



MAHKAMAH KONSTITUSI  
REPUBLIK INDONESIA

**LEMBAR KERJA EVALUASI  
WILAYAH BEBAS KORUPSI (WBK)  
DAN WILAYAH BIROKRASI BEBAS MELAYANI (WBBM)**

Tim Kerja

**PENGUATAN  
PENGAWASAN**



**2022**

**BIRO HUMAS DAN PROTOKOL**

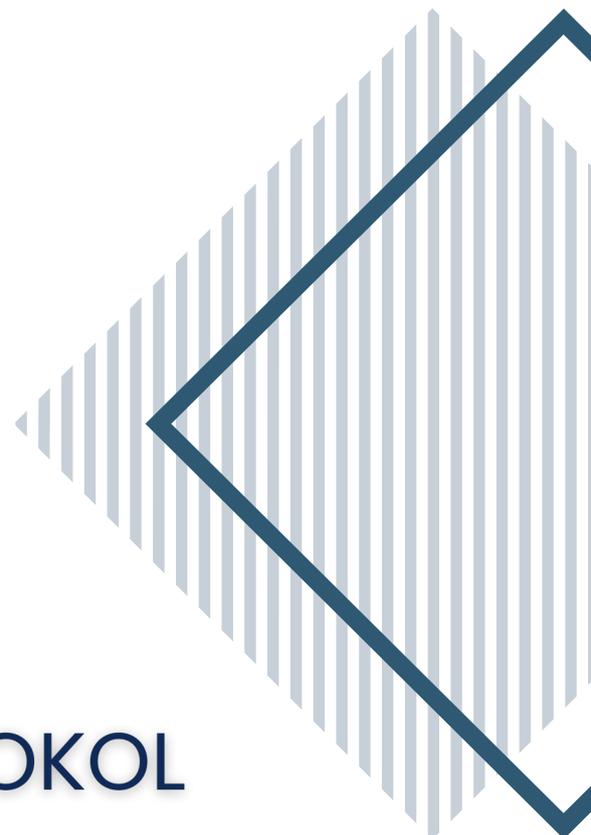


MAHKAMAH KONSTITUSI  
REPUBLIK INDONESIA

**LEMBAR KERJA EVALUASI  
WILAYAH BEBAS KORUPSI (WBK)  
DAN WILAYAH BIROKRASI BEBAS MELAYANI (WBBM)**

**TELAH DILAKUKAN MONITORING DAN EVALUASI ATAS  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**BIRO HUMAS DAN PROTOKOL**





MAHKAMAH KONSTITUSI  
REPUBLIK INDONESIA

# LEMBAR KERJA EVALUASI WILAYAH BEBAS KORUPSI (WBK) DAN WILAYAH BIROKRASIBEBAS MELAYANI (WBBM)

## DAFTAR ISI

1. Nota Dinas Permintaan Data ke Inspektorat
2. Laporan Monev Januari 2021
3. Laporan Monev Februari 2021
4. Laporan pengaduan feb 2021
5. Laporan Monev Maret 2021
6. Laporan Pengaduan mrt 2021
7. Monev SP4N-LAPOR Triwulan II Tahun 2022



# MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

www.mkri.id

## NOTA DINAS NOMOR 343/2300/HP.00.00/06/2021

Yth. : Inspektur  
Dari : Kepala Biro Humas dan Protokol  
Hal : Permintaan Data Terkait Area Pengawasan  
Tanggal : 21 Juni 2021

Dengan hormat, dalam rangka pelaksanaan rencana aksi area penguatan pengawasan yang merupakan salah satu area dalam Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) di lingkungan Biro Humas dan Protokol, kami mohon bantuan inspektorat dapat memberikan data yang terkait dengan Biro Humas dan Protokol tahun untuk 2020 dan 2021, sebagai berikut:

1. Laporan Gratifikasi,
2. Laporan Pengaduan Masyarakat,
3. Laporan *whistle-blowing system*,
4. Laporan Penanganan Benturan,
5. Laporan Survey Persepsi Korupsi MK yang diterbitkan oleh KPK.

Data dimaksud kami perlukan sebagai bahan untuk melakukan tindak lanjut, monitoring, dan evaluasi untuk mendukung kinerja Biro Humas dan Protokol di masa mendatang.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Kepala Biro Humas dan Protokol,

**Heru Setiawan**

Tembusan:  
Yth. Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi.



Digital Signature  
mk952462836210621111610

**LAPORAN HASIL MONITORING  
PENANGANAN SISTEM PENGELOLAAN  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL SP4N-LAPOR!  
PERIODE JANUARI TAHUN 2021**



SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

Nomor : 42/2900/PW.02/02/2021  
Tanggal : 05 Februari 2021

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 JANUARI TAHUN 2021

Berdasarkan Surat Tugas Inspektorat nomor 52/2900/02/2021 tanggal 4 Januari 2021, kami telah melaksanakan monitoring terhadap Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi Tahun Anggaran 2021. Dari hasil pelaksanaan tugas tersebut, berikut adalah Laporan Hasil Monitoring terhadap Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! bulan Januari 2021.

