



03 Februari 2025

Yth,
**Kepala Kantor Wilayah
Direktorat Jenderal Pemasyarakatan
Kalimantan Timur**
di -
Samarinda

SURAT PENGANTAR

Nomor : WP.18.PAS.PAS.7.PR-04.01- 0178

NO	Naskah Dinas yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Unit Layanan Pengaduan Periode Bulan Januari 2025 pada Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong	1 Berkas	Demikian untuk menjadi periksa



KEPALA



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Triana Agustin
NIP 198208282000122001

Tembusan:

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan RI;
2. Inspektur Jenderal Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan RI;

LAPORAN
PERIODE BULAN JANUARI TAHUN 2025
TENTANG
PELAKSANAAN UNIT LAYANAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN UNIT KERJA
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG

A. Pendahuluan

1. Umum

Dalam konsep *good governance* adalah bagaimana melakukan perubahan dalam pengelolaan jalannya pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan *public (the way of governance)*. Perubahan ini dapat diwujudkan manakala *check and balance* sudah dapat dijalankan oleh masing-masing pihak antara penyelenggara pelayanan dan pengguna pelayanan publik sehingga menjalankan fungsi kontrolnya secara optimal baik dalam bentuk penanganan pengaduan maupun kemudahan dalam menyalurkan pengaduan salah satu cara yang efektif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan “mendengarkan pengaduan masyarakat”. Tuntutan masyarakat untuk melaksanakan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) terus bergulir dari waktu ke waktu baik di tingkat pusat maupun daerah. Hal tersebut merupakan suatu yang wajar seiring dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat dan pengaruh globalisasi. Untuk mensikapi hal itu sudah banyak usaha yang sudah akan dilakukan oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah dan mengarah pada terwujudnya suatu pemerintahan yang baik yang bermuara pada peningkatan pelayanan publik dengan melibatkan partisipasi dari masyarakat.

Dalam rangka memperkuat penerapan *good governance*, telah dibangun sistem pelaporan pelanggaran (*Whistleblowing System / WBS*) di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM. Penyelenggaraan WBS adalah bagian dari Sistem Pengendalian Internal dalam mencegah praktik penyimpangan dan kecurangan di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM. Melalui penyelenggaraan WBS, diharapkan dapat mengatasi permasalahan secara internal sebelum permasalahan tersebut merebak keruang publik yang dapat mengurangi reputasi organisasi.

Dalam mewujudkan perlindungan untuk masyarakat dan pemenuhan hak asasi manusia, Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong menjadi salah satu pos YANKOMAS yang dinaungi oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Kalimantan Timur.

Semakin lama tingkat kesadaran masyarakat atau pegawai mengenai kinerja sangatlah kritis terutama mengenai kinerja di lingkungan kerja masing-masing, misalnya, karena adanya kecurangan-kecurangan dalam instansi pemerintahan, agar supaya cepat ditindaklanjuti maka dibentuklah suatu sistem yang bernama *Whistleblowing System* sebagai penanganan pegawai di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dilaksanakannya sarana Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing System* (WBS) serta YANKOMAS di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM adalah :

- a. Untuk meningkatkan kinerja pegawai Kementerian Hukum dan HAM dalam hal pelayanan publik seperti yang diamanatkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM;
- b. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
- c. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- d. Melakukan perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia.

3. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup laporan adalah hasil penanganan pengaduan mengenai kinerja di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong, khususnya yang berhubungan dengan dugaan adanya penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang dan juga hasil pencapaian/progress terkait perkembangan program penanganan pengaduan di Lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong.

4. Dasar

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2024 tentang Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 353);

3. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 867);
4. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 57 tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
7. Perjanjian Kerjasama antara Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) Nomor: M/HH-09.HM.05.02 Tahun 2015, Nomor: NK-005/I/DIV4.2/LPSK/04/2015 tanggal 12 Mei 2016;
8. Perjanjian Kerjasama antara Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Deputi Pengawasan Internal dan Pengaduan Masyarakat Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2017 dan Nomor ITJ.TI.01.03-06 tanggal 27 September 2017 tentang Pembangunan Konektivitas *Whistleblowing System*;
9. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 32 Tahun 2016 tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terhadap Permasalahan HAM.

B. Kegiatan yang dilaksanakan dan Hasil yang dicapai

Upaya reformasi birokrasi yang telah dilakukan oleh Kementerian Hukum dan HAM terkait dengan penguatan pengawasan dan peningkatan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Adapun kegiatan yang telah dilaksanakan terkait Penanganan Pengaduan sepanjang periode Bulan Januari 2025 adalah sebagai berikut :

No	Aksi	Data Dukung
	Pelaksanaan dan Pemantauan Layanan Pengaduan melalui:	
1	Whistle Blowing System	Nihil
2	Website (https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/)	Nihil
3	Instagram (lpp_Tenggarong)	Nihil
4	Facebook (Lpp Tenggarong)	Nihil
5	Twitter (@lppTenggarong)	Nihil
6	Nomor Telepon/Whatsapp (08115598333)	Nihil
7	Kotak Pengaduan bagi WBP dan Keluarga	Nihil
8	Aplikasi LAPOR!	Nihil
9	SIPADU (Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat)	Nihil
10	Tim Intelijen	Nihil
11	Pos YANKOMAS	Nihil

Hasil Capaian

Unit Layanan Pengaduan terus dilaksanakan secara berkesinambungan dengan telah terimplementasinya Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong. Adapun hasil yang telah dicapai terkait dengan Program Unit Layanan Pengaduan pada Periode Bulan Januari Tahun 2025

No	Kegiatan	Hasil yang Dicapai	Data Dukung
1	Sosialisasi Layanan Pengaduan Kepada Warga Binaan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong Jumat, 31 Januari 2025	Meningkatkan layanan pengaduan	Dokumentasi kegiatan (terlampir)

C. Simpulan

Penanganan Pengaduan diharapkan :

1. Dapat meningkatkan pelayanan kinerja Pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong terkait dengan mekanisme dalam penyampaian pengaduan atau pelaporan yang melibatkan Pegawai yang berada di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM;
2. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;

3. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
4. Meningkatkan integritas pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

D. Penutup

Demikian kami sampaikan untuk menjadikan periksa.



KETUA ULP

A handwritten signature in black ink, consisting of a large loop followed by a vertical line and a small flourish.

SITI MAIMUNAH
NIP. 197105131991032001



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

Sosialisasi layanan pengaduan kepada Warga Binaan
Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Kalapas
(Jumat, 31 Januari 2025)





LAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
JANUARI 2025

A. Pendahuluan

1. Umum

Dalam rangka memberikan pelayanan terhadap pengaduan dan keluhan dari masyarakat serta Warga Binaan Pemasyarakatan Lembaga Perempuan Kelas IIA Tenggarong, maka Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong membentuk Tim Pengelola Pengaduan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong sesuai dengan Undang-Undang No.14 Tahun 2018 Tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Surat Edaran Direktur Jenderal Pemasyarakatan tanggal 26 Juli 2011 No: PAS.HM.01.02-20 Tahun 2011 Tentang Layanan Informasi.

Dalam sarana dan prasarana yang ada pada layanan pengaduan tersebut berupa kotak pengaduan yang berada pada ruang kunjungan yang setiap bulannya telah diperiksa oleh Tim Pengelola Pengaduan. Layanan Pengaduan mempunyai tujuan agar segala keluhan yang menyangkut tentang Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong baik mengenai Warga Binaannya maupun keluhan mengenai pelayanan publik lainnya dapat tersalurkan melalui kotak layanan pengaduan tersebut.

2. Maksud dan Tujuan

- a. Untuk meningkatkan kinerja pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong dalam hal pelayanan publik seperti yang diamanatkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM;
- b. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
- c. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- d. Melakukan perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia.

3. Ruang Lingkup

Hasil penanganan pengaduan mengenai kinerja di lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong, khususnya yang berhubungan dengan dugaan adanya penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang dan juga hasil pencapaian / progress terkait perkembangan program penanganan pengaduan di Lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong.

4. Dasar

- a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2023 tentang Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
- c. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2016 Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia ;
- d. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 57 tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- g. Perjanjian Kerjasama antara Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) Nomor: M/HH-09.HM.05.02 Tahun 2015, Nomor: NK-005/I/DIV4.2/LPSK/04/2015 tanggal 12 Mei 2016;
- h. Perjanjian Kerjasama antara Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Deputi Pengawasan Internal dan Pengaduan Masyarakat Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2017 dan Nomor ITJ.TI.01.03-06 tanggal 27 September 2017 tentang Pembangunan Konektivitas *Whistleblowing System*.
- i. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 32 Tahun 2016 tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terhadap Permasalahan HAM.
- j. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 28 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
- k. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;

B. Kegiatan yang Dilaksanakan

Upaya reformasi birokrasi yang telah dilakukan oleh Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong terkait dengan penguatan pengawasan dan peningkatan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Adapun kegiatan yang telah dilaksanakan terkait Penanganan Pengaduan Masyarakat & *WBS* sepanjang periode Bulan Januari 2025 adalah penguatan tentang layanan pengaduan kepada Petugas Pengamanan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong.

C. Hasil yang Dicapai

Unit Layanan Pengaduan terus dilaksanakan secara berkesinambungan dengan telah terimplementasinya Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong. Adapun jumlah pengaduan pada periode Januari 2025 *nihil*.

D. Simpulan dan Saran

Penanganan Pengaduan diharapkan :

1. Dapat meningkatkan pelayanan kinerja Pegawai Kementerian Hukum dan HAM terkait dengan mekanisme dalam penyampaian pengaduan atau pelaporan yang melibatkan Pegawai yang berada di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM;
2. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
3. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
4. Meningkatkan integritas pegawai Kementerian Hukum dan HAM menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).
5. Memaksimalkan fungsi Pos YANKOMAS.

E. Penutup

Demikian kami sampaikan untuk menjadikan pemeriksaan.



Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 03 Februari 2025
KEPALA



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Triana Agustin

NIP. 198208282000122001



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN

KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR

LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG

Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara

Telepon : +62 811-5598-333, Laman : www.lppsamarinda.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
PERIODE JANUARI TAHUN 2025

No	Tanggal Pengaduan	Pengaduan yang diterima	Tindaklanjut	Keterangan
		Nihil.		

JUMLAH PENGADUAN	
Pengaduan yang sudah ditindaklanjuti	Pengaduan yang belum ditindaklanjuti
-	-



Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 03 Februari 2025
KEPALA



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Triana Agustin

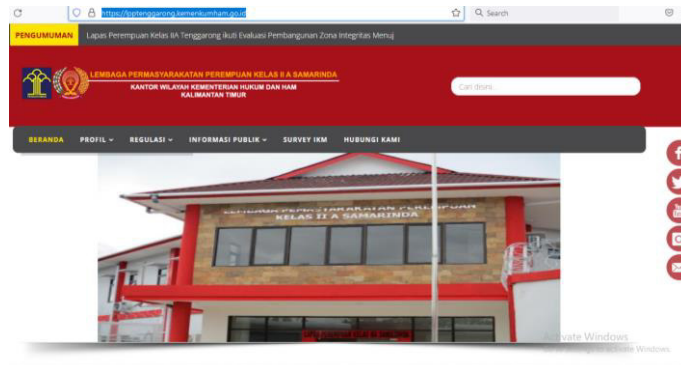
NIP 198208282000122001



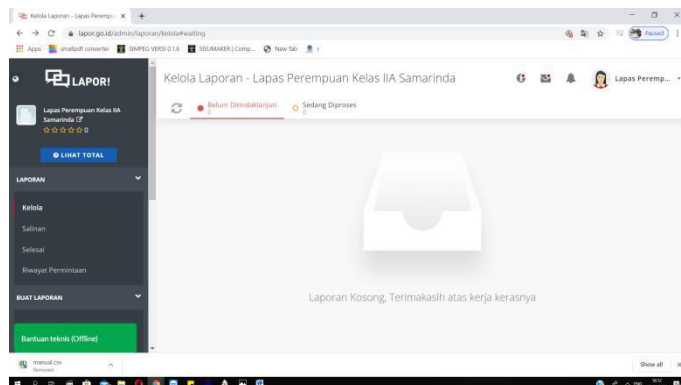
KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

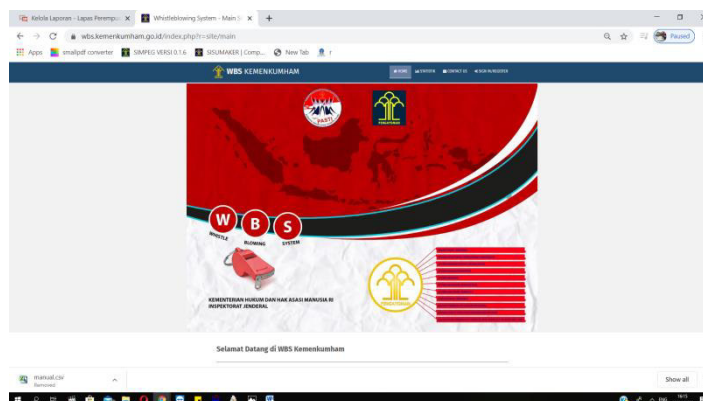
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Website Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong (<https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/>)



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi LAPOR Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi Whistle Blowing System Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia





KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi Whatsapp
Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong

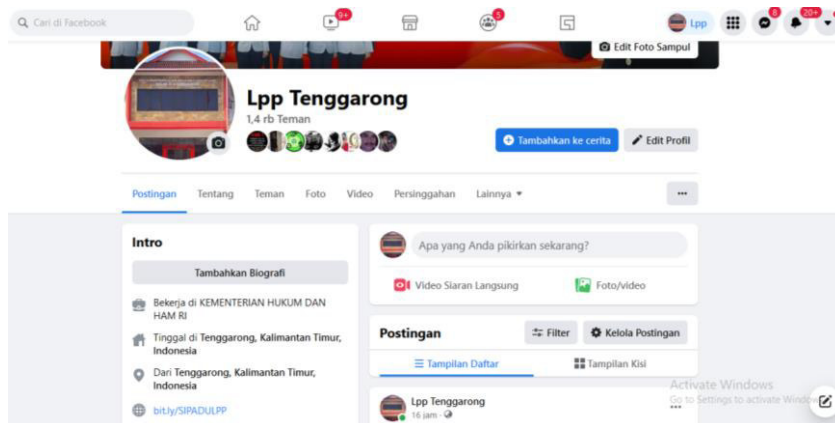
Info dan nomor telepon

Informasi layanan kunjungan via online
bisa dilihat profil diatas sesuai jam
operasional kantor, Terimakasih.
6 hari yang lalu

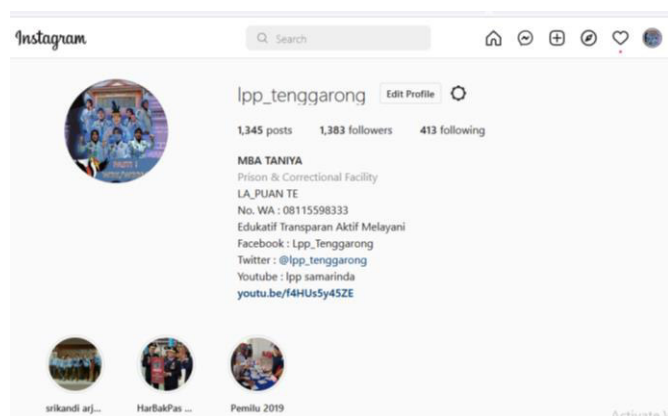
+62 811-5598-333
Ponsel



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Facebook Lembaga
Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Instagram Lembaga
Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong





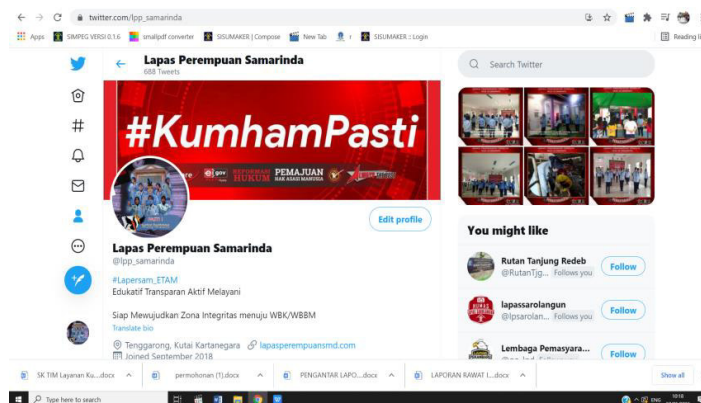
KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

Pemberian akses kepada WBP untuk menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui kotak aduan yang ditempatkan pada blok hunian



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Twitter Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Petugas Layanan Pengaduan yang ditempatkan di ruang tunggu kunjungan





03 Maret 2025

Yth,
**Kepala Kantor Wilayah
Direktorat Jenderal Pemasyarakatan
Kalimantan Timur**
di -
Samarinda

SURAT PENGANTAR

Nomor : WP.18.PAS.PAS.7.PR-04.01- 0445

NO	Naskah Dinas yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Unit Layanan Pengaduan Periode Bulan Februari 2025 pada Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong	1 Berkas	Demikian untuk menjadi periksa

KEPALA
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG

Riva Dilyanti
NIP. 198305202001122001

Tembusan:

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan RI;
2. Inspektur Jenderal Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan RI;

LAPORAN
PERIODE BULAN FEBRUARI TAHUN 2025
TENTANG
PELAKSANAAN UNIT LAYANAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN UNIT KERJA
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG

A. Pendahuluan

1. Umum

Dalam konsep *good governance* adalah bagaimana melakukan perubahan dalam pengelolaan jalannya pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan *public (the way of governance)*. Perubahan ini dapat diwujudkan manakala *check and balance* sudah dapat dijalankan oleh masing-masing pihak antara penyelenggara pelayanan dan pengguna pelayanan publik sehingga menjalankan fungsi kontrolnya secara optimal baik dalam bentuk penanganan pengaduan maupun kemudahan dalam menyalurkan pengaduan salah satu cara yang efektif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan “mendengarkan pengaduan masyarakat”. Tuntutan masyarakat untuk melaksanakan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) terus bergulir dari waktu ke waktu baik di tingkat pusat maupun daerah. Hal tersebut merupakan suatu yang wajar seiring dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat dan pengaruh globalisasi. Untuk mensikapi hal itu sudah banyak usaha yang sudah akan dilakukan oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah dan mengarah pada terwujudnya suatu pemerintahan yang baik yang bermuara pada peningkatan pelayanan publik dengan melibatkan partisipasi dari masyarakat.

Dalam rangka memperkuat penerapan *good governance*, telah dibangun sistem pelaporan pelanggaran (*Whistleblowing System / WBS*) di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan. Penyelenggaraan WBS adalah bagian dari Sistem Pengendalian Internal dalam mencegah praktik penyimpangan dan kecurangan di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan. Melalui penyelenggaraan WBS, diharapkan dapat mengatasi permasalahan secara internal sebelum permasalahan tersebut merebak keruang publik yang dapat mengurangi reputasi organisasi.

Dalam mewujudkan perlindungan untuk masyarakat dan pemenuhan hak asasi manusia, Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong menjadi salah satu pos YANKOMAS yang dinaungi oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasarakatan Kalimantan Timur.

Semakin lama tingkat kesadaran masyarakat atau pegawai mengenai kinerja sangatlah kritis terutama mengenai kinerja di lingkungan kerja masing-masing, misalnya, karena adanya kecurangan-kecurangan dalam instansi pemerintahan, agar supaya cepat ditindaklanjuti maka dibentuklah suatu sistem yang bernama *Whistleblowing System* sebagai penanganan pegawai di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dilaksanakannya sarana Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing System* (WBS) serta YANKOMAS di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan adalah :

- a. Untuk meningkatkan kinerja pegawai Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan dalam hal pelayanan publik seperti yang diamanatkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM;
- b. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
- c. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
- d. Melakukan perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia.

3. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup laporan adalah hasil penanganan pengaduan mengenai kinerja di lingkungan Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong, khususnya yang berhubungan dengan dugaan adanya penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang dan juga hasil pencapaian/progress terkait perkembangan program penanganan pengaduan di Lingkungan Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong.

4. Dasar

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2024 tentang Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 353);

3. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 867);
4. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 57 tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
7. Perjanjian Kerjasama antara Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) Nomor: M/HH-09.HM.05.02 Tahun 2015, Nomor: NK-005/I/DIV4.2/LPSK/04/2015 tanggal 12 Mei 2016;
8. Perjanjian Kerjasama antara Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Deputi Pengawasan Internal dan Pengaduan Masyarakat Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2017 dan Nomor ITJ.TI.01.03-06 tanggal 27 September 2017 tentang Pembangunan Konektivitas *Whistleblowing System*;
9. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 32 Tahun 2016 tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terhadap Permasalahan HAM.

B. Kegiatan yang dilaksanakan dan Hasil yang dicapai

Upaya reformasi birokrasi yang telah dilakukan oleh Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan terkait dengan penguatan pengawasan dan peningkatan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Adapun kegiatan yang telah dilaksanakan terkait Penanganan Pengaduan sepanjang periode Bulan Februari 2025 adalah sebagai berikut :

No	Aksi	Data Dukung
	Pelaksanaan dan Pemantauan Layanan Pengaduan melalui:	
1	Whistle Blowing System	Nihil
2	Website (https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/)	Nihil
3	Instagram (lpp_Tenggarong)	Nihil
4	Facebook (Lpp Tenggarong)	Nihil
5	Twitter (@lppTenggarong)	Nihil
6	Nomor Telepon/Whatsapp (08115598333)	Nihil
7	Kotak Pengaduan bagi WBP dan Keluarga	Nihil
8	Aplikasi LAPOR!	Nihil
9	SIPADU (Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat)	Nihil
10	Tim Intelijen	1 (Satu)
11	Pos YANKOMAS	Nihil

Hasil Capaian

Unit Layanan Pengaduan terus dilaksanakan secara berkesinambungan dengan telah terimplementasinya Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong. Adapun hasil yang telah dicapai terkait dengan Program Unit Layanan Pengaduan pada Periode Bulan Februari Tahun 2025

No	Kegiatan	Hasil yang Dicapai	Data Dukung
1	Penguatan kepada Pejabat Struktural Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong tentang Layanan Pengaduan Selasa, 11 Februari 2025	Meningkatkan layanan pengaduan	Dokumentasi kegiatan (terlampir)

C. Simpulan

Penanganan Pengaduan diharapkan :

1. Dapat meningkatkan pelayanan kinerja Pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong terkait dengan mekanisme dalam penyampaian pengaduan atau pelaporan yang melibatkan Pegawai yang berada di lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan;
2. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;

3. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
4. Meningkatkan integritas pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

D. Penutup

Demikian kami sampaikan untuk menjadikan periksa.



KETUA ULP

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Siti Maimunah', is written over the printed name.

SITI MAIMUNAH

NIP. 197105131991032001



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

Penguatan Layanan Pengaduan kepada Pejabat Struktural
Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Kalapas
(Selasa, 11 Februari 2025)





LAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
FEBRUARI 2025

A. Pendahuluan

1. Umum

Dalam rangka memberikan pelayanan terhadap pengaduan dan keluhan dari masyarakat serta Warga Binaan Pemasyarakatan Lembaga Perempuan Kelas IIA Tenggarong, maka Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong membentuk Tim Pengelola Pengaduan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong sesuai dengan Undang-Undang No.14 Tahun 2018 Tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Surat Edaran Direktur Jenderal Pemasyarakatan tanggal 26 Juli 2011 No: PAS.HM.01.02-20 Tahun 2011 Tentang Layanan Informasi.

Dalam sarana dan prasarana yang ada pada layanan pengaduan tersebut berupa kotak pengaduan yang berada pada ruang kunjungan yang setiap bulannya telah diperiksa oleh Tim Pengelola Pengaduan. Layanan Pengaduan mempunyai tujuan agar segala keluhan yang menyangkut tentang Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong baik mengenai Warga Binaannya maupun keluhan mengenai pelayanan publik lainnya dapat tersalurkan melalui kotak layanan pengaduan tersebut.

2. Maksud dan Tujuan

- a. Untuk meningkatkan kinerja pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong dalam hal pelayanan publik seperti yang diamanatkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- b. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
- c. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- d. Melakukan perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia.

3. Ruang Lingkup

Hasil penanganan pengaduan mengenai kinerja di lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong, khususnya yang berhubungan dengan dugaan adanya penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang dan juga hasil pencapaian / progress terkait perkembangan program penanganan pengaduan di Lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong.

4. Dasar

- a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2024 tentang Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 353);
- c. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 867);
- d. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 57 tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- g. Perjanjian Kerjasama antara Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) Nomor: M/HH-09.HM.05.02 Tahun 2015, Nomor: NK-005/I/DIV4.2/LPSK/04/2015 tanggal 12 Mei 2016;
- h. Perjanjian Kerjasama antara Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Deputy Pengawasan Internal dan Pengaduan Masyarakat Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2017 dan Nomor ITJ.TI.01.03-06 tanggal 27 September 2017 tentang Pembangunan Konektivitas *Whistleblowing System*.
- i. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 32 Tahun 2016 tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terhadap Permasalahan HAM.
- j. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 28 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
- k. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;

B. Kegiatan yang Dilaksanakan

Upaya reformasi birokrasi yang telah dilakukan oleh Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong terkait dengan penguatan pengawasan dan peningkatan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Adapun kegiatan yang telah dilaksanakan terkait Penanganan Pengaduan Masyarakat & *WBS* sepanjang periode Bulan Februari 2025 adalah penguatan tentang layanan pengaduan kepada Pejabat Struktural Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong.

