



**PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI
MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA**

AREA 6

**PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK**

iii. Pengelolaan Pengaduan

- a. Terdapat media pengaduan dan konsultasi pelayanan yang terintegrasi dengan SP4N-Lapor!

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

ANGGOTA TIM KERJA AREA 6



Sigit Purnomo

Penanggung Jawab



Nor Rosyid Ardani

Ketua



Mundiri

Ketua



Maria Ulfah Kusumaastuti

Sekretaris



Yogi Djatnika

Sekretaris



Nahar Slamet

Anggota



Muhamad Aussie

Anggota



Adam Ghuzale Ramadhan

Anggota



Rudi Kurniawan

Anggota

DAFTAR ISI

1. Laporan Hasil Monitoring Penanganan SP4N-LAPOR! 2024
2. Laporan Hasil Monitoring Penanganan SP4N-LAPOR! 2023
3. Aplikasi SP4N_LAPOR! pada Website Laman MKRI

**LAPORAN HASIL MONITORING DAN TINDAKLANJUT
PENANGANAN PENGADUAN MELALUI PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL (SP4N-LAPOR!)
PERIODE TRIWULAN II TAHUN 2024**



SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

Nomor : 5621/2900/PW.02/07/2024
Tanggal : 3 Juli 2024

Reformasi Birokrasi : Area Penguatan Pengawasan





MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

Jalan Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta 10110 Kotak Pos 999 Jakarta 10000
Telepon (62-21) 23529000, Faksimile (62-21) 3524261, 3520177 Laman: www.mkri.id

LAPORAN HASIL MONITORING PENANGANAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL SP4N-LAPOR! PERIODE TRIWULAN II TAHUN 2024

Berdasarkan Surat Tugas Inspektorat Nomor 94/2900/07/2024 tanggal 2 Juli 2024, kami telah melaksanakan monitoring terhadap Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! di Lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi Tahun Anggaran 2024. Dari hasil pelaksanaan tugas tersebut, berikut adalah Laporan Hasil Monitoring terhadap Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! Periode Triwulan II Tahun 2024.

I. DASAR HUKUM

- A. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari KKN berikut perubahannya;
- B. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi;
- C. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- D. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- E. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
- F. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- G. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- H. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;



- I. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- J. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- K. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
- L. Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;
- M. Keputusan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 71 Tahun 2020 tentang Tim Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Lingkungan Kepaniteraan Dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi.

II. TUJUAN MONITORING

- A. Memberikan keyakinan yang memadai atas kebenaran adanya dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai di lingkungan Mahkamah Konstitusi;
- B. Mendapatkan informasi yang memadai melalui penelusuran, identifikasi, dan analisis apabila benar terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai Mahkamah Konstitusi dan sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan.

III. RUANG LINGKUP MONITORING

Ruang Lingkup monitoring adalah laporan pengaduan yang masuk dan diterima oleh Tim Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi beserta data-data pendukung yang disampaikan oleh pelapor melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.

IV. HASIL MONITORING

A. Konsep Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara agar pengelolaan pengaduan dapat diproses secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel, sehingga dapat terwujud kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan.

SP4N dibentuk untuk mendorong “*no wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun & jenis apapun disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang.

SP4N bertujuan:



1. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan secara sederhana, cepat, tepat, terkoordinasi karena diakses *real time*;
2. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat;
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

B. Mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

1. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui:
 - a. Tatap muka;
 - b. *Call-center*;
 - c. Surat atau *email*, SMS;
 - d. Media sosial;
 - e. *Website*;
 - f. Aplikasi lainnya.
2. Admin Nasional melakukan:
 - a. Telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja;
 - b. Menginput Pengaduan yang diterima secara langsung;
 - c. Melakukan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di tingkat nasional;
 - d. Meneruskan pengaduan kepada Lembaga/Instansi yang berwenang.
3. Admin Instansi melakukan:
 - a. Telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja;
 - b. Menginput Pengaduan yang diterima secara langsung;
 - c. Melakukan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di Lembaga/Instansi;
 - d. Meneruskan pengaduan kepada Unit Kerja yang berwenang.
4. Pejabat Penghubung melakukan:
 - a. Telaah, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan;
 - b. Menginput Pengaduan yang diterima secara langsung.

C. Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan

1. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;
2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;
3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.



D. Hasil Monitoring Penanganan Laporan SP4N-LAPOR! Triwulan II Tahun 2024

Berikut kami sampaikan Hasil Monitoring Penanganan Laporan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! periode Triwulan II:

No.	Bulan	Laporan Masuk	Disposisi Unit Kerja	Status Laporan	Keterangan
1	April	1	Inspektorat	Telah selesai ditindaklanjuti	Ditutup oleh sistem pelapor
2	Mei	2	Inspektorat	Telah selesai ditindaklanjuti	Ditutup oleh sistem (aplikasi)
3	Juni	0	-	-	-
Total		3			

Rekapitulasi Hasil Monitoring Penanganan Laporan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! periode Triwulan I s.d II TA 2024

Adapun Rekapitulasi Hasil Monitoring Penanganan Laporan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! periode Triwulan I s.d II:

No.	Bulan	Laporan Masuk	Disposisi Unit Kerja	Status Laporan	Keterangan
1	Januari	1	-	Diarsipkan	Tidak Relevan Dengan Kewenangan Institusi
2	Februari	1	Inspektorat	Telah selesai ditindaklanjuti	Ditutup oleh sistem (aplikasi)
3	Maret	1	Inspektorat	Telah selesai ditindaklanjuti	Ditutup oleh sistem (aplikasi)
4	April	1	Inspektorat	Telah selesai ditindaklanjuti	Ditutup oleh pelapor
5	Mei	2	Inspektorat	Telah selesai ditindaklanjuti	Ditutup oleh sistem (aplikasi)
6	Juni	0	-	-	-
Total		6			



V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil rekapitulasi pengaduan yang masuk dan diterima oleh Tim Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR), dapat kami sampaikan bahwa terdapat 3 (tiga) jumlah laporan yang disampaikan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! pada periode Triwulan II Tahun 2024 dengan status 4 telah selesai ditindaklanjuti.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Plh. Inspektur,
Tatang Garjito



Digital Signature
mk-2000984531240704085701

**LAPORAN HASIL MONITORING
PENANGANAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL SP4N-LAPOR!
PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2024**



SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

Nomor : 3795/2900/PW.02/05/2024
Tanggal : 03 Mei 2024

Reformasi Birokrasi : Area Penguatan Pengawasan





MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

Jalan Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta 10110 Kotak Pos 999 Jakarta 10000
Telepon (62-21) 23529000, Faksimile (62-21) 3524261, 3520177 Laman: www.mkri.id

LAPORAN HASIL MONITORING PENANGANAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL SP4N-LAPOR! PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2024

Berdasarkan Program Kerja Pengawasan (PKPT) Inspektorat Mahkamah Konstitusi Tahun Anggaran 2024, kami telah melaksanakan monitoring terhadap Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! di Lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi Tahun Anggaran 2024. Dari hasil pelaksanaan tugas tersebut, berikut adalah Laporan Hasil Monitoring terhadap Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! Periode Triwulan I Tahun 2024.

