



**KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA RI**  
**INSPEKTORAT JENDERAL**

*Menuju Masyarakat Informasi Indonesia*

Jl. Medan Merdeka Barat No.9 Jakarta 10110 Telp/Fax.(021) 3861640, 3865189 [www.depkominfo.go.id](http://www.depkominfo.go.id)

**LAPORAN EVALUASI**  
**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**  
**SEMESTER I 2018**

**BAB I**  
**Pendahuluan**

**A. Latar Belakang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik jo. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan, dan menyusun mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan Dalam rangka peningkatan kualitas layanan publik. Mekanisme pengaduan masyarakat sebagai bentuk pengawasan (kontrol sosial) atas pelayanan publik oleh Instansi Pemerintah. Penanganan Pengaduan Masyarakat oleh Instansi Pemerintah menjadi salah satu faktor penilaian terhadap kinerja layanan publik yang diselenggarakan. Penanganan Pengaduan Masyarakat secara optimal diharapkan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan publik yang diberikan oleh Instansi Pemerintah.

**B. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170); dan
7. Peraturan Menteri Kominfo Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi Dan Informatika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 103).
8. Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika.

## **BAB II**

### **Penanganan Pengaduan Masyarakat**

Penerimaan Pengaduan Masyarakat saat ini dilaksanakan oleh masing-masing Unit Eselon I dengan menunjuk Pejabat / Tim / *Help Desk* sebagai Pengelola yang melingkupi setiap Pelayanan Publik yang diselenggarakannya. Saluran Pengaduan yang disediakan diantaranya website Pengaduan, telepon, surat elektronik (email) dan/atau media lainnya yang difasilitasi oleh Pengelola dan/atau Inspektorat Jenderal. Dalam penanganan Pengaduan Masyarakat sedang diupayakan dengan menggunakan satu aplikasi (sistem informasi) yang sama. Sekretaris Jenderal dan Inspektur Jenderal Kementerian mendorong untuk pengelolaan Pengaduan Masyarakat secara terpadu.

Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah guna mengidentifikasi permasalahannya, kejelasan informasi, kadar pengawasan serta langkah-langkah penanganan selanjutnya. Penanganan Pengaduan Masyarakat yang tidak berkadar pengawasan dilakukan oleh Satuan Kerja terkait, sedangkan Penanganan Pengaduan Masyarakat yang berkadar pengawasan dilakukan oleh Inspektorat Jenderal. Laporan penyelesaian tindak lanjut pengaduan disampaikan oleh satuan kerja terkait kepada pengadu dan ditembuskan kepada Pengelola. Penyaluran Pengaduan kepada Instansi Lain. Pengaduan yang secara substansial bukan menjadi kewenangan Kementerian untuk menangani, seperti substansi pengaduan terkait dengan kewenangan instansi lain untuk menyelesaikannya, pengaduan tersebut disalurkan oleh Pengelola kepada pihak-pihak terkait yang berwenang untuk menangani serta dilaporkan ke Pengadu.

Berdasarkan hasil monitoring terhadap pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika, diketahui hal-hal sebagai berikut :

#### **1. Penanganan Pengaduan Masyarakat di Badan Litbang SDM**

Badan Litbang SDM telah mengimplementasikan penanganan pengaduan masyarakat dengan menunjuk pihak /pejabat terkait sesuai dengan adanya kasus yang diadakan sehingga belum ada unit/satuan tugas khusus yang ditetapkan sebagai pengelola pengaduan masyarakat di lingkungan Badan Litbang SDM. Adapun fasilitas yang disediakan sebagai saluran pengaduan meliputi alamat email untuk pengaduan di [www.balitbangsdm.kominfo.go.id](http://www.balitbangsdm.kominfo.go.id) dan kotak saran yang terdapat di masing-masing satuan kerja di lingkungan Badan Litbang SDM. Hambatan yang dialami dalam penanganan pengaduan masyarakat di Badan Litbang SDM adalah belum ditetapkannya unit yang secara khusus menangani pengaduan masyarakat di lingkungan Badan Litbang SDM dan berkoordinasi di lingkungan Kementerian.