C. Hasil yang Dicapai

Unit Layanan Pengaduan terus dilaksanakan secara berkesinambungan dengan telah terimplementasinya Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong. Adapun jumlah pengaduan pada periode Februari 2025 sebanyak 1 (satu) pengaduan.

D. Simpulan dan Saran

Penanganan Pengaduan diharapkan :

1. Dapat meningkatkan pelayanan kinerja Pegawai Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan terkait dengan mekanisme dalam penyampaian pengaduan atau pelaporan yang melibatkan Pegawai yang berada di lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan;
2. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
3. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
4. Meningkatkan integritas pegawai Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM);
5. Memaksimalkan fungsi Pos YANKOMAS.

E. Penutup

Demikian kami sampaikan untuk menjadikan periksa.

Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 03 Maret 2025
KEPALA

Lilyanti
NIP. 198305202001122001



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN

KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR

LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG

Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara

Telepon : +62 811-5598-333, Laman : www.lppsamarinda.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
PERIODE FEBRUARI TAHUN 2025

No	Tanggal Pengaduan	Pengaduan yang diterima	Tindaklanjut	Keterangan
1.	08 Februari 2025	Terjadi pelanggaran tata tertib yang dilakukan oleh WBP an. Rahmi Sartika Binti Samad (Alm) yang mengambil barang milik WBP an. Yurike Fitriani Binti Robi tanpa izin. Barang tersebut berupa liptint. Liptint tersebut rencananya akan digunakan Rahmi Sartika Binti Samad (Alm) untuk membayar sisa hutang jemuran kepada WBP an. Miswati Binti Misdi. Sebelum digunakan untuk membayar sisa hutang jemuran, liptint tersebut dititipkan Rahmi Sartika Binti Samad (Alm) kepada WBP an. Nur Aslin Binti Bahar. Karena merasa takut dan gelisah, Rahmi Sartika Binti Samad (Alm) mengaku kepada Yurike Fitriani Binti Robi, bahwa dirinya yang mengambil liptint tersebut untuk membayar sisa hutang jemuran. Rahmi Sartika Binti Samad (Alm) berjanji akan mengambil liptint tersebut. Belum sempat diambil Rahmi Sartika Binti Samad (Alm), Kepala Kamar 6 telah mengambil dan melaporkan kepada Regu Pengamanan.	- Dilakukan penggeledahan kamar hunian 6 pada tanggal 14 Februari 2025. - KPLP dan Kantib melakukan pemeriksaan terhadap WBP yang bersangkutan. - Dilakukan pemindahan kamar terhadap WBP tersebut ke kamar isolasi.	Sudah ditindaklanjuti

JUMLAH PENGADUAN	
Pengaduan yang sudah ditindaklanjuti	Pengaduan yang belum ditindaklanjuti
1 (satu)	-



Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 03 Maret 2025

KEPALA

Raya Dilyanti

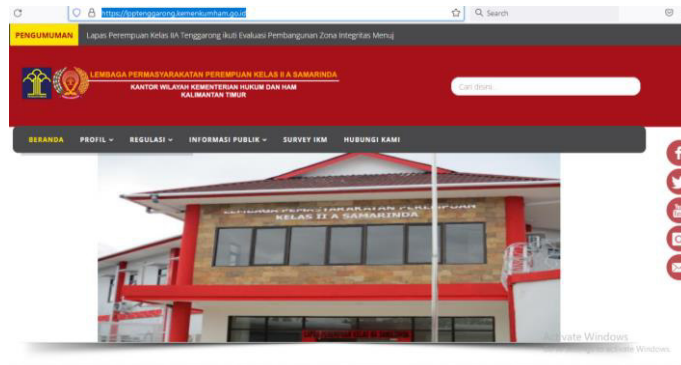
NIP 198305202001122001



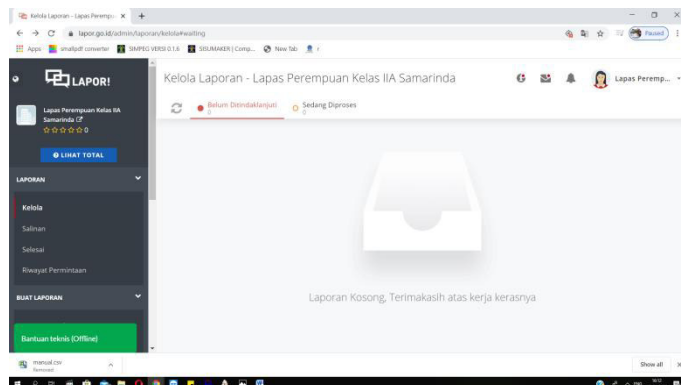
KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

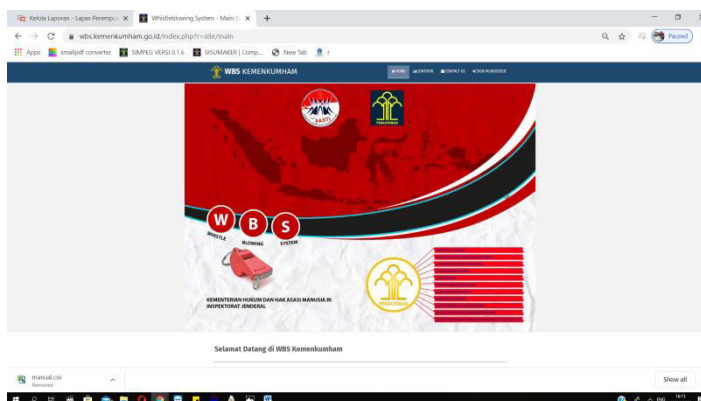
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Website Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong (<https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/>)



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi LAPOR Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi Whistle Blowing System Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia





KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi Whatsapp
Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong

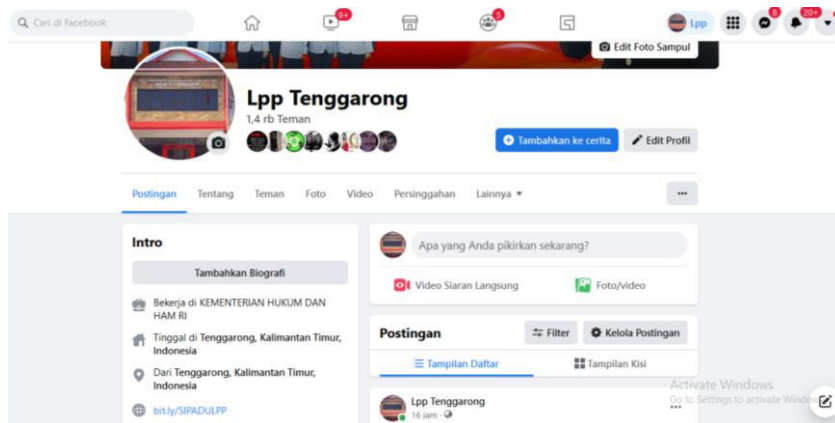
Info dan nomor telepon

Informasi layanan kunjungan via online
bisa dilihat profil diatas sesuai jam
operasional kantor, Terimakasih.
6 hari yang lalu

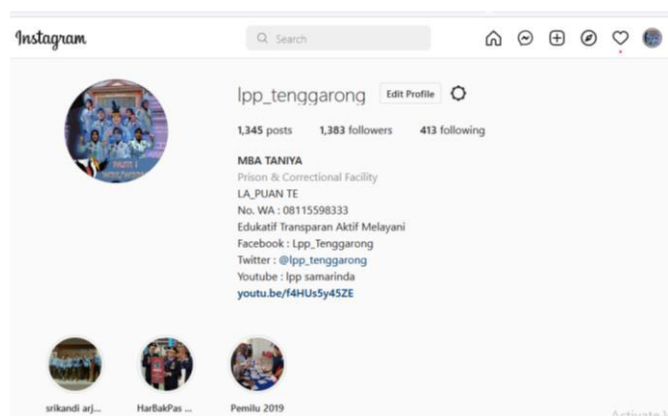
+62 811-5598-333
Ponsel



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Facebook Lembaga
Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Instagram Lembaga
Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong





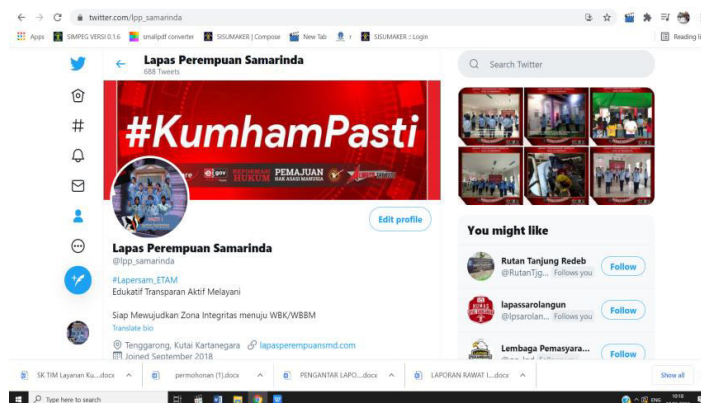
KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

Pemberian akses kepada WBP untuk menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui kotak aduan yang ditempatkan pada blok hunian



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Twitter Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Petugas Layanan Pengaduan yang ditempatkan di ruang tunggu kunjungan





24 Maret 2025

Yth,
**Kepala Kantor Wilayah
Direktorat Jenderal Pemasyarakatan
Kalimantan Timur**
di -
Samarinda

SURAT PENGANTAR

Nomor : WP.18.PAS.PAS.7.PR-04.01- 0605

NO	Naskah Dinas yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Unit Layanan Pengaduan Periode Bulan Maret 2025 pada Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong	1 Berkas	Demikian untuk menjadi periksa



Tembusan:

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan RI;
2. Inspektur Jenderal Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan RI;

LAPORAN
PERIODE BULAN MARET TAHUN 2025
TENTANG
PELAKSANAAN UNIT LAYANAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN UNIT KERJA
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG

A. Pendahuluan

1. Umum

Dalam konsep *good governance* adalah bagaimana melakukan perubahan dalam pengelolaan jalannya pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan *public (the way of governance)*. Perubahan ini dapat diwujudkan manakala *check and balance* sudah dapat dijalankan oleh masing-masing pihak antara penyelenggara pelayanan dan pengguna pelayanan publik sehingga menjalankan fungsi kontrolnya secara optimal baik dalam bentuk penanganan pengaduan maupun kemudahan dalam menyalurkan pengaduan salah satu cara yang efektif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan “mendengarkan pengaduan masyarakat”. Tuntutan masyarakat untuk melaksanakan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) terus bergulir dari waktu ke waktu baik di tingkat pusat maupun daerah. Hal tersebut merupakan suatu yang wajar seiring dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat dan pengaruh globalisasi. Untuk mensikapi hal itu sudah banyak usaha yang sudah akan dilakukan oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah dan mengarah pada terwujudnya suatu pemerintahan yang baik yang bermuara pada peningkatan pelayanan publik dengan melibatkan partisipasi dari masyarakat.

Dalam rangka memperkuat penerapan *good governance*, telah dibangun sistem pelaporan pelanggaran (*Whistleblowing System / WBS*) di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan. Penyelenggaraan WBS adalah bagian dari Sistem Pengendalian Internal dalam mencegah praktik penyimpangan dan kecurangan di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan. Melalui penyelenggaraan WBS, diharapkan dapat mengatasi permasalahan secara internal sebelum permasalahan tersebut merebak keruang publik yang dapat mengurangi reputasi organisasi.

Dalam mewujudkan perlindungan untuk masyarakat dan pemenuhan hak asasi manusia, Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong menjadi salah satu pos YANKOMAS yang dinaungi oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Kalimantan Timur.

Semakin lama tingkat kesadaran masyarakat atau pegawai mengenai kinerja sangatlah kritis terutama mengenai kinerja di lingkungan kerja masing-masing, misalnya, karena adanya kecurangan-kecurangan dalam instansi pemerintahan, agar supaya cepat ditindaklanjuti maka dibentuklah suatu sistem yang bernama *Whistleblowing System* sebagai penanganan pegawai di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dilaksanakannya sarana Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing System* (WBS) serta YANKOMAS di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan adalah :

- a. Untuk meningkatkan kinerja pegawai Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan dalam hal pelayanan publik seperti yang diamanatkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM;
- b. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
- c. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
- d. Melakukan perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia.

3. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup laporan adalah hasil penanganan pengaduan mengenai kinerja di lingkungan Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggara, khususnya yang berhubungan dengan dugaan adanya penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang dan juga hasil pencapaian/progress terkait perkembangan program penanganan pengaduan di Lingkungan Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggara.

4. Dasar

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2024 tentang Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 353);

3. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 867);
4. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 57 tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
7. Perjanjian Kerjasama antara Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) Nomor: M/HH-09.HM.05.02 Tahun 2015, Nomor: NK-005/I/DIV4.2/LPSK/04/2015 tanggal 12 Mei 2016;
8. Perjanjian Kerjasama antara Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Deputi Pengawasan Internal dan Pengaduan Masyarakat Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2017 dan Nomor ITJ.TI.01.03-06 tanggal 27 September 2017 tentang Pembangunan Konektivitas *Whistleblowing System*;
9. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 32 Tahun 2016 tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terhadap Permasalahan HAM.

B. Kegiatan yang dilaksanakan dan Hasil yang dicapai

Upaya reformasi birokrasi yang telah dilakukan oleh Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan terkait dengan penguatan pengawasan dan peningkatan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Adapun kegiatan yang telah dilaksanakan terkait Penanganan Pengaduan sepanjang periode Bulan Maret 2025 adalah sebagai berikut :

No	Aksi	Data Dukung
	Pelaksanaan dan Pemantauan Layanan Pengaduan melalui:	
1	Whistle Blowing System	Nihil
2	Website (https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/)	Nihil
3	Instagram (lpp_Tenggarong)	Nihil
4	Facebook (Lpp Tenggarong)	Nihil
5	Twitter (@lppTenggarong)	Nihil
6	Nomor Telepon/Whatsapp (08115598333)	Nihil
7	Kotak Pengaduan bagi WBP dan Keluarga	Nihil
8	Aplikasi LAPOR!	Nihil
9	SIPADU (Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat)	Nihil
10	Tim Intelijen	Nihil
11	Pos YANKOMAS	Nihil

Hasil Capaian

Unit Layanan Pengaduan terus dilaksanakan secara berkesinambungan dengan telah terimplementasinya Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong. Adapun hasil yang telah dicapai terkait dengan Program Unit Layanan Pengaduan pada Periode Bulan Maret Tahun 2025

No	Kegiatan	Hasil yang Dicapai	Data Dukung
1	Sosialisasi tentang Layanan Pengaduan kepada Warga Binaan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong Selasa, 17 Maret 2025	Meningkatkan layanan pengaduan	Dokumentasi kegiatan (terlampir)

C. Simpulan

Penanganan Pengaduan diharapkan :

1. Dapat meningkatkan pelayanan kinerja Pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong terkait dengan mekanisme dalam penyampaian pengaduan atau pelaporan yang melibatkan Pegawai yang berada di lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan;

2. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
3. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
4. Meningkatkan integritas pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

D. Penutup

Demikian kami sampaikan untuk menjadikan periksa.



KETUA ULP

Handwritten signature of Siti Maimunah in black ink.

SITI MAIMUNAH
NIP. 197105131991032001



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

Sosialisasi Layanan Pengaduan kepada Warga Binaan
Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Kalapas
(Senin, 17 Maret 2025)





KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG

Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

LAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
MARET 2025

A. Pendahuluan

1. Umum

Dalam rangka memberikan pelayanan terhadap pengaduan dan keluhan dari masyarakat serta Warga Binaan Pemasyarakatan Lembaga Perempuan Kelas IIA Tenggarong, maka Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong membentuk Tim Pengelola Pengaduan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong sesuai dengan Undang-Undang No.14 Tahun 2018 Tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Surat Edaran Direktur Jenderal Pemasyarakatan tanggal 26 Juli 2011 No: PAS.HM.01.02-20 Tahun 2011 Tentang Layanan Informasi.

Dalam sarana dan prasarana yang ada pada layanan pengaduan tersebut berupa kotak pengaduan yang berada pada ruang kunjungan yang setiap bulannya telah diperiksa oleh Tim Pengelola Pengaduan. Layanan Pengaduan mempunyai tujuan agar segala keluhan yang menyangkut tentang Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong baik mengenai Warga Binaannya maupun keluhan mengenai pelayanan publik lainnya dapat tersalurkan melalui kotak layanan pengaduan tersebut.

2. Maksud dan Tujuan

- a. Untuk meningkatkan kinerja pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong dalam hal pelayanan publik seperti yang diamanatkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- b. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
- c. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- d. Melakukan perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia.

3. Ruang Lingkup

Hasil penanganan pengaduan mengenai kinerja di lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong, khususnya yang berhubungan dengan dugaan adanya penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang dan juga hasil pencapaian / progress terkait perkembangan program penanganan pengaduan di Lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong.

4. Dasar

- a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2024 tentang Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 353);
- c. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 867);
- d. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 57 tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- g. Perjanjian Kerjasama antara Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) Nomor: M/HH-09.HM.05.02 Tahun 2015, Nomor: NK-005/I/DIV4.2/LPSK/04/2015 tanggal 12 Mei 2016;
- h. Perjanjian Kerjasama antara Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Deputy Pengawasan Internal dan Pengaduan Masyarakat Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2017 dan Nomor ITJ.TI.01.03-06 tanggal 27 September 2017 tentang Pembangunan Konektivitas *Whistleblowing System*.
- i. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 32 Tahun 2016 tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terhadap Permasalahan HAM.
- j. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 28 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
- k. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;

B. Kegiatan yang Dilaksanakan

Upaya reformasi birokrasi yang telah dilakukan oleh Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong terkait dengan penguatan pengawasan dan peningkatan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Adapun kegiatan yang telah dilaksanakan terkait Penanganan Pengaduan Masyarakat & *WBS* sepanjang periode Bulan Maret 2025 adalah penguatan tentang layanan pengaduan kepada Pejabat Struktural Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong.

C. Hasil yang Dicapai

Unit Layanan Pengaduan terus dilaksanakan secara berkesinambungan dengan telah terimplementasinya Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong. Adapun jumlah pengaduan pada periode Maret 2025 – (*Nihil*).

D. Simpulan dan Saran

Penanganan Pengaduan diharapkan :

1. Dapat meningkatkan pelayanan kinerja Pegawai Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan terkait dengan mekanisme dalam penyampaian pengaduan atau pelaporan yang melibatkan Pegawai yang berada di lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan;
2. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
3. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
4. Meningkatkan integritas pegawai Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM);
5. Memaksimalkan fungsi Pos YANKOMAS.

E. Penutup

Demikian kami sampaikan untuk menjadikan periksa.



Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 24 Maret 2025

KEPALA

Raya Dhyanti

NIP. 198305202001122001



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR

LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG

Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telepon : +62 811-5598-333, Laman : www.lppsamarinda.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
PERIODE MARET TAHUN 2025

No	Tanggal Pengaduan	Pengaduan yang diterima	Tindaklanjut	Keterangan
		Nihil		

JUMLAH PENGADUAN	
Pengaduan yang sudah ditindaklanjuti	Pengaduan yang belum ditindaklanjuti
-	-



Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 24 Maret 2025

KEPALA

Riya Dilyanti

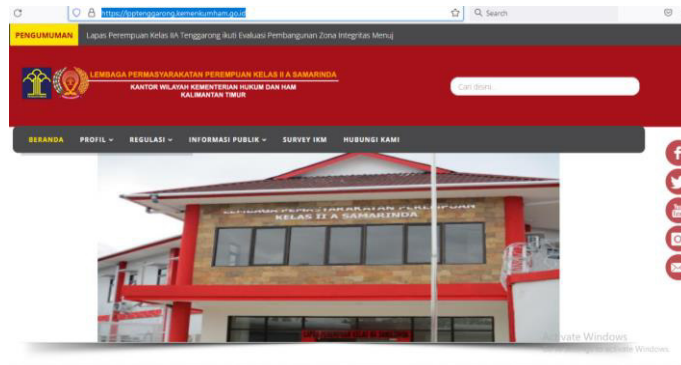
NIP. 198305202001122001



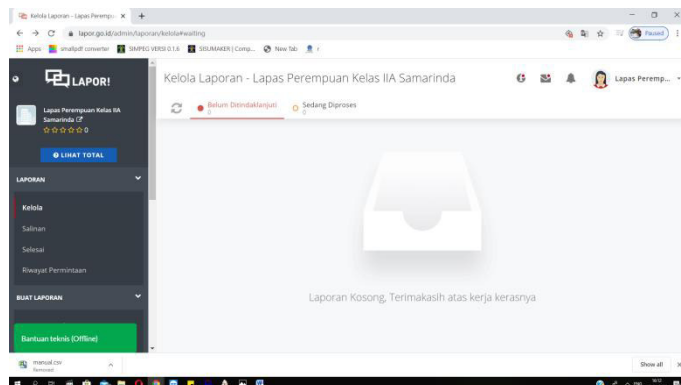
KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA Tenggarong
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

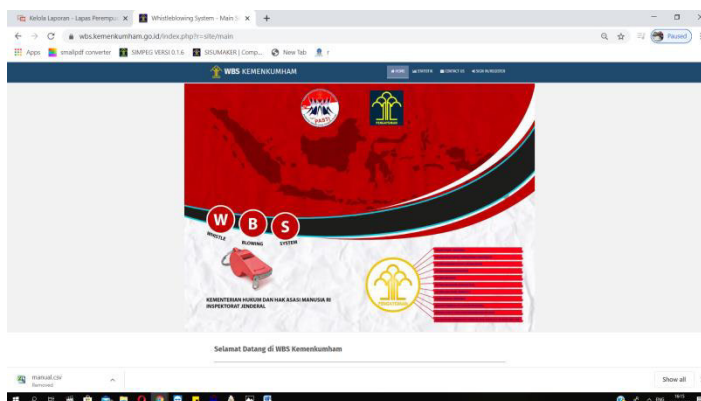
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Website Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong (<https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/>)



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi LAPOR Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi Whistle Blowing System Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia





KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi Whatsapp
Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong

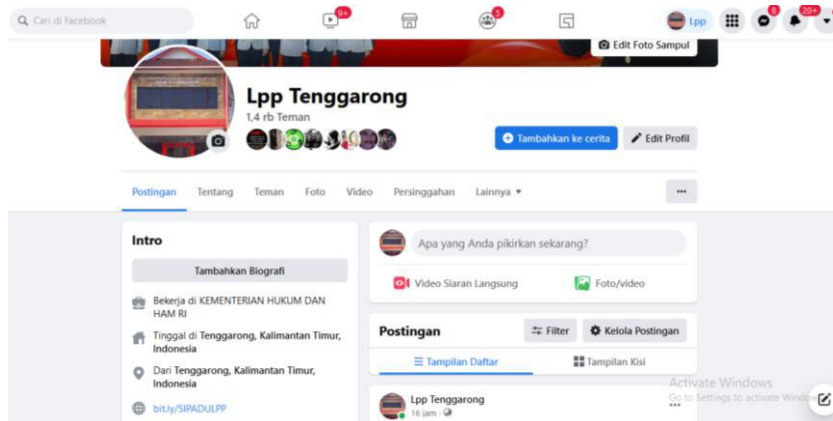
Info dan nomor telepon

Informasi layanan kunjungan via online
bisa dilihat profil diatas sesuai jam
operasional kantor, Terimakasih.
6 hari yang lalu

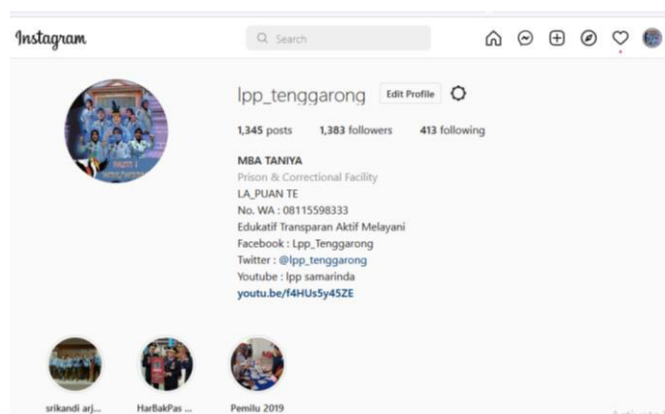
+62 811-5598-333
Ponsel



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Facebook Lembaga
Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Instagram Lembaga
Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong





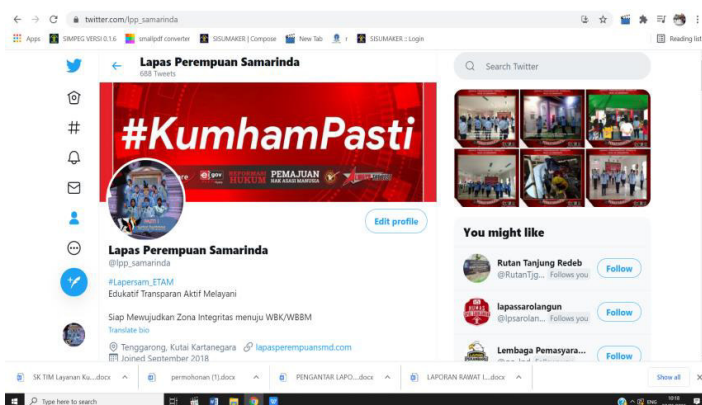
KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

Pemberian akses kepada WBP untuk menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui kotak aduan yang ditempatkan pada blok hunian



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Twitter Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Petugas Layanan Pengaduan yang ditempatkan di ruang tunggu kunjungan





03 Mei 2025

Yth,
**Kepala Kantor Wilayah
Direktorat Jenderal Pemasyarakatan
Kalimantan Timur**
di -
Samarinda

SURAT PENGANTAR

Nomor : WP.18.PAS.PAS.7.PR-04.01- 0921

NO	Naskah Dinas yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Unit Layanan Pengaduan Periode Bulan April 2025 pada Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong	1 Berkas	Demikian untuk menjadi periksa

K E P A L A

Riva Dilyanti
NIP 198305202001122001

Tembusan:

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan RI;
2. Inspektur Jenderal Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan RI;

LAPORAN
PERIODE BULAN APRIL TAHUN 2025
TENTANG
PELAKSANAAN UNIT LAYANAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN UNIT KERJA
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG

A. Pendahuluan

1. Umum

Dalam konsep *good governance* adalah bagaimana melakukan perubahan dalam pengelolaan jalannya pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan *public (the way of governance)*. Perubahan ini dapat diwujudkan manakala *check and balance* sudah dapat dijalankan oleh masing-masing pihak antara penyelenggara pelayanan dan pengguna pelayanan publik sehingga menjalankan fungsi kontrolnya secara optimal baik dalam bentuk penanganan pengaduan maupun kemudahan dalam menyalurkan pengaduan salah satu cara yang efektif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan “mendengarkan pengaduan masyarakat”. Tuntutan masyarakat untuk melaksanakan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) terus bergulir dari waktu ke waktu baik di tingkat pusat maupun daerah. Hal tersebut merupakan suatu yang wajar seiring dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat dan pengaruh globalisasi. Untuk mensikapi hal itu sudah banyak usaha yang sudah akan dilakukan oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah dan mengarah pada terwujudnya suatu pemerintahan yang baik yang bermuara pada peningkatan pelayanan publik dengan melibatkan partisipasi dari masyarakat.

