

MAGAZINE

Lagi, Layanan Publik Kemenkumham Diapresiasi Menpan RB

Narsono Son - MAGZ.CO.ID

Jun 16, 2022 - 18:43



Lagi, Kemenkumham Layanan Publiknya Diganjar Menpan RB

JAKARTA - Kementerian Hukum dan HAM (Kemenkumham) lagi-lagi mendapat ganjaran atas pelayanan publiknya. Kali ini, Kemenkumham diberi penghargaan dalam kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (P4) tahun 2022.

Kompetisi ini diselenggarakan secara bersama oleh Kementerian

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia, Kamis (16/06/2022).



Kompetisi menjangkit 573 peserta dari seluruh kementerian, lembaga, BUMN, BUMD, dan pemerintah kabupaten/kota di Indonesia. Jumlah sebanyak itu kemudian terverifikasi menjadi 434, dan mengerucut menjadi 51 peserta, dipilih menjadi Top 17 peserta.

Dalam Kompetisi ini, Kemenkumham masuk dalam 30 peserta terbaik kategori instansi pemerintah umum sehingga berhak atas penghargaan dari Menteri PAN RB, Tjahjo Kumolo.

Selain 30 peserta terbaik, Kemenkumham juga termasuk 1 dari 17 peserta yang berhak mendapatkan Piala Angkara Birawa. Kemenkumham menjadi satu diantara dua kementerian yang mendapatkan piala Kategori Instansi Pemerintah Umum Aspek Keberlanjutan, Konektivitas dan Dampak Terbaik.

Penghargaan diserahkan oleh Sekretaris MenpanRB Rini Widyantini kepada Menteri Yasonna, yang diwakili Sekretaris Jenderal (Sekjen) Kemenkumham Komjen Pol. Andap Budhi Revianto pada Kamis (16/06).

Usai menerima penghargaan, Andap mengatakan bahwa semua ini berkat kerja keras seluruh jajarannya dalam menindak lanjut kebijakan Bapak Presiden dan arahan Menteri Hukum dan HAM.

"Pengelolaan pengaduan pelayanan publik merupakan salah satu program dalam mengimplementasikan pelayanan yang terbuka dan mengutamakan kebutuhan masyarakat sesuai kebijakan dan arahan tugas yang telah digariskan oleh Bapak Presiden Jokowi dan arahan Bapak Menteri," papar Andap usai acara penganugerahan penghargaan di Hotel Ritz Carlton Jakarta.

Melalui laporan dan pengaduan, Kemenkumham mendapatkan masukan dari masyarakat untuk melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan demi pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat.

"Laporan dan pengaduan adalah sarana komunikasi dengan masyarakat. Kemenkumham bisa mengetahui aspirasi dan kebutuhan pelayanan masyarakat," kata Andap lagi.

Andap menjelaskan Kemenkumham menaruh perhatian yang besar pada pelayanan pengaduan masyarakat. Kemenkumham menyediakan beberapa kanal pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat.

Salah satunya menjadi operator Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) milik Pemerintah Republik Indonesia. LAPOR! dapat dikunjungi pada laman lapor.go.id. Selama tahun periode 2021-2022, Kemenkumham telah menangani 1341 laporan dan pengaduan masyarakat melalui LAPOR!.

"Alhamdulillah semua laporan dan pengaduan selesai kami tindaklanjuti selalu lebih cepat dari batas waktunya. Rata-rata penyelesaian pengaduan Kemenkumham adalah 2,2 hari dari batas waktu 3 hari di admin pusat, dan 5 hari di satuan kerja," ujarnya.

Cakupan jenis dan lokasi layanan Kemenkumham yang sangat luas menjadi tantangan tersendiri dalam pengelolaan pengaduan. Kemenkumham memiliki ribuan satuan kerja yang tersebar di seluruh Indonesia. Untuk itu dibutuhkan kolaborasi antar satker untuk mewujudkan layanan pengaduan yang maksimal.

"Kunci pelayanan pengaduan pada Kemenkumham yang memiliki banyak satker adalah kolaborasi. Dengan kolaborasi, laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti secara cepat dan tepat," jelas Andap.

Menurut Andap, peningkatan kualitas pelayanan tidak bisa dilakukan oleh Kemenkumham sendiri. Andap meminta masyarakat terus berpartisipasi memberikan laporan dan masukan bagi Kemenkumham.

"Semoga melalui layanan laporan dan pengaduan, Kemenkumham dapat konsisten memenuhi kebutuhan masyarakat," pungkasnya.

(N.SoN/***)