I. DASAR HUKUM

- A. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari KKN berikut perubahannya;
- B. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi;
- C. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- D. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- E. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
- F. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- G. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- H. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;



- I. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- J. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- K. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
- L. Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;
- M. Keputusan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 71 Tahun 2020 tentang Tim Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Lingkungan Kepaniteraan Dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi.

II. TUJUAN MONITORING

- A. Memberikan keyakinan yang memadai atas kebenaran adanya dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai di lingkungan Mahkamah Konstitusi;
- B. Mendapatkan informasi yang memadai melalui penelusuran, identifikasi, dan analisis apabila benar terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai Mahkamah Konstitusi dan sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan.

III. RUANG LINGKUP MONITORING

Ruang Lingkup monitoring adalah laporan pengaduan yang masuk dan diterima oleh Tim Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi beserta data-data pendukung yang disampaikan oleh pelapor melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.

IV. HASIL MONITORING

A. Konsep Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara agar pengelolaan pengaduan dapat diproses secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel, sehingga dapat terwujud kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan.

SP4N dibentuk untuk mendorong “*no wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun & jenis apapun disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang.

SP4N bertujuan:



1. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan secara sederhana, cepat, tepat, terkoordinasi karena diakses *real time*;
2. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat;
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

B. Mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

1. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui:
 - a. Tatap muka;
 - b. *Call-center*;
 - c. Surat atau *email*, SMS;
 - d. Media sosial;
 - e. *Website*;
 - f. Aplikasi lainnya.
2. Admin Nasional melakukan:
 - a. Telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja;
 - b. Menginput Pengaduan yang diterima secara langsung;
 - c. Melakukan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di tingkat nasional;
 - d. Meneruskan pengaduan kepada Lembaga/Instansi yang berwenang.
3. Admin Instansi melakukan:
 - a. Telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja;
 - b. Menginput Pengaduan yang diterima secara langsung;
 - c. Melakukan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di Lembaga/Instansi;
 - d. Meneruskan pengaduan kepada Unit Kerja yang berwenang.
4. Pejabat Penghubung melakukan:
 - a. Telaah, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan;
 - b. Menginput Pengaduan yang diterima secara langsung.

C. Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan

1. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;
2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;
3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.



D. Hasil Monitoring Penanganan Laporan SP4N-LAPOR! Triwulan I Tahun 2024

Berikut kami sampaikan Hasil Monitoring Penanganan Laporan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! periode Triwulan I:

No.	Bulan	Laporan Masuk	Disposisi Unit Kerja	Status Laporan	Keterangan
1	Januari	1	-	Diarsikan	Tidak Relevan Dengan Kewenangan Institusi
2	Februari	1	Inspektorat	Telah selesai ditindaklanjuti	Ditutup oleh sistem (aplikasi)
3	Maret	1	Inspektorat	Telah selesai ditindaklanjuti	Ditutup oleh sistem (aplikasi)
Total		3			

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil rekapitulasi pengaduan yang masuk dan diterima oleh Tim Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR), dapat kami sampaikan bahwa terdapat 3 (tiga) jumlah laporan yang disampaikan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! pada periode Triwulan I Tahun 2024 dengan status telah selesai ditindaklanjuti.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Inspektur,
Kurniasih Panti Rahayu



**LAPORAN HASIL MONITORING
PENANGANAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL SP4N-LAPOR!
PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2023**



SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

Nomor : 3315/2900/PW.02.00/04/2023
Tanggal : 18 April 2023

Reformasi Birokrasi : Area Penguatan Pengawasan





MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

Jalan Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta 10110 Kotak Pos 999 Jakarta 10000
Telepon (62-21) 23529000, Faksimile (62-21) 3524261, 3520177 Laman: www.mkri.id

LAPORAN HASIL MONITORING PENANGANAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL SP4N-LAPOR! PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2023

Berdasarkan Surat Tugas Inspektorat Nomor 69/2900/04/2023 tanggal 17 April 2023, kami telah melaksanakan monitoring terhadap Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! di Lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi Tahun Anggaran 2023. Dari hasil pelaksanaan tugas tersebut, berikut adalah Laporan Hasil Monitoring terhadap Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! Periode Triwulan I Tahun 2023.

I. DASAR HUKUM

- A. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari KKN berikut perubahannya;
- B. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi;
- C. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- D. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- E. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
- F. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- G. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- H. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;



- I. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- J. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- K. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
- L. Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;
- M. Keputusan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 71 Tahun 2020 tentang Tim Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Lingkungan Kepaniteraan Dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi.

II. TUJUAN MONITORING

- A. Memberikan keyakinan yang memadai atas kebenaran adanya dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai di lingkungan Mahkamah Konstitusi;
- B. Mendapatkan informasi yang memadai melalui penelusuran, identifikasi, dan analisis apabila benar terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai Mahkamah Konstitusi dan sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan.

III. RUANG LINGKUP MONITORING

Ruang Lingkup monitoring adalah laporan pengaduan yang masuk dan diterima oleh Tim Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi beserta data-data pendukung yang disampaikan oleh pelapor melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.

IV. HASIL MONITORING

A. Konsep Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara agar pengelolaan pengaduan dapat diproses secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel, sehingga dapat terwujud kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan.

SP4N dibentuk untuk mendorong “*no wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun & jenis apapun disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang.

