



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 RT.08, Kel.Melayu, Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100 Email : lpp.smd@gmail.com

07 Februari 2024

Yth,
**Kepala Kantor Wilayah
Kementerin Hukum dan HAM Kalimantan Timur**
di -
Samarinda

SURAT PENGANTAR

Nomor : W18.PAS.PAS.7.PR-04.01- 0307

NO	Naskah Dinas yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Unit Layanan Pengaduan Periode Bulan Januari 2024 pada Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong	1 Berkas	Demikian untuk menjadi periksa



K E P A L A



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Triana Agustin
NIP 19820828 200012 2 001

Tembusan:

1. Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan HAM RI;
2. Direktur Jenderal Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan HAM RI;
3. Kepala Divisi Pemasyarakatan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Kalimantan Timur.

LAPORAN
PERIODE BULAN JANUARI TAHUN 2024
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 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 ;
3. 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;
 4. 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;
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
 6. 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;
 7. 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*;
 8. 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 2024 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 2024

No	Kegiatan	Hasil yang Dicapai	Data Dukung
1	Penguatan Tentang Optimalisasi Layanan Pengaduan Kepada seluruh Petugas Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong Selasa, 02 Januari 2024	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

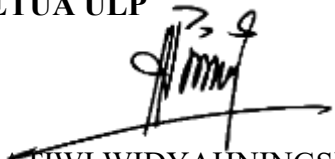
Demikian kami sampaikan untuk menjadikan periksa.


MENGETAHUI
KEPALA

PRIANA AGUSTIN
NIP. 198208282000122001

Tenggarong, 07 Februari 2024

KETUA ULP


PRATIWI WIDYAHNINGSIH
NIP. 196602031994032001



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 RT.08, Kel.Melayu, Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100 Email : lpp.smd@gmail.com

DOKUMENTASI

Penguatan tentang optimalisasi layanan pengaduan kepada Pejabat Administrasi Pelaksana, JFT, serta JFU Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Kepala Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong (Selasa, 02 Januari 2024)





LAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
JANUARI 2024

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 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 ;
- c. 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;
- d. 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;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. 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;
- g. 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*.
- h. 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 Januari 2024 adalah Penguatan tentang optimalisasi layanan pengaduan kepada Pejabat Administrasi Pelaksana, JFT, serta JFU 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 2024 adalah 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 periksa.



Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 07 Februari 2024
KEPALA



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Triana Agustin

NIP. 198208282000122001



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
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 : lpp.smd@gmail.com

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
PERIODE JANUARI TAHUN 2024

No	Tanggal Pengaduan	Pengaduan yang diterima	Tindaklanjut	Keterangan
		Nihil		

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



Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 07 Februari 2024
KEPALA



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Triana Agustin

NIP 198208282000122001



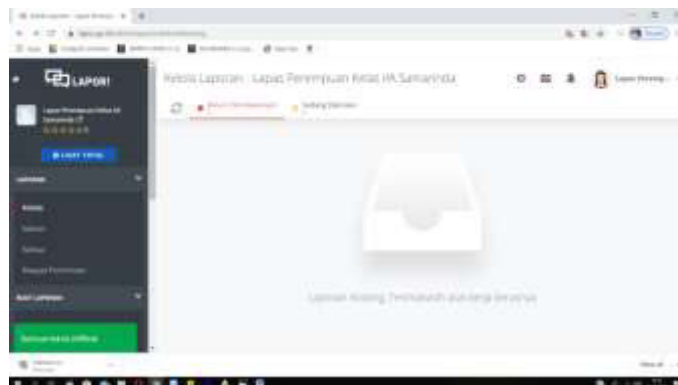
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

