



KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA RI  
INSPEKTORAT JENDERAL

*Menjaga Masyarakat Informasi Indonesia*

Jl. Medan Merdeka Barat No.9 Jakarta 10110 Telp./Fax.021-3855025 www.depkominfo.go.id

## LAPORAN EVALUASI PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

### 1. Pendahuluan

#### • Umum

Sesuai Permen PAN No: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah:

- a. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.
- b. Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
- c. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur negara yang mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan.

#### • Maksud dan Tujuan

Evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat.

#### • Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan evaluasi meliputi kecukupan proses dan prosedur yang ada dalam hal pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Kominfo.

- **Dasar**

1. Undang-Undang Nomor. No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Permen PAN No: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
3. Permen Kominfo No. 17/PER/M.KOMINFO/10/2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kemkominfo;
4. Peraturan Inspektur Jenderal No. 01/PER/IJ/KOMINFO/1/2008;
5. Keputusan Inspektur Jenderal No. 28 Tahun 2013 Tentang Penetapan Visi, Misi, Motto, Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika;
6. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Masyarakat No. 425L/IJ.1/OT.02.06/11/2012 tanggal 14 November 2012;
7. Standar Operasional Prosedur (SOP) Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat No. 425M/IJ.1/OT.02.06/11/2012 tanggal 14 November 2012.

## 2. Hasil Evaluasi

Pengaduan masyarakat pada saat ini masih dikelola pada masing-masing Satuan Kerja terkait dengan kegiatan layanan publik yang mereka berikan.

Di satu sisi, terdapat wacana untuk memasukan layanan "aspirasi pengaduan *online* rakyat terhubung dengan KSP" sebagai layanan di Inspektorat Jenderal, dalam rangka penyempurnaan Rancangan Keputusan Menteri Tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Menurut hasil evaluasi kami, hal ini kurang tepat, karena pelayanan pengaduan masyarakat seharusnya *embedded* atau melekat menjadi satu kesatuan dengan pelayanan publik yang dilakukan oleh satuan kerja dilingkungan Kementerian.

Di sisi yang lain ketika pengaduan masyarakat itu terpisah-pisah pada masing-masing satuan kerja maka dapat membingungkan masyarakat, tidak ada "satu pintu" dalam pengaduan masyarakat. Selain itu dengan database yang terpisah maka kurang efisien ketika melakukan monitoring penanganan pengaduan masyarakat.

Jika melihat praktik pada dunia Perbankan atau *Jakarta Smart City* (Pemda DKI Jakarta), terdapat layanan *customer* atau masyarakat yang tersentral atau terintegrasi secara menyeluruh dimana sistem informasinya disediakan oleh Divisi Informasi Teknologi, dan SDM dialokasikan khusus (Unit Layanan *Customer / Contact Center*) untuk melayani aduan masing-masing layanan. Jika terdapat aduan, lalu aduan tersebut diteruskan atau dikoordinasikan kepada Satuan Kerja terkait untuk ditindaklanjuti.

Untuk itu perlu dijajaki kelayakan untuk integrasi pengaduan masyarakat di tingkat Kementerian dimana akan terdapat sistem informasi yang menyatukan pelayanan aduan dan database aduan. Hal ini akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi bagi Kementerian. Dan hal ini tentu akan memberi kemudahan dan kepuasan bagi masyarakat.

**5. Penutup**

Demikian laporan ini dibuat untuk dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya.

Jakarta, 17 Februari 2017

Inspektur IV /  
Ketua Pokja Penguatan Pengawasan



Ivan Santoso