SP4N bertujuan:



1. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan secara sederhana, cepat, tepat, terkoordinasi karena diakses *real time*;
2. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat;
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

B. Mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

1. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui:
 - a. Tatap muka;
 - b. *Call-center*;
 - c. Surat atau *email*, SMS;
 - d. Media sosial;
 - e. *Website*;
 - f. Aplikasi lainnya.
2. Admin Nasional melakukan:
 - a. Telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja;
 - b. Menginput Pengaduan yang diterima secara langsung;
 - c. Melakukan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di tingkat nasional;
 - d. Meneruskan pengaduan kepada Lembaga/Instansi yang berwenang.
3. Admin Instansi melakukan:
 - a. Telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja;
 - b. Menginput Pengaduan yang diterima secara langsung;
 - c. Melakukan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di Lembaga/Instansi;
 - d. Meneruskan pengaduan kepada Unit Kerja yang berwenang.
4. Pejabat Penghubung melakukan:
 - a. Telaah, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan;
 - b. Menginput Pengaduan yang diterima secara langsung.

C. Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan

1. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;
2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;
3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.



D. Hasil Monitoring Penanganan Laporan SP4N-LAPOR! Triwulan I Tahun 2023

Berikut kami sampaikan Hasil Monitoring Penanganan Laporan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! periode Triwulan I:

No.	Bulan	Laporan Masuk	Disposisi Unit Kerja	Status Laporan	Keterangan
1	Januari	-	-	-	-
2	Februari	4	Inspektorat	Telah selesai ditindaklanjuti	Ditutup oleh sistem (aplikasi)
3	Maret	1	Inspektorat	Telah selesai ditindaklanjuti	Ditutup oleh sistem (aplikasi)
Total		5			

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil rekapitulasi pengaduan yang masuk dan diterima oleh Tim Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR), dapat kami sampaikan bahwa terdapat 5 (lima) jumlah laporan yang disampaikan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! pada periode Triwulan I Tahun 2023 dengan status telah selesai ditindaklanjuti.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Plt. Inspektur,
Kurniasih Panti Rahayu



**LAPORAN HASIL MONITORING
PENANGANAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL SP4N-LAPOR!
PERIODE TRIWULAN II TAHUN 2023**



SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

Nomor : 6143/2900/PW.02/07/2023
Tanggal : 18 Juli 2023

Reformasi Birokrasi : Area Penguatan Pengawasan





MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

Jalan Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta 10110 Kotak Pos 999 Jakarta 10000
Telepon (62-21) 23529000, Faksimile (62-21) 3524261, 3520177 Laman: www.mkri.id

LAPORAN HASIL MONITORING PENANGANAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL SP4N-LAPOR! PERIODE TRIWULAN II TAHUN 2023

Berdasarkan Surat Tugas Inspektorat Nomor 139/2900/07/2023 tanggal 17 Juli 2023, kami telah melaksanakan monitoring terhadap Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! di Lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi Tahun Anggaran 2023. Dari hasil pelaksanaan tugas tersebut, berikut adalah Laporan Hasil Monitoring terhadap Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! Periode Triwulan II Tahun 2023.

I. DASAR HUKUM

- A. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari KKN berikut perubahannya;
- B. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi;
- C. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- D. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- E. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
- F. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- G. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- H. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;



- I. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- J. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- K. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
- L. Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;
- M. Keputusan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 71 Tahun 2020 tentang Tim Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Lingkungan Kepaniteraan Dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi.

II. TUJUAN MONITORING

- A. Memberikan keyakinan yang memadai atas kebenaran adanya dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai di lingkungan Mahkamah Konstitusi;
- B. Mendapatkan informasi yang memadai melalui penelusuran, identifikasi, dan analisis apabila benar terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai Mahkamah Konstitusi dan sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan.

III. RUANG LINGKUP MONITORING

Ruang Lingkup monitoring adalah laporan pengaduan yang masuk dan diterima oleh Tim Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi beserta data-data pendukung yang disampaikan oleh pelapor melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.

IV. HASIL MONITORING

A. Konsep Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara agar pengelolaan pengaduan dapat diproses secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel, sehingga dapat terwujud kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan.

SP4N dibentuk untuk mendorong “*no wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun & jenis apapun disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang.

SP4N bertujuan:



1. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan secara sederhana, cepat, tepat, terkoordinasi karena diakses *real time*;
2. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat;
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

B. Mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

1. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui:
 - a. Tatap muka;
 - b. *Call-center*;
 - c. Surat atau *email*, SMS;
 - d. Media sosial;
 - e. *Website*;
 - f. Aplikasi lainnya.
2. Admin Nasional melakukan:
 - a. Telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja;
 - b. Menginput Pengaduan yang diterima secara langsung;
 - c. Melakukan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di tingkat nasional;
 - d. Meneruskan pengaduan kepada Lembaga/Instansi yang berwenang.
3. Admin Instansi melakukan:
 - a. Telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja;
 - b. Menginput Pengaduan yang diterima secara langsung;
 - c. Melakukan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di Lembaga/Instansi;
 - d. Meneruskan pengaduan kepada Unit Kerja yang berwenang.
4. Pejabat Penghubung melakukan:
 - a. Telaah, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan;
 - b. Menginput Pengaduan yang diterima secara langsung.

C. Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan

1. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;
2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;
3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.



D. Hasil Monitoring Penanganan Laporan SP4N-LAPOR! Triwulan II Tahun 2023

Berikut kami sampaikan Hasil Monitoring Penanganan Laporan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! periode Triwulan II:

No.	Bulan	Laporan Masuk	Disposisi Unit Kerja	Status Laporan	Keterangan
1	April	-	-	-	-
2	Mei	2	Inspektorat	Telah selesai ditindaklanjuti	Ditutup oleh sistem (aplikasi)
3	Juni	1	Inspektorat	Telah selesai ditindaklanjuti	Ditutup oleh sistem (aplikasi)
Total		3			

Rekapitulasi Hasil Monitoring Penanganan Laporan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! periode Triwulan I s.d Triwulan II TA 2023

Adapun Rekapitulasi Hasil Monitoring Penanganan Laporan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! periode Triwulan I s.d Triwulan II:

No.	Bulan	Laporan Masuk	Disposisi Unit Kerja	Status Laporan	Keterangan
1	Januari	-	-	-	-
2	Februari	4	Inspektorat	Telah selesai ditindaklanjuti	Ditutup oleh sistem (aplikasi)
3	Maret	1	Inspektorat	Telah selesai ditindaklanjuti	Ditutup oleh sistem (aplikasi)
4	April	-	-	-	-
5	Mei	2	Inspektorat	Telah selesai ditindaklanjuti	Ditutup oleh sistem (aplikasi)
6	Juni	1	Inspektorat	Telah selesai ditindaklanjuti	Ditutup oleh sistem (aplikasi)
Total		8			