### A. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari KKN;
2. 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;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;



10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
13. 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;
14. 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.

## **B. TUJUAN MONITORING**

1. Memberikan keyakinan yang memadai atas kebenaran adanya dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai Mahkamah Konstitusi;
2. 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.

## **C. 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!.



## D. HASIL MONITORING

### **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.

### **Mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional**

1. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui:
  - Tatap muka;
  - *Call-center*;
  - Surat atau *email*, SMS;
  - Media sosial;
  - *Website*;
  - Aplikasi lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!;
  - dan lainnya.
2. Admin nasional melakukan:
  1. Telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja;
  2. Menginput Pengaduan yang diterima secara langsung;
  3. Melakukan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di tingkat nasional;
  4. Meneruskan pengaduan kepada Lembaga/Instansi yang berwenang.
3. Admin instansi melakukan:
  - Telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja;



- Menginput Pengaduan yang diterima secara langsung;
  - Melakukan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di Lembaga/Instansi;
4. Meneruskan pengaduan kepada Unit Kerja yang berwenang. Pejabat Penghubung melakukan:
- Telaah, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan;
  - Menginput Pengaduan yang diterima secara langsung.

#### **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.

#### **Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat periode Januari s.d Januari 2021**

Berikut kami sampaikan pula Rekapitulasi Hasil Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! periode Januari s.d Januari tahun 2021:

#### **Rekapitulasi Hasil Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! Periode Januari s.d. Januari 2021**

No.	Bulan	Laporan Masuk	Belum ditindaklanjuti	Telah ditindaklanjuti
1.	Januari	-	-	-
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



## **E. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil rekapitulasi pengaduan yang masuk dan diterima oleh Tim Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat periode Januari 2021 dapat kami laporkan bahwa tidak terdapat pengaduan yang disampaikan melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.

Demikian kami sampaikan laporan hasil monitoring Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! periode Januari 2021. Atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Inspektur,

**Budi Achmad Djohari**



**LAPORAN HASIL MONITORING  
PENANGANAN SISTEM PENGELOLAAN  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL SP4N-LAPOR!  
PERIODE FEBRUARI TAHUN 2021**



SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

Nomor : 78.1/2900/PW.02/03/2021  
Tanggal : 2 Maret 2021

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 FEBRUARI TAHUN 2021

Berdasarkan Surat Tugas Inspektorat nomor 83.1/2900/03/2021 tanggal 1 Maret 2021, kami telah melaksanakan monitoring terhadap Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi Tahun Anggaran 2021. Dari hasil pelaksanaan tugas tersebut, berikut adalah Laporan Hasil Monitoring terhadap Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! bulan Februari 2021.

### A. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari KKN;
2. 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;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;



10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
13. 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;
14. 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.

## **B. TUJUAN MONITORING**

1. Memberikan keyakinan yang memadai atas kebenaran adanya dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai Mahkamah Konstitusi;
2. 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.

## **C. 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!.



## D. HASIL MONITORING

### **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.

### **Mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional**

1. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui:
  - Tatap muka;
  - *Call-center*;
  - Surat atau *email*, SMS;
  - Media sosial;
  - *Website*;
  - Aplikasi lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!;
  - dan lainnya.
2. Admin nasional melakukan:
  1. Telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja;
  2. Menginput Pengaduan yang diterima secara langsung;
  3. Melakukan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di tingkat nasional;
  4. Meneruskan pengaduan kepada Lembaga/Instansi yang berwenang.
3. Admin instansi melakukan:
  - Telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja;



- Menginput Pengaduan yang diterima secara langsung;
  - Melakukan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di Lembaga/Instansi;
4. Meneruskan pengaduan kepada Unit Kerja yang berwenang. Pejabat Penghubung melakukan:
- Telaah, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan;
  - Menginput Pengaduan yang diterima secara langsung.

#### **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.

#### **Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat periode Januari s.d Februari 2021**

Berikut kami sampaikan pula Rekapitulasi Hasil Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! periode Januari s.d Februari tahun 2021:

#### **Rekapitulasi Hasil Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! Periode Januari s.d. Februari 2021**

No.	Bulan	Laporan Masuk	Status Laporan	Keterangan
1.	Januari	-	-	-
2.	Februari	2	Telah selesai	Tidak dapat diproses karena telah masuk dalam ranah pengadilan
<b>Total</b>		<b>2</b>		



## E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil rekapitulasi pengaduan yang masuk dan diterima oleh Tim Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat periode Februari 2021 dapat kami laporkan bahwa terdapat 2 (dua) laporan yang disampaikan melalui aplikasi SP4N-LAPOR!, namun tidak dapat diproses dikarenakan sudah masuk ke dalam ranah pengadilan dan SP4N-LAPOR! tidak berwenang untuk mengintervensi proses peradilan.

