

**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](http://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)
<b>Total</b>		<b>3</b>			

#### 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 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](http://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 – 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.



#### 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	-	-	-
<b>Total</b>		<b>3</b>			

#### 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	-	-	-
<b>Total</b>		<b>6</b>			



## 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**



Plh. Inspektur  
Tatang Garjito - NIP:19670513 198802 1 001  
*Digital Signature*  
*mk-2000984531240704085701*

Jln. Medan Merdeka Barat No.6 Jakarta Pusat 10110  
Telp: 021-23329000 Fax: 021-3520177  
Email: [Office@mkri.id](mailto:Office@mkri.id)