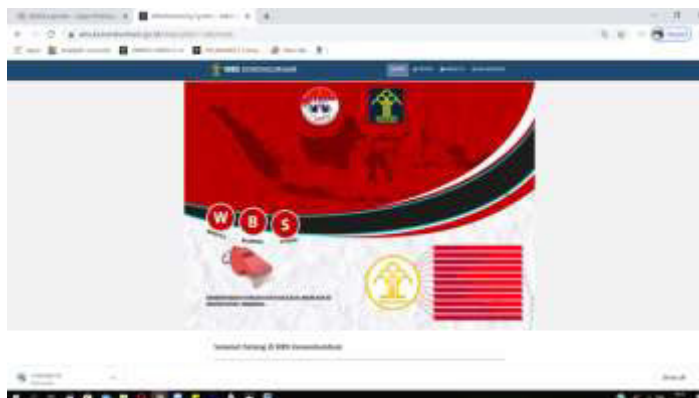
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Website Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong (<https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/>)



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





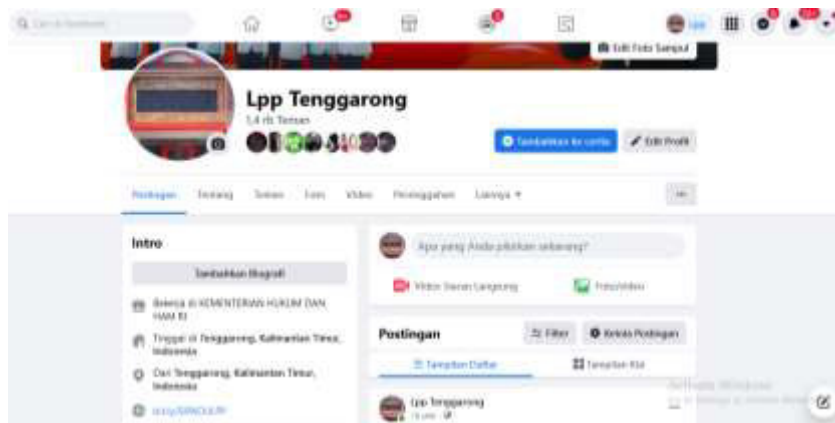
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpp.smd@gmail.com

DOKUMENTASI

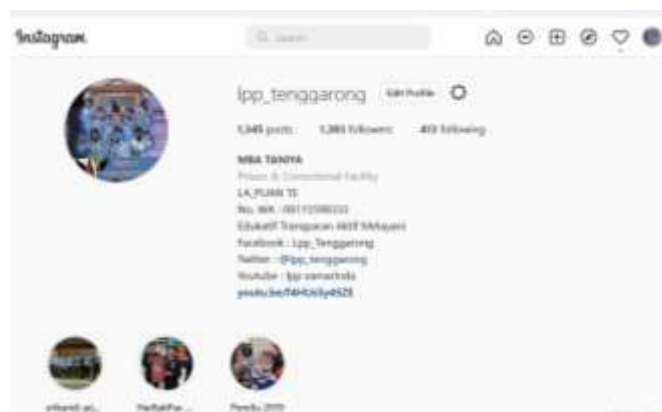
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi Whatsapp Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



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

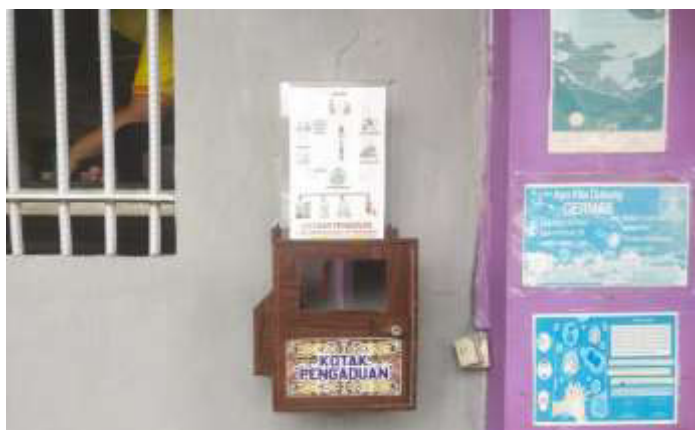




KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpp.smd@gmail.com

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





08 Maret 2024

Yth,
**Kepala Kantor Wilayah
Kementerin Hukum dan HAM Kalimantan Timur**
di -
Samarinda

SURAT PENGANTAR

Nomor : W18.PAS.PAS.7.PR-04.01- 0663

NO	Naskah Dinas yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Unit Layanan Pengaduan Periode Bulan Februari 2024 pada Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong	1 Berkas	Demikian untuk menjadi periksa



K E P A L A



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Triana Agustin
NIP 198208282000122001

Tembusan:

1. Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan HAM RI;
2. Direktur Jenderal Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan HAM RI;
3. Kepala Divisi Pemasyarakatan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Kalimantan Timur.