Demikian kami sampaikan laporan hasil monitoring Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! periode Februari 2021. Atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

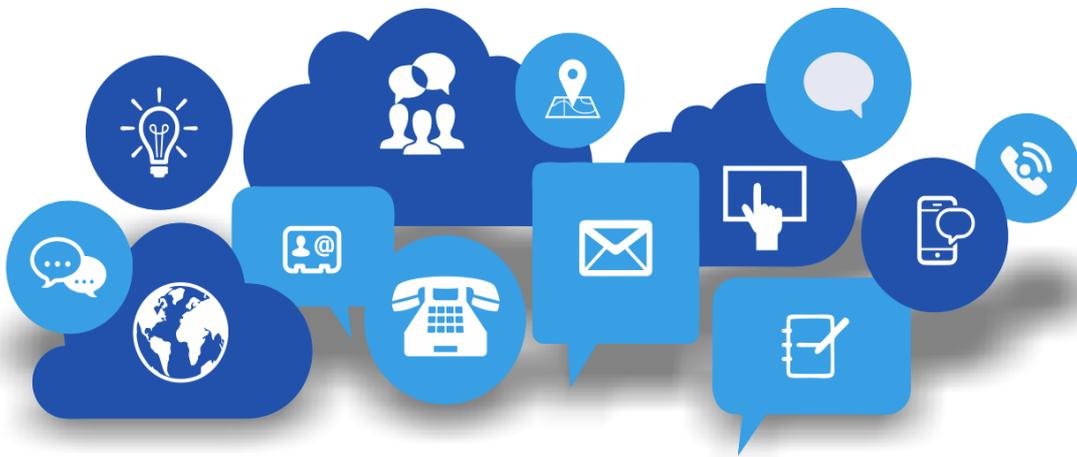
Inspektur,

**Budi Achmad Djohari**



*Digital Signature*  
mk1104691623210304022831

# LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PERIODE FEBRUARI TAHUN 2021



Nomor : 85/2900/PW.02.03/03/2021  
Tanggal : 10 Maret 2021





# 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 PENGADUAN MASYARAKAT PERIODE FEBRUARI TAHUN 2021

Berdasarkan Surat Tugas Inspektorat nomor 92/2900/03/2021 tanggal 09 Maret 2021, kami telah melaksanakan monitoring terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi Tahun Anggaran 2021. Dari hasil pelaksanaan tugas tersebut, berikut adalah Laporan Hasil Monitoring terhadap penanganan pengaduan masyarakat bulan Februari 2021.

### A. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari KKN;
2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2011;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
4. Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
6. Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 4.9 Tahun 2018 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;
7. 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;
8. Keputusan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 35.8 Tahun 2018 tentang Tim Penanganan Pengaduan Pelanggaran di Lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi.



## **B. TUJUAN MONITORING**

1. Memberikan keyakinan yang memadai atas kebenaran adanya dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai Mahkamah Konstitusi;
2. 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.

## **C. RUANG LINGKUP MONITORING**

Ruang Lingkup monitoring adalah laporan pengaduan yang masuk dan diterima oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Mahkamah Konstitusi beserta data-data pendukung baik dari kotak saran, kotak pos pengaduan, pesan singkat (SMS), *e-mail* Mahkamah Konstitusi, telepon/fax, media sosial, dan/atau surat yang disampaikan secara langsung oleh pelapor kepada Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Mahkamah Konstitusi.

## **D. HASIL MONITORING**

- **Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat periode Bulan Februari 2021**

Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 4.9 Tahun 2018 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi Pasal 2 ayat (1), dijelaskan bahwa masyarakat yang melihat atau mengetahui adanya dugaan penyimpangan dan/ atau pelanggaran dapat menyampaikan pengaduan.

Selanjutnya pada Pasal 2 ayat (2) dijelaskan bahwa Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikelompokkan dalam:

- a) pengaduan masyarakat berkadar pengawasan; dan
- b) pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan.

Lebih lanjut kelompok pengaduan tersebut diuraikan pada Pasal 2 ayat (3) dan (4) dengan penjelasan sebagai berikut:

- (3) Pengaduan masyarakat berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a merupakan pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang, pelanggaran disiplin pegawai, melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat, dan/ atau dugaan tindak pidana korupsi, kolusi dan



nepotisme yang dilakukan oleh aparaturn Mahkamah Konstitusi yang berpotensi mengakibatkan kerugian masyarakat atau negara;

- (4) Pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b merupakan pengaduan masyarakat yang isinya seperti sumbang saran, kritik yang konstruktif, sehingga bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.

Pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Mahkamah Konstitusi dapat disampaikan melalui 2 (dua) cara sebagaimana terurai dalam Pasal 3 ayat (1), (2), dan (3) yaitu:

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) dapat disampaikan secara:
  - a. langsung; dan/atau
  - b. tidak langsung.
- (2) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a disampaikan kepada Tim Penanganan Pengaduan pada Inspektorat Mahkamah Konstitusi.
- (3) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf b disampaikan melalui:
  - a. kotak saran;
  - b. kotak pos;
  - c. pesan singkat secara elektronik (SMS);
  - d. surat elektronik (*e-mail*);
  - e. telepon atau fax; dan/atau
  - f. media sosial.

