

**LAPORAN HASIL MONITORING  
PENANGANAN SISTEM PENGELOLAAN  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL  
SP4N-LAPOR!  
PERIODE AGUSTUS TAHUN 2020**



SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

Nomor : 805/2900/PW.02/09/2020  
Tanggal : 30 September 2020





# 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 AGUSTUS TAHUN 2020

Berdasarkan Surat Tugas Inspektorat nomor 421/2900/09/2020 tanggal 23 September 2020, kami telah melaksanakan monitoring terhadap Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi Tahun Anggaran 2020. Dari hasil pelaksanaan tugas tersebut, berikut adalah Laporan Hasil Monitoring terhadap Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! bulan Agustus 2020.

### 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. 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 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;
13. 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:
  - 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 tingkat nasional;
  - 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;
  - Meneruskan pengaduan kepada Unit Kerja yang berwenang.



4. 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 – 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.

**Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat periode s.d Bulan Agustus 2020**

Berikut kami sampaikan pula Rekapitulasi Hasil Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! s.d bulan Agustus tahun 2020:

**Rekapitulasi Hasil Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! s.d. bulan Agustus 2020**

No.	Bulan	Laporan Masuk	Belum ditindaklanjuti	Telah ditindaklanjuti
1.	Januari	-	-	-
2.	Februari	-	-	-
3.	Maret	2	-	2
4.	April	-	-	-
5.	Mei	-	-	-
6.	Juni	-	-	-
7.	Juli	-	-	-
8.	Agustus	-	-	-
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>Nihil</b>	<b>2</b>



## **E. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil rekapitulasi pengaduan yang masuk dan diterima oleh Tim Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat periode Agustus 2020 dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaduan dari masyarakat.

Demikian kami sampaikan laporan hasil monitoring Penanganan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-LAPOR! periode Agustus 2020. Atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Inspektur,

**Budi Achmad Djohari**