LAPORAN
PERIODE BULAN FEBRUARI TAHUN 2024
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 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 ;
3. 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;
 4. 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;
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
 6. 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;
 7. 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*;
 8. 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 Februari 2024 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 Februari Tahun 2024

No	Kegiatan	Hasil yang Dicapai	Data Dukung
1	Sosialisasi Layanan Pengaduan Kepada Seluruh Warga Binaan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong Kamis, 08 Februari 2024	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.


MENGETAHUI
KEPALA
TRIANA AGUSTIN
NIP. 198208282000122001

Tenggarong, 08 Maret 2024
KETUA ULP


ANDI HASNAENI
NIP. 196909071992032001



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 RT.08, Kel.Melayu, Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100 Email : lpp.smd@gmail.com

DOKUMENTASI

Penguatan tentang layanan pengaduan kepada Warga Binaan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Kepala Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong didampingi Pejabat Administrasi Eselon IV (Kamis, 08 Februari 2024)





LAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
FEBRUARI 2024

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 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 ;
- c. 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;
- d. 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;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. 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;
- g. 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*.
- h. 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 Februari 2024 adalah Penguatan tentang optimalisasi layanan pengaduan kepada Pejabat Administrasi Pelaksana, JFT, serta JFU 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 Februari 2024 adalah 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 08 Maret 2024
KEPALA



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Triana Agustin

NIP. 198208282000122001



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
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 : lpp.smd@gmail.com

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
PERIODE FEBRUARI TAHUN 2024

No	Tanggal Pengaduan	Pengaduan yang diterima	Tindaklanjut	Keterangan
		-		

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



Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 08 Maret 2024
KEPALA



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Triana Agustin

NIP 198208282000122001



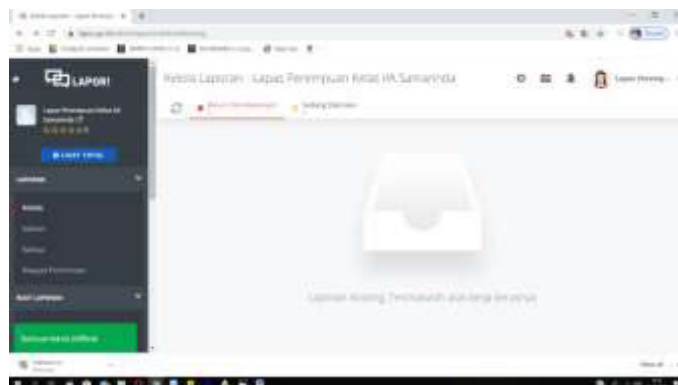
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lppt.smd@gmail.com

DOKUMENTASI

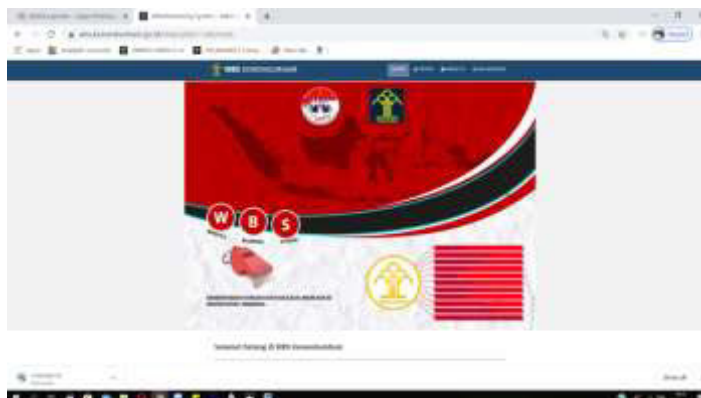
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Website Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong (<https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/>)