Atas dasar hal tersebut di atas dapat kami sampaikan bahwa Hasil Monitoring Penanganan Pengaduan Masyarakat periode Februari tahun 2021 yang masuk dan diterima oleh Tim Pengaduan di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi adalah sebagai berikut:

#### **Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat Bulan Februari 2021**

<b>No.</b>	<b>Media Penyampaian Pengaduan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Status</b>	<b>Keterangan</b>
1	Secara Langsung	Nihil	-	Jalan Medan Merdeka Barat No. 6, Jakarta
2	Kotak Pengaduan	Nihil	-	Lobby Lt. dasar
3	Kotak Pos	Nihil	-	PO BOX 999 Jakarta



				10000
4	Pesan Singkat secara Elektronik (SMS);	Nihil	-	08121017130
5	Surat Elektronik (e-mail)	Nihil	-	pengaduan@mahkamahkonstitusi.go.id
6	Telepon atau Fax	Nihil	-	Telp (62-21) 235290 Fax (62-21), 3520177
7	Media Sosial	Nihil	-	FB, Twitter, dan Instagram

Penanganan Pengaduan Masyarakat yang akan ditindaklanjuti mengacu pada Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 4.9 Tahun 2018 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi, Pasal 4 ayat (1) dan Pasal 7 ayat (1) s.d (5) yang menyatakan bahwa:

**Pasal 4**

- (1) Pengaduan sebagaimana dalam Pasal 2 ayat (3) paling kurang memuat:
- a. identitas pelapor;
  - b. identitas terlapor;
  - c. waktu, tempat, kronologis kejadian; dan
  - d. pihak yang terlibat;
  - e. serta harus dilengkapi dengan dokumen dan bukti pendukung lainnya.

**Pasal 7**

- (1) Tim Penanganan Pengaduan wajib menanggapi pengaduan paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima;
- (2) Pengaduan sebagaimana dalam Pasal 3 ayat (2) wajib ditanggapi yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan;
- (3) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pelapor melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Tim Penanganan Pengaduan;
- (4) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pelapor dianggap mencabut pengaduannya;
- (5) Pengaduan yang diterima akan diadministrasikan oleh Tim Penanganan Pengaduan.



- **Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat periode s.d Bulan Februari 2021**

Berikut kami sampaikan pula Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat s.d bulan Februari tahun 2021:

**Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat  
s.d bulan Februari 2021**

No.	Bulan	Langsung	Kotak Pengaduan	Kotak Pos	SMS	E-mail	Telepon/ Fax	Media Sosial	Total
1.	Januari	-	-	-	-	-	-	-	-
2.	Februari	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>		<b>Nihil</b>	<b>Nihil</b>	<b>Nihil</b>	<b>Nihil</b>	<b>Nihil</b>	<b>Nihil</b>	<b>Nihil</b>	<b>Nihil</b>

#### **E. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil rekapitulasi pengaduan yang masuk dan diterima oleh Tim Penanganan Pengaduan periode Februari 2021 dapat disimpulkan bahwa dari 7 (tujuh) media penyampaian pengaduan tidak terdapat pengaduan dari masyarakat.

Demikian kami sampaikan laporan hasil monitoring penanganan pengaduan masyarakat periode Februari 2021. Atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Inspektur,  
**Budi Achmad Djohari**



**LAPORAN HASIL MONITORING  
PENANGANAN SISTEM PENGELOLAAN  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL SP4N-LAPOR!  
PERIODE MARET TAHUN 2021**



SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

Nomor : 111/2900/PW.02/04/2021  
Tanggal : 5 April 2021

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 MARET TAHUN 2021

Berdasarkan Surat Tugas Inspektorat nomor 117/2900/04/2021 tanggal 5 April 2021, kami telah melaksanakan monitoring terhadap Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi Tahun Anggaran 2021. Dari hasil pelaksanaan tugas tersebut, berikut adalah Laporan Hasil Monitoring terhadap Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! bulan Maret 2021.

### A. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari KKN;
2. 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;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;



10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
13. 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;
14. 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.

## **B. TUJUAN MONITORING**

1. Memberikan keyakinan yang memadai atas kebenaran adanya dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai Mahkamah Konstitusi;
2. 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.

## **C. 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!.



## D. HASIL MONITORING

### **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.

### **Mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional**

1. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui:
  - Tatap muka;
  - *Call-center*;
  - Surat atau *email*, SMS;
  - Media sosial;
  - *Website*;
  - Aplikasi lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!;
  - dan lainnya.
2. Admin nasional melakukan:
  1. Telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja;
  2. Menginput Pengaduan yang diterima secara langsung;
  3. Melakukan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di tingkat nasional;
  4. Meneruskan pengaduan kepada Lembaga/Instansi yang berwenang.
3. Admin instansi melakukan:
  - Telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja;



- Menginput Pengaduan yang diterima secara langsung;
  - Melakukan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di Lembaga/Instansi;
4. Meneruskan pengaduan kepada Unit Kerja yang berwenang. Pejabat Penghubung melakukan:
- Telaah, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan;
  - Menginput Pengaduan yang diterima secara langsung.