V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil rekapitulasi pengaduan yang masuk dan diterima oleh Tim Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR), dapat kami sampaikan bahwa terdapat 3 (tiga) jumlah laporan yang disampaikan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! pada periode Triwulan II Tahun 2023 dengan status telah selesai ditindaklanjuti.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Inspektur,
Kurniasih Panti Rahayu



Digital Signature
mk-1662461705230718021459

**LAPORAN HASIL MONITORING
PENANGANAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL SP4N-LAPOR!
PERIODE TRIWULAN III TAHUN 2023**



SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

Nomor : 9007/2900/PW.02.01/10/2023
Tanggal : 18 Oktober 2023

Reformasi Birokrasi : Area Penguatan Pengawasan





MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

Jalan Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta 10110 Kotak Pos 999 Jakarta 10000
Telepon (62-21) 23529000, Faksimile (62-21) 3524261, 3520177 Laman: www.mkri.id

LAPORAN HASIL MONITORING PENANGANAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL SP4N-LAPOR! PERIODE TRIWULAN III TAHUN 2023

Berdasarkan Surat Tugas Inspektorat Nomor 195/2900/10/2023 tanggal 17 Oktober 2023, kami telah melaksanakan monitoring terhadap Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! di Lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi Tahun Anggaran 2023. Dari hasil pelaksanaan tugas tersebut, berikut adalah Laporan Hasil Monitoring terhadap Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! Periode Triwulan III Tahun 2023.

I. DASAR HUKUM

- A. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari KKN berikut perubahannya;
- B. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi;
- C. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- D. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- E. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
- F. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- G. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- H. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;



- I. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- J. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- K. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
- L. Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;
- M. Keputusan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 71 Tahun 2020 tentang Tim Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Lingkungan Kepaniteraan Dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi.

II. TUJUAN MONITORING

- A. Memberikan keyakinan yang memadai atas kebenaran adanya dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai di lingkungan Mahkamah Konstitusi;
- B. Mendapatkan informasi yang memadai melalui penelusuran, identifikasi, dan analisis apabila benar terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai Mahkamah Konstitusi dan sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan.

III. RUANG LINGKUP MONITORING

Ruang Lingkup monitoring adalah laporan pengaduan yang masuk dan diterima oleh Tim Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi beserta data-data pendukung yang disampaikan oleh pelapor melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.

IV. HASIL MONITORING

A. Konsep Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara agar pengelolaan pengaduan dapat diproses secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel, sehingga dapat terwujud kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan.

SP4N dibentuk untuk mendorong “*no wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun & jenis apapun disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang.

SP4N bertujuan:



1. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan secara sederhana, cepat, tepat, terkoordinasi karena diakses *real time*;
2. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat;
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

B. Mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

1. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui:
 - a. Tatap muka;
 - b. *Call-center*;
 - c. Surat atau *email*, SMS;
 - d. Media sosial;
 - e. *Website*;
 - f. Aplikasi lainnya.
2. Admin Nasional melakukan:
 - a. Telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja;
 - b. Menginput Pengaduan yang diterima secara langsung;
 - c. Melakukan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di tingkat nasional;
 - d. Meneruskan pengaduan kepada Lembaga/Instansi yang berwenang.
3. Admin Instansi melakukan:
 - a. Telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja;
 - b. Menginput Pengaduan yang diterima secara langsung;
 - c. Melakukan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di Lembaga/Instansi;
 - d. Meneruskan pengaduan kepada Unit Kerja yang berwenang.
4. Pejabat Penghubung melakukan:
 - a. Telaah, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan;
 - b. Menginput Pengaduan yang diterima secara langsung.

C. Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan

1. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;
2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;
3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.II



D. Hasil Monitoring Penanganan Laporan SP4N-LAPOR! Triwulan III Tahun 2023

Berikut kami sampaikan Hasil Monitoring Penanganan Laporan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! periode Triwulan III:

No.	Bulan	Laporan Masuk	Disposisi Unit Kerja	Status Laporan	Keterangan
1	Juli	2	Inspektorat	Telah selesai ditindaklanjuti	Ditutup oleh sistem (aplikasi)
2	Agustus	2	Inspektorat	Telah selesai ditindaklanjuti	Ditutup oleh sistem (aplikasi)
3	September	0	-	-	-
Total		4			

Rekapitulasi Hasil Monitoring Penanganan Laporan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! periode Triwulan I s.d Triwulan III TA 2023

Adapun Rekapitulasi Hasil Monitoring Penanganan Laporan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! periode Triwulan I s.d Triwulan III:

No.	Bulan	Laporan Masuk	Disposisi Unit Kerja	Status Laporan	Keterangan
1	Januari	0	-	-	-
2	Februari	4	Inspektorat	Telah selesai ditindaklanjuti	Ditutup oleh sistem (aplikasi)
3	Maret	1	Inspektorat	Telah selesai ditindaklanjuti	Ditutup oleh sistem (aplikasi)
4	April	0	-	-	-
5	Mei	2	Inspektorat	Telah selesai ditindaklanjuti	Ditutup oleh sistem (aplikasi)
6	Juni	1	Inspektorat	Telah selesai ditindaklanjuti	Ditutup oleh sistem (aplikasi)
7	Juli	2	Inspektorat	Telah selesai ditindaklanjuti	Ditutup oleh sistem (aplikasi)
8	Agustus	2	Inspektorat	Telah selesai	Ditutup oleh sistem (aplikasi)



				ditindaklanjuti	
9	September	0	-	-	-
Total		12			

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil rekapitulasi pengaduan yang masuk dan diterima oleh Tim Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR), dapat kami sampaikan bahwa terdapat 4 (empat) jumlah laporan yang disampaikan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! pada periode Triwulan III Tahun 2023 dengan status telah selesai ditindaklanjuti.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Inspektur,
Kurniasih Panti Rahayu



**LAPORAN HASIL MONITORING
PENANGANAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL SP4N-LAPOR!
PERIODE TRIWULAN IV TAHUN 2023**



SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

Nomor : 11430/2900/PW.02/12/2023
Tanggal : 20 Desember 2023

Reformasi Birokrasi : Area Penguatan Pengawasan





MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

Jalan Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta 10110 Kotak Pos 999 Jakarta 10000
Telepon (62-21) 23529000, Faksimile (62-21) 3524261, 3520177 Laman: www.mkri.id

LAPORAN HASIL MONITORING PENANGANAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL SP4N-LAPOR! PERIODE TRIWULAN IV TAHUN 2023

Berdasarkan Surat Tugas Inspektorat Nomor 242/2900/12/2023 tanggal 19 Desember 2023, kami telah melaksanakan monitoring terhadap Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! di Lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi Tahun Anggaran 2023. Dari hasil pelaksanaan tugas tersebut, berikut adalah Laporan Hasil Monitoring terhadap Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! Periode Triwulan IV Tahun 2023.