Dalam rangka memperkuat penerapan *good governance*, telah dibangun sistem pelaporan pelanggaran (*Whistleblowing System / WBS*) di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan. Penyelenggaraan WBS adalah bagian dari Sistem Pengendalian Internal dalam mencegah praktik penyimpangan dan kecurangan di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan. Melalui penyelenggaraan WBS, diharapkan dapat mengatasi permasalahan secara internal sebelum permasalahan tersebut merebak keruang publik yang dapat mengurangi reputasi organisasi.

Dalam mewujudkan perlindungan untuk masyarakat dan pemenuhan hak asasi manusia, Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong menjadi salah satu pos YANKOMAS yang dinaungi oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Kalimantan Timur.

Semakin lama tingkat kesadaran masyarakat atau pegawai mengenai kinerja sangatlah kritis terutama mengenai kinerja di lingkungan kerja masing-masing, misalnya, karena adanya kecurangan-kecurangan dalam instansi pemerintahan, agar supaya cepat ditindaklanjuti maka dibentuklah suatu sistem yang bernama *Whistleblowing System* sebagai penanganan pegawai di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dilaksanakannya sarana Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing System* (WBS) serta YANKOMAS di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan adalah :

- a. Untuk meningkatkan kinerja pegawai Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan dalam hal pelayanan publik seperti yang diamanatkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM;
- b. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
- c. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
- d. Melakukan perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia.

3. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup laporan adalah hasil penanganan pengaduan mengenai kinerja di lingkungan Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong, khususnya yang berhubungan dengan dugaan adanya penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang dan juga hasil pencapaian/progress terkait perkembangan program penanganan pengaduan di Lingkungan Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong.

4. Dasar

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2024 tentang Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 353);

3. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 867);
4. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 57 tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
7. Perjanjian Kerjasama antara Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) Nomor: M/HH-09.HM.05.02 Tahun 2015, Nomor: NK-005/I/DIV4.2/LPSK/04/2015 tanggal 12 Mei 2016;
8. Perjanjian Kerjasama antara Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Deputi Pengawasan Internal dan Pengaduan Masyarakat Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2017 dan Nomor ITJ.TI.01.03-06 tanggal 27 September 2017 tentang Pembangunan Konektivitas *Whistleblowing System*;
9. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 32 Tahun 2016 tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terhadap Permasalahan HAM.

B. Kegiatan yang dilaksanakan dan Hasil yang dicapai

Upaya reformasi birokrasi yang telah dilakukan oleh Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan terkait dengan penguatan pengawasan dan peningkatan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Adapun kegiatan yang telah dilaksanakan terkait Penanganan Pengaduan sepanjang periode Bulan April 2025 adalah sebagai berikut :

No	Aksi	Data Dukung
	Pelaksanaan dan Pemantauan Layanan Pengaduan melalui:	
1	Whistle Blowing System	Nihil
2	Website (https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/)	Nihil
3	Instagram (lpp_Tenggarong)	Nihil
4	Facebook (Lpp Tenggarong)	Nihil
5	Twitter (@lppTenggarong)	Nihil
6	Nomor Telepon/Whatsapp (08115598333)	Nihil
7	Kotak Pengaduan bagi WBP dan Keluarga	Nihil
8	Aplikasi LAPOR!	Nihil
9	SIPADU (Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat)	Nihil
10	Tim Intelijen	Nihil
11	Pos YANKOMAS	Nihil

Hasil Capaian

Unit Layanan Pengaduan terus dilaksanakan secara berkesinambungan dengan telah terimplementasinya Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong. Adapun hasil yang telah dicapai terkait dengan Program Unit Layanan Pengaduan pada Periode Bulan April Tahun 2025

No	Kegiatan	Hasil yang Dicapai	Data Dukung
1	Evaluasi tentang Layanan Pengaduan bersama Pejabat Struktural Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Kalapas Senin, 21 April 2025	Meningkatkan layanan pengaduan	Dokumentasi kegiatan (terlampir)

C. Simpulan

Penanganan Pengaduan diharapkan :

1. Dapat meningkatkan pelayanan kinerja Pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong terkait dengan mekanisme dalam penyampaian pengaduan atau pelaporan yang melibatkan Pegawai yang berada di lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan;

2. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
3. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
4. Meningkatkan integritas pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

D. Penutup

Demikian kami sampaikan untuk menjadikan periksa.

MENGETAHUI
KEPALA

KETUA ULP

RIVA DILYANTI
NIP 198305202001122001

SITI MAIMUNAH
NIP. 197105131991032001



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI
Evaluasi Layanan Pengaduan bersama Pejabat Struktural
Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Kalapas
(Senin, 21 April 2025)





LAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
APRIL 2025

A. Pendahuluan

1. Umum

Dalam rangka memberikan pelayanan terhadap pengaduan dan keluhan dari masyarakat serta Warga Binaan Pemasyarakatan Lembaga Perempuan Kelas IIA Tenggarong, maka Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong membentuk Tim Pengelola Pengaduan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong sesuai dengan Undang-Undang No.14 Tahun 2018 Tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Surat Edaran Direktur Jenderal Pemasyarakatan tanggal 26 Juli 2011 No: PAS.HM.01.02-20 Tahun 2011 Tentang Layanan Informasi.

Dalam sarana dan prasarana yang ada pada layanan pengaduan tersebut berupa kotak pengaduan yang berada pada ruang kunjungan yang setiap bulannya telah diperiksa oleh Tim Pengelola Pengaduan. Layanan Pengaduan mempunyai tujuan agar segala keluhan yang menyangkut tentang Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong baik mengenai Warga Binaannya maupun keluhan mengenai pelayanan publik lainnya dapat tersalurkan melalui kotak layanan pengaduan tersebut.

2. Maksud dan Tujuan

- a. Untuk meningkatkan kinerja pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong dalam hal pelayanan publik seperti yang diamanatkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- b. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
- c. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- d. Melakukan perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia.

3. Ruang Lingkup

Hasil penanganan pengaduan mengenai kinerja di lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong, khususnya yang berhubungan dengan dugaan adanya penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang dan juga hasil pencapaian / progress terkait perkembangan program penanganan pengaduan di Lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong.

4. Dasar

- a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2024 tentang Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 353);
- c. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 867);
- d. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 57 tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- g. Perjanjian Kerjasama antara Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) Nomor: M/HH-09.HM.05.02 Tahun 2015, Nomor: NK-005/I/DIV4.2/LPSK/04/2015 tanggal 12 Mei 2016;
- h. Perjanjian Kerjasama antara Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Deputy Pengawasan Internal dan Pengaduan Masyarakat Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2017 dan Nomor ITJ.TI.01.03-06 tanggal 27 September 2017 tentang Pembangunan Konektivitas *Whistleblowing System*.
- i. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 32 Tahun 2016 tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terhadap Permasalahan HAM.
- j. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 28 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
- k. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;

B. Kegiatan yang Dilaksanakan

Upaya reformasi birokrasi yang telah dilakukan oleh Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong terkait dengan penguatan pengawasan dan peningkatan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Adapun kegiatan yang telah dilaksanakan terkait Penanganan Pengaduan Masyarakat & *WBS* sepanjang periode Bulan April 2025 adalah penguatan tentang layanan pengaduan kepada Pejabat Struktural Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong.

C. Hasil yang Dicapai

Unit Layanan Pengaduan terus dilaksanakan secara berkesinambungan dengan telah terimplementasinya Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong. Adapun jumlah pengaduan pada periode April 2025 – (*Nihil*).

D. Simpulan dan Saran

Penanganan Pengaduan diharapkan :

1. Dapat meningkatkan pelayanan kinerja Pegawai Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan terkait dengan mekanisme dalam penyampaian pengaduan atau pelaporan yang melibatkan Pegawai yang berada di lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan;
2. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
3. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
4. Meningkatkan integritas pegawai Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM);
5. Memaksimalkan fungsi Pos YANKOMAS.

E. Penutup

Demikian kami sampaikan untuk menjadikan periksa.

Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 03 Mei 2025
KEPALA

Riva Dilyanti
NIP. 198305202001122001



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN

KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR

LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG

Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara

Telepon : +62 811-5598-333, Laman : www.lppsamarinda.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
PERIODE APRIL TAHUN 2025

No	Tanggal Pengaduan	Pengaduan yang diterima	Tindaklanjut	Keterangan
		Nihil		

JUMLAH PENGADUAN	
Pengaduan yang sudah ditindaklanjuti	Pengaduan yang belum ditindaklanjuti
-	-

Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 03 Mei 2025
KEPALA

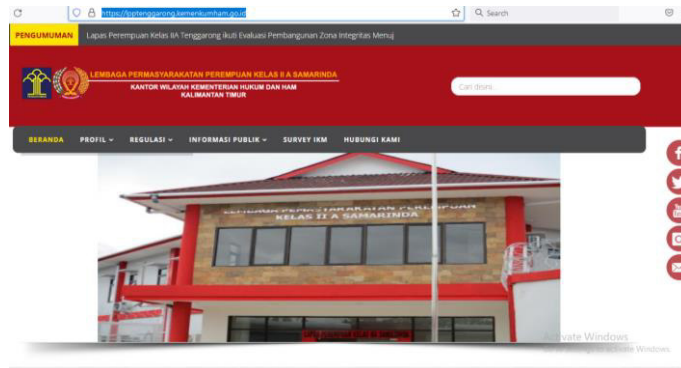
Riva Dilyanti
NIP 198305202001122001



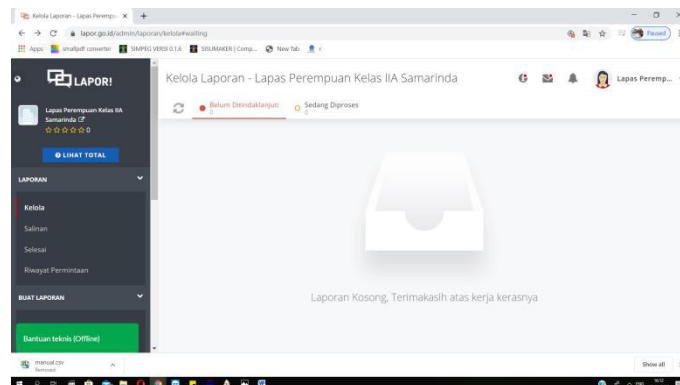
KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA Tenggarong
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

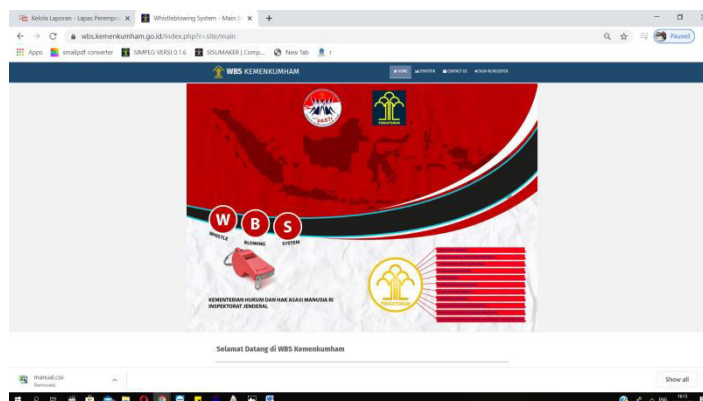
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Website Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong (<https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/>)



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi LAPOR Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi Whistle Blowing System Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia





KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi Whatsapp
Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong

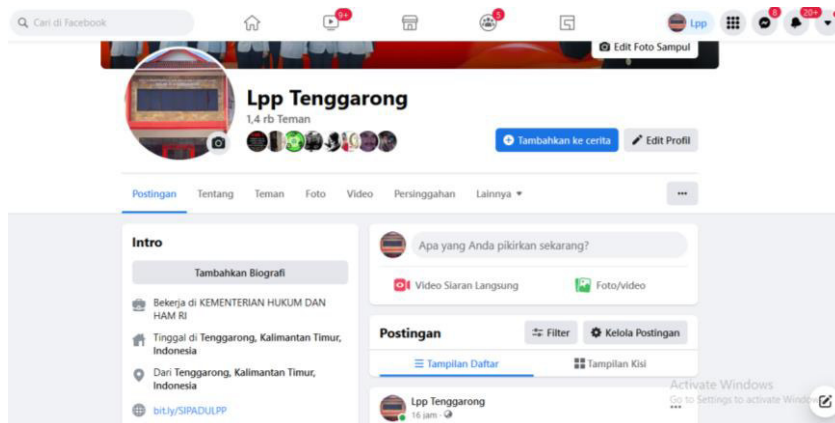
Info dan nomor telepon

Informasi layanan kunjungan via online
bisa dilihat profil diatas sesuai jam
operasional kantor, Terimakasih.
6 hari yang lalu

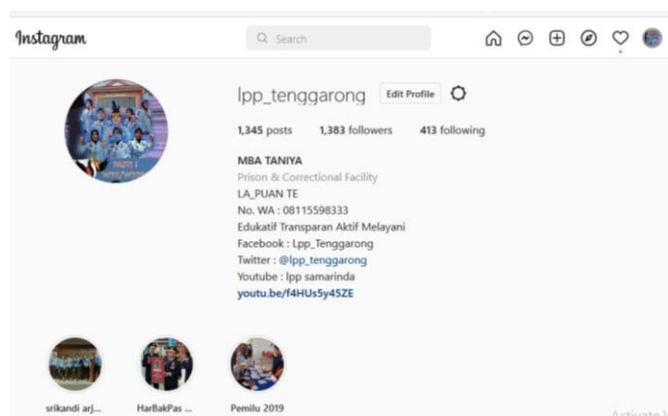
+62 811-5598-333
Ponsel



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Facebook Lembaga
Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Instagram Lembaga
Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong





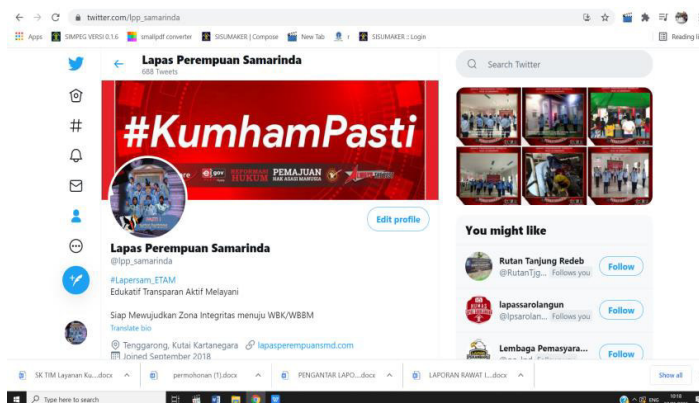
KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

Pemberian akses kepada WBP untuk menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui kotak aduan yang ditempatkan pada blok hunian



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Twitter Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Petugas Layanan Pengaduan yang ditempatkan di ruang tunggu kunjungan





KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN

KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR

LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG

Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong

Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

04 Juni 2025

Yth,

**Kepala Kantor Wilayah
Direktorat Jenderal Pemasyarakatan
Kalimantan Timur**
di -

Samarinda

SURAT PENGANTAR

Nomor : WP.18.PAS.7.PR-04.01- 1135

NO	Naskah Dinas yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Unit Layanan Pengaduan Periode Bulan Mei 2025 pada Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong	1 Berkas	Demikian untuk menjadi periksa

Kepala



Riva Dilyanti

Tembusan:

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan RI;
2. Inspektur Jenderal Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan RI;

LAPORAN
PERIODE BULAN MEI TAHUN 2025
TENTANG
PELAKSANAAN UNIT LAYANAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN UNIT KERJA
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG

A. Pendahuluan

1. Umum

Dalam konsep *good governance* adalah bagaimana melakukan perubahan dalam pengelolaan jalannya pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan *public (the way of governance)*. Perubahan ini dapat diwujudkan manakala *check and balance* sudah dapat dijalankan oleh masing-masing pihak antara penyelenggara pelayanan dan pengguna pelayanan publik sehingga menjalankan fungsi kontrolnya secara optimal baik dalam bentuk penanganan pengaduan maupun kemudahan dalam menyalurkan pengaduan salah satu cara yang efektif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan “mendengarkan pengaduan masyarakat”. Tuntutan masyarakat untuk melaksanakan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) terus bergulir dari waktu ke waktu baik di tingkat pusat maupun daerah. Hal tersebut merupakan suatu yang wajar seiring dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat dan pengaruh globalisasi. Untuk mensikapi hal itu sudah banyak usaha yang sudah akan dilakukan oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah dan mengarah pada terwujudnya suatu pemerintahan yang baik yang bermuara pada peningkatan pelayanan publik dengan melibatkan partisipasi dari masyarakat.

Dalam rangka memperkuat penerapan *good governance*, telah dibangun sistem pelaporan pelanggaran (*Whistleblowing System / WBS*) di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan. Penyelenggaraan WBS adalah bagian dari Sistem Pengendalian Internal dalam mencegah praktik penyimpangan dan kecurangan di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan. Melalui penyelenggaraan WBS, diharapkan dapat mengatasi permasalahan secara internal sebelum permasalahan tersebut merebak keruang publik yang dapat mengurangi reputasi organisasi.

Dalam mewujudkan perlindungan untuk masyarakat dan pemenuhan hak asasi manusia, Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong menjadi salah satu pos YANKOMAS yang dinaungi oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Kalimantan Timur.

Semakin lama tingkat kesadaran masyarakat atau pegawai mengenai kinerja sangatlah kritis terutama mengenai kinerja di lingkungan kerja masing-masing, misalnya, karena adanya kecurangan-kecurangan dalam instansi pemerintahan, agar supaya cepat ditindaklanjuti maka dibentuklah suatu sistem yang bernama *Whistleblowing System* sebagai penanganan pegawai di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dilaksanakannya sarana Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing System* (WBS) serta YANKOMAS di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan adalah :

- a. Untuk meningkatkan kinerja pegawai Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan dalam hal pelayanan publik seperti yang diamanatkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM;
- b. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
- c. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
- d. Melakukan perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia.

3. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup laporan adalah hasil penanganan pengaduan mengenai kinerja di lingkungan Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggara, khususnya yang berhubungan dengan dugaan adanya penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang dan juga hasil pencapaian/progress terkait perkembangan program penanganan pengaduan di Lingkungan Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggara.

4. Dasar

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2024 tentang Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 353);

3. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 867);
4. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 57 tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
7. Perjanjian Kerjasama antara Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) Nomor: M/HH-09.HM.05.02 Tahun 2015, Nomor: NK-005/I/DIV4.2/LPSK/04/2015 tanggal 12 Mei 2016;
8. Perjanjian Kerjasama antara Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Deputi Pengawasan Internal dan Pengaduan Masyarakat Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2017 dan Nomor ITJ.TI.01.03-06 tanggal 27 September 2017 tentang Pembangunan Konektivitas *Whistleblowing System*;
9. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 32 Tahun 2016 tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terhadap Permasalahan HAM.

B. Kegiatan yang dilaksanakan dan Hasil yang dicapai

Upaya reformasi birokrasi yang telah dilakukan oleh Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan terkait dengan penguatan pengawasan dan peningkatan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Adapun kegiatan yang telah dilaksanakan terkait Penanganan Pengaduan sepanjang periode Bulan Mei 2025 adalah sebagai berikut :

No	Aksi	Data Dukung
	Pelaksanaan dan Pemantauan Layanan Pengaduan melalui:	
1	Whistle Blowing System	Nihil
2	Website (https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/)	Nihil
3	Instagram (lpp_Tenggarong)	Nihil
4	Facebook (Lpp Tenggarong)	Nihil
5	Twitter (@lppTenggarong)	Nihil
6	Nomor Telepon/Whatsapp (08115598333)	Nihil
7	Kotak Pengaduan bagi WBP dan Keluarga	Nihil
8	Aplikasi LAPOR!	Nihil
9	SIPADU (Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat)	Nihil
10	Tim Intelijen	Nihil
11	Pos YANKOMAS	Nihil

Hasil Capaian

Unit Layanan Pengaduan terus dilaksanakan secara berkesinambungan dengan telah terimplementasinya Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong. Adapun hasil yang telah dicapai terkait dengan Program Unit Layanan Pengaduan pada Periode Bulan Mei Tahun 2025

No	Kegiatan	Hasil yang Dicapai	Data Dukung
1	Sosialisasi kepada Warga Binaan tentang layanan pengaduan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Kalapas Senin, 19 Mei 2025	Meningkatkan layanan pengaduan	Dokumentasi kegiatan (terlampir)

C. Simpulan

Penanganan Pengaduan diharapkan :

1. Dapat meningkatkan pelayanan kinerja Pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong terkait dengan mekanisme dalam penyampaian pengaduan atau pelaporan yang melibatkan Pegawai yang berada di lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan;
2. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
3. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
4. Meningkatkan integritas pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

D. Penutup

Demikian kami sampaikan untuk menjadikan periksa.

MENGETAHUI

Kepala



Riva Dilyanti

Ketua ULP



Siti Maimunah



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN

KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR

LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG

Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong

Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

Sosialisasi kepada Warga Binaan tentang Layanan Pengaduan
Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Kalapas
(Senin, 19 Mei 2025)





LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MEI 2025

A. Pendahuluan

1. Umum

Dalam rangka memberikan pelayanan terhadap pengaduan dan keluhan dari masyarakat serta Warga Binaan Pemasyarakatan Lembaga Perempuan Kelas IIA Tenggarong, maka Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong membentuk Tim Pengelola Pengaduan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong sesuai dengan Undang-Undang No.14 Tahun 2018 Tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Surat Edaran Direktur Jenderal Pemasyarakatan tanggal 26 Juli 2011 No: PAS.HM.01.02-20 Tahun 2011 Tentang Layanan Informasi.

Dalam sarana dan prasarana yang ada pada layanan pengaduan tersebut berupa kotak pengaduan yang berada pada ruang kunjungan yang setiap bulannya telah diperiksa oleh Tim Pengelola Pengaduan. Layanan Pengaduan mempunyai tujuan agar segala keluhan yang menyangkut tentang Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong baik mengenai Warga Binaannya maupun keluhan mengenai pelayanan publik lainnya dapat tersalurkan melalui kotak layanan pengaduan tersebut.

2. Maksud dan Tujuan

- Untuk meningkatkan kinerja pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong dalam hal pelayanan publik seperti yang diamanatkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
- Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- Melakukan perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia.

3. Ruang Lingkup

Hasil penanganan pengaduan mengenai kinerja di lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong, khususnya yang berhubungan dengan dugaan adanya penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang dan juga hasil pencapaian / progress terkait perkembangan program penanganan pengaduan di Lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong.

4. Dasar

- a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2024 tentang Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 353);
- c. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 867);
- d. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 57 tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- g. Perjanjian Kerjasama antara Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) Nomor: M/HH-09.HM.05.02 Tahun 2015, Nomor: NK-005/I/DIV4.2/LPSK/04/2015 tanggal 12 Mei 2016;
- h. Perjanjian Kerjasama antara Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Deputi Pengawasan Internal dan Pengaduan Masyarakat Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2017 dan Nomor ITJ.TI.01.03-06 tanggal 27 September 2017 tentang Pembangunan Konektivitas *Whistleblowing System*.
- i. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 32 Tahun 2016 tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terhadap Permasalahan HAM.
- j. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 28 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
- k. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;

B. Kegiatan yang Dilaksanakan

Upaya reformasi birokrasi yang telah dilakukan oleh Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong terkait dengan penguatan pengawasan dan peningkatan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Adapun kegiatan yang telah dilaksanakan terkait Penanganan Pengaduan Masyarakat & *WBS* sepanjang periode Bulan Mei 2025 adalah sosialisasi kepada Warga Binaan tentang Layanan Pengaduan Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong.

C. Hasil yang Dicapai

Unit Layanan Pengaduan terus dilaksanakan secara berkesinambungan dengan telah terimplementasinya Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong. Adapun jumlah pengaduan pada periode Mei 2025 – (*Nihil*).

D. Simpulan dan Saran

Penanganan Pengaduan diharapkan :

1. Dapat meningkatkan pelayanan kinerja Pegawai Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan terkait dengan mekanisme dalam penyampaian pengaduan atau pelaporan yang melibatkan Pegawai yang berada di lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan;
2. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
3. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
4. Meningkatkan integritas pegawai Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM);
5. Memaksimalkan fungsi Pos YANKOMAS.