#### **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.

#### **Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat periode Januari s.d Maret 2021**

Berikut kami sampaikan pula Rekapitulasi Hasil Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! periode Januari s.d Maret tahun 2021:

#### **Rekapitulasi Hasil Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! Periode Januari s.d. Maret 2021**

No.	Bulan	Laporan Masuk	Status Laporan	Keterangan
1	Januari	-	-	-
2	Februari	2	Telah selesai	Tidak dapat diproses karena telah masuk dalam ranah pengadilan
3	Maret	-	-	-
<b>Total</b>		<b>2</b>		



## E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil rekapitulasi pengaduan yang masuk dan diterima oleh Tim Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat periode bulan Maret 2021 dapat kami laporkan bahwa tidak terdapat pengaduan yang disampaikan melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.

Demikian kami sampaikan laporan hasil monitoring Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! periode Maret 2021. Atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Inspektur,

**Budi Achmad Djohari**



# LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PERIODE MARET TAHUN 2021



Nomor : 119/2900/PW.02.01/04/2021  
Tanggal : 09 April 2021





# 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 PENGADUAN MASYARAKAT PERIODE MARET TAHUN 2021

Berdasarkan Surat Tugas Inspektorat nomor 104/2900/04/2021 tanggal 01 April 2021, kami telah melaksanakan monitoring terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi Tahun Anggaran 2021. Dari hasil pelaksanaan tugas tersebut, berikut adalah Laporan Hasil Monitoring terhadap penanganan pengaduan masyarakat bulan Maret 2021.

### A. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari KKN;
2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2011;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
4. Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
6. Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 4.9 Tahun 2018 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;
7. 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;
8. Keputusan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 35.8 Tahun 2018 tentang Tim Penanganan Pengaduan Pelanggaran di Lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi.



## **B. TUJUAN MONITORING**

1. Memberikan keyakinan yang memadai atas kebenaran adanya dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai Mahkamah Konstitusi;
2. 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.

## **C. RUANG LINGKUP MONITORING**

Ruang Lingkup monitoring adalah laporan pengaduan yang masuk dan diterima oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Mahkamah Konstitusi beserta data-data pendukung baik dari kotak saran, kotak pos pengaduan, pesan singkat (SMS), *e-mail* Mahkamah Konstitusi, telepon/fax, media sosial, dan/atau surat yang disampaikan secara langsung oleh pelapor kepada Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Mahkamah Konstitusi.

## **D. HASIL MONITORING**

- **Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat periode Bulan Maret 2021**

Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 4.9 Tahun 2018 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi Pasal 2 ayat (1), dijelaskan bahwa masyarakat yang melihat atau mengetahui adanya dugaan penyimpangan dan/ atau pelanggaran dapat menyampaikan pengaduan.

Selanjutnya pada Pasal 2 ayat (2) dijelaskan bahwa Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikelompokkan dalam:

- a) pengaduan masyarakat berkadar pengawasan; dan
- b) pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan.

Lebih lanjut kelompok pengaduan tersebut diuraikan pada Pasal 2 ayat (3) dan (4) dengan penjelasan sebagai berikut:

- (3) Pengaduan masyarakat berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a merupakan pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang, pelanggaran disiplin pegawai, melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat, dan/ atau dugaan tindak pidana korupsi, kolusi dan



nepotisme yang dilakukan oleh aparaturn Mahkamah Konstitusi yang berpotensi mengakibatkan kerugian masyarakat atau negara;

- (4) Pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b merupakan pengaduan masyarakat yang isinya seperti sumbang saran, kritik yang konstruktif, sehingga bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.

Pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Mahkamah Konstitusi dapat disampaikan melalui 2 (dua) cara sebagaimana terurai dalam Pasal 3 ayat (1), (2), dan (3) yaitu:

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) dapat disampaikan secara:
- langsung; dan/atau
  - tidak langsung.
- (2) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a disampaikan kepada Tim Penanganan Pengaduan pada Inspektorat Mahkamah Konstitusi.
- (3) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf b disampaikan melalui:
- kotak saran;
  - kotak pos;
  - pesan singkat secara elektronik (SMS);
  - surat elektronik (*e-mail*);
  - telepon atau fax; dan/atau
  - media sosial.

Atas dasar hal tersebut di atas dapat kami sampaikan bahwa Hasil Monitoring Penanganan Pengaduan Masyarakat periode Maret tahun 2021 yang masuk dan diterima oleh Tim Pengaduan di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi adalah sebagai berikut:

#### Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat Bulan Maret 2021

No.	Media Penyampaian Pengaduan	Jumlah	Status	Keterangan
1	Secara Langsung	Nihil	-	Jalan Medan Merdeka Barat No. 6, Jakarta
2	Kotak Pengaduan	Nihil	-	Lobby Lt. Dasar
3	Kotak Pos	Nihil	-	PO BOX 999 Jakarta



				10000
4	Pesan Singkat secara Elektronik (SMS);	Nihil	-	08121017130
5	Surat Elektronik (e-mail)	Nihil	-	<a href="mailto:pengaduan@mahkamahkonstitusi.go.id">pengaduan@mahkamahkonstitusi.go.id</a>
6	Telepon atau Fax	Nihil	-	Telp (62-21) 235290 Fax (62-21), 3520177
7	Media Sosial	Nihil	-	FB, Twitter, dan Instagram