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





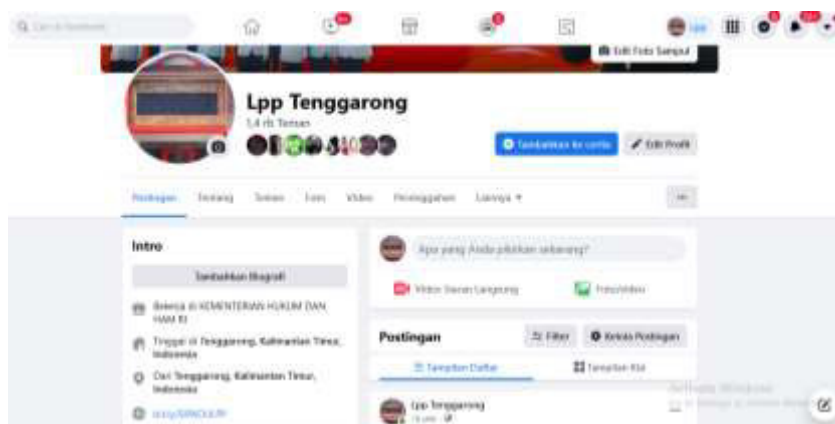
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpp.smd@gmail.com

DOKUMENTASI

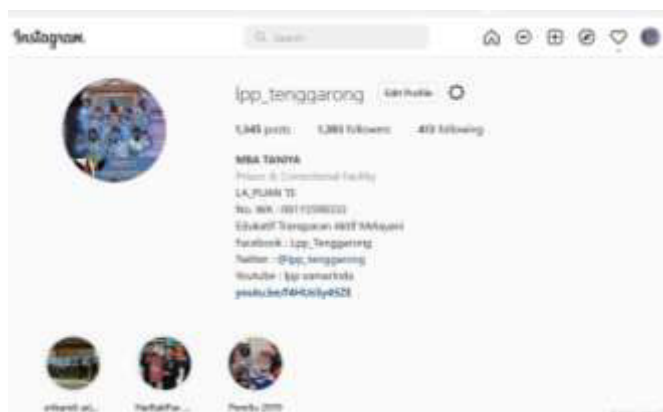
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi Whatsapp
Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



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 HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpp.smd@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





02 April 2024

Yth,
**Kepala Kantor Wilayah
Kementerin Hukum dan HAM Kalimantan Timur**
di -
Samarinda

SURAT PENGANTAR

Nomor : W18.PAS.PAS.7.PR-04.01- 0849

NO	Naskah Dinas yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Unit Layanan Pengaduan Periode Bulan Maret 2024 pada Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong	1 Berkas	Demikian untuk menjadi periksa



K E P A L A



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Triana Agustin

NIP 198208282000122001

Tembusan:

1. Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan HAM RI;
2. Direktur Jenderal Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan HAM RI;
3. Kepala Divisi Pemasyarakatan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Kalimantan Timur.

LAPORAN
PERIODE BULAN MARET TAHUN 2024
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 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 ;
3. 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;
 4. 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;
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
 6. 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;
 7. 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*;
 8. 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 Maret 2024 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 2024

No	Kegiatan	Hasil yang Dicapai	Data Dukung
1	Sosialisasi Layanan Pengaduan Kepada Seluruh Warga Binaan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong Sabtu, 30 Maret 2024	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.



Tenggarong, 02 April 2024
KETUA ULP


ANDI HASNAENI
NIP. 196909071992032001



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 RT.08, Kel.Melayu, Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100 Email : lpp.smd@gmail.com

DOKUMENTASI

Penguatan tentang layanan pengaduan kepada Warga Binaan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Kepala Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong didampingi Pejabat Administrasi Eselon IV (Sabtu, 30 Maret 2024)





LAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
MARET 2024

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 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 ;
- c. 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;
- d. 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;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. 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;
- g. 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*.
- h. 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 Maret 2024 adalah sosialisasi layanan pengaduan kepada Warga Binaan 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 Maret 2024 adalah 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 periksa.



Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 02 April 2024
KEPALA



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Triana Agustin

NIP. 198208282000122001



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
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 : lpp.smd@gmail.com

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
PERIODE MARET TAHUN 2024

No	Tanggal Pengaduan	Pengaduan yang diterima	Tindaklanjut	Keterangan
		-		

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



Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 02 April 2024
KEPALA



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Triana Agustin

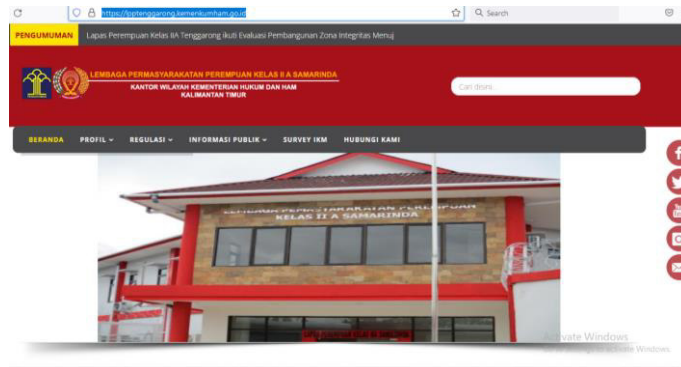
NIP 198208282000122001



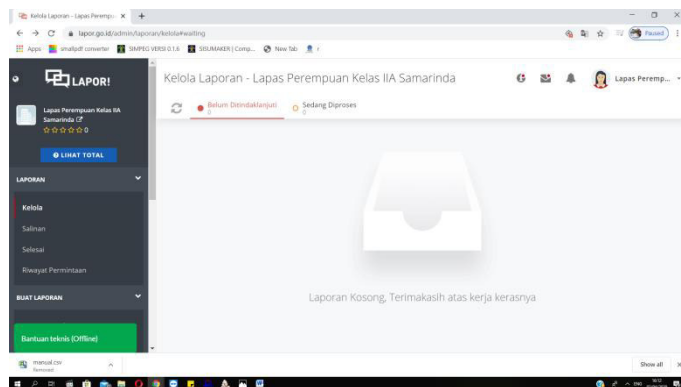
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

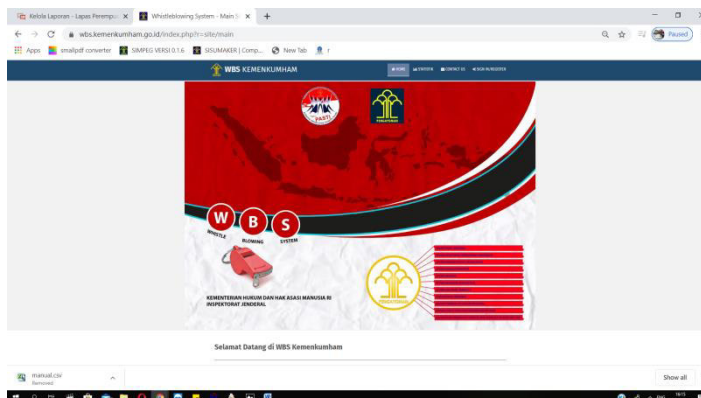
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Website Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong (<https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/>)



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





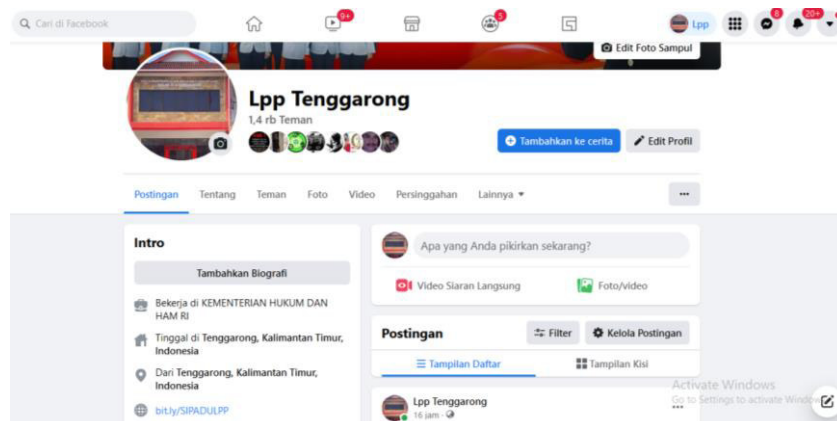
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpp.smd@gmail.com