E. Penutup

Demikian kami sampaikan untuk menjadikan periksa.

Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 04 Juni 2025

Kepala



Riva Dilyanti



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR

LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG

Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telepon : +62 811-5598-333, Laman : www.lppsamarinda.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
PERIODE MEI TAHUN 2025

No	Tanggal Pengaduan	Pengaduan yang diterima	Tindaklanjut	Keterangan
		Nihil		

JUMLAH PENGADUAN	
Pengaduan yang sudah ditindaklanjuti	Pengaduan yang belum ditindaklanjuti
-	-

Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 04 Juni 2025

Kepala



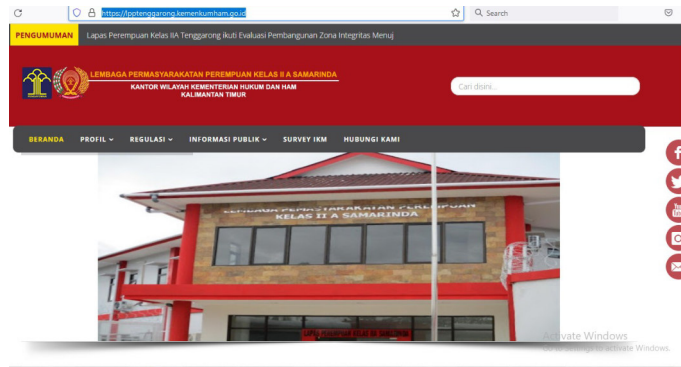
Riva Dilyanti



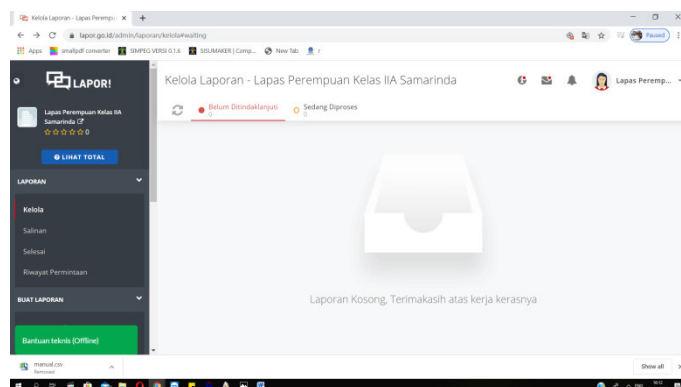
KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

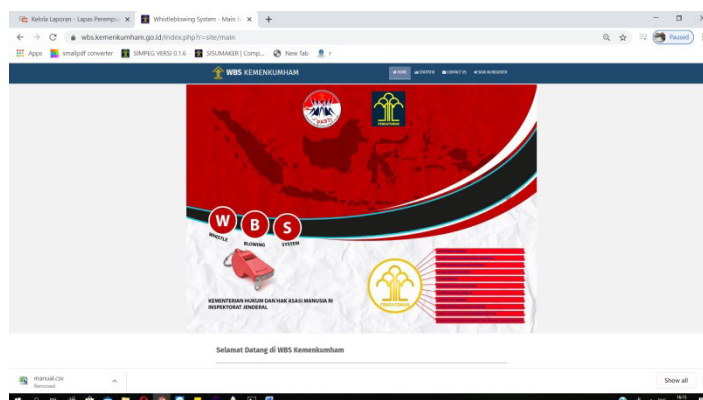
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Website Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong (<https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/>)



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi LAPOR Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi Whistle Blowing System Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia

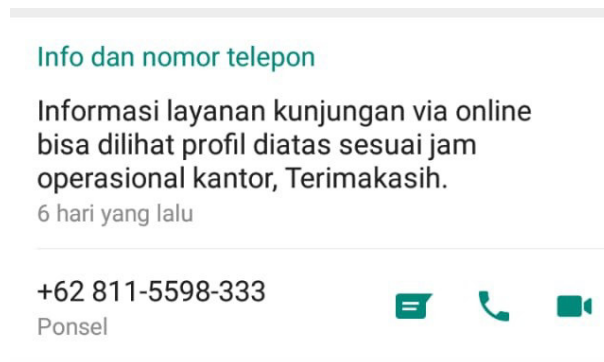




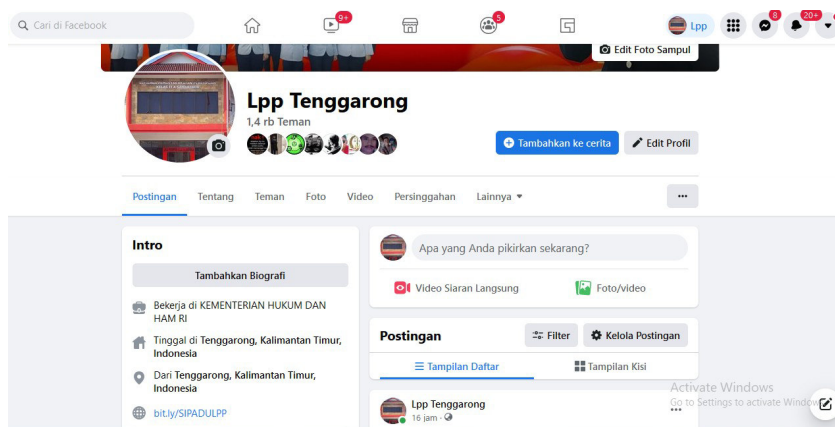
KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

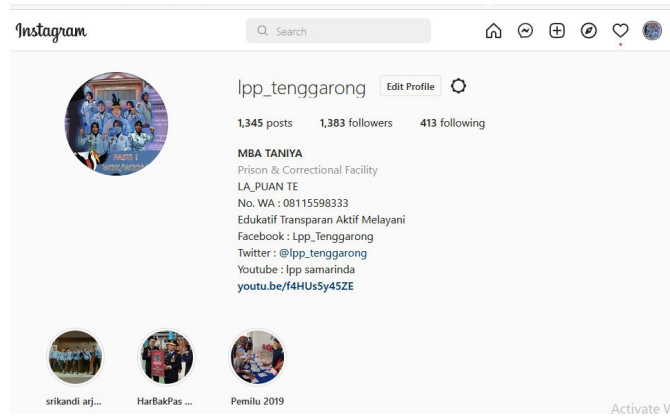
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi
Whatsapp Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Facebook
Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Instagram
Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



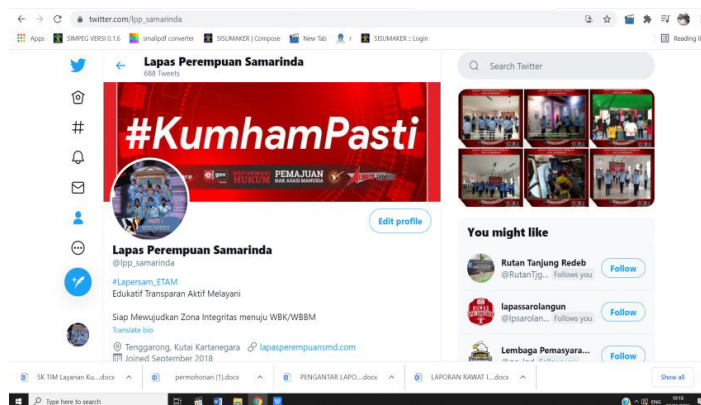
KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

Pemberian akses kepada WBP untuk menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui kotak aduan yang ditempatkan pada blok hunian



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Twitter Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Petugas Layanan Pengaduan yang ditempatkan di ruang tunggu kunjungan





01 Juli 2025

Yth,
**Kepala Kantor Wilayah
Direktorat Jenderal Pemasyarakatan
Kalimantan Timur**
di -
Samarinda

SURAT PENGANTAR

Nomor : WP.18.PAS.7.PR-04.01- 1292

NO	Naskah Dinas yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Unit Layanan Pengaduan Periode Bulan Juni 2025 pada Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong	1 Berkas	Demikian untuk menjadi periksa

Kepala

\$_{ttd_pengirim}\$

Riva Dilyanti

Tembusan:

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan RI;
2. Inspektur Jenderal Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan RI;

LAPORAN
PERIODE BULAN JUNI TAHUN 2025
TENTANG
PELAKSANAAN UNIT LAYANAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN UNIT KERJA
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG

A. Pendahuluan

1. Umum

Dalam konsep *good governance* adalah bagaimana melakukan perubahan dalam pengelolaan jalannya pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan *public (the way of governance)*. Perubahan ini dapat diwujudkan manakala *check and balance* sudah dapat dijalankan oleh masing-masing pihak antara penyelenggara pelayanan dan pengguna pelayanan publik sehingga menjalankan fungsi kontrolnya secara optimal baik dalam bentuk penanganan pengaduan maupun kemudahan dalam menyalurkan pengaduan salah satu cara yang efektif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan “mendengarkan pengaduan masyarakat”. Tuntutan masyarakat untuk melaksanakan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) terus bergulir dari waktu ke waktu baik di tingkat pusat maupun daerah. Hal tersebut merupakan suatu yang wajar seiring dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat dan pengaruh globalisasi. Untuk mensikapi hal itu sudah banyak usaha yang sudah akan dilakukan oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah dan mengarah pada terwujudnya suatu pemerintahan yang baik yang bermuara pada peningkatan pelayanan publik dengan melibatkan partisipasi dari masyarakat.

Dalam rangka memperkuat penerapan *good governance*, telah dibangun sistem pelaporan pelanggaran (*Whistleblowing System / WBS*) di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan. Penyelenggaraan WBS adalah bagian dari Sistem Pengendalian Internal dalam mencegah praktik penyimpangan dan kecurangan di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan. Melalui penyelenggaraan WBS, diharapkan dapat mengatasi permasalahan secara internal sebelum permasalahan tersebut merebak keruang publik yang dapat mengurangi reputasi organisasi.

Dalam mewujudkan perlindungan untuk masyarakat dan pemenuhan hak asasi manusia, Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong menjadi salah satu pos YANKOMAS yang dinaungi oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Kalimantan Timur.

Semakin lama tingkat kesadaran masyarakat atau pegawai mengenai kinerja sangatlah kritis terutama mengenai kinerja di lingkungan kerja masing-masing, misalnya, karena adanya kecurangan-kecurangan dalam instansi pemerintahan, agar supaya cepat ditindaklanjuti maka dibentuklah suatu sistem yang bernama *Whistleblowing System* sebagai penanganan pegawai di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dilaksanakannya sarana Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing System* (WBS) serta YANKOMAS di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan adalah :

- a. Untuk meningkatkan kinerja pegawai Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan dalam hal pelayanan publik seperti yang diamanatkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM;
- b. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
- c. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
- d. Melakukan perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia.

3. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup laporan adalah hasil penanganan pengaduan mengenai kinerja di lingkungan Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong, khususnya yang berhubungan dengan dugaan adanya penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang dan juga hasil pencapaian/progress terkait perkembangan program penanganan pengaduan di Lingkungan Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong.

4. Dasar

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2024 tentang Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 353);

3. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 867);
4. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 57 tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
7. Perjanjian Kerjasama antara Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) Nomor: M/HH-09.HM.05.02 Tahun 2015, Nomor: NK-005/I/DIV4.2/LPSK/04/2015 tanggal 12 Mei 2016;
8. Perjanjian Kerjasama antara Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Deputi Pengawasan Internal dan Pengaduan Masyarakat Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2017 dan Nomor ITJ.TI.01.03-06 tanggal 27 September 2017 tentang Pembangunan Konektivitas *Whistleblowing System*;
9. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 32 Tahun 2016 tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terhadap Permasalahan HAM.

B. Kegiatan yang dilaksanakan dan Hasil yang dicapai

Upaya reformasi birokrasi yang telah dilakukan oleh Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan terkait dengan penguatan pengawasan dan peningkatan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Adapun kegiatan yang telah dilaksanakan terkait Penanganan Pengaduan sepanjang periode Bulan Juni 2025 adalah sebagai berikut :

No	Aksi	Data Dukung
	Pelaksanaan dan Pemantauan Layanan Pengaduan melalui:	
1	Whistle Blowing System	Nihil
2	Website (https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/)	Nihil
3	Instagram (lpp_Tenggarong)	Nihil
4	Facebook (Lpp Tenggarong)	Nihil
5	Twitter (@lppTenggarong)	Nihil
6	Nomor Telepon/Whatsapp (08115598333)	Nihil
7	Kotak Pengaduan bagi WBP dan Keluarga	Nihil
8	Aplikasi LAPOR!	Nihil
9	SIPADU (Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat)	Nihil
10	Tim Intelijen	Nihil
11	Pos YANKOMAS	Nihil

Hasil Capaian

Unit Layanan Pengaduan terus dilaksanakan secara berkesinambungan dengan telah terimplementasinya Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong. Adapun hasil yang telah dicapai terkait dengan Program Unit Layanan Pengaduan pada Periode Bulan Juni Tahun 2025

No	Kegiatan	Hasil yang Dicapai	Data Dukung
1	Penguatan Petugas tentang layanan pengaduan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Kalapas Jumat, 06 Juni 2025	Meningkatkan layanan pengaduan	Dokumentasi kegiatan (terlampir)

C. Simpulan

Penanganan Pengaduan diharapkan :

1. Dapat meningkatkan pelayanan kinerja Pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong terkait dengan mekanisme dalam penyampaian pengaduan atau pelaporan yang melibatkan Pegawai yang berada di lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan;

2. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
3. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
4. Meningkatkan integritas pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

D. Penutup

Demikian kami sampaikan untuk menjadikan periksa.

MENGETAHUI

Kepala

Ketua ULP

\$_{ttd_pengirim}

\$_{ttd_pengirim}

Riva Dilyanti

Siti Maimunah



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI
Penguatan Petugas tentang Layanan Pengaduan
Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Kalapas
(Jumat, 06 Juni 2025)





LAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
JUNI 2025

A. Pendahuluan

1. Umum

Dalam rangka memberikan pelayanan terhadap pengaduan dan keluhan dari masyarakat serta Warga Binaan Pemasyarakatan Lembaga Perempuan Kelas IIA Tenggarong, maka Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong membentuk Tim Pengelola Pengaduan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong sesuai dengan Undang-Undang No.14 Tahun 2018 Tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Surat Edaran Direktur Jenderal Pemasyarakatan tanggal 26 Juli 2011 No: PAS.HM.01.02-20 Tahun 2011 Tentang Layanan Informasi.

Dalam sarana dan prasarana yang ada pada layanan pengaduan tersebut berupa kotak pengaduan yang berada pada ruang kunjungan yang setiap bulannya telah diperiksa oleh Tim Pengelola Pengaduan. Layanan Pengaduan mempunyai tujuan agar segala keluhan yang menyangkut tentang Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong baik mengenai Warga Binaannya maupun keluhan mengenai pelayanan publik lainnya dapat tersalurkan melalui kotak layanan pengaduan tersebut.

2. Maksud dan Tujuan

- a. Untuk meningkatkan kinerja pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong dalam hal pelayanan publik seperti yang diamanatkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- b. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
- c. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- d. Melakukan perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia.

3. Ruang Lingkup

Hasil penanganan pengaduan mengenai kinerja di lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong, khususnya yang berhubungan dengan dugaan adanya penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang dan juga hasil pencapaian/progress terkait perkembangan program penanganan pengaduan di Lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong.

4. Dasar

- a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2024 tentang Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 353);
- c. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 867);
- d. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 57 tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- g. Perjanjian Kerjasama antara Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) Nomor: M/HH-09.HM.05.02 Tahun 2015, Nomor: NK-005/I/DIV4.2/LPSK/04/2015 tanggal 12 Mei 2016;
- h. Perjanjian Kerjasama antara Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Deputi Pengawasan Internal dan Pengaduan Masyarakat Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2017 dan Nomor ITJ.TI.01.03-06 tanggal 27 September 2017 tentang Pembangunan Konektivitas *Whistleblowing System*.
- i. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 32 Tahun 2016 tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terhadap Permasalahan HAM.

B. Kegiatan yang Dilaksanakan

Upaya reformasi birokrasi yang telah dilakukan oleh Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong terkait dengan penguatan pengawasan dan peningkatan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Adapun kegiatan yang telah dilaksanakan terkait Penanganan Pengaduan Masyarakat & WBS sepanjang periode Bulan Juni 2025 adalah Penguatan Petugas tentang Layanan Pengaduan Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong.

C. Hasil yang Dicapai

Unit Layanan Pengaduan terus dilaksanakan secara berkesinambungan dengan telah terimplementasinya dengan baik di Lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong. Adapun jumlah pengaduan pada periode Juni 2025 – (*Nihil*).

D. Simpulan dan Saran

Penanganan Pengaduan diharapkan :

1. Dapat meningkatkan pelayanan kinerja Pegawai Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan terkait dengan mekanisme dalam penyampaian pengaduan atau pelaporan yang melibatkan Pegawai yang berada di lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan;
2. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
3. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
4. Meningkatkan integritas pegawai Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM);
5. Memaksimalkan fungsi Pos YANKOMAS.

E. Penutup

Demikian kami sampaikan untuk menjadikan periksa.

Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 01 Juli 2025

Kepala

\$_{ttd_pengirim}

Riva Dilyanti



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG

Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telepon : +62 811-5598-333, Laman : www.lppsamarinda.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
PERIODE JUNI TAHUN 2025

No	Tanggal Pengaduan	Pengaduan yang diterima	Tindaklanjut	Keterangan
		Nihil		

JUMLAH PENGADUAN	
Pengaduan yang sudah ditindaklanjuti	Pengaduan yang belum ditindaklanjuti
-	-

Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 01 Juli 2025

Kepala

\$_{ttd_pengirim}

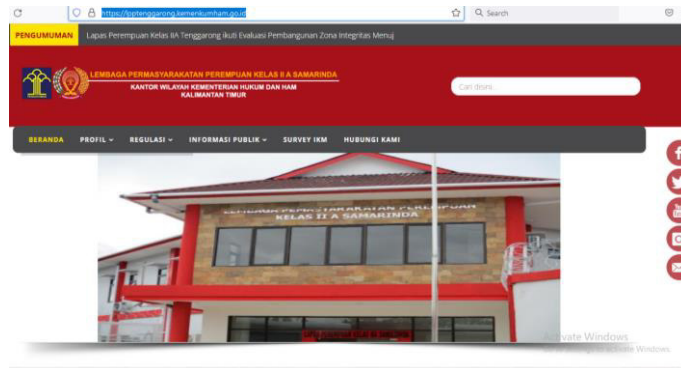
Riva Dilyanti



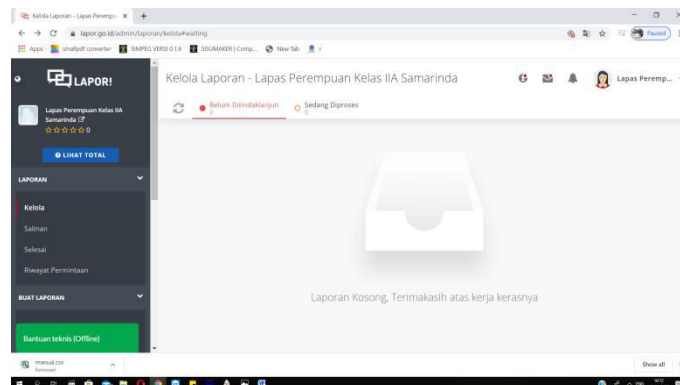
KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

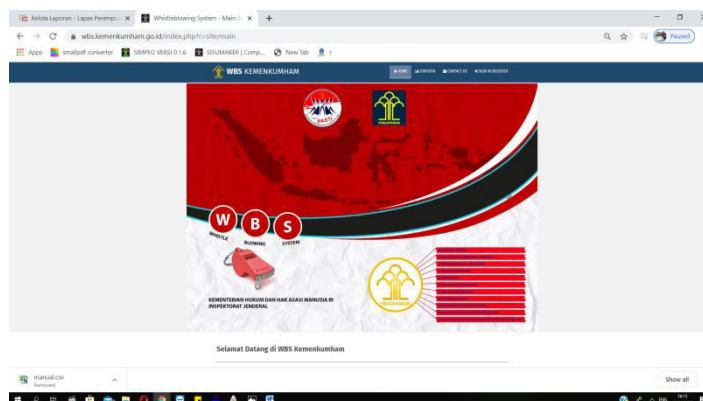
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Website Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong (<https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/>)



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi LAPOR Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi Whistle Blowing System Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia





KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi Whatsapp
Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong

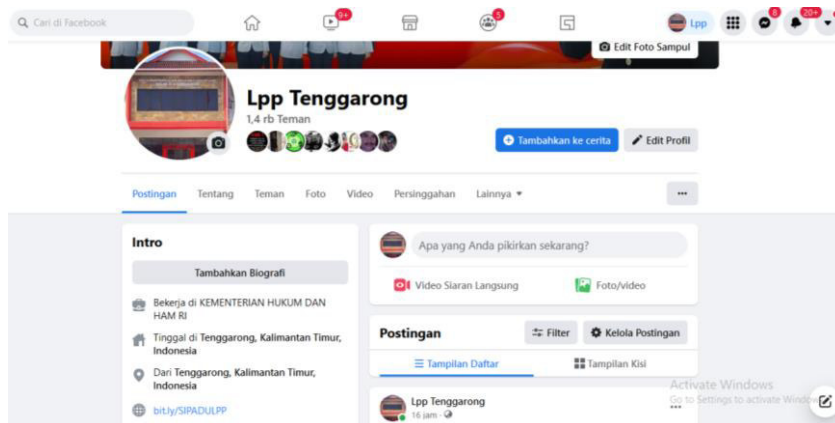
Info dan nomor telepon

Informasi layanan kunjungan via online
bisa dilihat profil diatas sesuai jam
operasional kantor, Terimakasih.
6 hari yang lalu

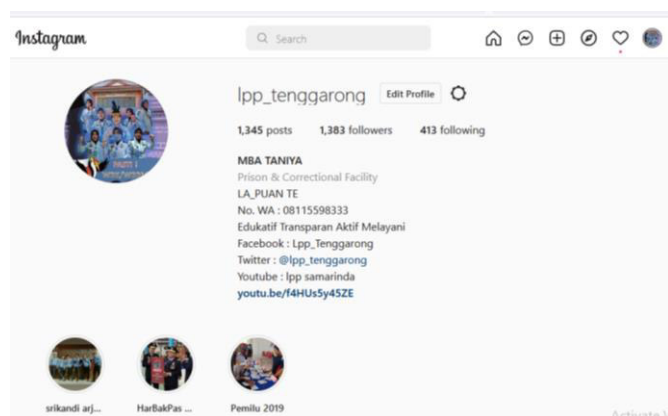
+62 811-5598-333
Ponsel



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Facebook Lembaga
Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Instagram Lembaga
Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong





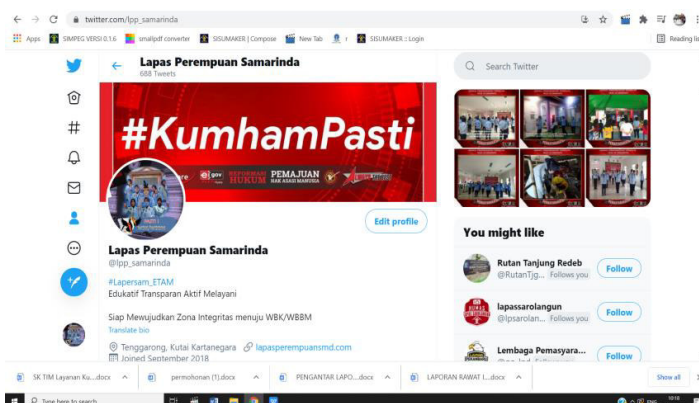
KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

Pemberian akses kepada WBP untuk menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui kotak aduan yang ditempatkan pada blok hunian



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Twitter Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Petugas Layanan Pengaduan yang ditempatkan di ruang tunggu kunjungan





05 Agustus 2025

Yth,
**Kepala Kantor Wilayah
Direktorat Jenderal Pemasyarakatan
Kalimantan Timur**
di -
Samarinda

SURAT PENGANTAR

Nomor : WP.18.PAS.7.PR-04.01- 1658

NO	Naskah Dinas yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Unit Layanan Pengaduan Periode Bulan Juli 2025 pada Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong	1 Berkas	Demikian untuk menjadi periksa

Kepala



Riva Dilyanti

Tembusan:

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan RI;
2. Inspektur Jenderal Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan RI;

LAPORAN
PERIODE BULAN JULI TAHUN 2025
TENTANG
PELAKSANAAN UNIT LAYANAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN UNIT KERJA
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG

A. Pendahuluan

1. Umum

Dalam konsep *good governance* adalah bagaimana melakukan perubahan dalam pengelolaan jalannya pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan *public (the way of governance)*. Perubahan ini dapat diwujudkan manakala *check and balance* sudah dapat dijalankan oleh masing-masing pihak antara penyelenggara pelayanan dan pengguna pelayanan publik sehingga menjalankan fungsi kontrolnya secara optimal baik dalam bentuk penanganan pengaduan maupun kemudahan dalam menyalurkan pengaduan salah satu cara yang efektif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan “mendengarkan pengaduan masyarakat”. Tuntutan masyarakat untuk melaksanakan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) terus bergulir dari waktu ke waktu baik di tingkat pusat maupun daerah. Hal tersebut merupakan suatu yang wajar seiring dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat dan pengaruh globalisasi. Untuk mensikapi hal itu sudah banyak usaha yang sudah akan dilakukan oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah dan mengarah pada terwujudnya suatu pemerintahan yang baik yang bermuara pada peningkatan pelayanan publik dengan melibatkan partisipasi dari masyarakat.