Penanganan Pengaduan Masyarakat yang akan ditindaklanjuti mengacu pada Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 4.9 Tahun 2018 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi, Pasal 4 ayat (1) dan Pasal 7 ayat (1) s.d (5) yang menyatakan bahwa:

**Pasal 4**

- (1) Pengaduan sebagaimana dalam Pasal 2 ayat (3) paling kurang memuat:
- a. identitas pelapor;
  - b. identitas terlapor;
  - c. waktu, tempat, kronologis kejadian; dan
  - d. pihak yang terlibat;
  - e. serta harus dilengkapi dengan dokumen dan bukti pendukung lainnya.

**Pasal 7**

- (1) Tim Penanganan Pengaduan wajib menanggapi pengaduan paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima;
- (2) Pengaduan sebagaimana dalam Pasal 3 ayat (2) wajib ditanggapi yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan;
- (3) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pelapor melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Tim Penanganan Pengaduan;
- (4) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pelapor dianggap mencabut pengaduannya;
- (5) Pengaduan yang diterima akan diadministrasikan oleh Tim Penanganan Pengaduan.



- **Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat periode s.d Bulan Maret 2021**  
Berikut kami sampaikan pula Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat s.d bulan Maret tahun 2021:

**Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat  
s.d bulan Maret 2021**

No.	Bulan	Langsung	Kotak Pengaduan	Kotak Pos	SMS	E-mail	Telepon/ Fax	Media Sosial	Total
1.	Januari	-	-	-	-	-	-	-	-
2.	Februari	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	Maret	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>		<b>Nihil</b>	<b>Nihil</b>	<b>Nihil</b>	<b>Nihil</b>	<b>Nihil</b>	<b>Nihil</b>	<b>Nihil</b>	<b>Nihil</b>

**E. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil rekapitulasi pengaduan yang masuk dan diterima oleh Tim Penanganan Pengaduan periode Maret 2021 dapat disimpulkan bahwa dari 7 (tujuh) media penyampaian pengaduan tidak terdapat pengaduan dari masyarakat.

Demikian kami sampaikan laporan hasil monitoring penanganan pengaduan masyarakat periode Maret 2021. Atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Inspektur,  
**Budi Achmad Djohari**



*Digital Signature*  
mk1146956549210409095215

**LAPORAN HASIL MONITORING  
PENANGANAN SISTEM PENGELOLAAN  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL SP4N-LAPOR!  
PERIODE TRIWULAN II TAHUN 2021**



SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

Nomor : 231/2900/PW.02/07/2021  
Tanggal : 14 Juli 2021

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 2021

Berdasarkan Surat Tugas Inspektorat Nomor 199/2900/07/2021 tanggal 13 Juli 2021, kami telah melaksanakan monitoring terhadap Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi Tahun Anggaran 2021. Dari hasil pelaksanaan tugas tersebut, berikut adalah Laporan Hasil Monitoring terhadap Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! Periode Triwulan Tahun II 2021.

### A. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari KKN;
2. 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;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan



Publik;

9. Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
13. 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;
14. 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.

## **B. TUJUAN MONITORING**

1. Memberikan keyakinan yang memadai atas kebenaran adanya dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai Mahkamah Konstitusi;
2. 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.

## **C. 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!

#### **D. HASIL MONITORING**

##### **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 tindaklanjut 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.

##### **Mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional**

1. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui:
  - Tatap muka;
  - *Call-center*;
  - Surat atau *email*, SMS;
  - Media sosial;
  - *Website*;
  - Aplikasi lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!;
  - dan lainnya.
2. Admin nasional melakukan:



1. Telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja;
  2. Menginput Pengaduan yang diterima secara langsung;
  3. Melakukan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di tingkat nasional;
  4. Meneruskan pengaduan kepada Lembaga/Instansi yang berwenang.
3. Admin instansi melakukan:
- Telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja;
  - Menginput Pengaduan yang diterima secara langsung;
  - Melakukan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di Lembaga/Instansi;
4. Meneruskan pengaduan kepada Unit Kerja yang berwenang. Pejabat Penghubung melakukan:
- Telaah, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan;
  - Menginput Pengaduan yang diterima secara langsung.

