAHUN 202X**

A. Pendahuluan

1. Umum
2. Maksud dan Tujuan
3. Ruang Lingkup
4. Dasar

B. Kegiatan yang dilaksanakan

a. Periode XX Tahun 202X

Berdasarkan saluran pengaduan Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta periode XX 202X **tidak ada pengaduan/nihil (jika nihil)**

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

(Jika terdapat pengaduan dijelaskan status pengaduannya dan penjelasan lengkap terkait pengaduan yang masuk)

1. Data Pengaduan

No	Uraian	Keterangan
1	Nomor Pengaduan (SP4N-LAPOR!/Internal)
2	Tanggal Diterima
3	Kanal Pengaduan	<input type="checkbox"/> SP4N-LAPOR! <input type="checkbox"/> Surat <input type="checkbox"/> Email <input type="checkbox"/> Lainnya

4	Pelapor (<i>rahasia jika diminta</i>)
5	Uraian Singkat Pengaduan
6	Bukti / Lampiran

2. Hasil Verifikasi

No	Uraian	Keterangan
1	Jenis Pengaduan	<input type="checkbox"/> Pelayanan Publik <input type="checkbox"/> Disiplin Pegawai <input type="checkbox"/> Lainnya
2	Kewenangan Penanganan	<input type="checkbox"/> Kanwil <input type="checkbox"/> Pusat <input type="checkbox"/> Instansi Lain
3	Status Verifikasi	<input type="checkbox"/> Layak Ditindaklanjuti <input type="checkbox"/> Tidak Layak
4	Petugas Verifikasi

3. Tindak Lanjut

No	Kegiatan	Hasil / Catatan
1	Klarifikasi / Pemeriksaan
2	Koordinasi dengan Unit Terkait
3	Hasil Pembahasan Tim

4. Keputusan Akhir

No	Uraian	Keterangan
1	Hasil Pengaduan	<input type="checkbox"/> Benar <input type="checkbox"/> Tidak Benar <input type="checkbox"/> Tidak Dapat Diproses
2	Rekomendasi / Tindakan
3	Unit Penindak Lanjut
4	Status SP4N-LAPOR!	<input type="checkbox"/> Selesai <input type="checkbox"/> Selesai Catatan <input type="checkbox"/> Diteruskan

b. Periode XX Tahun 202X

c.

C. Hasil yang dicapai

Hasil yang dicapai dari penanganan pengaduan ini adalah terselesaikannya laporan melalui klarifikasi dan tindak lanjut oleh

D. Simpulan dan Saran

1. Simpulan
2. Saran.

E. Penutup

Dengan demikian, Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan XX Tahun 202X

Dikeluarkan di Yogyakarta
pada tanggal
Kepala Kantor Wilayah,

