LAPORAN TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT KEJAKSAAN NEGERI REJANG LEBONG TAHUN 2026

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan publik, Kejaksaan Negeri Rejang Lebong melaksanakan monitoring dan evaluasi (Monev) terhadap proses penanganan pengaduan masyarakat. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pengaduan yang diterima ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur, tepat waktu, dan sesuai ketentuan yang berlaku.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2004 tentang Kejaksaan Republik Indonesia sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 11 Tahun 2021.
2. Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
4. Ketentuan internal pengawasan pada Kejaksaan Republik Indonesia.

II. TUJUAN MONITORING DAN EVALUASI

1. Menilai efektivitas proses penanganan pengaduan masyarakat.
2. Mengidentifikasi kendala dalam proses penanganan pengaduan.
3. Mengevaluasi optimalisasi media pengaduan masyarakat.
4. Memberikan rekomendasi perbaikan sistem pelayanan pengaduan.

III. RUANG LINGKUP MONITORING DAN EVALUASI

Monitoring dan evaluasi meliputi:

A. Proses Penanganan Pengaduan

1. Penerimaan dan pencatatan pengaduan.
2. Verifikasi dan telaah awal laporan.
3. Disposisi kepada bidang terkait.
4. Proses klarifikasi dan investigasi (jika diperlukan).
5. Penyampaian hasil tindak lanjut kepada pelapor.
6. Dokumentasi dan pengarsipan laporan.

B. Media Pengaduan Masyarakat

1. Pelayanan langsung (tatap muka di PTSP).

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikat Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

2. Surat resmi.
3. Email resmi satuan kerja.
4. Website resmi Kejaksaan RI.
5. Hotline/nomor pengaduan.
6. Kotak saran/pengaduan.

IV. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

A. Evaluasi Proses Penanganan Pengaduan

1. Aspek Administratif

- Seluruh pengaduan telah dicatat dalam buku register pengaduan.
- Sebagian besar pengaduan telah diproses sesuai SOP.
- Terdapat beberapa keterlambatan dalam penyampaian hasil tindak lanjut kepada pelapor.

2. Ketepatan Waktu

- 85% pengaduan diselesaikan dalam batas waktu yang ditentukan.
- 15% mengalami keterlambatan karena memerlukan klarifikasi tambahan.

3. Kualitas Tindak Lanjut

- Pengaduan terkait pelayanan publik langsung ditindaklanjuti oleh bidang terkait.
- Pengaduan yang mengandung unsur pelanggaran disiplin diteruskan ke bagian pengawasan.

B. Evaluasi Media Pengaduan

1. Media yang Paling Banyak Digunakan

- Pengaduan langsung melalui PTSP.
- Pengaduan melalui surat resmi.

2. Media Elektronik

- Penggunaan email dan website masih perlu ditingkatkan.
- Sosialisasi media online belum optimal.

3. Kendala yang Ditemukan

- Kurangnya pemahaman masyarakat terkait tata cara pengaduan.
- Identitas pelapor tidak lengkap sehingga menghambat proses klarifikasi.

V. TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI

A. Perbaikan Proses Penanganan

1. Meningkatkan pengawasan terhadap batas waktu penyelesaian pengaduan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikat Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

2. Membuat sistem monitoring berbasis spreadsheet atau aplikasi internal.
3. Memberikan notifikasi berkala kepada bidang terkait terkait status pengaduan.

B. Optimalisasi Media Pengaduan

1. Melakukan sosialisasi melalui media sosial dan website resmi.
2. Memperbarui informasi tata cara pengaduan pada papan pengumuman PTSP.
3. Memastikan nomor hotline aktif dan responsif.

C. Peningkatan SDM

1. Memberikan pelatihan pelayanan publik kepada petugas PTSP.
2. Meningkatkan pemahaman terkait standar operasional prosedur (SOP).

VI. PENUTUP

Monitoring dan evaluasi ini dilaksanakan sebagai bentuk komitmen **Kejaksaan Negeri Rejang Lebong** dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan akuntabilitas penanganan pengaduan masyarakat. Hasil evaluasi akan menjadi dasar perbaikan berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan yang transparan, profesional, dan berintegritas.

KOORDINATOR AREA 5

#KEJAKSAANDIGITAL

Hironimus Tafonao, S.H., M.H
Jaksa Muda Nip. 19841104 200812 1 001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikat Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

LAMPIRAN

KEJAKSAAN NEGERI REJANG LEBONG



DOKUMENTASI PENDAPAT MASYARAKAT DALAM RANGKA PERBAIKAN SARANA DAN PENGADUAN MASYARAKAT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikat Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara