



KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
INSPEKTORAT JENDERAL

Menuju Masyarakat Informasi Indonesia

**LAPORAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**BAGIAN TINDAK LANJUT HASIL PENGAWASAN
SEKRETARIAT INSPEKTORAT JENDERAL**

Jl. Medan Merdeka Barat No. 9 Jakarta 10110 Telp./Fax. (021) 3865607/3861640

www.kominfo.go.id



KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA RI
INSPEKTORAT JENDERAL

Menuju Masyarakat Informasi Indonesia

Jl. Medan Merdeka Barat No.9 Jakarta 10110 Telp./Fax.021 - 3855025 www.drpjkominfo.go.id

LAPORAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

1. Pendahuluan

• **Umum**

Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggara negara pada dasarnya merupakan kontrol sosial yang berfungsi sangat penting untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Salah satu bentuk pengawasan masyarakat yang perlu ditangani atau dikelola secara efektif dan efisien adalah pengawasan dalam bentuk pengaduan masyarakat.

Sesuai Permen PAN No: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah:

- a. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.
- b. Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
- c. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur negara yang mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan.
- d. Tindak lanjut adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka penyelesaian pengelolaan pengaduan masyarakat yang meliputi proses klarifikasi, konfirmasi, penelitian, dan pemeriksaan.

Penerimaan pengaduan masyarakat di lingkungan Kemkominfo difasilitasi oleh Bagian Tindak Lanjut Hasil Pengawasan, Sekretariat Inspektorat Jenderal melalui berbagai media yaitu:

- a. Secara langsung

- b. Secara tertulis/surat
- c. Melalui media elektronik: email dumas@mail.kominfo.go.id
- d. Melalui media cetak

- **Maksud dan Tujuan**

Evaluasi terhadap penanganan pengaduan masyarakat perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat dalam hal penanganan pengaduan masyarakat.

- **Ruang Lingkup**

Ruang lingkup kegiatan evaluasi meliputi kondisi pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Kominfo.

- **Dasar**

1. Undang-Undang Nomor. No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Permen PAN No: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
3. Permen Kominfo No. 17/PER/M.KOMINFO/10/2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kemkominfo;
4. Peraturan Inspektur Jenderal No. 01/PER/IJ/KOMINFO/1/2008;
5. Keputusan Inspektur Jenderal No. 28 Tahun 2013 Tentang Penetapan Visi, Misi, Motto, Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika;
6. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Masyarakat No. 425L/IJ.1/OT.02.06/11/2012 tanggal 14 November 2012;
7. Standar Operasional Prosedur (SOP) Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat No. 425M/IJ.1/OT.02.06/11/2012 tanggal 14 November 2012.

2. Hasil Evaluasi

Untuk tahun 2014 sampai dengan saat ini, terdapat 4 (empat) pengaduan masyarakat yang terdiri dari:

- Pengaduan mengenai dugaan pelanggaran disiplin PNS, penyalahgunaan wewenang dalam penerbitan ijin, permohonan pengecekan dan pengawasan pembangunan fasilitas telekomunikasi di area tertentu dan pengaduan mengenai hak dari Sub Kontraktor yang belum dipenuhi oleh penyedia jasa. Ke-empat pengaduan tersebut semuanya telah

ditindaklanjuti, 1 (satu) pengaduan ditindaklanjuti dengan pemeriksaan/klarifikasi dan 3 (tiga) pengaduan lainnya dijadikan catatan tetapi belum memenuhi syarat pengaduan yang perlu dilakukan dengan pemeriksaan.

- Pengaduan masyarakat yang diterima melalui akun email dumas@mail.kominfo.go.id masih rendah, untuk itu perlu dilakukan pencantuman informasi mengenai fasilitas email pengaduan masyarakat pada website Kemkominfo. Hal ini perlu dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan dan partisipasi masyarakat dalam pengaduan masyarakat secara *online*.

5. Penutup

Demikian laporan ini dibuat untuk dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya.

Dibuat di Jakarta
Pada tanggal 7 November 2014
Kabag. TLHP
Sekretarat Inspektorat Jenderal



Imam Triatmoko