#### **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.

#### **Hasil Monitoring Penanganan Laporan SP4N-LAPOR! Triwulan II Tahun 2021**

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	-	-	-	-
3	Juni	-	-	-	-
<b>Total</b>		<b>0</b>			



**Rekapitulasi Hasil Monitoring Penanganan Laporan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! Periode Triwulan I s.d. Triwulan II Tahun 2021**

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	2	-	Telah selesai	Tidak dapat diproses karena telah masuk dalam ranah pengadilan
3	Maret	-	-	-	-
4	April	-	-	-	-
5	Mei	-	-	-	-
6	Juni	-	-	-	-
<b>Total</b>		<b>2</b>			

**E. KESIMPULAN**

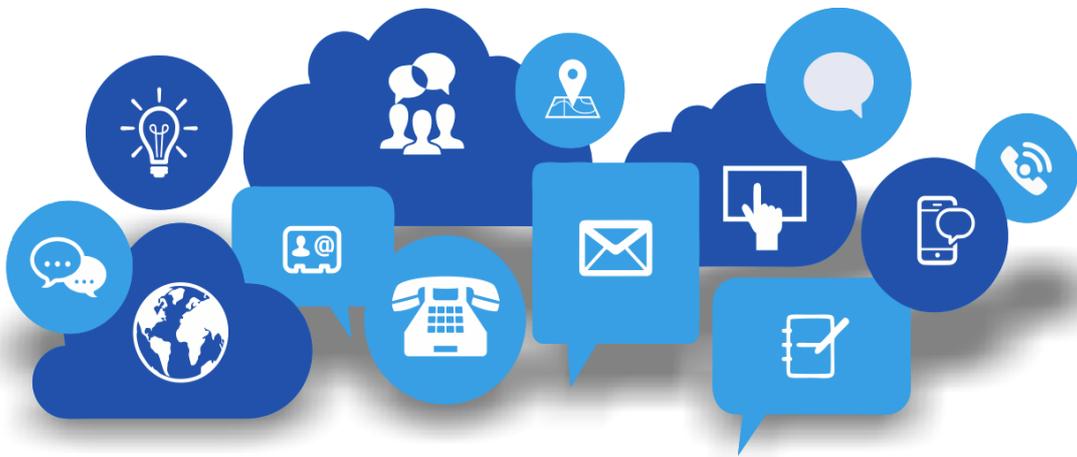
Berdasarkan hasil rekapitulasi pengaduan yang masuk dan diterima oleh Tim Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) periode Triwulan II Tahun 2021 dapat kami laporkan bahwa tidak terdapat pengaduan yang disampaikan melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.

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

Inspektur,  
**Budi Achmad Djohari**



# LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2022



Nomor : 1441/2900/PW.02.03/04/2022  
Tanggal : 13 April 2022





# 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 PENGADUAN MASYARAKAT PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2022

Berdasarkan Surat Tugas Inspektorat Nomor 124/2900/04/2022 tanggal 06 April 2022, kami telah melaksanakan monitoring terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi Tahun Anggaran 2022. Dari hasil pelaksanaan tugas tersebut, berikut adalah Laporan Hasil Monitoring terhadap penanganan pengaduan masyarakat periode Triwulan I TA 2022.

### I. DASAR HUKUM

- A. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari KKN;
- B. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2011;
- C. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
- D. Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;
- E. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
- F. Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 4.9 Tahun 2018 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;
- G. 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;
- H. Keputusan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 35.8 Tahun 2018 tentang Tim Penanganan Pengaduan Pelanggaran 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 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 Penanganan Pengaduan Masyarakat Mahkamah Konstitusi beserta data-data pendukung baik dari kotak saran, kotak pos pengaduan, pesan singkat (SMS), *e-mail* Mahkamah Konstitusi, telepon/fax, media sosial, dan/atau surat yang disampaikan secara langsung oleh pelapor kepada Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Mahkamah Konstitusi.

## IV. HASIL MONITORING

Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 4.9 Tahun 2018 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi Pasal 2 ayat (1), dijelaskan bahwa masyarakat yang melihat atau mengetahui adanya dugaan penyimpangan dan/ atau pelanggaran dapat menyampaikan pengaduan.

### A. Jenis Laporan Pengaduan Masyarakat

Selanjutnya pada Pasal 2 ayat (2) dijelaskan bahwa Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikelompokkan dalam pengaduan masyarakat berkadar pengawasan dan pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan.

Lebih lanjut kelompok pengaduan tersebut diuraikan pada Pasal 2 ayat (3) dan (4) dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Pasal 2 ayat (3): Pengaduan masyarakat berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a merupakan pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang, pelanggaran disiplin pegawai, melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat, dan/ atau dugaan tindak pidana korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilakukan oleh aparatur Mahkamah Konstitusi yang berpotensi mengakibatkan kerugian masyarakat atau negara.



2. Pasal 2 ayat (4): Pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b merupakan pengaduan masyarakat yang isinya seperti sumbang saran, kritik yang konstruktif, sehingga bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.

## B. Cara Penyampaian Laporan Pengaduan

Pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Mahkamah Konstitusi dapat disampaikan melalui 2 (dua) cara sebagaimana terurai dalam Pasal 3 ayat (1), (2), dan (3) yaitu:

1. Pasal 3 ayat (1): Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) dapat disampaikan secara langsung dan/atau tidak langsung.
2. Pasal 3 ayat (2): Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a disampaikan kepada Tim Penanganan Pengaduan pada Inspektorat Mahkamah Konstitusi.
3. Pasal 3 ayat (3): Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf b disampaikan melalui:
  - a. kotak saran;
  - b. kotak pos;
  - c. pesan singkat secara elektronik (SMS);
  - d. surat elektronik (*e-mail*);
  - e. telepon atau fax; dan/atau
  - f. media sosial.