I. DASAR HUKUM

- A. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari KKN berikut perubahannya;
- B. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi;
- C. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- D. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- E. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
- F. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- G. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- H. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;



- I. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- J. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- K. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
- L. Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;
- M. Keputusan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 71 Tahun 2020 tentang Tim Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Lingkungan Kepaniteraan Dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi.

II. TUJUAN MONITORING

- A. Memberikan keyakinan yang memadai atas kebenaran adanya dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai di lingkungan Mahkamah Konstitusi;
- B. Mendapatkan informasi yang memadai melalui penelusuran, identifikasi, dan analisis apabila benar terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai Mahkamah Konstitusi dan sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan.

III. RUANG LINGKUP MONITORING

Ruang Lingkup monitoring adalah laporan pengaduan yang masuk dan diterima oleh Tim Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi beserta data-data pendukung yang disampaikan oleh pelapor melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.

IV. HASIL MONITORING

A. Konsep Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara agar pengelolaan pengaduan dapat diproses secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel, sehingga dapat terwujud kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan.

SP4N dibentuk untuk mendorong “*no wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun & jenis apapun disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang.

SP4N bertujuan:



1. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan secara sederhana, cepat, tepat, terkoordinasi karena diakses *real time*;
2. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat;
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

B. Mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

1. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui:
 - a. Tatap muka;
 - b. *Call-center*;
 - c. Surat atau *email*, SMS;
 - d. Media sosial;
 - e. *Website*;
 - f. Aplikasi lainnya.
2. Admin Nasional melakukan:
 - a. Telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja;
 - b. Menginput Pengaduan yang diterima secara langsung;
 - c. Melakukan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di tingkat nasional;
 - d. Meneruskan pengaduan kepada Lembaga/Instansi yang berwenang.
3. Admin Instansi melakukan:
 - a. Telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja;
 - b. Menginput Pengaduan yang diterima secara langsung;
 - c. Melakukan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di Lembaga/Instansi;
 - d. Meneruskan pengaduan kepada Unit Kerja yang berwenang.
4. Pejabat Penghubung melakukan:
 - a. Telaah, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan;
 - b. Menginput Pengaduan yang diterima secara langsung.

C. Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan

1. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;
2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;
3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.



D. Hasil Monitoring Penanganan Laporan SP4N-LAPOR! Triwulan IV Tahun 2023

Berikut kami sampaikan Hasil Monitoring Penanganan Laporan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! periode Triwulan IV:

No.	Bulan	Laporan Masuk	Disposisi Unit Kerja	Status Laporan	Keterangan
1	Oktober	3	Inspektorat	Telah ditindaklanjuti	Telah selesai diproses dan ditutup oleh sistem (aplikasi)
2	November	1	Inspektorat	Telah ditindaklanjuti	Telah selesai diproses dan ditutup oleh sistem (aplikasi)
3	Desember	1	Inspektorat	Telah ditindaklanjuti	Sedang dalam proses
Total		5			

Rekapitulasi Hasil Monitoring Penanganan Laporan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! periode Triwulan I s.d Triwulan IV TA 2023

Adapun Rekapitulasi Hasil Monitoring Penanganan Laporan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! periode Triwulan I s.d Triwulan IV:

No.	Bulan	Laporan Masuk	Disposisi Unit Kerja	Status Laporan	Keterangan
1	Januari	0	-	-	-
2	Februari	4	Inspektorat	Telah ditindaklanjuti	Telah selesai diproses dan ditutup oleh sistem (aplikasi)
3	Maret	1	Inspektorat	Telah ditindaklanjuti	Telah selesai diproses dan ditutup oleh sistem (aplikasi)
4	April	0	-	-	-
5	Mei	2	Inspektorat	Telah ditindaklanjuti	Telah selesai diproses dan ditutup oleh sistem (aplikasi)
6	Juni	2	Inspektorat	Telah ditindaklanjuti	Telah selesai diproses dan ditutup oleh sistem (aplikasi)
7	Juli	2	Inspektorat	Telah	Telah selesai diproses dan



				ditindaklanjuti	ditutup oleh sistem (aplikasi)
8	Agustus	2	Inspektorat	Telah ditindaklanjuti	Telah selesai diproses dan ditutup oleh sistem (aplikasi)
9	September	0	-	-	-
10	Oktober	3	Inspektorat	Telah ditindaklanjuti	Telah selesai diproses dan ditutup oleh sistem (aplikasi)
11	November	1	Inspektorat	Telah ditindaklanjuti	Telah selesai diproses dan ditutup oleh sistem (aplikasi)
12	Desember	1	Inspektorat	Telah ditindaklanjuti	Sedang dalam proses
Total		18			

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil rekapitulasi pengaduan yang masuk dan diterima oleh Tim Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR), dapat kami sampaikan bahwa terdapat 5 (lima) jumlah laporan yang disampaikan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! pada periode Triwulan IV Tahun 2023 dengan status 4 (empat) laporan telah selesai diproses dan 1 (satu) laporan sedang dalam proses.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

