



KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM BANTEN

LAPORAN MONITORING  
DAN EVALUASI  
PENANGANAN  
PENGADUAN  
MASYARAKAT

TRIWULAN IV  
2024

BANTEN PRESTASI, PASTI JAWARA



KEMENTERIAN HUKUM  
REPUBLIK INDONESIA  
**KANTOR WILAYAH BANTEN**

Jl. Brigjen K.H. Sam'un No.44 D Kota Serang  
Telepon 081-1992-0254 Whatsapp 0819-0222 2210

Laman: banten.kemenkumham.go.id, Surel:kanwil.banten@kemenkumham.go.id

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

## **A. PENDAHULUAN**

### **1. Umum**

Dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat sekaligus interaksinya dengan pemerintah dalam rangka pengawasan program pembangunan dan pelayanan publik, Kantor Wilayah Kementerian Hukum 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 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 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 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 Menteri Hukum dan HAM 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 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 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 Banten dengan hasil sebagai berikut:

TABEL IDENTIFIKASI PENGADUAN MASYARAKAT PERIODE TRIWULAN IV TAHUN 2024

No.	Portal Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Satuan Kerja	Permasalahan	Keterangan
1.	Nomor Layanan Pengaduan	1	Lapas Pemuda Kelas IIA Tangerang	<b><i>Pengaduan Atas Dugaan Tindakan Kriminalisasi</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala Kantor Wilayah menerbitkan Nota Dinas kepada Kepala Divisi Pemasyarakatan Nomor: W.12.UM.01.01-6121 tanggal 29 Oktober 2024 untuk menindaklanjuti pengaduan</li> <li>• Kepala Lembaga Pemasyarakatan Pemuda Kelas IIA Tangerang telah melaporkan hasil klarifikasi kepada Kepala Kantor Wilayah melalui surat dengan nomor W12.PAS.PAS.2.PK.01.02 - 3184 Tanggal 05 November 2024 Perihal Jawaban Atas Pengaduan Masyarakat Melalui Nomor Layanan Pengaduan</li> </ul>
2	Nomor Layanan Pengaduan	1	Lapas Kelas I Tangerang	<b><i>Melecehkan seorang Wanita, Penggunaan Handphone</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala Kantor Wilayah menerbitkan Nota Dinas kepada Kepala Divisi Pemasyarakatan Nomor: W.12.UM.01.01-6121 tanggal 29 Oktober 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.08.02-579 Tanggal 06 November 2024 Perihal Laporan Klarifikasi Pengaduan Masyarakat</li> </ul>

3.	Nomor Layanan Pengaduan	1	Lapas Pemuda Kelas IIA Tangerang	<b>Penipuan sejumlah uang</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala Kantor Wilayah menerbitkan Nota Dinas kepada Kepala Divisi Pemasaryakatan Nomor: W.12.UM.01.01-6121 tanggal 29 Oktober 2024 untuk menindaklanjuti pengaduan;</li> <li>• Kepala Lembaga Pemasaryakatan Perempuan Kelas IIA Tangerang telah melaporkan hasil klarifikasi kepada Kepala Kantor Wilayah melalui surat dengan nomor W12.PAS.PAS.1.PK.08.02-591 Tanggal 07 November 2024 Perihal Laporan Klarifikasi Pengaduan Masyarakat</li> </ul>
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	3			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 IV tahun 2024, aduan yang masuk sebanyak 3 (tiga) laporan terdiri atas 3 (tiga) laporan melalui Nomor Layanan Pengaduan Kantor Wilayah.
3. Dari jumlah yang masuk, seluruh pengaduan terkait layanan pemasyarakatan yaitu 1 (satu) Lembaga Pemasyarakatan Pemuda Kelas IIA Serang, 1 (satu) Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Tangerang, 1 (satu) Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang.
4. Admin LAPOR! Kantor Wilayah Kementerian Hukum 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 IV Tahun 2024 di Lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum Banten.



Serang, 15 November 2024  
Kepala Kantor Wilayah



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Romi Yudianto