



KANTOR WILAYAH KEMENKUMHAM BANTEN

LAPORAN MONITORING  
DAN EVALUASI  
PENANGANAN  
PENGADUAN  
MASYARAKAT

TRIWULAN II  
2024

BANTEN PRESTASI, PASTI JAWARA



**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PERIODE TRIWULAN II TAHUN 2024**

## **A. PENDAHULUAN**

### **1. Umum**

Dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat sekaligus interaksinya dengan pemerintah dalam rangka pengawasan program pembangunan dan pelayanan publik, Kantor Kementerian Hukum dan HAM Banten memiliki kanal yang memberikan wadah masyarakat untuk memberikan pengaduan. LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) adalah sebuah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial yang mudah diakses dan terpadu dengan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, serta BUMN di Indonesia. LAPOR! dikembangkan oleh Kantor Staf Presiden dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat untuk pengawasan program dan kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik. LAPOR! diinisiasikan oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP-PPP). Selain itu Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Banten juga memfasilitasi pengaduan masyarakatan melalui media lain, yaitu:

1. Nomor Pengaduan : 081 – 1992 – 0254
2. Chat Pengaduan : 0819 – 0222 - 2210
3. Kotak Pengaduan
4. Social Media :



@humas\_kumhambanten



@humas\_kumhamban



@Kemenkumham Banten

5. Pengaduan secara langsung melalui Ruang Layanan Informasi dan Pengaduan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Banten.

Dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara maka akan semakin kuat pengawasan masyarakat dan tuntutan publik atas akuntabilitas serta transparansi penyelenggaraan pemerintahan. Dengan demikian tidak dapat dipungkiri bahwa tugas pembinaan dan pengawasan kedepan akan semakin berat. Pengaduan masyarakat memiliki peran penting bagi perkembangan organisasi menuju arah yang lebih baik.

Oleh karena itu, perlu disusunnya laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat untuk selalu mengetahui perkembangan atas kegiatan tindak lanjut pengaduan masyarakat, yaitu tingkat keberhasilan, efektifitas, dan efisiensi tindak lanjut pengaduan masyarakat tersebut serta sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil langkah-langkah perbaikan secara menyeluruh.

## **2. Maksud dan Tujuan**

Maksud dan Tujuan Laporan Monitoring dan Evaluasi penanganan pengaduan masyarakat adalah untuk mengetahui sejauh mana perkembangan tindak lanjut aduan masyarakat melalui Aplikasi LAPOR! Dan media pengaduan lainnya pada jajaran Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Banten

## **3. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Laporan Monitoring dan Evaluasi penanganan pengaduan masyarakat ini adalah berdasarkan identifikasi aduan yang masuk melalui Aplikasi LAPOR dan media pengaduan lainnya selama periode bulan Juli sampai dengan September Tahun 2023.

## **4. Dasar Pelaksanaan**

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2023 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024; dan

- e. Peraturan Menkumham Nomor 30 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata laksana Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM.

## **B. KEGIATAN YANG DILAKUKAN**

Telah dilakukan kegiatan Monitoring dan Evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang masuk melalui aplikasi LAPOR! dan media pengaduan lainnya di Lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Banten. Pengaduan yang disampaikan telah ditindaklanjuti sesuai dengan waktu yang telah ditentukan 5 (lima) hari kerja sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Bahwa Aduan masyarakat yang masuk ke LAPOR! Dan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Banten telah diteruskan ke Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang ada di Banten dan ditindaklanjuti langsung oleh Pejabat Penghubung LAPOR! Unit Pelaksana Teknis (UPT) tersebut.

## **C. HASIL KEGIATAN**

Telah dilakukan kegiatan Monitoring dan Evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang masuk pada Kanal melalui aplikasi LAPOR! dan media pengaduan lainnya di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Banten dengan hasil sebagai berikut:

**TABEL IDENTIFIKASI PENGADUAN MASYARAKAT PERIODE TRIWULAN II TAHUN 2024**

No.	Portal Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Satuan Kerja	Permasalahan	Keterangan
1.	Nomor Layanan Informasi	1	Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang	Adanya dugaan orang asing yang membuka usaha ilegal di daerah kota Tangerang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaduan masyarakat melalui Nomor Layanan Informasi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Banten di nomor 0811-9920-254 pada hari Kamis 18 April 2024 dari Anonim dengan Nomor seluler 0882-9181-8503 hal Adanya dugaan orang asing yang membuka usaha ilegal di daerah Kota Tangerang;</li> <li>▪ Kepala Kantor Wilayah menerbitkan Nota Dinas kepada Kepala Divisi Pemasyarakatan Nomor: W.12.UM.01.01-1770 tanggal 18 April 2024 untuk menindaklanjuti pengaduan;</li> <li>▪ Kepala Divisi Keimigrasian telah melaporkan hasil klarifikasi kepada Kepala Kantor Wilayah melalui Nota dinas Kepala Kantor Wilayah W.12.UM.01.01-1899, tanggal 24 April 2024 perihal Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Melalui Nomor Layanan Informasi</li> </ul>
2.	Secara Langsung melalui Ruang Layanan Informasi dan Pengaduan Kantor Wilayah	1	Rutan Serang	Adanya dugaan tindakan kekerasan dan pungutan liar terhadap warga binaan pemasyarakatan atas nama Reza Pregina di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Serang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaduan masyarakat kepada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Serang yang hadir secara langsung melalui ruang layanan informasi dan pengaduan Kantor Wilayah pada hari Senin tanggal 29 April 2024 dari ibu Murniati hal adanya dugaan tindakan kekerasan dan pungutan liar terhadap warga binaan pemasyarakatan atas</li> </ul>

				<p>nama Reza Pregina di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Serang;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala Kantor Wilayah menerbitkan Nota Dinas kepada Kepala Divisi Pemasyarakatan Nomor: W.12.UM.01.01-2436 tanggal 29 April 2024 untuk menindaklanjuti pengaduan;</li> <li>• Kepala Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Serang telah melaporkan hasil tindak lanjut pengaduan melalui surat Kepala Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Serang Nomor : W12.PAS.PAS15.UM.01.01 – 190 tanggal 02 Mei 2024 perihal laporan tindak lanjut pengaduan.</li> </ul>
3.	Nomor Layanan Pengaduan	1	Lapas Kelas IIA Serang	<p><b><i>Pengaduan adanya dugaan narapidana yang masih aktif sosial media dan mengedarkan bisnis Narkoba di Lapas kelas IIA Serang</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adanya pengaduan pada layanan pengaduan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Banten pada hari Rabu, 1 Mei 2024, melalui Nomor Layanan Informasi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Banten di nomor <b>0819-0222-2210</b></li> <li>▪ Kepala Kantor Wilayah menerbitkan Nota Dinas kepada Kepala Divisi Pemasyarakatan Nomor: W.12.UM.01.01-2288 tanggal 06 Mei 2024 untuk menindaklanjuti pengaduan;</li> <li>▪ Kepala Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Serang telah melaporkan hasil klarifikasi kepada Kepala Kantor Wilayah melalui surat dengan nomor W.12.PAS.PAS.5-PW.06.03-3 Tanggal 07 Mei 2024 Perihal</li> </ul>

Klarifikasi Laporan Pengaduan terhadap warga binaan Lapas Kelas IIA Serang a.n Muhamad Adam Maulana Bin Hatibi.

4.	Nomor Layanan Pengaduan	1	Lapas Kelas IIA Serang	<b><i>Pengaduan adanya dugaan peredaran Narkoba yang dikendalikan oleh salah satu Warga Binaan bernama Hendra Hermawan Bin Aceng di Lapas kelas IIA Serang</i></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adanya pengaduan pada layanan pengaduan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Banten pada hari Jumat, 3 Mei 2024, melalui Nomor Layanan Informasi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Banten di nomor <b>0819-0222-2210</b>;</li><li>• Kepala Kantor Wilayah menerbitkan Nota Dinas kepada Kepala Divisi Pemasarakatan Nomor: W.12.UM.01.01- 2288 tanggal 06 Mei 2024 untuk menindaklanjuti pengaduan;</li><li>• Kepala Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Serang telah melaporkan hasil klarifikasi kepada Kepala Kantor Wilayah melalui surat dengan nomor W.12.PAS.PAS.5-PW.06.03-4 Tanggal 07 Mei 2024 Perihal Klarifikasi Laporan Pengaduan terhadap warga binaan an. Hendra Hermawan Bin Aceng;</li></ul>
----	-------------------------	---	------------------------	--	--