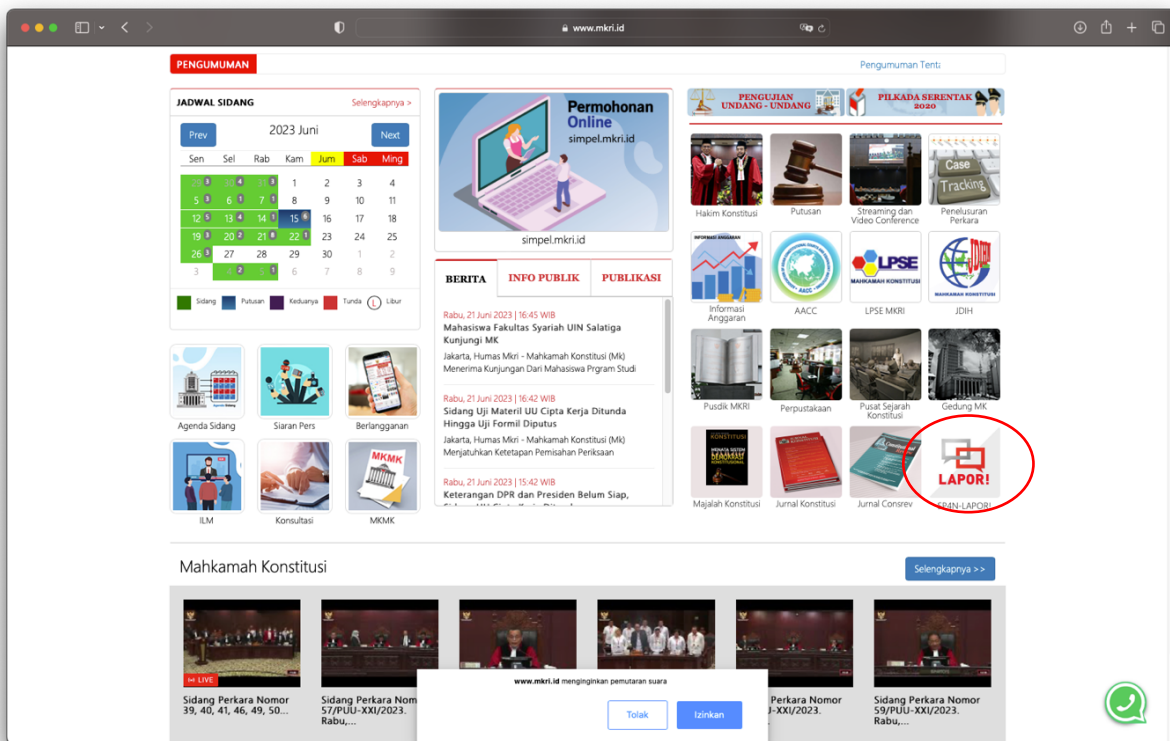
Inspektur,
Kurniasih Panti Rahayu



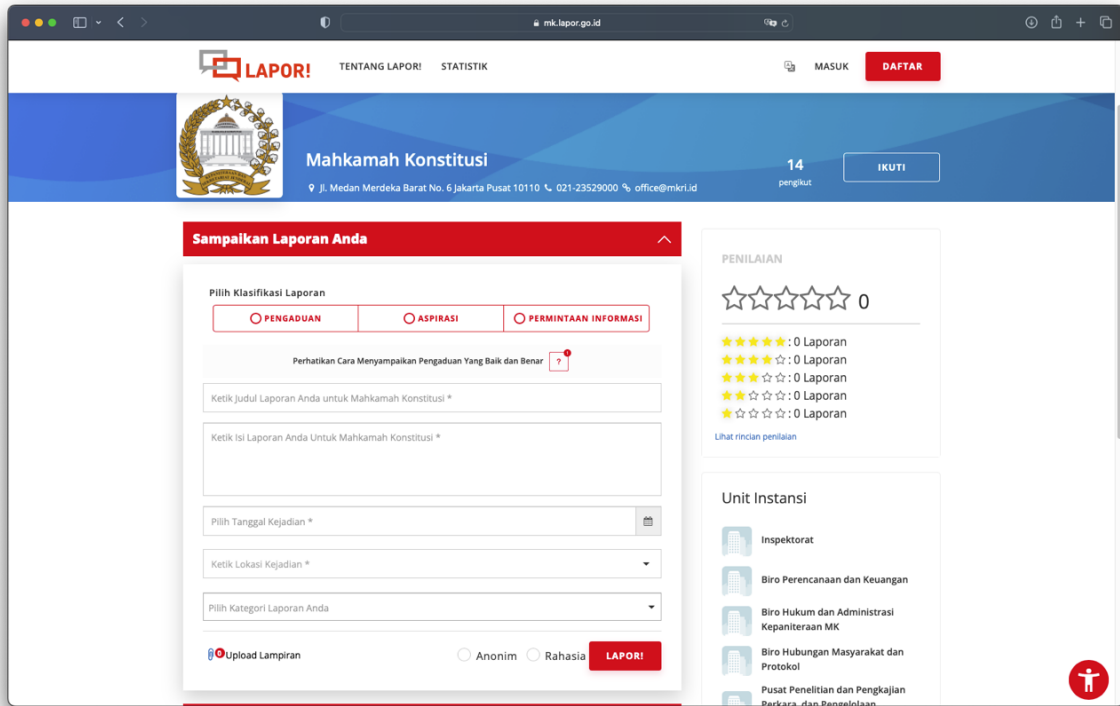
SP4N Lapor Mahkamah Konstitusi

Layanan pengaduan sangat diperlukan oleh setiap instansi. Dengan adanya layanan pengaduan ini, maka setiap penerima layanan dapat memberikan masukan atau kritikan dengan tujuan untuk meningkatkan layanan yang diberikan. Dalam hal layanan pengaduan dan pelaporan ini, Mahkamah Konstitusi sudah menggunakan kanal pelaporan pelayanan publik yang terpusat dan berbagi pakai yang dikeluarkan oleh Kementerian PAN dan RB yaitu SP4N Lapor. Pelaporan menggunakan aplikasi berbagi pakai yang khusus ditujukan ke Mahkamah Konstitusi dapat menggunakan laman <https://mk.lapor.go.id> yang telah diintegrasikan di laman Mahkamah Konstitusi (<https://mkri.id>).