Atas dasar hal tersebut di atas, dapat kami sampaikan bahwa Hasil Monitoring Penanganan Pengaduan Masyarakat periode Triwulan I Tahun 2022 yang masuk dan diterima oleh Tim Pengaduan di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi adalah sebagai berikut:

## C. Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat Periode Triwulan I 2022

No.	Media Penyampaian Pengaduan	Jumlah	Status	Keterangan
1	Secara Langsung	Nihil	-	Jalan Medan Merdeka Barat No. 6, Jakarta
2	Kotak Pengaduan	Nihil	-	Lobby Lt. Dasar
3	Kotak Pos	1	Sudah Ditindaklanjuti	PO BOX 999 Jakarta 10000
4	Pesan Singkat secara Elektronik (SMS);	Nihil	-	08121017130



5	Surat Elektronik (e-mail)	Nihil	-	<a href="mailto:pengaduan@mahkamahkonstitusi.go.id">pengaduan@mahkamahkonstitusi.go.id</a>
6	Telepon atau Fax	Nihil	-	Telp (62-21) 235290 Fax (62-21), 3520177
7	Media Sosial	Nihil	-	FB, Twitter, dan Instagram
8	SP4N-LAPOR!	1	Sudah Ditindaklanjuti	Laporan masuk 14 Januari

Penanganan Pengaduan Masyarakat yang akan ditindaklanjuti mengacu pada Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 4.9 Tahun 2018 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi, Pasal 4 ayat (1) dan Pasal 7 ayat (1) s.d (5) yang menyatakan bahwa:

#### **Pasal 4**

(1) Pengaduan sebagaimana dalam Pasal 2 ayat (3) paling kurang memuat:

- a. identitas pelapor;
- b. identitas terlapor;
- c. waktu, tempat, kronologis kejadian; dan
- d. pihak yang terlibat;
- e. serta harus dilengkapi dengan dokumen dan bukti pendukung lainnya.

#### **Pasal 7**

- (1) Tim Penanganan Pengaduan wajib menanggapi pengaduan paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima;
- (2) Pengaduan sebagaimana dalam Pasal 3 ayat (2) wajib ditanggapi yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan;
- (3) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pelapor melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Tim Penanganan Pengaduan;
- (4) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pelapor dianggap mencabut pengaduannya;
- (5) Pengaduan yang diterima akan diadministrasikan oleh Tim Penanganan Pengaduan.

#### **D. Daftar Pengaduan Masyarakat**

Pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Mahkamah Konstitusi adalah sebagai berikut:

1. Pada tanggal 14 Januari 2022, Inspektorat telah menerima pengaduan dari masyarakat melalui aplikasi SP4N-Lapor! perihal materi untuk di uji pada persidangan Mahkamah Konstitusi. Berdasarkan telaah dari Inspektorat, pengaduan dimaksud tidak dapat diproses lebih lanjut karena telah memasuki ranah pengadilan di luar kewenangan Tim



SP4N-LAPOR!. Inspektorat telah mendisposisikan laporan tersebut kepada PIC aplikasi SP4N-LAPOR! pada Biro Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan dan telah ditindaklanjuti oleh Biro Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan dengan memberikan respon kepada pelapor melalui aplikasi dan diterima oleh pelapor.

2. Pada tanggal 28 Januari 2022, Inspektorat telah menerima pengaduan dari masyarakat melalui pos perihal Ketidakadilan Sidang Perdata di Pengadilan Negeri Kabupaten Muaro Jambi, Provinsi Jambi, dan Putusan Pengadilan Negeri Kelas II Muaro Jambi. Berdasarkan telaah dari Inspektorat, substansi pengaduan dimaksud tidak terkait dengan tugas pokok, fungsi, dan kewenangan Mahkamah Konstitusi. Inspektorat telah meminta bantuan kepada Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan untuk memberikan tanggapan/jawaban terhadap pengaduan dimaksud kepada pelapor, dan telah ditindaklanjuti oleh Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan.

Berikut kami sampaikan pula Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan I tahun 2022:

Bulan	Langsung	Kotak Pengaduan	Kotak Pos	SMS	E-mail	Telp/ Fax	Media Sosial	SP4N LAPOR!	Total
Januari	-	-	1	-	-	-	-	1	2
Februari	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Maret	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>Nihil</b>	<b>Nihil</b>	<b>1</b>	<b>Nihil</b>	<b>Nihil</b>	<b>Nihil</b>	<b>Nihil</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil rekapitulasi pengaduan yang masuk dan diterima oleh Tim Penanganan Pengaduan periode Triwulan I Tahun 2022 dapat disimpulkan bahwa dari 8 (delapan) media penyampaian pengaduan terdapat 2 (dua) pengaduan dari masyarakat yang disampaikan melalui pos dan aplikasi SP4N-LAPOR!, serta pengaduan tersebut telah selesai diproses dan ditindaklanjuti.

Demikian kami sampaikan laporan hasil monitoring penanganan pengaduan masyarakat periode Triwulan I Tahun 2022. Atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Inspektur,

**Budi Achmad Djohari**