5.	Nomor Layanan Pengaduan	1	Lapas Kelas I Tangerang	<b><i>Pengaduan terkait perdagangan narkoba, dan penggunaan handphone oleh seorang narapidana bernama Hendra Hermawan</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adanya pengaduan pada layanan pengaduan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Banten pada hari Senin 06 Mei 2024, melalui Nomor Layanan Informasi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Banten di nomor <b>0819-0222-2210</b> dari <b>Masyarakat Sukabumi</b> dengan Nomor seluler <b>0877 8235 4928</b>;</li> <li>• Kepala Kantor Wilayah menerbitkan Nota Dinas kepada Kepala Divisi Pemasyarakatan Nomor: W.12.UM.01.01-2289 tanggal 06 Mei 2024 untuk menindaklanjuti pengaduan;</li> <li>• Kepala Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang telah melaporkan hasil klarifikasi kepada Kepala Kantor Wilayah melalui surat dengan nomor W12.PAS.PAS.1.PK.08.02- 67Tangga 08 Mei 2024 Perihal Laporan Klarifikasi.</li> </ul>
6.	Nomor Layanan Pengaduan	1	Lapas Pemuda Kelas IIA Tangerang	<b><i>Pengaduan adanya dugaan peredaran narkoba yang dikendalikan oleh warga binaan bernama Aryanto alias Acong, di Lembaga Pemasyarakatan Pemuda kelas 1 Tangerang</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adanya pengaduan pada layanan pengaduan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Banten pada hari Jumat 03 Mei 2024, melalui Nomor Layanan Informasi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Banten di nomor 0819-0222-2210 dari dari Novi dengan Nomor seluler 0889 7328 8013;</li> <li>• Kepala Kantor Wilayah menerbitkan Nota Dinas kepada Kepala Divisi Pemasyarakatan Nomor: W.12.UM.01.01-2290 tanggal 06 Mei 2024 untuk menindaklanjuti</li> </ul>

- Kepala Lembaga Pemasyarakatan Pemuda Kelas IIA Tangerang telah melaporkan hasil klarifikasi kepada Kepala Kantor Wilayah melalui surat dengan nomor W12.PAS.PAS.2.PK.01.01. – 1293 Tanggal 07 Mei 2024 Perihal Laporan Klarifikasi.

Kotak Pengaduan	NIHIL	-	-	-
Instagram	NIHIL	-	-	-
Facebook	NIHIL	-	-	-
Twitter	NIHIL	-	-	-

Jumlah

6

Sudah Ditindaklanjuti

## D. HASIL MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN

Aduan yang masuk untuk UPT dalam Nomor Layanan Pengaduan dan hadir secara langsung melalui Ruang Layanan Informasi Kantor Wilayah telah diteruskan oleh Pejabat Penghubung dengan segera ke masing-masing Pejabat Penghubung UPT, untuk kemudian ditindaklanjuti dengan segera sesuai dengan mekanisme dan waktu yang telah ditentukan.

Pejabat Penghubung Kantor Wilayah selalu melakukan monitoring terhadap tindak lanjut yang telah dilakukan oleh UPT. Monitoring ini dilakukan bukan hanya terhadap jawaban UPT atas aduan yang masuk, namun juga terhadap respon balasan dari pelapor, hingga status aduan dinyatakan selesai oleh sistem. Selain itu Pejabat Penghubung Kantor Wilayah akan membuat Nota Dinas dan laporan kepada Kepala Divisi yang berkaitan langsung dengan UPT terlapor, sebagai bahan evaluasi kinerja.

## E. KESIMPULAN

1. Telah dilaksanakan rapat Monitoring dan Evaluasi atas Penanganan Pengaduan Masyarakat yang di hadiri para Pimpinan Tinggi Pratama Kanwil banten, Pejabat Adnistrator dan Pengawas.
2. Untuk Periode Triwulan II tahun 2024, terdapat 6 (enam) pengaduan yang masuk Nomor Layanan Pengaduan dan hadir secara langsung melalui Ruang Layanan Informasi Kantor Wilayah , aduan sebanyak 5 (enam) melalui Nomor Layanan Pengaduan Kantor Wilayah di Nomor 0819-0222-2210 dan 1 (satu) hadir secara langsung melalui Ruang Layanan Informasi Kantor Wilayah.
3. Dari jumlah yang masuk, seluruh pengaduan terkait layanan pemasyarakatan yaitu 1 (satu) pengaduan pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIA Serang, 2 (dua) pengaduan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Serang , 1 (satu) Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang, 1 (satu) Lembaga Pemasyarakatan Pemuda Kelas IIA Tangerang, dan 1 (satu) terkait Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang
4. Admin LAPOR! Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Banten telah meneruskannya kepada satuan kerja yang dituju sesuai waktu yang telah di tentukan yaitu kurang dari (5 hari) kerja.

## F. PENUTUP

Demikian laporan ini dibuat sebagai bahan informasi dan evaluasi terhadap seluruh kanal pengaduan masyarakat Periode Triwulan II Tahun 2024 di Lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Banten.



Serang, 21 Mei 2024  
Kepala Kantor Wilayah



Ditandatangani secara elektronik oleh :

**Dodot Adikoeswanto**  
NIP 197110211994031001