



INOVASI 'MBAK RATU' YOGYAKARTA

Layanan Konsultasi Hukum Disempurnakan

YOGYA (MERAPI) - Layanan konsultasi hukum yang diselenggarakan Pemerintah Kota Yogyakarta melalui Bagian Hukum "Mbak Ratu" berupaya menyempurnakan teknis pelayanan sehingga semakin mudah saat diakses oleh masyarakat.

"Dari hasil evaluasi kami, yang perlu ditingkatkan adalah pada teknis pelayanannya. Supaya saat masyarakat mengaksesnya bisa lebih mudah," kata Sub-Koordinator Kelompok Substansi Bantuan Hukum dan HAM Bagian Hukum Kota Yogyakarta Saverius Vanny Noviandri di Yogyakarta, Minggu (7/8).

Layanan konsultasi hukum Mbak Ratu saat ini bisa diakses secara daring melalui aplikasi Jogja Smart Service

(JSS) atau langsung melalui laman Bagian Hukum Pemerintah Kota Yogyakarta yang beralamat di hukum.jogjakota.go.id.

Saat mengakses layanan tersebut, warga cukup menuliskan permasalahan hukum yang dihadapi untuk mendapatkan balasan dari tim hukum yang ada di Pemerintah Kota Yogyakarta.

Terkadang masih ada pertanyaan susulan dari masyarakat setelah mendapat jawaban dari tim hukum Peme-

rintah Kota Yogyakarta. "Hanya saja, pertanyaan susulan ini tidak berada dalam satu 'room' yang sama sebagaimana di aplikasi pesan singkat. Sudah berbeda 'room' sehingga sulit mengurutkan 'history' pertanyaannya," tuturnya dikutip dari Antara.

Ia berharap, permasalahan teknis tersebut bisa segera diatasi sehingga jawaban yang diberikan oleh tim hukum atas berbagai pertanyaan bisa dilakukan lebih optimal. "Kami mengupayakan dapat memberikan balasan dari setiap pertanyaan yang masuk dalam waktu tujuh hari kerja," ucapnya.

Selain itu, lanjut Saverius, kendala teknis lain yang perlu diperbaiki adalah tampilan menu aplikasi Mbak Ratu

yang berbeda apabila diakses melalui komputer dengan menggunakan telepon selular.

Layanan Mbak Ratu rata-rata diakses oleh puluhan masyarakat dengan berbagai permasalahan hukum yang ditanyakan. "Tidak hanya masalah hukum pidana atau perdata tetapi juga aturan-aturan di perda seperti IMB dan lainnya. Sangat bervariasi pertanyaan yang diajukan," ujarnya.

Layanan Mbak Ratu hanya akan memberikan tanggapan atau jawaban seputar prosedur dan aturan hukum dari permasalahan yang dihadapi dan ia memastikan layanan tersebut dapat diakses secara gratis tidak dipungut biaya. (*)

Instansi	Nilai Berita	Sifat	Tindak Lanjut
1. Bagian Hukum	Netral	Biasa	Untuk Diketahui

Yogyakarta, 25 Juni 2026
Kepala

Ig. Trihastono, S.Sos. MM
NIP. 19690723 199603 1 005