

Informasi mengenai jumlah, jenis dan gambaran umum pelanggaran yang dilaporkan oleh masyarakat serta laporan penindakannya (2021-2023).

1. Berdasar Perpres No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Itjen mengelola pengaduan yang ditujukan ke Kementerian Luar Negeri melalui 5 kanal pengaduan masyarakat.
2. Selama tahun 2021 s/d semester I 2023, Itjen menerima 1.267 pengaduan, dengan rincian:

Kanal Pengaduan	Tahun	Jumlah Laporan Masuk
LAPOR (www.lapor.go.id)	2021	39
	2022	45
	2023*	19
Telepon <i>Hotline</i>	2021	15
	2022	17
	2023*	30
Whatsapp <i>Hotline</i>	2021	248
	2022	343
	2023*	157
Email	2021	169
	2022	125
	2023*	60
<i>Whistle Blowing System</i>	2021	0
	2022	0
	2023*	0
Total		1.267

3. Berdasarkan tujuannya, 1.267 laporan dibedakan menjadi:
 - a. Permohonan bantuan / perlindungan WNI sebanyak 551 laporan;
 - b. Permintaan Informasi (pendidikan, rekrutmen pegawai, penerbangan, visa/paspor, layanan Covid-19, kontak perwakilan, kebijakan luar negeri, dll) sebanyak 676 laporan;
 - c. Aspirasi sebanyak 40 laporan.
4. Sebagai langkah penanganan, beberapa hal yang dilakukan oleh Inspektorat Jenderal selaku *focal point* pengelolaan pengaduan masyarakat antara lain:
 - a. Laporan masyarakat berkadar permohonan bantuan/pelindungan WNI akan diteruskan kepada Direktorat Pelindungan WNI untuk ditindaklanjuti;
 - b. Laporan masyarakat terkait permohonan informasi, jika informasi yang diminta bersifat umum akan langsung ditanggapi oleh pejabat pengelola pengaduan sedangkan jika informasi bersifat teknis/khusus akan diteruskan kepada unit kerja terkait. Sedangkan laporan berkadar aspirasi akan diteruskan kepada unit kerja terkait; dan
 - c. Inspektorat Jenderal selaku admin utama LAPOR terus mendorong seluruh sub-admin LAPOR di Pusat dan Perwakilan RI untuk segera merespons/menindaklanjuti laporan masyarakat yang diterima dan melaporkan yang telah diselesaikan.