#### **2. Penanganan Pengaduan Masyarakat di Ditjen PPI**

Ditjen PPI mengimplementasikan penanganan pengaduan masyarakat dengan menyediakan saluran aduan melalui website LAPOR, website pelayanan prima, PTSP, dan call center 159. Unit kerja yang menangani berada dibawah naungan setditjen PPI pada bagian perencanaan, program dan pelaporan Dalam penanganan pengaduan masyarakat telah ditunjuk PIC berdasarkan Surat Setdijen PPI Nomor 304/DJPP/PR.01.03/01/2017 khusus pengaduan melalui call center dan PTSP. Ditjen PPI telah memiliki petunjuk teknis berupa SOP dalam penanganan pengaduan

masyarakat. Hambatan yang dialami oleh Ditjen PPI adalah pada saat menindaklanjuti aduan yang diterima melalui LAPOR. Belum adanya aplikasi khusus untuk meneruskan aduan yang diterima oleh pengelola LAPOR Kementerian kepada satuan kerja terkait menyebabkan lamanya proses penanganan pengaduan masyarakat. Sehingga respon penanganan dinilai lambat. Disamping itu penguasaan materi oleh pengelola pengaduan masyarakat mengakibatkan keterbatasan dalam memberikan respon kepada pengadu.

### 3. Penanganan Pengaduan Masyarakat di Inspektorat Jenderal

Inspektorat Jenderal mengimplementasikan penanganan pengaduan masyarakat dengan membangun aplikasi DUMAS dan WBS. Saat ini belum ditetapkan pengelola yang mengkoordinir penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Itjen. Pengaduan yang masuk diterima dan ditangani oleh masing-masing Inspektorat dengan menugaskan tim untuk menindaklanjuti pengaduan yang diterima. Laporan hasil tindak lanjut disampaikan ke bagian Tindak Lanjut Hasil Pengawasan. SOP yang telah ada saat ini berupa SOP Pengaduan Masyarakat di bagian Tindak Lanjut Hasil Pengawasan. Hambatan yang dialami saat ini oleh Itjen adalah belum ditetapkannya mekanisme yang dapat diterapkan di internal Itjen dalam melakukan koordinasi penanganan pengaduan masyarakat sehingga laporan yang disajikan belum berdasarkan data seluruh aduan yang diterima dan ditindaklanjuti oleh Itjen.

### **BAB III**

#### **Hasil Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat**

##### **A. Hambatan**

Hambatan yang dialami selama pemantauan penanganan pengaduan masyarakat pada semester I 2018 , antara lain:

1. Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat belum secara efektif diterapkan di masing-masing unit pengelola aduan.
2. Saluran pengaduan yang dikelola masih terbatas di lingkungan masing-masing Unit Kerja Eselon I dan aduan yang dikelola tidak dilaporkan ke Inspektorat Jenderal;
3. Tim Penanganan Pengaduan Unit Eselon I belum berfungsi secara maksimal dalam menangani pengaduan yang diterima karena belum sepenuhnya dilaksanakan sesuai dengan standar;
4. Keterbatasan SDM (pegawai) selaku pengelola pengaduan;
5. Pengaduan yang dilimpahkan ke Unit Eselon I feedback-nya relatif rendah.

##### **B. Rencana Aksi Penyelesaian**

Upaya-upaya yang akan dilaksanakan dalam rangka peningkatan penanganan pengaduan antara lain:

1. Melakukan integrasi data dari masing-masing unit eselon I dengan terlebih dahulu berkoordinasi dengan Sekjen terkait Pelaporan Penanganan Pengaduan tingkat Kementerian
2. Pengembangan aplikasi penanganan pengaduan masyarakat;
3. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala setiap tiga bulan terkait implementasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan oleh satuan kerja.
4. Melakukan pendampingan kepada Tim Penanganan Pengaduan Unit Eselon I untuk sosialisasi pedoman penanganan pengaduan masyarakat;
5. Melakukan studi banding terkait penanganan pengaduan masyarakat ke UKP Kementerian PANRB dengan melibatkan perwakilan dari masing-masing Tim Penanganan Pengaduan Unit Eselon I.

## **BAB IV**

### **Penutup**

Laporan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat ini disusun sebagai sarana akuntabilitas dan monitoring implementasi kebijakan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Kominfo. Informasi yang dihimpun diharapkan mampu memberikan masukan dalam perbaikan kinerja dalam perencanaan program kerja pada periode berikutnya.

**Disusun Oleh**  
**Tim Pokja Penguatan Pengawasan**