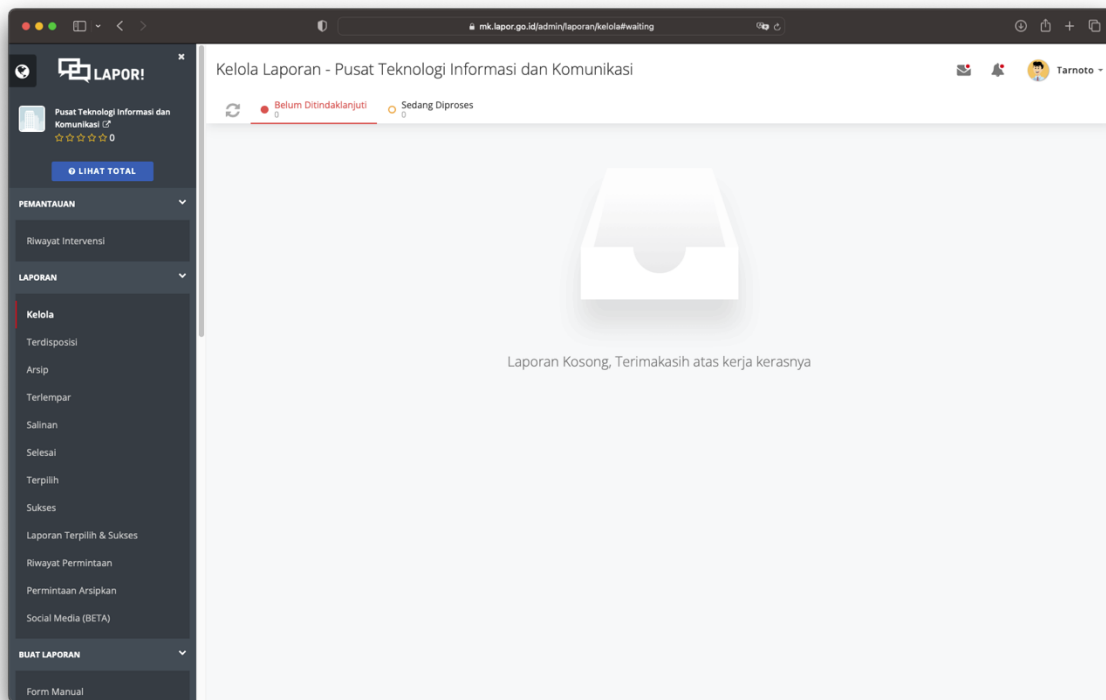
Berikut adalah tampilan SP4N Lapor Mahkamah Konstitusi:



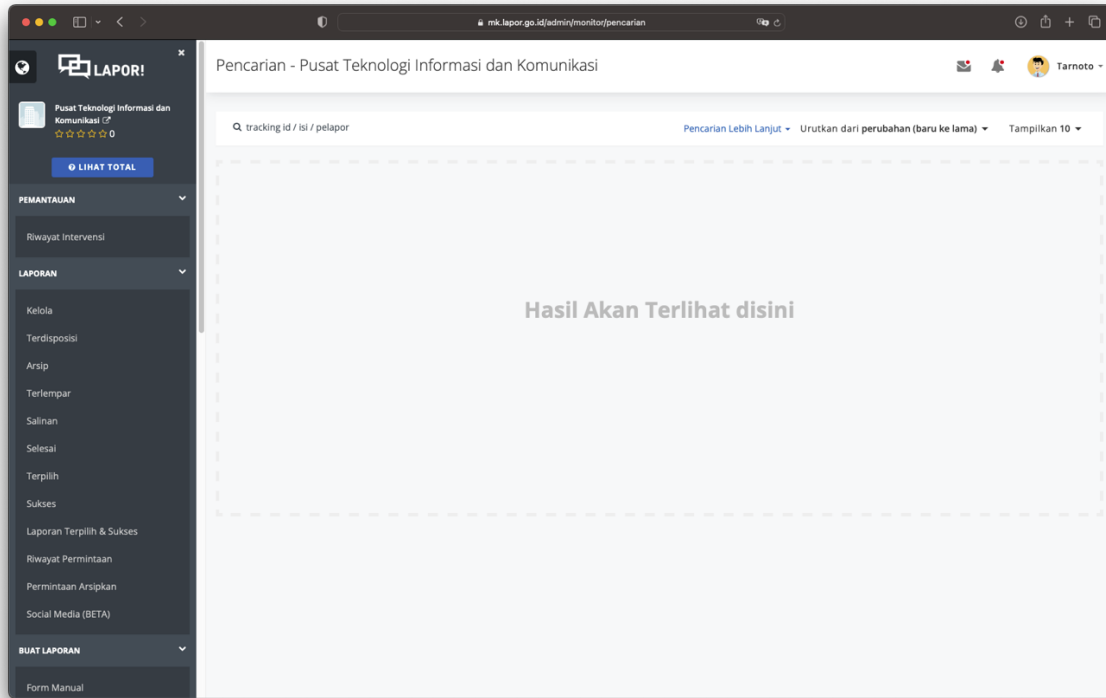
Gambar 1. Tampilan SP4N Lapor pada laman MK



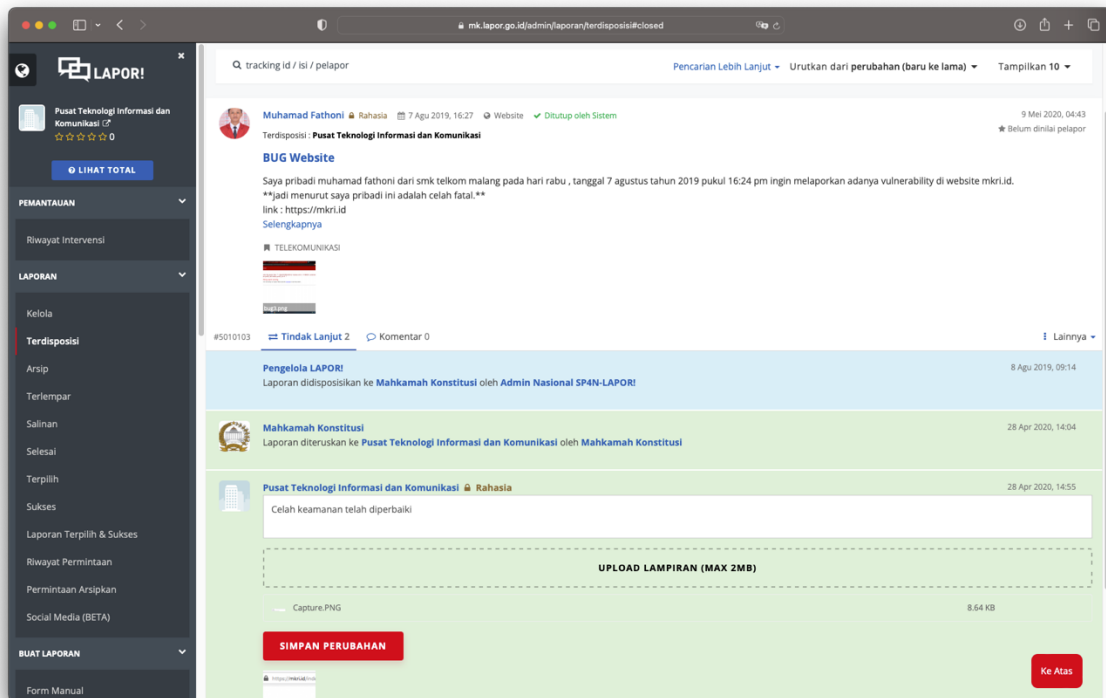
Gambar 2. Tampilan pelaporan dari sisi pengguna layanan.