Dalam rangka memperkuat penerapan *good governance*, telah dibangun sistem pelaporan pelanggaran (*Whistleblowing System / WBS*) di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan. Penyelenggaraan WBS adalah bagian dari Sistem Pengendalian Internal dalam mencegah praktik penyimpangan dan kecurangan di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan. Melalui penyelenggaraan WBS, diharapkan dapat mengatasi permasalahan secara internal sebelum permasalahan tersebut merebak keruang publik yang dapat mengurangi reputasi organisasi.

Dalam mewujudkan perlindungan untuk masyarakat dan pemenuhan hak asasi manusia, Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong menjadi salah satu pos YANKOMAS yang dinaungi oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasarakatan Kalimantan Timur.

Semakin lama tingkat kesadaran masyarakat atau pegawai mengenai kinerja sangatlah kritis terutama mengenai kinerja di lingkungan kerja masing-masing, misalnya, karena adanya kecurangan-kecurangan dalam instansi pemerintahan, agar supaya cepat ditindaklanjuti maka dibentuklah suatu sistem yang bernama *Whistleblowing System* sebagai penanganan pegawai di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dilaksanakannya sarana Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing System* (WBS) serta YANKOMAS di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan adalah :

- a. Untuk meningkatkan kinerja pegawai Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan dalam hal pelayanan publik seperti yang diamanatkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM;
- b. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
- c. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
- d. Melakukan perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia.

3. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup laporan adalah hasil penanganan pengaduan mengenai kinerja di lingkungan Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong, khususnya yang berhubungan dengan dugaan adanya penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang dan juga hasil pencapaian/progress terkait perkembangan program penanganan pengaduan di Lingkungan Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong.

4. Dasar

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2024 tentang Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 353);

3. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 867);
4. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 57 tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
7. Perjanjian Kerjasama antara Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) Nomor: M/HH-09.HM.05.02 Tahun 2015, Nomor: NK-005/I/DIV4.2/LPSK/04/2015 tanggal 12 Mei 2016;
8. Perjanjian Kerjasama antara Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Deputi Pengawasan Internal dan Pengaduan Masyarakat Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2017 dan Nomor ITJ.TI.01.03-06 tanggal 27 September 2017 tentang Pembangunan Konektivitas *Whistleblowing System*;
9. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 32 Tahun 2016 tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terhadap Permasalahan HAM.

B. Kegiatan yang dilaksanakan dan Hasil yang dicapai

Upaya reformasi birokrasi yang telah dilakukan oleh Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan terkait dengan penguatan pengawasan dan peningkatan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Adapun kegiatan yang telah dilaksanakan terkait Penanganan Pengaduan sepanjang periode Bulan Juli 2025 adalah sebagai berikut :

No	Aksi	Data Dukung
	Pelaksanaan dan Pemantauan Layanan Pengaduan melalui:	
1	Whistle Blowing System	Nihil
2	Website (https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/)	Nihil
3	Instagram (lpp_Tenggarong)	Nihil
4	Facebook (Lpp Tenggarong)	Nihil
5	Twitter (@lppTenggarong)	Nihil
6	Nomor Telepon/Whatsapp (08115598333)	Nihil
7	Kotak Pengaduan bagi WBP dan Keluarga	Nihil
8	Aplikasi LAPOR!	Nihil
9	SIPADU (Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat)	Nihil
10	Tim Intelijen	Nihil
11	Pos YANKOMAS	Nihil

Hasil Capaian

Unit Layanan Pengaduan terus dilaksanakan secara berkesinambungan dengan telah terimplementasinya Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong. Adapun hasil yang telah dicapai terkait dengan Program Unit Layanan Pengaduan pada Periode Bulan Juli Tahun 2025

No	Kegiatan	Hasil yang Dicapai	Data Dukung
1	Sosialisasi kepada Warga Binaan tentang layanan pengaduan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Kalapas Senin, 21 Juli 2025	Meningkatkan layanan pengaduan	Dokumentasi kegiatan (terlampir)

C. Simpulan

Penanganan Pengaduan diharapkan :

1. Dapat meningkatkan pelayanan kinerja Pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong terkait dengan mekanisme dalam penyampaian pengaduan atau pelaporan yang melibatkan Pegawai yang berada di lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan;

2. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
3. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
4. Meningkatkan integritas pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

D. Penutup

Demikian kami sampaikan untuk menjadikan periksa.

MENGETAHUI

Kepala



Riva Dilyanti

Ketua ULP



Siti Maimunah



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI
Sosialisasi kepada Warga Binaan tentang Layanan Pengaduan
Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Kalapas
(Senin, 21 Juli 2025)



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



LAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
JULI 2025

A. Pendahuluan

1. Umum

Dalam rangka memberikan pelayanan terhadap pengaduan dan keluhan dari masyarakat serta Warga Binaan Pemasyarakatan Lembaga Perempuan Kelas IIA Tenggarong, maka Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong membentuk Tim Pengelola Pengaduan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong sesuai dengan Undang-Undang No.14 Tahun 2018 Tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Surat Edaran Direktur Jenderal Pemasyarakatan tanggal 26 Juli 2011 No: PAS.HM.01.02-20 Tahun 2011 Tentang Layanan Informasi.

Dalam sarana dan prasarana yang ada pada layanan pengaduan tersebut berupa kotak pengaduan yang berada pada ruang kunjungan yang setiap bulannya telah diperiksa oleh Tim Pengelola Pengaduan. Layanan Pengaduan mempunyai tujuan agar segala keluhan yang menyangkut tentang Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong baik mengenai Warga Binaannya maupun keluhan mengenai pelayanan publik lainnya dapat tersalurkan melalui kotak layanan pengaduan tersebut.

2. Maksud dan Tujuan

- a. Untuk meningkatkan kinerja pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong dalam hal pelayanan publik seperti yang diamanatkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- b. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
- c. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- d. Melakukan perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia.

3. Ruang Lingkup

Hasil penanganan pengaduan mengenai kinerja di lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong, khususnya yang berhubungan dengan dugaan adanya penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang dan juga hasil pencapaian/progress terkait perkembangan program penanganan pengaduan di Lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong.

4. Dasar

- a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2024 tentang Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 353);
- c. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 867);
- d. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 57 tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- g. Perjanjian Kerjasama antara Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) Nomor: M/HH-09.HM.05.02 Tahun 2015, Nomor: NK-005/I/DIV4.2/LPSK/04/2015 tanggal 12 Mei 2016;
- h. Perjanjian Kerjasama antara Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Deputi Pengawasan Internal dan Pengaduan Masyarakat Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2017 dan Nomor ITJ.TI.01.03-06 tanggal 27 September 2017 tentang Pembangunan Konektivitas *Whistleblowing System*.
- i. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 32 Tahun 2016 tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terhadap Permasalahan HAM.

B. Kegiatan yang Dilaksanakan

Upaya reformasi birokrasi yang telah dilakukan oleh Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong terkait dengan penguatan pengawasan dan peningkatan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Adapun kegiatan yang telah dilaksanakan terkait Penanganan Pengaduan Masyarakat & WBS sepanjang periode Bulan Juli 2025 adalah Penguatan Petugas tentang Layanan Pengaduan Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong.

C. Hasil yang Dicapai

Unit Layanan Pengaduan terus dilaksanakan secara berkesinambungan dengan telah terimplementasinya dengan baik di Lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong. Adapun jumlah pengaduan pada periode Juli 2025 sebanyak 2 (dua) pengaduan.

D. Simpulan dan Saran

Penanganan Pengaduan diharapkan :

1. Dapat meningkatkan pelayanan kinerja Pegawai Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan terkait dengan mekanisme dalam penyampaian pengaduan atau pelaporan yang melibatkan Pegawai yang berada di lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan;
2. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
3. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
4. Meningkatkan integritas pegawai Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM);
5. Memaksimalkan fungsi Pos YANKOMAS.

E. Penutup

Demikian kami sampaikan untuk menjadikan periksa.

Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 05 Agustus 2025

Kepala



Riva Dilyanti



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN

KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR

LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG

Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara

Telepon : +62 811-5598-333, Laman : www.lppsamarinda.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
PERIODE JULI TAHUN 2025

No	Tanggal Pengaduan	Pengaduan yang diterima	Tindaklanjut	Keterangan
1.	16 Juli 2025	Diterima pengaduan dari Petugas keamanan terkait adanya pelanggaran tata tertib yaitu hubungan sesama jenis yang berulang WBP atas an. Nurul Anita binti Usman Pabinru (Alm) dan Linda Febriana binti Sadarrudin. Setelah dilakukan pengecekan cctv oleh KA.KPLP benar keduanya terlihat melakukan komunikasi jarak jauh di pintu kamar hunian 4 dan kamar hunian 2.	- Kepala Lapas beserta Jajaran Pejabat Struktural melakukan pengarahan kepada seluruh WBP terkait tata tertib lapas. - Petugas lebih intens untuk pengawasan kegiatan warga binaan saat jam steril dan aktivitas warga binaan saat pembukaan pintu kamar hunian secara berkala. - Pemeriksaan pelanggaran tata tertib	Sudah ditindaklanjuti
2.	18 Juli 2025	Diterima pengaduan dari WBP Pekerja Wartelsuspas adanya penyalahgunaan fasilitas wartelsuspas. Pada tanggal 18 Juli 2025, WBP an. Nur Afni dipergoki langsung oleh Pekerja Wartelsus karena didapati sedang VC Split Layar Tampilan Whatsapp dengan Suami. Nur Afni juga mengaku Pernah Mematikan dan Menyalakan Ulang TAB Wartelsus tanpa seizin Petugas. Lalu Pekerja Wartelsus melaporkan kejadian tersebut ke petugas jaga blok siang.	- Kepala Lapas beserta Jajaran Pejabat Struktural melakukan pengarahan kepada seluruh WBP terkait tata tertib lapas - Petugas lebih intens untuk pengawasan kegiatan warga binaan saat jam steril dan aktivitas warga binaan saat pembukaan pintu kamar hunian secara berkala - Pemeriksaan pelanggaran tata tertib	Sudah ditindaklanjuti

JUMLAH PENGADUAN	
Pengaduan yang sudah ditindaklanjuti	Pengaduan yang belum ditindaklanjuti
2 (dua) pengaduan	-

Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 05 Agustus 2025

Kenala



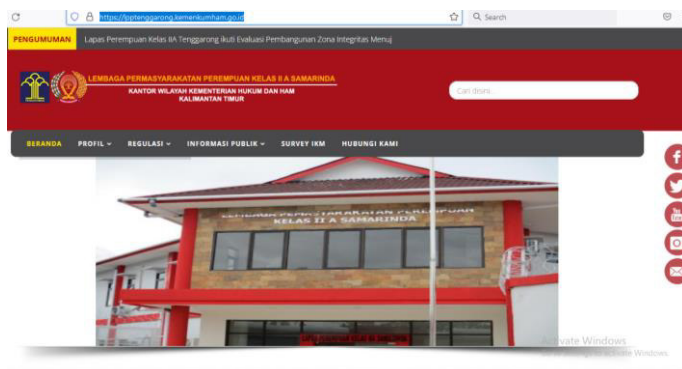
Riva Dilyanti



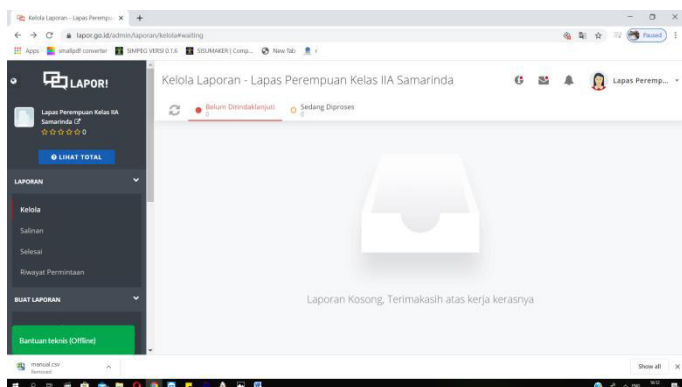
KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

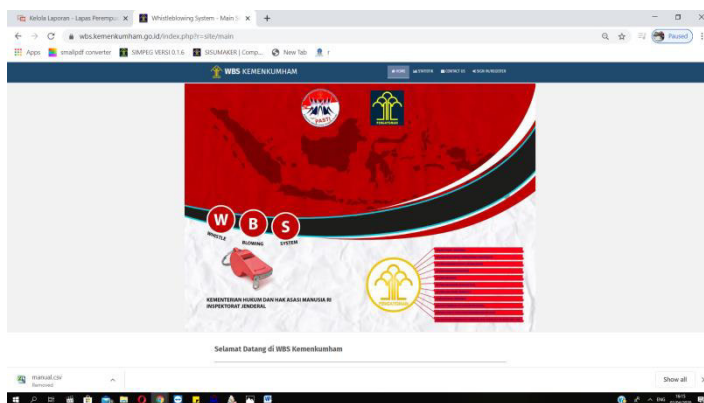
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Website Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong (<https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/>)



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi LAPOR Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi Whistle Blowing System Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia





KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi Whatsapp
Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong

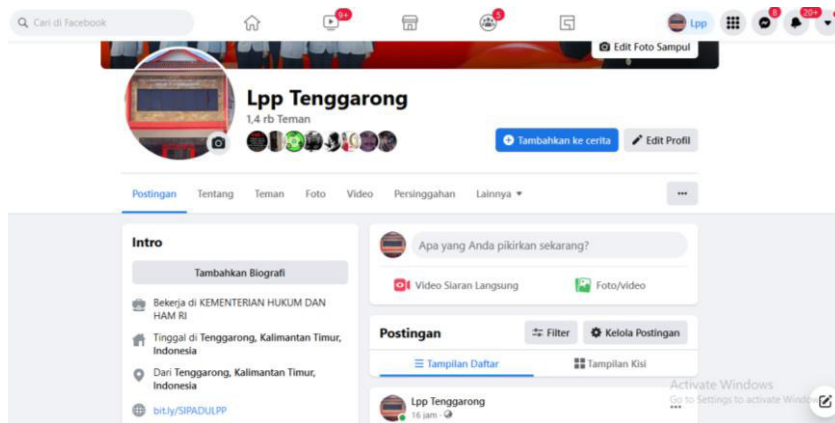
Info dan nomor telepon

Informasi layanan kunjungan via online
bisa dilihat profil diatas sesuai jam
operasional kantor, Terimakasih.
6 hari yang lalu

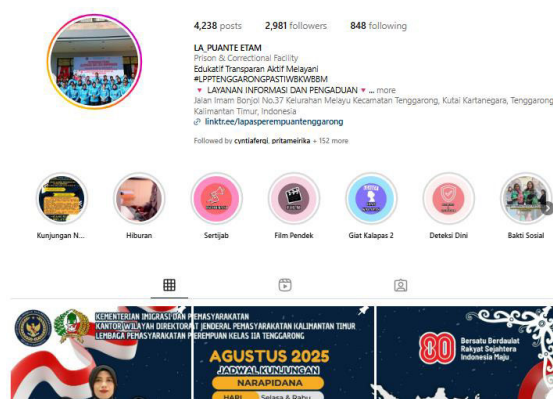
+62 811-5598-333
Ponsel



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Facebook Lembaga
Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Instagram Lembaga
Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong





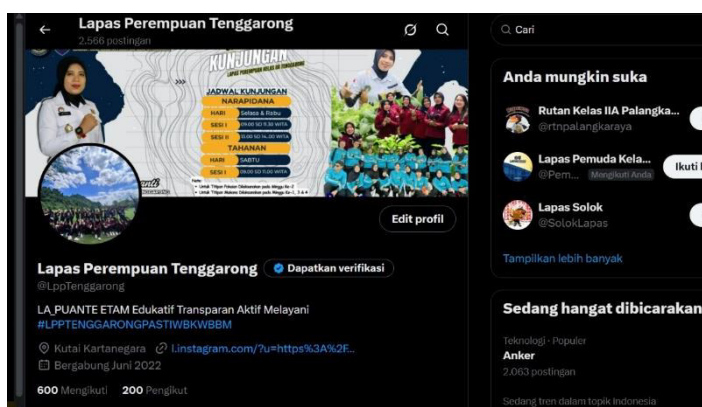
KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

Pemberian akses kepada WBP untuk menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui kotak aduan yang ditempatkan pada blok hunian



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Twitter Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Petugas Layanan Pengaduan yang ditempatkan di ruang tunggu kunjungan





03 September 2025

Yth,
**Kepala Kantor Wilayah
Direktorat Jenderal Pemasyarakatan
Kalimantan Timur**
di -
Samarinda

SURAT PENGANTAR

Nomor : WP.18.PAS.7.PR-04.01- 1885

NO	Naskah Dinas yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Unit Layanan Pengaduan Periode Bulan Agustus 2025 pada Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong	1 Berkas	Demikian untuk menjadi periksa



Plh.Kepala



Yhuni Rindawati

Tembusan:

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan RI;
2. Inspektur Jenderal Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan RI;

LAPORAN
PERIODE BULAN AGUSTUS TAHUN 2025
TENTANG
PELAKSANAAN UNIT LAYANAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN UNIT KERJA
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG

A. Pendahuluan

1. Umum

Dalam konsep *good governance* adalah bagaimana melakukan perubahan dalam pengelolaan jalannya pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan *public (the way of governance)*. Perubahan ini dapat diwujudkan manakala *check and balance* sudah dapat dijalankan oleh masing-masing pihak antara penyelenggara pelayanan dan pengguna pelayanan publik sehingga menjalankan fungsi kontrolnya secara optimal baik dalam bentuk penanganan pengaduan maupun kemudahan dalam menyalurkan pengaduan salah satu cara yang efektif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan “mendengarkan pengaduan masyarakat”. Tuntutan masyarakat untuk melaksanakan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) terus bergulir dari waktu ke waktu baik di tingkat pusat maupun daerah. Hal tersebut merupakan suatu yang wajar seiring dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat dan pengaruh globalisasi. Untuk mensikapi hal itu sudah banyak usaha yang sudah akan dilakukan oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah dan mengarah pada terwujudnya suatu pemerintahan yang baik yang bermuara pada peningkatan pelayanan publik dengan melibatkan partisipasi dari masyarakat.

Dalam rangka memperkuat penerapan *good governance*, telah dibangun sistem pelaporan pelanggaran (*Whistleblowing System / WBS*) di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan. Penyelenggaraan WBS adalah bagian dari Sistem Pengendalian Internal dalam mencegah praktik penyimpangan dan kecurangan di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan. Melalui penyelenggaraan WBS, diharapkan dapat mengatasi permasalahan secara internal sebelum permasalahan tersebut merebak keruang publik yang dapat mengurangi reputasi organisasi.

Dalam mewujudkan perlindungan untuk masyarakat dan pemenuhan hak asasi manusia, Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong menjadi salah satu pos YANKOMAS yang dinaungi oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasarakatan Kalimantan Timur.

Semakin lama tingkat kesadaran masyarakat atau pegawai mengenai kinerja sangatlah kritis terutama mengenai kinerja di lingkungan kerja masing-masing, misalnya, karena adanya kecurangan-kecurangan dalam instansi pemerintahan, agar supaya cepat ditindaklanjuti maka dibentuklah suatu sistem yang bernama *Whistleblowing System* sebagai penanganan pegawai di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dilaksanakannya sarana Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing System* (WBS) serta YANKOMAS di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan adalah :

- a. Untuk meningkatkan kinerja pegawai Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan dalam hal pelayanan publik seperti yang diamanatkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM;
- b. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
- c. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
- d. Melakukan perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia.

3. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup laporan adalah hasil penanganan pengaduan mengenai kinerja di lingkungan Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong, khususnya yang berhubungan dengan dugaan adanya penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang dan juga hasil pencapaian/progress terkait perkembangan program penanganan pengaduan di Lingkungan Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong.

4. Dasar

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2024 tentang Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 353);

3. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 867);
4. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 57 tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
7. Perjanjian Kerjasama antara Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) Nomor: M/HH-09.HM.05.02 Tahun 2015, Nomor: NK-005/I/DIV4.2/LPSK/04/2015 tanggal 12 Mei 2016;
8. Perjanjian Kerjasama antara Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Deputi Pengawasan Internal dan Pengaduan Masyarakat Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2017 dan Nomor ITJ.TI.01.03-06 tanggal 27 September 2017 tentang Pembangunan Konektivitas *Whistleblowing System*;
9. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 32 Tahun 2016 tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terhadap Permasalahan HAM.

B. Kegiatan yang dilaksanakan dan Hasil yang dicapai

Upaya reformasi birokrasi yang telah dilakukan oleh Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan terkait dengan penguatan pengawasan dan peningkatan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Adapun kegiatan yang telah dilaksanakan terkait Penanganan Pengaduan sepanjang periode Bulan Agustus 2025 adalah sebagai berikut :

No	Aksi	Data Dukung
	Pelaksanaan dan Pemantauan Layanan Pengaduan melalui:	
1	Whistle Blowing System	Nihil
2	Website (https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/)	Nihil
3	Instagram (lpp_Tenggarong)	Nihil
4	Facebook (Lpp Tenggarong)	Nihil
5	Twitter (@lppTenggarong)	Nihil
6	Nomor Telepon/Whatsapp (08115598333)	Nihil
7	Kotak Pengaduan bagi WBP dan Keluarga	Nihil
8	Aplikasi LAPOR!	Nihil
9	SIPADU (Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat)	Nihil
10	Tim Intelijen	1 (Satu)
11	Pos YANKOMAS	Nihil

Hasil Capaian

Unit Layanan Pengaduan terus dilaksanakan secara berkesinambungan di Lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong. Adapun hasil yang telah dicapai terkait dengan Program Unit Layanan Pengaduan pada Periode Bulan Agustus Tahun 2025

No	Kegiatan	Hasil yang Dicapai	Data Dukung
1	Penguatan Petugas tentang layanan pengaduan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Kalapas Sabtu, 16 Agustus 2025	Meningkatkan layanan pengaduan	Dokumentasi kegiatan (terlampir)

C. Simpulan

Penanganan Pengaduan diharapkan :

1. Dapat meningkatkan pelayanan kinerja Pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong terkait dengan mekanisme dalam penyampaian pengaduan atau pelaporan yang melibatkan Pegawai yang berada di lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan;
2. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
3. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;

4. Meningkatkan integritas pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

D. Penutup

Demikian kami sampaikan untuk menjadikan periksa.

MENGETAHUI

Plh.Kepala



Yhuni Rindawati

Ketua ULP



Siti Maimunah



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

Sosialisasi kepada Warga Binaan tentang Layanan Pengaduan
Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Kalapas
(Sabtu, 16 Agustus 2025)





LAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
AGUSTUS 2025

A. Pendahuluan

1. Umum

Dalam rangka memberikan pelayanan terhadap pengaduan dan keluhan dari masyarakat serta Warga Binaan Pemasyarakatan Lembaga Perempuan Kelas IIA Tenggarong, maka Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong membentuk Tim Pengelola Pengaduan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong sesuai dengan Undang-Undang No.14 Tahun 2018 Tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Surat Edaran Direktur Jenderal Pemasyarakatan tanggal 26 Juli 2011 No: PAS.HM.01.02-20 Tahun 2011 Tentang Layanan Informasi.

Dalam sarana dan prasarana yang ada pada layanan pengaduan tersebut berupa kotak pengaduan yang berada pada ruang kunjungan yang setiap bulannya telah diperiksa oleh Tim Pengelola Pengaduan. Layanan Pengaduan mempunyai tujuan agar segala keluhan yang menyangkut tentang Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong baik mengenai Warga Binaannya maupun keluhan mengenai pelayanan publik lainnya dapat tersalurkan melalui kotak layanan pengaduan tersebut.

2. Maksud dan Tujuan

- a. Untuk meningkatkan kinerja pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong dalam hal pelayanan publik seperti yang diamanatkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- b. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
- c. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- d. Melakukan perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia.

3. Ruang Lingkup

Hasil penanganan pengaduan mengenai kinerja di lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong, khususnya yang berhubungan dengan dugaan adanya penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang dan juga hasil pencapaian/progress terkait perkembangan program penanganan pengaduan di Lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong.

4. Dasar

- a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2024 tentang Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 353);
- c. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 867);
- d. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 57 tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- g. Perjanjian Kerjasama antara Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) Nomor: M/HH-09.HM.05.02 Tahun 2015, Nomor: NK-005/I/DIV4.2/LPSK/04/2015 tanggal 12 Mei 2016;
- h. Perjanjian Kerjasama antara Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Deputi Pengawasan Internal dan Pengaduan Masyarakat Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2017 dan Nomor ITJ.TI.01.03-06 tanggal 27 September 2017 tentang Pembangunan Konektivitas *Whistleblowing System*.
- i. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 32 Tahun 2016 tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terhadap Permasalahan HAM.

B. Kegiatan yang Dilaksanakan

Upaya reformasi birokrasi yang telah dilakukan oleh Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong terkait dengan penguatan pengawasan dan peningkatan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (***good governance***). Adapun kegiatan yang telah dilaksanakan terkait Penanganan Pengaduan Masyarakat & *WBS* sepanjang periode Bulan Agustus 2025 adalah Penguatan Petugas tentang Layanan Pengaduan Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong.

C. Hasil yang Dicapai

Unit Layanan Pengaduan terus dilaksanakan secara berkesinambungan dengan telah terimplementasinya dengan baik di Lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong. Adapun jumlah pengaduan pada periode Agustus 2025 sebanyak 1 (satu) pengaduan.

D. Simpulan dan Saran

Penanganan Pengaduan diharapkan :

1. Dapat meningkatkan pelayanan kinerja Pegawai Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan terkait dengan mekanisme dalam penyampaian pengaduan atau pelaporan yang melibatkan Pegawai yang berada di lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan;
2. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
3. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
4. Meningkatkan integritas pegawai Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM);
5. Memaksimalkan fungsi Pos YANKOMAS.

E. Penutup

Demikian kami sampaikan untuk menjadikan periksa.

Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 03 September 2025

Plh.Kepala



Yhuni Rindawati



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN

KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR

LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG

Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara

Telepon : +62 811-5598-333, Laman : www.lppsamarinda.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
PERIODE AGUSTUS TAHUN 2025

No	Tanggal Pengaduan	Pengaduan yang diterima	Tindaklanjut	Keterangan
1.	06 Agustus 2025	Diterima informasi terkait adanya pelanggaran tata tertib saat staf KPLP melakukan kontrol wartelsuspas melalui aplikasi monitoring wartelsuspas Mitra Kerja Jaya sebagai bentuk pengawasan terhadap warga binaan an.Tanisa Rachmayanti pada tanggal 06 Agustus 2025. Pada percakapan warga binaan dan temannya tersebut. Yang bersangkutan menyatakan bahwa telah memiliki hubungan sesama jenis dengan warga binaan an.Nurul Anita di dalam kamar isolasi Mapenaling pada saat menjalani masa steril hukuman disiplin.	- Kepala Lapas beserta Jajaran Pejabat Struktural melakukan pengarahan kepada seluruh WBP terkait tata tertib lapas. - Petugas lebih intens untuk pengawasan kegiatan warga binaan saat jam steril dan aktivitas warga binaan saat pembukaan pintu kamar hunian secara berkala. - Pemeriksaan pelanggaran tata tertib	Sudah ditindaklanjuti

JUMLAH PENGADUAN	
Pengaduan yang sudah ditindaklanjuti	Pengaduan yang belum ditindaklanjuti
1 (satu) pengaduan	-

Dibuat di Tenggara
pada tanggal 03 September 2025

Plh.Kepala



Yhuni Rindawati

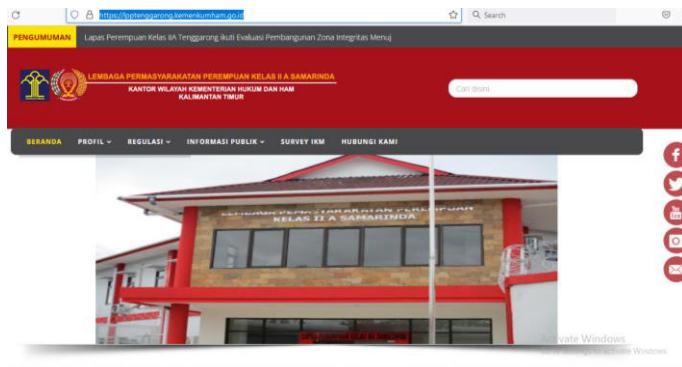




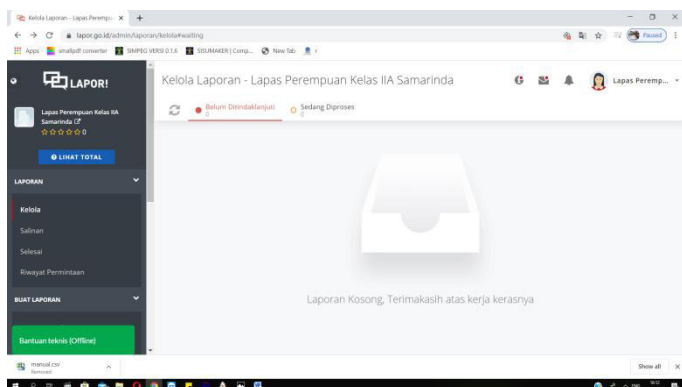
KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA Tenggarong
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

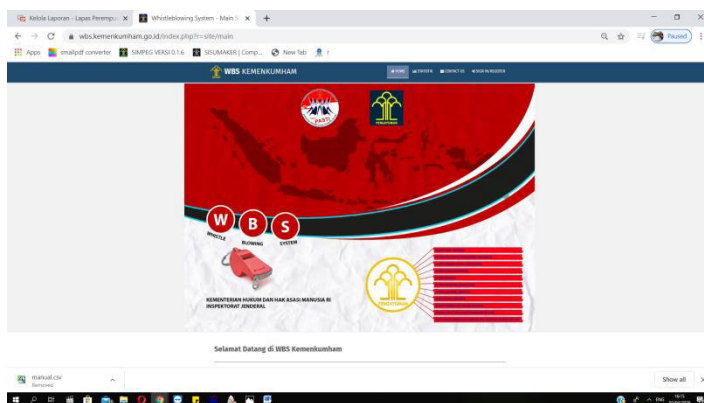
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Website Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong (<https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/>)



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi LAPOR Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi Whistle Blowing System Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia





KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi Whatsapp
Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong

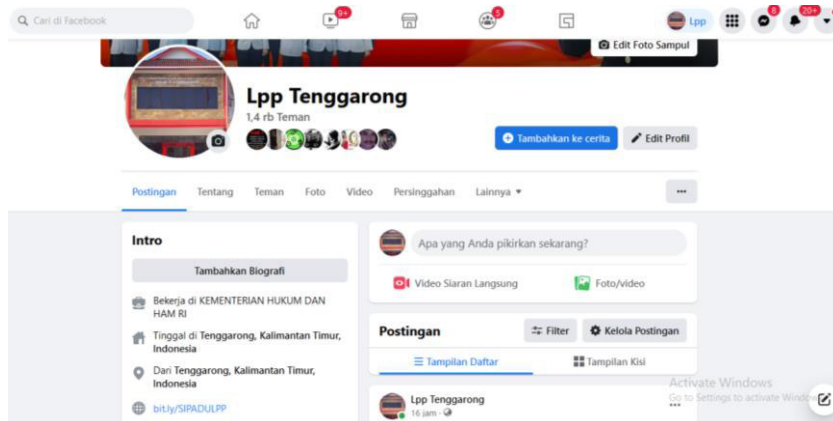
Info dan nomor telepon

Informasi layanan kunjungan via online
bisa dilihat profil diatas sesuai jam
operasional kantor, Terimakasih.
6 hari yang lalu

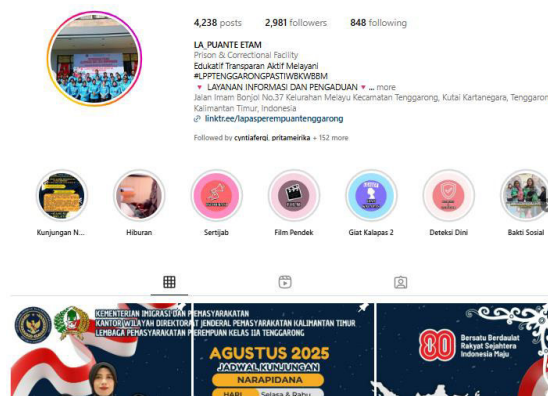
+62 811-5598-333
Ponsel



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Facebook Lembaga
Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Instagram Lembaga
Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong





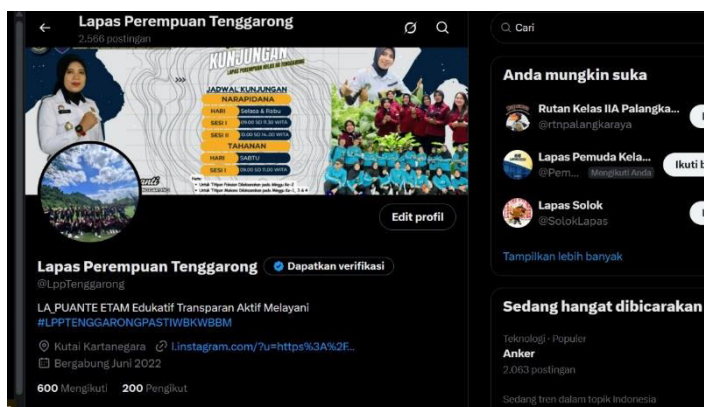
KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

Pemberian akses kepada WBP untuk menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui kotak aduan yang ditempatkan pada blok hunian



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Twitter Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Petugas Layanan Pengaduan yang ditempatkan di ruang tunggu kunjungan





23 September 2025

Yth,
**Kepala Kantor Wilayah
Direktorat Jenderal Pemasyarakatan
Kalimantan Timur**
di -
Samarinda

SURAT PENGANTAR

Nomor : WP.18.PAS.7.PR-04.01- 1894

NO	Naskah Dinas yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Unit Layanan Pengaduan Periode Bulan September 2025 pada Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong	1 Berkas	Demikian untuk menjadi periksa



Kepala



Riva Dilyanti

Tembusan:

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan RI;
2. Inspektur Jenderal Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan RI;

LAPORAN
PERIODE BULAN SEPTEMBER TAHUN 2025
TENTANG
PELAKSANAAN UNIT LAYANAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN UNIT KERJA
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG

A. Pendahuluan

1. Umum

Dalam konsep *good governance* adalah bagaimana melakukan perubahan dalam pengelolaan jalannya pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan *public (the way of governance)*. Perubahan ini dapat diwujudkan manakala *check and balance* sudah dapat dijalankan oleh masing-masing pihak antara penyelenggara pelayanan dan pengguna pelayanan publik sehingga menjalankan fungsi kontrolnya secara optimal baik dalam bentuk penanganan pengaduan maupun kemudahan dalam menyalurkan pengaduan salah satu cara yang efektif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan “mendengarkan pengaduan masyarakat”. Tuntutan masyarakat untuk melaksanakan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) terus bergulir dari waktu ke waktu baik di tingkat pusat maupun daerah. Hal tersebut merupakan suatu yang wajar seiring dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat dan pengaruh globalisasi. Untuk mensikapi hal itu sudah banyak usaha yang sudah akan dilakukan oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah dan mengarah pada terwujudnya suatu pemerintahan yang baik yang bermuara pada peningkatan pelayanan publik dengan melibatkan partisipasi dari masyarakat.

Dalam rangka memperkuat penerapan *good governance*, telah dibangun sistem pelaporan pelanggaran (*Whistleblowing System / WBS*) di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan. Penyelenggaraan WBS adalah bagian dari Sistem Pengendalian Internal dalam mencegah praktik penyimpangan dan kecurangan di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan. Melalui penyelenggaraan WBS, diharapkan dapat mengatasi permasalahan secara internal sebelum permasalahan tersebut merebak keruang publik yang dapat mengurangi reputasi organisasi.

Dalam mewujudkan perlindungan untuk masyarakat dan pemenuhan hak asasi manusia, Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong menjadi salah satu pos YANKOMAS yang dinaungi oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Kalimantan Timur.

Semakin lama tingkat kesadaran masyarakat atau pegawai mengenai kinerja sangatlah kritis terutama mengenai kinerja di lingkungan kerja masing-masing, misalnya, karena adanya kecurangan-kecurangan dalam instansi pemerintahan, agar supaya cepat ditindaklanjuti maka dibentuklah suatu sistem yang bernama *Whistleblowing System* sebagai penanganan pegawai di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dilaksanakannya sarana Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing System* (WBS) serta YANKOMAS di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan adalah :

- a. Untuk meningkatkan kinerja pegawai Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan dalam hal pelayanan publik seperti yang diamanatkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM;
- b. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
- c. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
- d. Melakukan perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia.

3. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup laporan adalah hasil penanganan pengaduan mengenai kinerja di lingkungan Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong, khususnya yang berhubungan dengan dugaan adanya penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang dan juga hasil pencapaian/progress terkait perkembangan program penanganan pengaduan di Lingkungan Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong.

4. Dasar

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2024 tentang Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 353);

3. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 867);
4. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 57 tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
7. Perjanjian Kerjasama antara Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) Nomor: M/HH-09.HM.05.02 Tahun 2015, Nomor: NK-005/I/DIV4.2/LPSK/04/2015 tanggal 12 Mei 2016;
8. Perjanjian Kerjasama antara Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Deputi Pengawasan Internal dan Pengaduan Masyarakat Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2017 dan Nomor ITJ.TI.01.03-06 tanggal 27 September 2017 tentang Pembangunan Konektivitas *Whistleblowing System*;
9. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 32 Tahun 2016 tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terhadap Permasalahan HAM.

B. Kegiatan yang dilaksanakan dan Hasil yang dicapai

Upaya reformasi birokrasi yang telah dilakukan oleh Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan terkait dengan penguatan pengawasan dan peningkatan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Adapun kegiatan yang telah dilaksanakan terkait Penanganan Pengaduan sepanjang periode Bulan September 2025 adalah sebagai berikut :

No	Aksi	Data Dukung
	Pelaksanaan dan Pemantauan Layanan Pengaduan melalui:	
1	Whistle Blowing System	Nihil
2	Website (https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/)	Nihil
3	Instagram (lpp_Tenggarong)	Nihil
4	Facebook (Lpp Tenggarong)	Nihil
5	Twitter (@lppTenggarong)	Nihil
6	Nomor Telepon/Whatsapp (08115598333)	Nihil
7	Kotak Pengaduan bagi WBP dan Keluarga	Nihil
8	Aplikasi LAPOR!	Nihil
9	SIPADU (Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat)	Nihil
10	Tim Intelijen	3 (Tiga)
11	Pos YANKOMAS	Nihil

Hasil Capaian

Unit Layanan Pengaduan terus dilaksanakan secara berkesinambungan di Lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong. Adapun hasil yang telah dicapai terkait dengan Program Unit Layanan Pengaduan pada Periode Bulan September Tahun 2025

No	Kegiatan	Hasil yang Dicapai	Data Dukung
1	Sosialisasi tentang layanan pengaduan kepada Warga Binaan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Kalapas Kamis, 18 September 2025	Meningkatkan layanan pengaduan	Dokumentasi kegiatan (terlampir)

C. Simpulan

Penanganan Pengaduan diharapkan :

1. Dapat meningkatkan pelayanan kinerja Pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong terkait dengan mekanisme dalam penyampaian pengaduan atau pelaporan yang melibatkan Pegawai yang berada di lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan;
2. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
3. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;

4. Meningkatkan integritas pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarrong menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

D. Penutup

Demikian kami sampaikan untuk menjadikan periksa.

MENGETAHUI

Kepala



Riva Dilyanti

Ketua ULP



Siti Maimunah



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

Sosialisasi kepada Warga Binaan tentang Layanan Pengaduan
Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Kalapas
(Kamis, 18 September 2025)



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



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

Sosialisasi kepada Warga Binaan tentang Layanan Pengaduan
Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Kalapas
(Kamis, 18 September 2025)



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



LAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
SEPTEMBER 2025

A. Pendahuluan

1. Umum

Dalam rangka memberikan pelayanan terhadap pengaduan dan keluhan dari masyarakat serta Warga Binaan Pemasyarakatan Lembaga Perempuan Kelas IIA Tenggarong, maka Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong membentuk Tim Pengelola Pengaduan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong sesuai dengan Undang-Undang No.14 Tahun 2018 Tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Surat Edaran Direktur Jenderal Pemasyarakatan tanggal 26 Juli 2011 No: PAS.HM.01.02-20 Tahun 2011 Tentang Layanan Informasi.

Dalam sarana dan prasarana yang ada pada layanan pengaduan tersebut berupa kotak pengaduan yang berada pada ruang kunjungan yang setiap bulannya telah diperiksa oleh Tim Pengelola Pengaduan. Layanan Pengaduan mempunyai tujuan agar segala keluhan yang menyangkut tentang Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong baik mengenai Warga Binaannya maupun keluhan mengenai pelayanan publik lainnya dapat tersalurkan melalui kotak layanan pengaduan tersebut.

2. Maksud dan Tujuan

- a. Untuk meningkatkan kinerja pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong dalam hal pelayanan publik seperti yang diamanatkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- b. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
- c. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- d. Melakukan perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia.

3. Ruang Lingkup

Hasil penanganan pengaduan mengenai kinerja di lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong, khususnya yang berhubungan dengan dugaan adanya penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang dan juga hasil pencapaian/progress terkait perkembangan program penanganan pengaduan di Lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong.

4. Dasar

- a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2024 tentang Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 353);
- c. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 867);
- d. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 57 tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- g. Perjanjian Kerjasama antara Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) Nomor: M/HH-09.HM.05.02 Tahun 2015, Nomor: NK-005/I/DIV4.2/LPSK/04/2015 tanggal 12 Mei 2016;
- h. Perjanjian Kerjasama antara Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Deputy Pengawasan Internal dan Pengaduan Masyarakat Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2017 dan Nomor ITJ.TI.01.03-06 tanggal 27 September 2017 tentang Pembangunan Konektivitas *Whistleblowing System*.
- i. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 32 Tahun 2016 tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terhadap Permasalahan HAM.

B. Kegiatan yang Dilaksanakan

Upaya reformasi birokrasi yang telah dilakukan oleh Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong terkait dengan penguatan pengawasan dan peningkatan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (***good governance***). Adapun kegiatan yang telah dilaksanakan terkait Penanganan Pengaduan Masyarakat & *WBS* sepanjang periode Bulan September 2025 adalah Sosialisasi Layanan Pengaduan kepada Warga Binaan Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong.

C. Hasil yang Dicapai

Unit Layanan Pengaduan terus dilaksanakan secara berkesinambungan dengan telah terimplementasinya dengan baik di Lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong. Adapun jumlah pengaduan pada periode September 2025 sebanyak 3 (tiga) pengaduan.

D. Simpulan dan Saran

Penanganan Pengaduan diharapkan :

1. Dapat meningkatkan pelayanan kinerja Pegawai Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan terkait dengan mekanisme dalam penyampaian pengaduan atau pelaporan yang melibatkan Pegawai yang berada di lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan;
2. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
3. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
4. Meningkatkan integritas pegawai Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM);
5. Memaksimalkan fungsi Pos YANKOMAS.

E. Penutup

Demikian kami sampaikan untuk menjadikan periksa.

Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 23 September 2025

Kepala



Riva Dilyanti



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN

KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR

LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG

Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara

Telepon : +62 811-5598-333, Laman : www.lppsamarinda.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
PERIODE SEPTEMBER TAHUN 2025

No	Tanggal Pengaduan	Pengaduan yang diterima	Tindaklanjut	Keterangan
1.	02 September 2025	Diterima informasi terkait adanya penipuan yang dilakukan oleh WBP an. Alviana Panambunan terhadap WBP lain an. Aprian, Eva, dan Susanti. Alviana melakukan penipuan dengan mengatasnamakan petugas melalui modus dapat membantu menghapus rekaman percakapan pada aplikasi Wartelsuspas Mitra Kerja Jaya dan berjanji akan melunasi hutang dengan menitipkan uang tersebut kepada petugas.	- Kepala Lapas beserta Jajaran Pejabat Struktural melakukan pengarahan kepada seluruh WBP terkait tata tertib lapas. - Petugas lebih intens untuk pengawasan kegiatan warga binaan saat jam steril dan aktivitas warga binaan saat pembukaan pintu kamar hunian secara berkala. - Pemeriksaan pelanggaran tata tertib	Sudah ditindaklanjuti
2.	09 September 2025	Diterima informasi terkait saat pemeriksaan WBP an. Alviana, diketahui bahwa adanya pemerasan yang dilakukan oleh WBP an. Hastinah kepada beberapa WBP yaitu Sundari, Ingga Dewi, Yuni, dan Alviana. WBP an. Hastinah melakukan pemerasan tersebut dengan modus membantu pengiriman saldo BRIZZI dengan menggunakan nomor rekening BCA anak kandung an. Nadiatul Ni'mah.	- Kepala Lapas beserta Jajaran Pejabat Struktural melakukan pengarahan kepada seluruh WBP terkait tata tertib lapas. - Petugas lebih intens untuk pengawasan kegiatan warga binaan saat jam steril dan aktivitas warga binaan saat pembukaan pintu kamar hunian secara berkala. - Pemeriksaan pelanggaran tata tertib	Sudah ditindaklanjuti

3.	14 September 2025	Diterima informasi terkait adanya pelanggaran tata tertib saat Komandan Rupam III kontrol area wartelsuspas mendapati WBP an. Mariana sedang menghubungi WBP di lapas lain melalui fasilitas wartelsuspas.	- Kepala Lapas beserta Jajaran Pejabat Struktural melakukan pengarahan kepada seluruh WBP terkait tata tertib lapas. - Petugas lebih intens untuk pengawasan kegiatan warga binaan saat jam steril dan aktivitas warga binaan saat pembukaan pintu kamar hunian secara berkala. - Pemeriksaan pelanggaran tata tertib	Sudah ditindaklanjuti
----	-------------------------	--	---	-----------------------

JUMLAH PENGADUAN	
Pengaduan yang sudah ditindaklanjuti	Pengaduan yang belum ditindaklanjuti
3 (tiga) pengaduan	-



Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 23 September 2025

Kepala



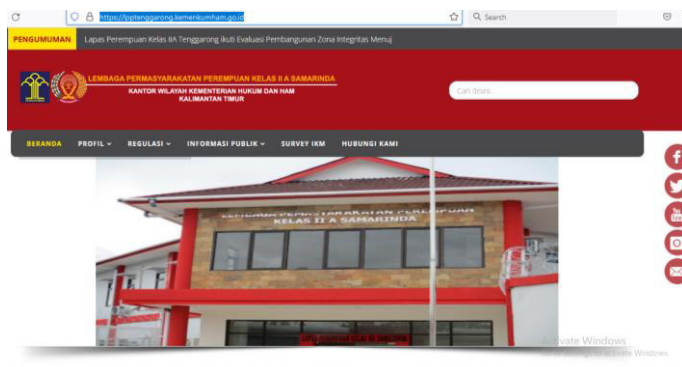
Riva Dilyanti



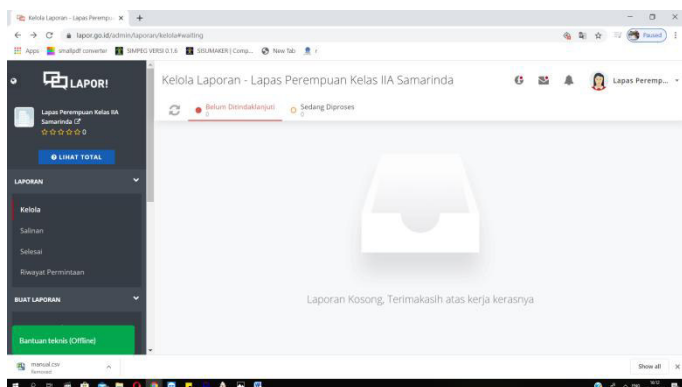
KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA Tenggarong
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

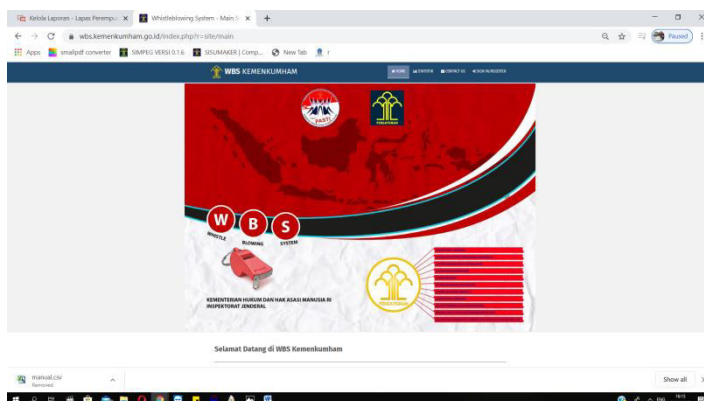
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Website Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong (<https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/>)



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi LAPOR Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi Whistle Blowing System Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia





KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi Whatsapp
Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong

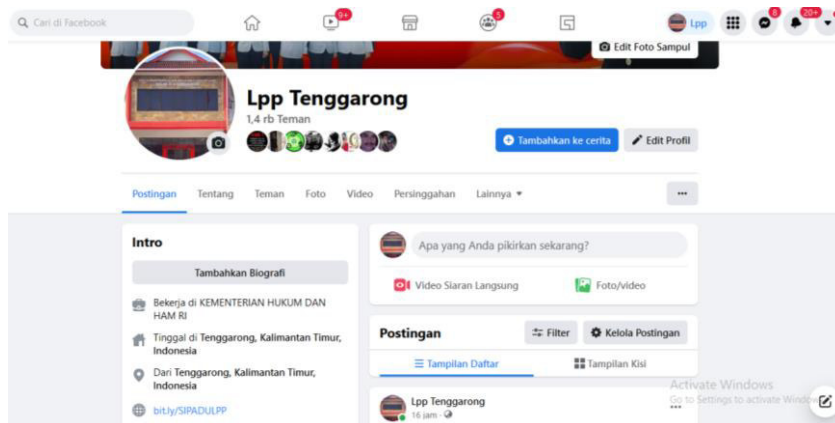
Info dan nomor telepon

Informasi layanan kunjungan via online
bisa dilihat profil diatas sesuai jam
operasional kantor, Terimakasih.
6 hari yang lalu

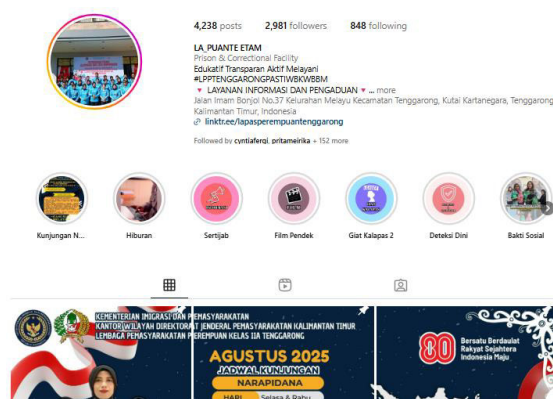
+62 811-5598-333
Ponsel



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Facebook Lembaga
Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Instagram Lembaga
Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong





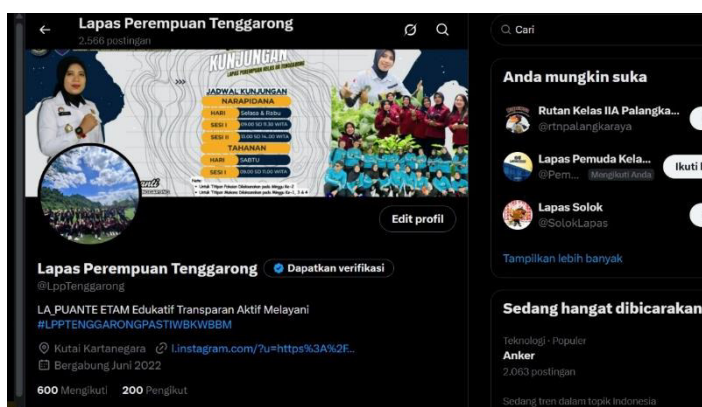
KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

Pemberian akses kepada WBP untuk menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui kotak aduan yang ditempatkan pada blok hunian



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Twitter Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Petugas Layanan Pengaduan yang ditempatkan di ruang tunggu kunjungan





06 November 2025

Yth,
**Kepala Kantor Wilayah
Direktorat Jenderal Pemasyarakatan
Kalimantan Timur**
di -
Samarinda

SURAT PENGANTAR

Nomor : WP.18.PAS.7.PR-04.01- 2432

NO	Naskah Dinas yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Unit Layanan Pengaduan Periode Bulan Oktober 2025 pada Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong	1 Berkas	Demikian untuk menjadi periksa



Kepala



Riva Dilyanti

Tembusan:

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan RI;
2. Inspektur Jenderal Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan RI;

LAPORAN
PERIODE BULAN OKTOBER TAHUN 2025
TENTANG
PELAKSANAAN UNIT LAYANAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN UNIT KERJA
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG

A. Pendahuluan

1. Umum

Dalam konsep *good governance* adalah bagaimana melakukan perubahan dalam pengelolaan jalannya pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan *public (the way of governance)*. Perubahan ini dapat diwujudkan manakala *check and balance* sudah dapat dijalankan oleh masing-masing pihak antara penyelenggara pelayanan dan pengguna pelayanan publik sehingga menjalankan fungsi kontrolnya secara optimal baik dalam bentuk penanganan pengaduan maupun kemudahan dalam menyalurkan pengaduan salah satu cara yang efektif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan “mendengarkan pengaduan masyarakat”. Tuntutan masyarakat untuk melaksanakan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) terus bergulir dari waktu ke waktu baik di tingkat pusat maupun daerah. Hal tersebut merupakan suatu yang wajar seiring dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat dan pengaruh globalisasi. Untuk mensikapi hal itu sudah banyak usaha yang sudah akan dilakukan oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah dan mengarah pada terwujudnya suatu pemerintahan yang baik yang bermuara pada peningkatan pelayanan publik dengan melibatkan partisipasi dari masyarakat.

Dalam rangka memperkuat penerapan *good governance*, telah dibangun sistem pelaporan pelanggaran (*Whistleblowing System / WBS*) di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan. Penyelenggaraan WBS adalah bagian dari Sistem Pengendalian Internal dalam mencegah praktik penyimpangan dan kecurangan di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan. Melalui penyelenggaraan WBS, diharapkan dapat mengatasi permasalahan secara internal sebelum permasalahan tersebut merebak keruang publik yang dapat mengurangi reputasi organisasi.

Dalam mewujudkan perlindungan untuk masyarakat dan pemenuhan hak asasi manusia, Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong menjadi salah satu pos YANKOMAS yang dinaungi oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Kalimantan Timur.

Semakin lama tingkat kesadaran masyarakat atau pegawai mengenai kinerja sangatlah kritis terutama mengenai kinerja di lingkungan kerja masing-masing, misalnya, karena adanya kecurangan-kecurangan dalam instansi pemerintahan, agar supaya cepat ditindaklanjuti maka dibentuklah suatu sistem yang bernama *Whistleblowing System* sebagai penanganan pegawai di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dilaksanakannya sarana Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing System* (WBS) serta YANKOMAS di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan adalah :

- a. Untuk meningkatkan kinerja pegawai Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan dalam hal pelayanan publik seperti yang diamanatkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM;
- b. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
- c. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
- d. Melakukan perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia.

3. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup laporan adalah hasil penanganan pengaduan mengenai kinerja di lingkungan Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong, khususnya yang berhubungan dengan dugaan adanya penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang dan juga hasil pencapaian/progress terkait perkembangan program penanganan pengaduan di Lingkungan Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong.

4. Dasar

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2024 tentang Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 353);

3. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 867);
4. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 57 tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
7. Perjanjian Kerjasama antara Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) Nomor: M/HH-09.HM.05.02 Tahun 2015, Nomor: NK-005/I/DIV4.2/LPSK/04/2015 tanggal 12 Mei 2016;
8. Perjanjian Kerjasama antara Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Deputi Pengawasan Internal dan Pengaduan Masyarakat Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2017 dan Nomor ITJ.TI.01.03-06 tanggal 27 September 2017 tentang Pembangunan Konektivitas *Whistleblowing System*;
9. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 32 Tahun 2016 tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terhadap Permasalahan HAM.

B. Kegiatan yang dilaksanakan dan Hasil yang dicapai

Upaya reformasi birokrasi yang telah dilakukan oleh Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan terkait dengan penguatan pengawasan dan peningkatan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Adapun kegiatan yang telah dilaksanakan terkait Penanganan Pengaduan sepanjang periode Bulan Oktober 2025 adalah sebagai berikut :

No	Aksi	Data Dukung
	Pelaksanaan dan Pemantauan Layanan Pengaduan melalui:	
1	Whistle Blowing System	Nihil
2	Website (https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/)	Nihil
3	Instagram (lpp_Tenggarong)	Nihil
4	Facebook (Lpp Tenggarong)	Nihil
5	Twitter (@lppTenggarong)	Nihil
6	Nomor Telepon/Whatsapp (08115598333)	Nihil
7	Kotak Pengaduan bagi WBP dan Keluarga	Nihil
8	Aplikasi LAPOR!	Nihil
9	SIPADU (Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat)	Nihil
10	Tim Intelijen	Nihil
11	Pos YANKOMAS	Nihil

Hasil Capaian

Unit Layanan Pengaduan terus dilaksanakan secara berkesinambungan di Lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong. Adapun hasil yang telah dicapai terkait dengan Program Unit Layanan Pengaduan pada Periode Bulan Oktober Tahun 2025

No	Kegiatan	Hasil yang Dicapai	Data Dukung
1	Penguatan tentang layanan pengaduan kepada Petugas Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Kalapas Sabtu, 25 Oktober 2025	Meningkatkan layanan pengaduan	Dokumentasi kegiatan (terlampir)

C. Simpulan

Penanganan Pengaduan diharapkan :

1. Dapat meningkatkan pelayanan kinerja Pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong terkait dengan mekanisme dalam penyampaian pengaduan atau pelaporan yang melibatkan Pegawai yang berada di lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan;
2. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
3. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;

4. Meningkatkan integritas pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

D. Penutup

Demikian kami sampaikan untuk menjadikan periksa.

MENGETAHUI

Kepala



Riva Dilyanti



Ketua ULP



Siti Maimunah



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

Penguatan kepada Petugas tentang Layanan Pengaduan
Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Kalapas
(Sabtu, 25 Oktober 2025)



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



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR

LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG

Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong

Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

**LAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
OKTOBER 2025**

A. Pendahuluan

1. Umum

Dalam rangka memberikan pelayanan terhadap pengaduan dan keluhan dari masyarakat serta Warga Binaan Pemasyarakatan Lembaga Perempuan Kelas IIA Tenggarong, maka Lembaga Perempuan Pemasyarakatan Kelas IIA Tenggarong membentuk Tim Pengelola Pengaduan Lembaga Perempuan Pemasyarakatan Kelas IIA Tenggarong sesuai dengan Undang-Undang No.14 Tahun 2018 Tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Surat Edaran Direktur Jenderal Pemasyarakatan tanggal 26 Juli 2011 No: PAS.HM.01.02-20 Tahun 2011 Tentang Layanan Informasi.

Dalam sarana dan prasarana yang ada pada layanan pengaduan tersebut berupa kotak pengaduan yang berada pada ruang kunjungan yang setiap bulannya telah diperiksa oleh Tim Pengelola Pengaduan. Layanan Pengaduan mempunyai tujuan agar segala keluhan yang menyangkut tentang Lembaga Perempuan Pemasyarakatan Kelas IIA Tenggarong baik mengenai Warga Binaannya maupun keluhan mengenai pelayanan publik lainnya dapat tersalurkan melalui kotak layanan pengaduan tersebut.

2. Maksud dan Tujuan

- a. Untuk meningkatkan kinerja pegawai Lembaga Perempuan Pemasyarakatan Kelas IIA Tenggarong dalam hal pelayanan publik seperti yang diamanatkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- b. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
- c. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- d. Melakukan perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia.

3. Ruang Lingkup

Hasil penanganan pengaduan mengenai kinerja di lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong, khususnya yang berhubungan dengan dugaan adanya penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang dan juga hasil pencapaian/progress terkait perkembangan program penanganan pengaduan di Lingkungan Lembaga Perempuan Pemasyarakatan Kelas IIA Tenggarong.

4. Dasar

- a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2024 tentang Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 353);
- c. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 867);
- d. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 57 tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- g. Perjanjian Kerjasama antara Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) Nomor: M/HH-09.HM.05.02 Tahun 2015, Nomor: NK-005/I/DIV4.2/LPSK/04/2015 tanggal 12 Mei 2016;
- h. Perjanjian Kerjasama antara Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Deputi Pengawasan Internal dan Pengaduan Masyarakat Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2017 dan Nomor ITJ.TI.01.03-06 tanggal 27 September 2017 tentang Pembangunan Konektivitas *Whistleblowing System*.

B. Kegiatan yang Dilaksanakan

Upaya reformasi birokrasi yang telah dilakukan oleh Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong terkait dengan penguatan pengawasan dan peningkatan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (***good governance***). Adapun kegiatan yang telah dilaksanakan terkait Penanganan Pengaduan Masyarakat & *WBS* sepanjang periode Bulan Oktober 2025 adalah Sosialisasi Layanan Pengaduan kepada Warga Binaan Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong.

C. Hasil yang Dicapai

Unit Layanan Pengaduan terus dilaksanakan secara berkesinambungan dengan telah terimplementasinya dengan baik di Lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong. Adapun jumlah pengaduan pada periode Oktober 2025 *nihil*.

D. Simpulan dan Saran

Penanganan Pengaduan diharapkan :

1. Dapat meningkatkan pelayanan kinerja Pegawai Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan terkait dengan mekanisme dalam penyampaian pengaduan atau pelaporan yang melibatkan Pegawai yang berada di lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan;
2. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
3. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
4. Meningkatkan integritas pegawai Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM);
5. Memaksimalkan fungsi Pos YANKOMAS.

E. Penutup

Demikian kami sampaikan untuk menjadikan periksa.

Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 06 November 2025

Kepala



Riva Dilyanti



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN

KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR

LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG

Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara

Telepon : +62 811-5598-333, Laman : www.lppsamarinda.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
PERIODE OKTOBER TAHUN 2025

No	Tanggal Pengaduan	Pengaduan yang diterima	Tindaklanjut	Keterangan
		Nihil		

JUMLAH PENGADUAN	
Pengaduan yang sudah ditindaklanjuti	Pengaduan yang belum ditindaklanjuti
-	-

Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 06 November 2025

Kepala



KEMENIMIPAS
Ditandatangani secara elektronik oleh:

Riva Dilyanti

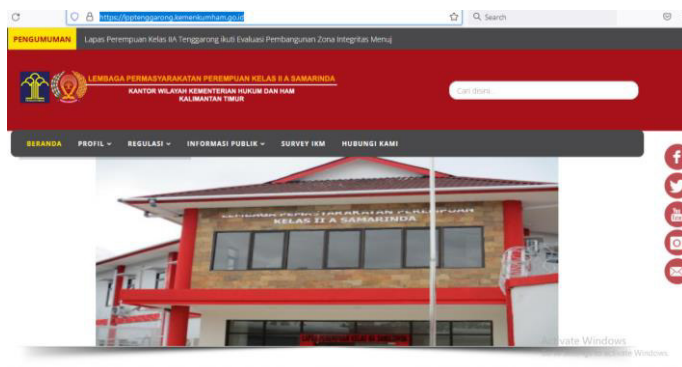




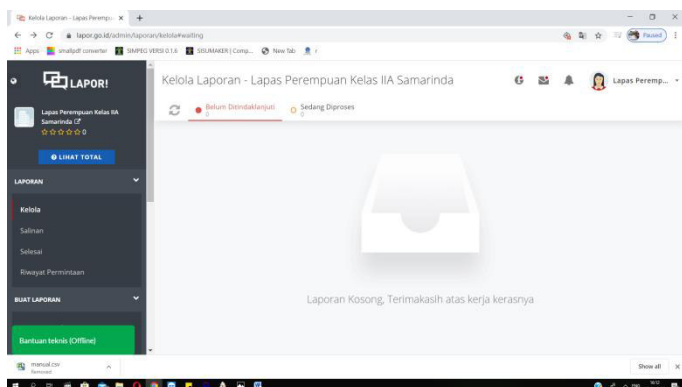
KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

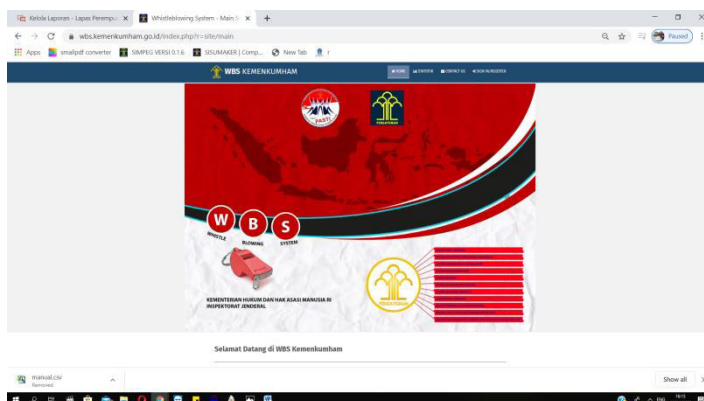
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Website Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong (<https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/>)



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi LAPOR Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi Whistle Blowing System Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia





KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi Whatsapp
Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong

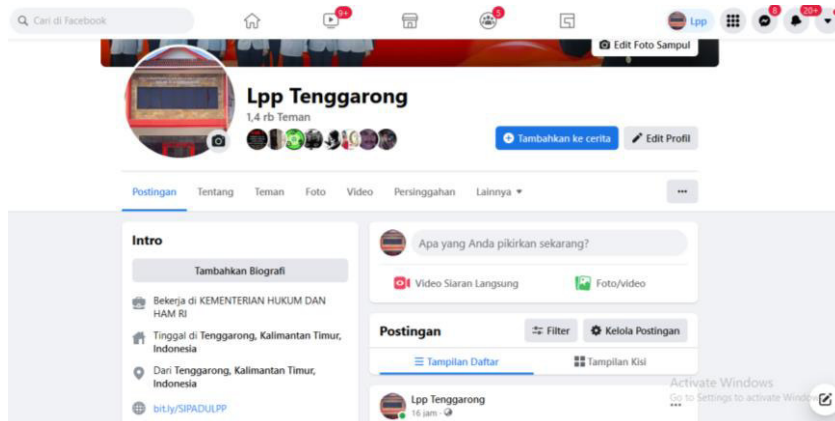
Info dan nomor telepon

Informasi layanan kunjungan via online
bisa dilihat profil diatas sesuai jam
operasional kantor, Terimakasih.
6 hari yang lalu

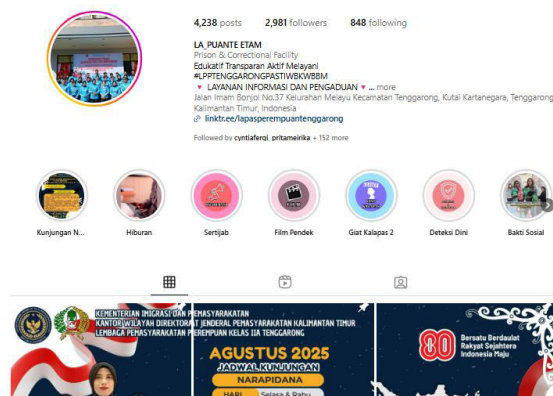
+62 811-5598-333
Ponsel



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Facebook Lembaga
Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Instagram Lembaga
Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong





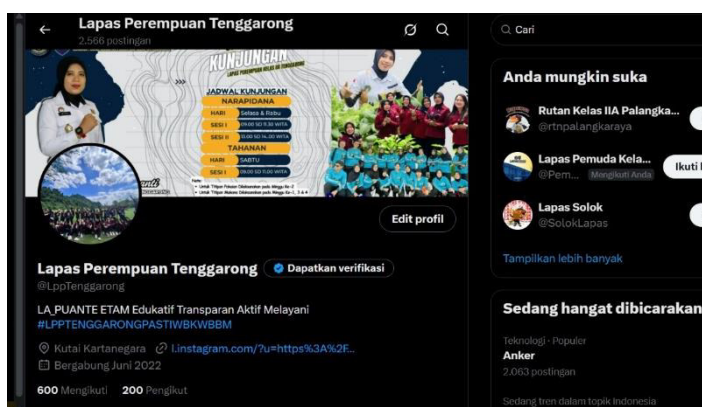
KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

Pemberian akses kepada WBP untuk menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui kotak aduan yang ditempatkan pada blok hunian



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Twitter Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Petugas Layanan Pengaduan yang ditempatkan di ruang tunggu kunjungan





26 November 2025

Yth,
**Kepala Kantor Wilayah
Direktorat Jenderal Pemasyarakatan
Kalimantan Timur**
di -
Samarinda

SURAT PENGANTAR

Nomor : WP.18.PAS.7.PR-04.01- 2592

NO	Naskah Dinas yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Unit Layanan Pengaduan Periode Bulan November 2025 pada Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong	1 Berkas	Demikian untuk menjadi periksa



Kepala



Riva Dilyanti

Tembusan:

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan RI;
2. Inspektur Jenderal Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan RI;

**LAPORAN
PERIODE BULAN NOVEMBER TAHUN 2025**

**TENTANG
PELAKSANAAN UNIT LAYANAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN UNIT KERJA
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG**

A. Pendahuluan

1. Umum

Dalam konsep *good governance* adalah bagaimana melakukan perubahan dalam pengelolaan jalannya pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan *public (the way of governance)*. Perubahan ini dapat diwujudkan manakala *check and balance* sudah dapat dijalankan oleh masing-masing pihak antara penyelenggara pelayanan dan pengguna pelayanan publik sehingga menjalankan fungsi kontrolnya secara optimal baik dalam bentuk penanganan pengaduan maupun kemudahan dalam menyalurkan pengaduan salah satu cara yang efektif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan “mendengarkan pengaduan masyarakat”. Tuntutan masyarakat untuk melaksanakan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) terus bergulir dari waktu ke waktu baik di tingkat pusat maupun daerah. Hal tersebut merupakan suatu yang wajar seiring dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat dan pengaruh globalisasi. Untuk mensikapi hal itu sudah banyak usaha yang sudah akan dilakukan oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah dan mengarah pada terwujudnya suatu pemerintahan yang baik yang bermuara pada peningkatan pelayanan publik dengan melibatkan partisipasi dari masyarakat.

Dalam rangka memperkuat penerapan *good governance*, telah dibangun sistem pelaporan pelanggaran (*Whistleblowing System / WBS*) di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan. Penyelenggaraan WBS adalah bagian dari Sistem Pengendalian Internal dalam mencegah praktik penyimpangan dan kecurangan di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan. Melalui penyelenggaraan WBS, diharapkan dapat mengatasi permasalahan secara internal sebelum permasalahan tersebut merebak keruang publik yang dapat mengurangi reputasi organisasi.

Dalam mewujudkan perlindungan untuk masyarakat dan pemenuhan hak asasi manusia, Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong menjadi salah satu pos YANKOMAS yang dinaungi oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Kalimantan Timur.

Semakin lama tingkat kesadaran masyarakat atau pegawai mengenai kinerja sangatlah kritis terutama mengenai kinerja di lingkungan kerja masing-masing, misalnya, karena adanya kecurangan-kecurangan dalam instansi pemerintahan, agar supaya cepat ditindaklanjuti maka dibentuklah suatu sistem yang bernama *Whistleblowing System* sebagai penanganan pegawai di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dilaksanakannya sarana Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing System* (WBS) serta YANKOMAS di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan adalah :

- a. Untuk meningkatkan kinerja pegawai Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan dalam hal pelayanan publik seperti yang diamanatkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM;
- b. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
- c. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
- d. Melakukan perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia.

3. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup laporan adalah hasil penanganan pengaduan mengenai kinerja di lingkungan Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong, khususnya yang berhubungan dengan dugaan adanya penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang dan juga hasil pencapaian/progress terkait perkembangan program penanganan pengaduan di Lingkungan Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong.

4. Dasar

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2024 tentang Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 353);

3. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 867);
4. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 57 tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
7. Perjanjian Kerjasama antara Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) Nomor: M/HH-09.HM.05.02 Tahun 2015, Nomor: NK-005/I/DIV4.2/LPSK/04/2015 tanggal 12 Mei 2016;
8. Perjanjian Kerjasama antara Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Deputi Pengawasan Internal dan Pengaduan Masyarakat Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2017 dan Nomor ITJ.TI.01.03-06 tanggal 27 September 2017 tentang Pembangunan Konektivitas *Whistleblowing System*;
9. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 32 Tahun 2016 tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terhadap Permasalahan HAM.

B. Kegiatan yang dilaksanakan dan Hasil yang dicapai

Upaya reformasi birokrasi yang telah dilakukan oleh Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan terkait dengan penguatan pengawasan dan peningkatan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Adapun kegiatan yang telah dilaksanakan terkait Penanganan Pengaduan sepanjang periode Bulan November 2025 adalah sebagai berikut :

No	Aksi	Data Dukung
	Pelaksanaan dan Pemantauan Layanan Pengaduan melalui:	
1	Whistle Blowing System	Nihil
2	Website (https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/)	Nihil
3	Instagram (lpp_Tenggarong)	Nihil
4	Facebook (Lpp Tenggarong)	Nihil
5	Twitter (@lppTenggarong)	Nihil
6	Nomor Telepon/Whatsapp (08115598333)	Nihil
7	Kotak Pengaduan bagi WBP dan Keluarga	Nihil
8	Aplikasi LAPOR!	Nihil
9	SIPADU (Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat)	Nihil
10	Tim Intelijen	Nihil
11	Pos YANKOMAS	Nihil

Hasil Capaian

Unit Layanan Pengaduan terus dilaksanakan secara berkesinambungan di Lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong. Adapun hasil yang telah dicapai terkait dengan Program Unit Layanan Pengaduan pada Periode Bulan November Tahun 2025

No	Kegiatan	Hasil yang Dicapai	Data Dukung
1	Sosialisasi tentang layanan pengaduan kepada Warga Binaan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Kalapas Selasa, 18 November 2025	Meningkatkan layanan pengaduan	Dokumentasi kegiatan (terlampir)
2.	Penguatan tentang layanan pengaduan kepada Petugas Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Kalapas Selasa, 25 November 2025	Meningkatkan layanan pengaduan	Dokumentasi kegiatan (terlampir)

C. Simpulan

Penanganan Pengaduan diharapkan :

1. Dapat meningkatkan pelayanan kinerja Pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong terkait dengan mekanisme dalam penyampaian pengaduan atau pelaporan yang melibatkan Pegawai yang berada di lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan;
2. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
3. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
4. Meningkatkan integritas pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

D. Penutup

Demikian kami sampaikan untuk menjadikan periksa.

MENGETAHUI

Kepala



Riva Dilyanti



Ketua ULP



Siti Maimunah



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI
Sosialisasi kepada Warga Binaan tentang Layanan Pengaduan
Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Kalapas
(Kamis, 18 November 2025)





KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

Penguatan tentang Layanan Pengaduan kepada Petugas
Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Kalapas
(Kamis, 25 November 2025)





LAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
NOVEMBER 2025

A. Pendahuluan

1. Umum

Dalam rangka memberikan pelayanan terhadap pengaduan dan keluhan dari masyarakatan serta Warga Binaan Pemasyarakatan Lembaga Perempuan Kelas IIA Tenggarong, maka Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong membentuk Tim Pengelola Pengaduan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong sesuai dengan Undang-Undang No.14 Tahun 2018 Tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Surat Edaran Direktur Jenderal Pemasyarakatan tanggal 26 Juli 2011 No: PAS.HM.01.02-20 Tahun 2011 Tentang Layanan Informasi.

Dalam sarana dan prasarana yang ada pada layanan pengaduan tersebut berupa kotak pengaduan yang berada pada ruang kunjungan yang setiap bulannya telah diperiksa oleh Tim Pengelola Pengaduan. Layanan Pengaduan mempunyai tujuan agar segala keluhan yang menyangkut tentang Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong baik mengenai Warga Binaannya maupun keluhan mengenai pelayanan publik lainnya dapat tersalurkan melalui kotak layanan pengaduan tersebut.

2. Maksud dan Tujuan

- a. Untuk meningkatkan kinerja pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong dalam hal pelayanan publik seperti yang diamanatkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- b. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
- c. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- d. Melakukan perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia.

3. Ruang Lingkup

Hasil penanganan pengaduan mengenai kinerja di lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong, khususnya yang berhubungan dengan dugaan adanya penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang dan juga hasil pencapaian/progress terkait perkembangan program penanganan pengaduan di Lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong.

