



# MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

www.mkri.id

Nomor : 1503/PW.00.00/04/2023 03 April 2023  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Hasil Tindak Lanjut Evaluasi Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N-LAPOR!) Tahun 2022

Kepada Yth;  
Ibu Prof. Dr. Diah Natalisa, MBA.  
Deputi Bidang Pelayanan Publik  
Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi  
di  
Tempat

Dengan hormat,

Menindaklanjuti Surat Dinas Nomor B/75/M.PP.03/2023 tertanggal 22 Februari 2023 yang disampaikan Pimpinan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dengan Perihal Evaluasi Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N-LAPOR!) Tahun 2022.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami bermaksud menyampaikan Hasil Tindak Lanjut Evaluasi Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N-LAPOR!) Tahun 2022, adapun hasil tindak lanjut yang dimaksud sebagai berikut:

## **I. Pendahuluan**

### **A. Latar Belakang**

Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N), seluruh Instansi Pemerintah diminta untuk aktif dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR! yang merupakan aplikasi umum pengelolaan pengaduan bidang pelayanan publik termasuk Mahkamah Konstitusi sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

### **B. Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan penyusunan laporan hasil tindak lanjut sebagai bentuk pertanggungjawaban serta langkah nyata untuk menuju perbaikan dalam rangka



penyempurnaan sesuai rekomendasi Hasil Tindak Lanjut Evaluasi Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N-LAPOR!) Tahun 2022.

### C. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N)
3. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

## II. Tindak Lanjut

Hasil Tindak Lanjut Evaluasi Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N-LAPOR!) Tahun 2022 :

No	Jenis Rekomendasi	Penanganan Rekomendasi	Keterangan
1	Melaksanakan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat SP4N-LAPOR! kepada masyarakat	Telah dilakukan sosialisasi serta edukasi kepada masyarakat luas mengenai pentingnya menyampaikan laporan pengaduan masyarakat melalui kanal yang resmi dalam rangka menghindari berbagai disinformasi.	Sosialisasi edukasi dilakukan dengan menggunakan <i>persuasive approach</i> melalui pembuatan klip video pada tahun 2021, dengan link sebagai berikut <a href="https://youtu.be/yS8GenM9UwI">https://youtu.be/yS8GenM9UwI</a> . Sebagaimana diketahui salah satu klasifikasi laporan berdasarkan SP4N-LAPOR! merupakan Whistleblowing System yang terintegrasi sebagai bentuk pengaduan masyarakat.
2	Melaksanakan Monev Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan	Telah dilakukan monitoring dan evaluasi selama tahun 2022 secara rutin setiap 3 (tiga) bulan yang dituangkan dalam laporan (terlampir).	Selama tahun 2022, terdapat 4 (empat) laporan monev yaitu Triwulan I, Triwulan II, Triwulan III dan Triwulan IV.



3	Tindak lanjut laporan masih normatif/ belum menjawab permasalahan pelapor	Atas laporan yang masuk selama tahun 2022, seluruh laporan ditindaklanjuti secara normatif dikarenakan: a. Tim SP4N-LAPOR! tidak memiliki kewenangan apabila telah memasuki ranah penanganan perkara/ proses peradilan. b. Bukan merupakan wewenang MK sebagaimana telah dimandatkan oleh peraturan perundang undangan.	Atas laporan-laporan tahun 2022 dimaksud, Tim SP4N-LAPOR! hanya dapat memberikan arahan/masukan kepada pelapor. Kedepannya, Tim SP4N-LAPOR! akan melakukan penyelidikan lebih mendalam sepanjang masih terkait kewenangan Tim SP4N-LAPOR! Mahkamah Konstitusi.
---	---	---	--

### III. Kesimpulan

Rekomendasi atas Evaluasi Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N-LAPOR!) Tahun 2022 telah ditindak lanjuti oleh Mahkamah Konstitusi. Mahkamah Konstitusi senantiasa akan melakukan evaluasi dan perbaikan dalam memberikan pelayanan yang prima dan transparan kepada masyarakat luas.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Plt. Sekretaris Jenderal,  
**Heru Setiawan**

Tembusan :

**YM Bapak Ketua Mahkamah Konstitusi.**



Digital Signature  
mk-1498971311230331023117