Gambar 3. Tampilan pelaporan dari sisi admin Mahkamah Konstitusi.



Gambar 4. Tampilan pencarian pada admin Mahkamah Konstitusi.



Gambar 5. Tampilan upload data dukung penyelesaian laporan.

MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA



LEMBAGA NEGARA PENGAWAL KONSTITUSI

ADMINISTRASI UMUM

AKUNTABILITAS PUBLIK

RENCANA STRATEGIS (INDEX.PHP?
PAGE=WEB.KEUANGAN&ID=3&PAGES=1&MENU=7)

INFORMASI ANGGARAN (INDEX.PHP?
PAGE=WEB.KEUANGAN&ID=2&PAGES=1&MENU=7)

LAKIP (INDEX.PHP?
PAGE=WEB.KEUANGAN&ID=4&PAGES=1&MENU=7)

LAPORAN KEUANGAN (INDEX.PHP?
PAGE=WEB.KEUANGAN&ID=1&PAGES=1&MENU=7)

DAFTAR INVENTARIS BARANG (INDEX.PHP?
PAGE=WEB.INVENTARIS&PAGES=1&MENU=7)

DAFTAR PNPB (INDEX.PHP?
PAGE=WEB.KEUANGAN&ID=7&PAGES=1&MENU=7)

PELAYANAN PUBLIK (INDEX.PHP?
PAGE=WEB.KEUANGAN&ID=8&PAGES=1&MENU=7)

PPID ([HTTPS://MKRI.ID/INDEX.PHP?](https://mkri.id/index.php?)
PAGE=WEB.INFORMASIPUBLIK&MENU=11)



MAHKAMAH KONSTITUSI
REPUBLIK INDONESIA

[BERANDA \(INDEX.PHP?PAGE=WEB.BERANDA\)](#) > [INFORMASI ADMINISTRASI](#) > [PELAYANAN PUBLIK](#)

PELAYANAN PUBLIK

Judul

Di
Unduh

Laporan Hasil Monitoring Penanganan Sistem Monitoring Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! Triwulan I Tahun 2024 (<index.php?page=download.publik&id=42>)



KEPEGAWAIAN

LHKPN (INDEX.PHP?
PAGE=WEB.KEPEGAWAIAN&ID=1&PAGES=1&MENU=7)

STATISTIK PEGAWAI (INDEX.PHP?
PAGE=WEB.KEPEGAWAIAN&ID=2&PAGES=1&MENU=7)

DATA PEGAWAI (HTTPS://APPS.MKRI.ID/DATAPEGAWAI/)

PENELITIAN

HASIL PENELITIAN (INDEX.PHP?
PAGE=WEB.PENELITIAN&PAGES=1&MENU=8)

KEHUMASAN

KERJASAMA (INDEX.PHP?
PAGE=WEB.KERJASAMA&PAGES=1&MENU=7)

SISPIM MK (HTTPS://KEGIATAN.MKRI.ID)

LINK (INDEX.PHP?PAGE=WEB.LINK&PAGES=1&MENU=7)

REFORMASI BIROKRASI (INDEX.PHP?
PAGE=WEB.REFORMASIBIROKRASI&MENU=14)

EMBLEM, HYMNE DAN MARS (INDEX.PHP?
PAGE=WEB.PROFILMK&ID=10&MENU=7)

INFORMASI

INFORMASI LELANG (INDEX.PHP?
PAGE=WEB.PENGUMUMAN&ID=1&PAGES=1&MENU=7)

PENGUMUMAN (INDEX.PHP?
PAGE=WEB.PENGUMUMAN&ID=2&PAGES=1&MENU=7)

LPSE MAHKAMAH KONSTITUSI RI
(HTTP://LPSE.MAHKAMAHKONSTITUSI.GO.ID)

Judul**Di
Unduh**

Laporan Hasil Monitoring Penanganan Sistem Monitoring Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! Triwulan IV Tahun 2023 (index.php?page=download.publik&id=41)

660

Laporan Hasil Monitoring Penanganan Sistem Monitoring Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! Triwulan III Tahun 2023 (index.php?page=download.publik&id=40)

704

Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mahkamah Konstitusi Tahun 2023 (index.php?page=download.publik&id=39)

1144

Laporan Hasil Monitoring Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-Lapor! Periode Triwulan II Tahun 2023 (index.php?page=download.publik&id=38)

1264

Laporan Hasil Monitoring Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-Lapor! Periode Triwulan I Tahun 2023 (index.php?page=download.publik&id=37)

1414

1

2 (/index.php?page=web.Keuangan&id=8&pages=2&menu=7)

3 (/index.php?page=web.Keuangan&id=8&pages=3&menu=7)

> (/index.php?page=web.Keuangan&id=&pages=2&menu=7)

2352-9000

Jl. Medan Merdeka Barat No.6. Jakarta Pusat
10110 Fax: 021-3520177. Email: office@mkri.id
(mailto:office@mkri.id)

KIRIM SURAT

(index.php?
page=web.SendEmail&menu=2)

TANYA JAWAB

(index.php?
page=web.Pengaduan&id=1&kat=1&...

MEDIA SOSIAL

(http://www.facebook.com/officialMKR

(https://twitter.com/officialMKRI)

WHISTLEBLOWING

(http://wbs.mkri.id)

HUBUNGI MK

(https://contactmk.mkri.id/)

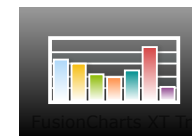
(http://www.youtube.com/mahkamahk

(https://www.instagram.com/mahkama

(https://play.google.com/store/apps/d
id=mkri.go.id)

(https://itunes.apple.com/us/app/click-
mk/id1448150873?ls=1&mt=8)

PENGUNJUNG



© Copyright 2015 Mahkamah Konstitusi. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang.

Jl. Medan Merdeka Barat No.6 - Jakarta 10110. Telp. +62-21-23529000 Fax: 021-3520177

Select Language ▼