4. Dasar

- a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2024 tentang Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 353);
- c. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 867);
- d. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 57 tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- g. Perjanjian Kerjasama antara Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) Nomor: M/HH-09.HM.05.02 Tahun 2015, Nomor: NK-005/I/DIV4.2/LPSK/04/2015 tanggal 12 Mei 2016;
- h. Perjanjian Kerjasama antara Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Deputy Pengawasan Internal dan Pengaduan Masyarakat Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2017 dan Nomor ITJ.TI.01.03-06 tanggal 27 September 2017 tentang Pembangunan Konektivitas *Whistleblowing System*.
- i. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 32 Tahun 2016 tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terhadap Permasalahan HAM.

B. Kegiatan yang Dilaksanakan

Upaya reformasi birokrasi yang telah dilakukan oleh Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong terkait dengan penguatan pengawasan dan peningkatan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (***good governance***). Adapun kegiatan yang telah dilaksanakan terkait Penanganan Pengaduan Masyarakat & *WBS* sepanjang periode Bulan November 2025 adalah Sosialisasi Layanan Pengaduan kepada Warga Binaan Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong dan Penguatan tentang Layanan Pengaduan kepada Petugas Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong.

C. Hasil yang Dicapai

Unit Layanan Pengaduan terus dilaksanakan secara berkesinambungan dengan telah terimplementasinya dengan baik di Lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong. Adapun jumlah pengaduan pada periode November 2025 *Nihil*.

D. Simpulan dan Saran

Penanganan Pengaduan diharapkan :

1. Dapat meningkatkan pelayanan kinerja Pegawai Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan terkait dengan mekanisme dalam penyampaian pengaduan atau pelaporan yang melibatkan Pegawai yang berada di lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan;
2. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
3. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
4. Meningkatkan integritas pegawai Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM);
5. Memaksimalkan fungsi Pos YANKOMAS.

E. Penutup

Demikian kami sampaikan untuk menjadikan pemeriksaan.

Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 26 November 2025

Kepala



Riva Dilyanti



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN

KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR

LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG

Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara

Telepon : +62 811-5598-333, Laman : www.lppsamarinda.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
PERIODE NOVEMBER TAHUN 2025

No	Tanggal Pengaduan	Pengaduan yang diterima	Tindaklanjut	Keterangan
		Nihil		

JUMLAH PENGADUAN	
Pengaduan yang sudah ditindaklanjuti	Pengaduan yang belum ditindaklanjuti
-	-

Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 26 November 2025

Kepala



Riva Dilyanti

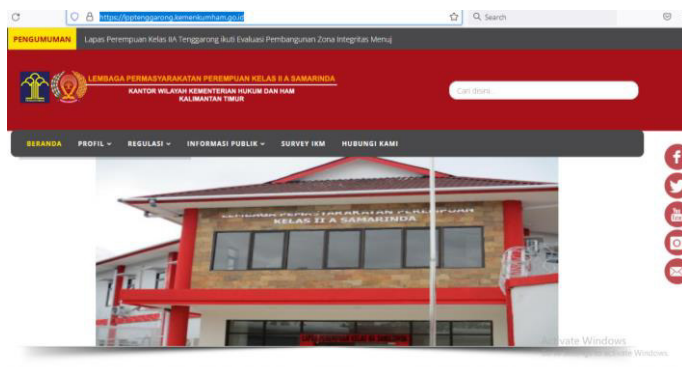




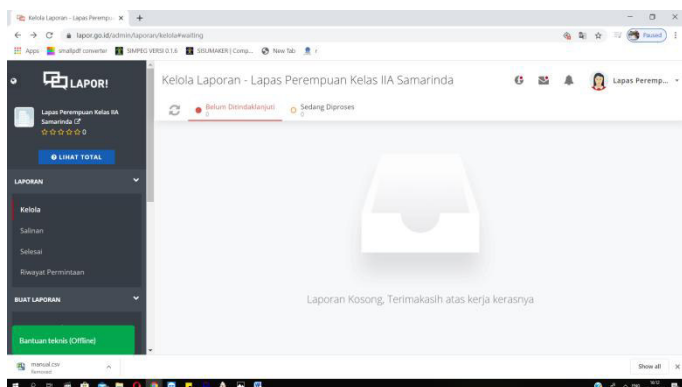
KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

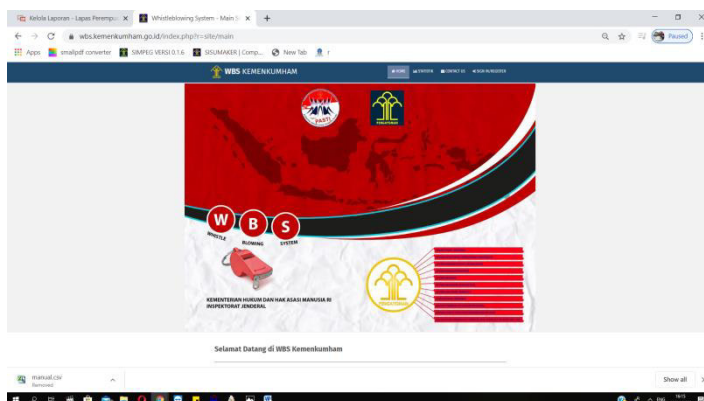
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Website Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong (<https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/>)



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi LAPOR Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi Whistle Blowing System Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia





KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi Whatsapp
Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong

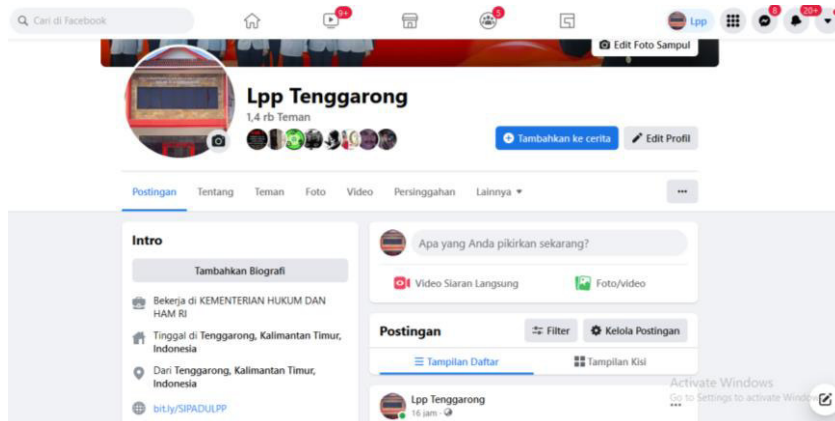
Info dan nomor telepon

Informasi layanan kunjungan via online
bisa dilihat profil diatas sesuai jam
operasional kantor, Terimakasih.
6 hari yang lalu

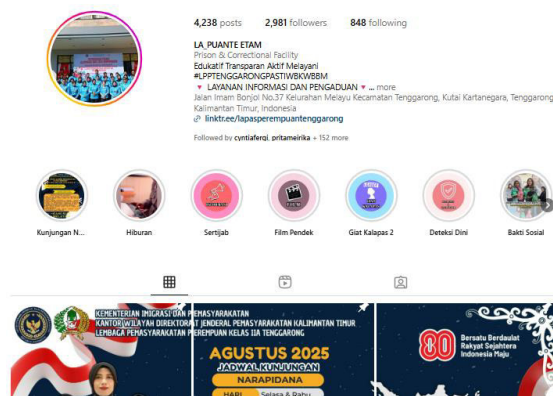
+62 811-5598-333
Ponsel



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Facebook Lembaga
Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Instagram Lembaga
Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong





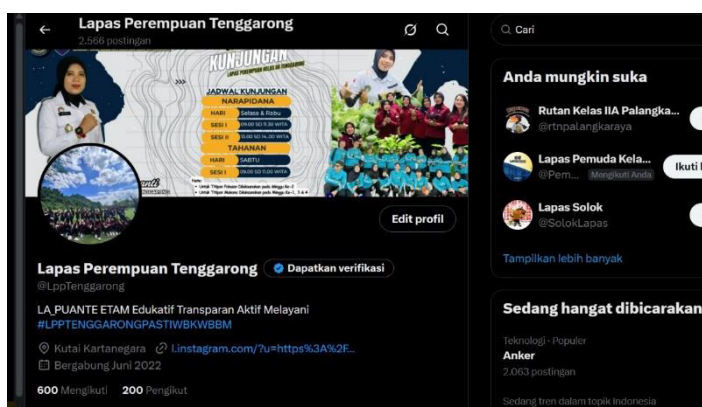
KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

Pemberian akses kepada WBP untuk menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui kotak aduan yang ditempatkan pada blok hunian



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Twitter Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Petugas Layanan Pengaduan yang ditempatkan di ruang tunggu kunjungan





13 Januari 2026

Yth,
Kepala Kantor Wilayah
Direktorat Jenderal Pemasyarakatan
Kalimantan Timur
di -
Samarinda

SURAT PENGANTAR

Nomor : WP.18.PAS.7-PR.04.01-0113

NO	Naskah Dinas yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Unit Layanan Pengaduan Periode Bulan Desember 2025 pada Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong	1 Berkas	Demikian untuk menjadi periksa



Kepala



Riva Dilyanti

Tembusan:

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan RI;
2. Inspektur Jenderal Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan RI;

**LAPORAN
PERIODE BULAN DESEMBER TAHUN 2025**

**TENTANG
PELAKSANAAN UNIT LAYANAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN UNIT KERJA
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG**

A. Pendahuluan

1. Umum

Dalam konsep **good governance** adalah bagaimana melakukan perubahan dalam pengelolaan jalannya pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan **public (the way of governance)**. Perubahan ini dapat diwujudkan manakala **check and balance** sudah dapat dijalankan oleh masing-masing pihak antara penyelenggara pelayanan dan pengguna pelayanan publik sehingga menjalankan fungsi kontrolnya secara optimal baik dalam bentuk penanganan pengaduan maupun kemudahan dalam menyalurkan pengaduan salah satu cara yang efektif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan “mendengarkan pengaduan masyarakat”. Tuntutan masyarakat untuk melaksanakan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (**Good Governance**) terus bergulir dari waktu ke waktu baik di tingkat pusat maupun daerah. Hal tersebut merupakan suatu yang wajar seiring dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat dan pengaruh globalisasi. Untuk mensikapi hal itu sudah banyak usaha yang sudah akan dilakukan oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah dan mengarah pada terwujudnya suatu pemerintahan yang baik yang bermuara pada peningkatan pelayanan publik dengan melibatkan partisipasi dari masyarakat.

Dalam rangka memperkuat penerapan **good governance**, telah dibangun sistem pelaporan pelanggaran (**Whistleblowing System / WBS**) di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan. Penyelenggaraan WBS adalah bagian dari Sistem Pengendalian Internal dalam mencegah praktik penyimpangan dan kecurangan di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan. Melalui penyelenggaraan WBS, diharapkan dapat mengatasi permasalahan secara internal sebelum permasalahan tersebut merebak keruang publik yang dapat mengurangi reputasi organisasi.

Dalam mewujudkan perlindungan untuk masyarakat dan pemenuhan hak asasi manusia, Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong

menjadi salah satu pos YANKOMAS yang dinaungi oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Kalimantan Timur.

Semakin lama tingkat kesadaran masyarakat atau pegawai mengenai kinerja sangatlah kritis terutama mengenai kinerja di lingkungan kerja masing-masing, misalnya, karena adanya kecurangan-kecurangan dalam instansi pemerintahan, agar supaya cepat ditindaklanjuti maka dibentuklah suatu sistem yang bernama *Whistleblowing System* sebagai penanganan pegawai di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dilaksanakannya sarana Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing System* (WBS) serta YANKOMAS di Lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan adalah :

- a. Untuk meningkatkan kinerja pegawai Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan dalam hal pelayanan publik seperti yang diamanatkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM;
- b. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
- c. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
- d. Melakukan perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia.

3. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup laporan adalah hasil penanganan pengaduan mengenai kinerja di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong, khususnya yang berhubungan dengan dugaan adanya penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang dan juga hasil pencapaian/progress terkait perkembangan program penanganan pengaduan di Lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong.

4. Dasar

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2024 tentang Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 353);
3. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 867);
4. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 57 tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
7. Perjanjian Kerjasama antara Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) Nomor: M/HH-09.HM.05.02 Tahun 2015, Nomor: NK-005/I/DIV4.2/LPSK/04/2015 tanggal 12 Mei 2016;
8. Perjanjian Kerjasama antara Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Deputi Pengawasan Internal dan Pengaduan Masyarakat Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2017 dan Nomor ITJ.TI.01.03-06 tanggal 27 September 2017 tentang Pembangunan Konektivitas *Whistleblowing System*;
9. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 32 Tahun 2016 tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terhadap Permasalahan HAM.

B. Kegiatan yang dilaksanakan dan Hasil yang dicapai

Upaya reformasi birokrasi yang telah dilakukan oleh Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan terkait dengan penguatan pengawasan dan peningkatan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (**good governance**). Adapun kegiatan yang telah dilaksanakan terkait Penanganan Pengaduan sepanjang periode Bulan Desember 2025 adalah sebagai berikut :

No	Aksi	Data Dukung
	Pelaksanaan dan Pemantauan Layanan Pengaduan melalui:	
1	Whistle Blowing System	Nihil
2	Website (https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/)	Nihil
3	Instagram (lpp_Tenggarong)	Nihil
4	Facebook (Lpp Tenggarong)	Nihil
5	Twitter (@lppTenggarong)	Nihil
6	Nomor Telepon/Whatsapp (08115598333)	Nihil
7	Kotak Pengaduan bagi WBP dan Keluarga	Nihil
8	Aplikasi LAPOR!	Nihil
9	SIPADU (Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat)	Nihil
10	Tim Intelijen	1 (Satu)
11	Pos YANKOMAS	Nihil

Hasil Capaian

Unit Layanan Pengaduan terus dilaksanakan secara berkesinambungan di Lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong. Adapun hasil yang telah dicapai terkait dengan Program Unit Layanan Pengaduan pada Periode Bulan Desember Tahun 2025

No	Kegiatan	Hasil yang Dicapai	Data Dukung
1	Sosialisasi tentang layanan pengaduan kepada Warga Binaan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh jajaran Eselon IV Rabu, 10 Desember 2025	Meningkatkan layanan pengaduan	Dokumentasi kegiatan (terlampir)

2.	Penguatan tentang layanan pengaduan kepada Petugas Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Kalapas Rabu, 17 Desember 2025	Meningkatkan layanan pengaduan	Dokumentasi kegiatan (terlampir)
----	---	--------------------------------	----------------------------------

C. Simpulan

Penanganan Pengaduan diharapkan :

1. Dapat meningkatkan pelayanan kinerja Pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong terkait dengan mekanisme dalam penyampaian pengaduan atau pelaporan yang melibatkan Pegawai yang berada di lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan;
2. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
3. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
4. Meningkatkan integritas pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

D. Penutup

Demikian kami sampaikan untuk menjadikan pemeriksaan.

MENGETAHUI

Kepala



Riva Dilyanti



Ketua ULP



Siti Maimunah



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemerkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

Sosialisasi kepada Warga Binaan tentang Layanan Pengaduan
Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh jajaran Eselon IV
(Rabu, 10 Desember 2025)





KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI
Penguatan tentang Layanan Pengaduan kepada Petugas
Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Kalapas
(Rabu, 17 Desember 2025)





LAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DESEMBER 2025

A. Pendahuluan

1. Umum

Dalam rangka memberikan pelayanan terhadap pengaduan dan keluhan dari masyarakat serta Warga Binaan Pemasyarakatan Lembaga Perempuan Kelas IIA Tenggarong, maka Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong membentuk Tim Pengelola Pengaduan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong sesuai dengan Undang-Undang No.14 Tahun 2018 Tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Surat Edaran Direktur Jenderal Pemasyarakatan tanggal 26 Juli 2011 No: PAS.HM.01.02-20 Tahun 2011 Tentang Layanan Informasi.

Dalam sarana dan prasarana yang ada pada layanan pengaduan tersebut berupa kotak pengaduan yang berada pada ruang kunjungan yang setiap bulannya telah diperiksa oleh Tim Pengelola Pengaduan. Layanan Pengaduan mempunyai tujuan agar segala keluhan yang menyangkut tentang Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong baik mengenai Warga Binaannya maupun keluhan mengenai pelayanan publik lainnya dapat tersalurkan melalui kotak layanan pengaduan tersebut.

2. Maksud dan Tujuan

- a. Untuk meningkatkan kinerja pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong dalam hal pelayanan publik seperti yang diamanatkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- b. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
- c. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- d. Melakukan perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia.

3. Ruang Lingkup

Hasil penanganan pengaduan mengenai kinerja di lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong, khususnya yang berhubungan dengan dugaan adanya penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang dan juga hasil pencapaian/ progress terkait perkembangan program penanganan pengaduan di Lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong.

4. Dasar

- a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2024 tentang Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 353);
- c. Peraturan Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 867);
- d. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 57 tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- g. Perjanjian Kerjasama antara Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) Nomor: M/HH-09.HM.05.02 Tahun 2015, Nomor: NK-005/I/DIV4.2/LPSK/04/2015 tanggal 12 Mei 2016;
- h. Perjanjian Kerjasama antara Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Deputi Pengawasan Internal dan Pengaduan Masyarakat Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2017 dan Nomor ITJ.TI.01.03-06 tanggal 27 September 2017 tentang Pembangunan Konektivitas *Whistleblowing System*.
- i. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 32 Tahun 2016 tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terhadap Permasalahan HAM.

B. Kegiatan yang Dilaksanakan

Upaya reformasi birokrasi yang telah dilakukan oleh Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong terkait dengan penguatan pengawasan dan peningkatan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (**good governance**). Adapun kegiatan yang telah dilaksanakan terkait Penanganan Pengaduan Masyarakat & *WBS* sepanjang periode Bulan Desember 2025 adalah Sosialisasi Layanan Pengaduan kepada Warga Binaan Lembaga

Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong dan Penguatan tentang Layanan Pengaduan kepada Petugas Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong.

C. Hasil yang Dicapai

Unit Layanan Pengaduan terus dilaksanakan secara berkesinambungan dengan telah terimplementasinya dengan baik di Lingkungan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong. Adapun jumlah pengaduan pada periode Desember 2025 *Nihil*.

D. Simpulan dan Saran

Penanganan Pengaduan diharapkan :

1. Dapat meningkatkan pelayanan kinerja Pegawai Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan terkait dengan mekanisme dalam penyampaian pengaduan atau pelaporan yang melibatkan Pegawai yang berada di lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan;
2. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat;
3. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
4. Meningkatkan integritas pegawai Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM);
5. Memaksimalkan fungsi Pos YANKOMAS.

E. Penutup

Demikian kami sampaikan untuk menjadikan periksa.

Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 13 Januari 2026

Kepala



Riva Dilyanti



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG

Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telepon : +62 811-5598-333, Laman : www.lppsamarinda.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
PERIODE DESEMBER TAHUN 2025

No	Tanggal Pengaduan	Pengaduan yang diterima	Tindaklanjut	Keterangan
1.	27 Desember 2025	Diterima informasi dari petugas pengamanan terkait adanya pelanggaran tata tertib yaitu perkelahian yang terjadi karena adanya kesalahpahaman antara warga binaan WBP an. Dewi Anggreani dan anak binaan an. Nurul Ihjra. Kejadian tersebut dilatarbelakangi adanya tindakan tidak pantas yang dilakukan oleh WBP an. Dewi Anggreani terhadap Linda Febriana saat kegiatan majelis taklim berlangsung. Tindakan tersebut terlihat oleh Nurul Ihjra, sehingga ybs menceritakan kepada warga binaan lain. Menanggapi hal tersebut, dalam kondisi emosi Dewi Anggreani menuju Kamar Hunian 1 dan melakukan pemukulan terhadap Nurul Ihjra. Mengetahui adanya keributan didalam kamar hunian 1, petugas regu jaga langsung mendatangi tempat kejadian dan melaporkan kepada Ka. KPLP.	- Kepala Lapas beserta Jajaran Pejabat Struktural melakukan pengarahan kepada seluruh WBP terkait tata tertib lapas. - Petugas lebih intens untuk pengawasan kegiatan warga binaan saat jam steril dan aktivitas warga binaan saat pembukaan pintu kamar hunian secara berkala. - Pemeriksaan pelanggaran tata tertib	Sudah ditindaklanjuti

JUMLAH PENGADUAN	
Pengaduan yang sudah ditindaklanjuti	Pengaduan yang belum ditindaklanjuti
1(Satu) Pengaduan	-

Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 13 Januari 2026

Kepala



Riva Dilyanti

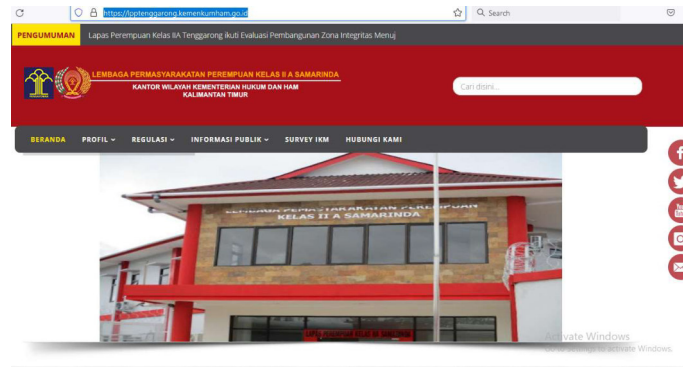




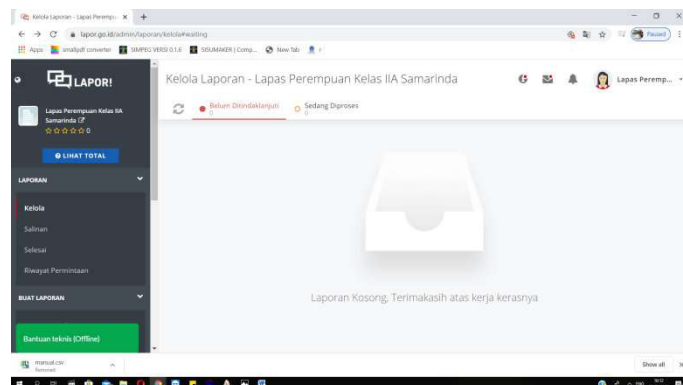
KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

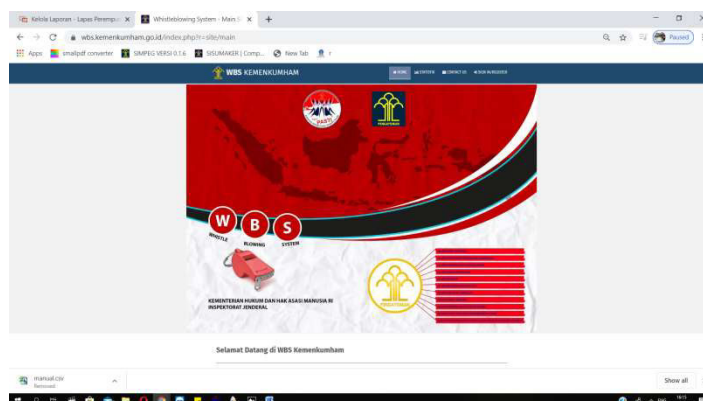
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Website Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong (<https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/>)



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi LAPOR Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi Whistle Blowing System Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia





KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lpptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi Whatsapp Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong

Info dan nomor telepon

Informasi layanan kunjungan via online
bisa dilihat profil diatas sesuai jam
operasional kantor, Terimakasih.

6 hari yang lalu

+62 811-5598-333

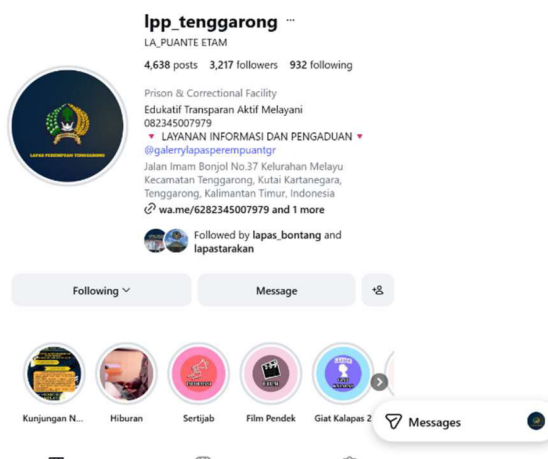
Ponsel



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Facebook Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Instagram Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong





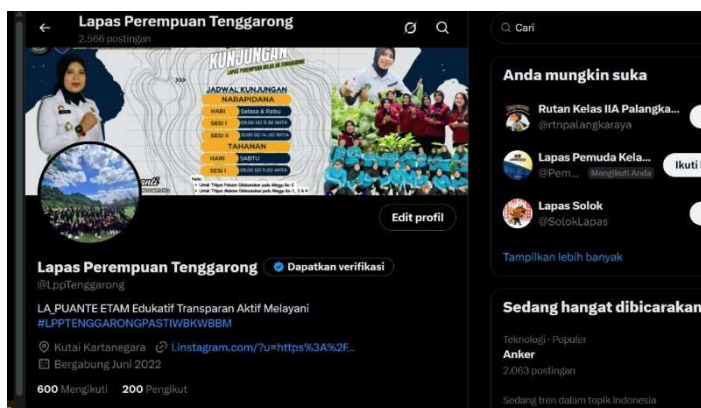
KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Jalan Imam Bonjol NO.37 RT.08 Kelurahan Melayu, Tenggarong
Laman : lptenggarong.kemenkumham.go.id Email : lptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

Pemberian akses kepada WBP untuk menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui kotak aduan yang ditempatkan pada blok hunian



Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Twitter Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



Petugas Layanan Pengaduan yang ditempatkan di ruang tunggu kunjungan

