



KANTOR WILAYAH KEMENKUMHAM BANTEN

LAPORAN MONITORING
DAN EVALUASI
PENANGANAN
PENGADUAN
MASYARAKAT

TRIWULAN III
2024

BANTEN PRESTASI, PASTI JAWARA



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

No.	Portal Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Satuan Kerja	Permasalahan	Keterangan
1.	E-Lapor	1	Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang	<i>Wna Tidak Ada Izin Kerja Dan Tidak Bayar Pajak</i>	<ul style="list-style-type: none"> Pengaduan telah didisposisi dari admin Kantor Wilayah ke admin satker yang dalam hal ini Kantor Imigrasi kelas I Non TPI Tangerang dan sedang dalam proses tindaklanjut
2	E-Lapor	1	Lapas Pemuda Kelas IIA Tangerang	<i>Mutasi Warga Binaan Mendadak</i>	<ul style="list-style-type: none"> Pengaduan telah didisposisi dari admin Kantor Wilayah ke admin satker yang dalam hal ini Lembaga Pemasyarakatan Pemuda kelas IIA Tangerang dan sedang dalam proses tindaklanjut
3.	Nomor Layanan Pengaduan	1	Lapas Perempuan Kelas IIA Tangerang	<i>Menggunakan HP dan Peredaran Narkoba</i>	<ul style="list-style-type: none"> Kepala Kantor Wilayah menerbitkan Nota Dinas kepada Kepala Divisi Pemasyarakatan Nomor: W.12.UM.01.01-3406 tanggal 05 Juli 2024 untuk menindaklanjuti pengaduan; Kepala Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tangerang telah melaporkan hasil klarifikasi kepada Kepala Kantor Wilayah melalui surat dengan nomor W12.PAS.PAS3.PK.02.08.02- 837 Tanggal 09 Juli 2024 Perihal Hal-hal yang telah dilaksanakan mengenai Konfirmasi dan Klarifikasi pengaduan terhadap WBP an. Ratu Nurhayati

4.	Nomor Layanan Pengaduan	1	Lapas Kelas I Tangerang	<i>Peredaran Narkoba dan Melakukan Ancaman kepada Pelapor,</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kepala Kantor Wilayah menerbitkan Nota Dinas kepada Kepala Divisi Pemasyarakatan Nomor: W.12.UM.01.01-3406 tanggal 05 Juli 2024 untuk menindaklanjuti pengaduan; • Kepala Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang telah melaporkan hasil klarifikasi kepada Kepala Kantor Wilayah melalui surat dengan nomor W12.PAS.PAS. 1 .PK.08.02-303 Tanggal 10 Juli 2024 Perihal Laporan Klarifikasi Pengaduan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang.
5.	Nomor Layanan Pengaduan	1	Lapas Kelas IIA Cilegon	<i>Peredaran narkoba dan penggunaan alat hisap</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kepala Kantor Wilayah menerbitkan Nota Dinas kepada Kepala Divisi Pemasyarakatan Nomor: W.12.UM.01.01-4396 tanggal 18 Juli 2024 untuk menindaklanjuti pengaduan; ▪ Kepala Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Serang telah melaporkan hasil klarifikasi kepada Kepala Kantor Wilayah melalui surat dengan nomor W.12.PAS.PAS.6-PK.08.02-1366 22 Juli 2024 Laporan Tindaklanjut Pengaduan dengan terlapor yang diduga WBP A.N NURDIN BIN AHMAD HUSAENI (ALM)

4.	Kotak Pengaduan	NIHIL	-	-	-
5.	Instagram	NIHIL	-	-	-
6.	Facebook	NIHIL	-	-	-
7.	Twitter	NIHIL	-	-	-
8.	Secara Langsung melalui Ruang Layanan Informasi dan Pengaduan Kantor Wilayah	NIHIL	-	-	-
Jumlah		5			Sudah Ditindaklanjuti

D. HASIL MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN

Aduan yang masuk untuk UPT dalam aplikasi e-LAPOR dan media pengaduan lainnya 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 III tahun 2024, aduan yang masuk sebanyak 5 (lima) laporan terdiri atas 2 (dua) laporan melalui aplikasi LAPOR!, dan 3 (tiga) laporan melalui Nomor Layanan Pengaduan Kantor Wilayah.
3. Dari jumlah yang masuk, seluruh pengaduan terkait layanan pemasyarakatan yaitu 1 (satu) pengaduan pada Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang, 1 (satu) Lembaga Pemasyarakatan Pemuda Kelas IIA Serang, 1 (satu) Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tangerang, 1 (satu) Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang dan 1 (satu) Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Cilegon.
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 III Tahun 2024 di Lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Banten.



Serang, 12 Agustus 2024
Kepala Kantor Wilayah



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Dodot Adikoeswanto
NIP 197110211994031001