DOKUMENTASI

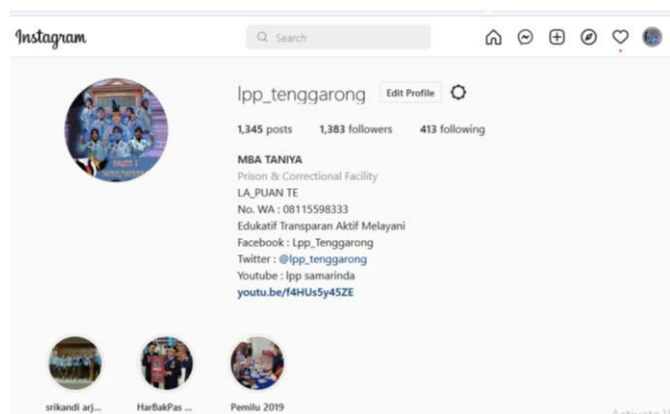
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi Whatsapp Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



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





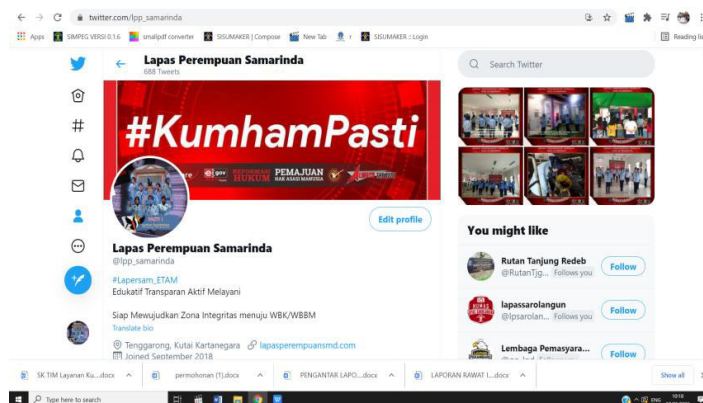
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpp.smd@gmail.com

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 2024

Yth,
**Kepala Kantor Wilayah
Kementerin Hukum dan HAM Kalimantan Timur**
di -
Samarinda

SURAT PENGANTAR

Nomor : W18.PAS.PAS.7.PR-04.01- 1099

NO	Naskah Dinas yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Unit Layanan Pengaduan Periode Bulan April 2024 pada Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong	1 Berkas	Demikian untuk menjadi periksa



K E P A L A



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Triana Agustin
NIP 198208282000122001

Tembusan:

1. Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan HAM RI;
2. Direktur Jenderal Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan HAM RI;
3. Kepala Divisi Pemasyarakatan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Kalimantan Timur.

LAPORAN
PERIODE BULAN APRIL TAHUN 2024
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 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 ;
3. 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;
 4. 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;
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
 6. 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;
 7. 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*;
 8. 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 April 2024 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 2024

No	Kegiatan	Hasil yang Dicapai	Data Dukung
1	Penguatan tentang Layanan Pengaduan Kepada Petugas Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong Senin, 29 April 2024	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

ANDI HASNAENI
NIP. 196909071992032001



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 RT.08, Kel.Melayu, Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100 Email : lpp.smd@gmail.com

DOKUMENTASI

Penguatan tentang layanan pengaduan kepada Petugas Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Kepala Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong (Senin, 29 April 2024)





LAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
APRIL 2024

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 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 ;
- c. 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;
- d. 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;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. 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;
- g. 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*.
- h. 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 April 2024 adalah sosialisasi layanan pengaduan kepada Warga Binaan 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 April 2024 adalah 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 periksa.



Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 03 Mei 2024
KEPALA



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Triana Agustin

NIP. 198208282000122001



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
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 : lpp.smd@gmail.com

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
PERIODE APRIL TAHUN 2024

No	Tanggal Pengaduan	Pengaduan yang diterima	Tindaklanjut	Keterangan
		-		

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



Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 03 Mei 2024
KEPALA



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Triana Agustin

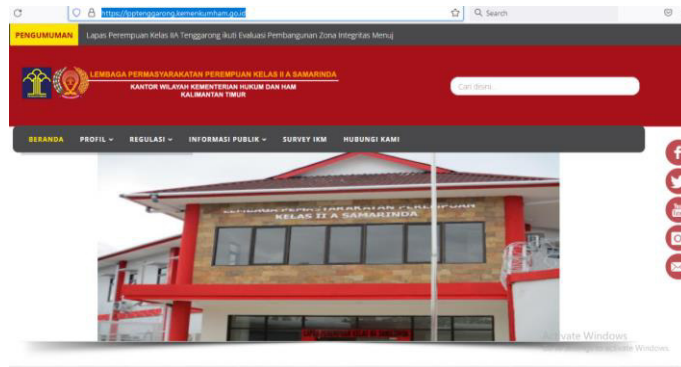
NIP 198208282000122001



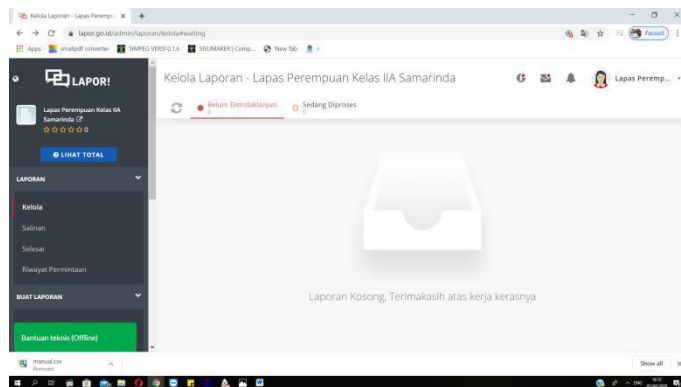
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

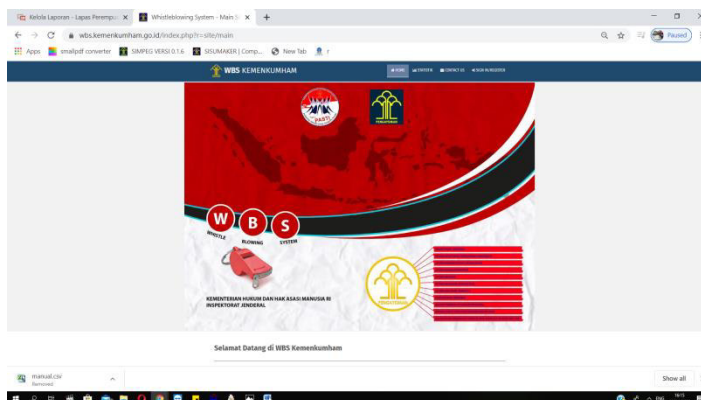
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Website Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong (<https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/>)



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

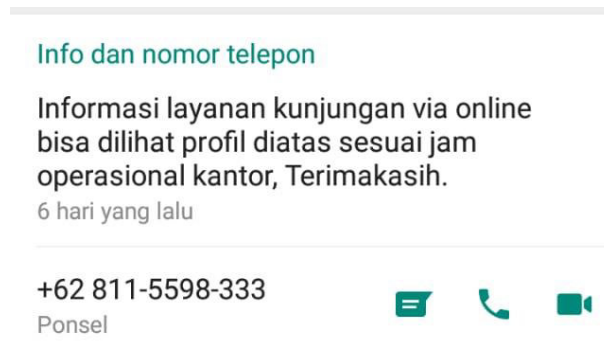




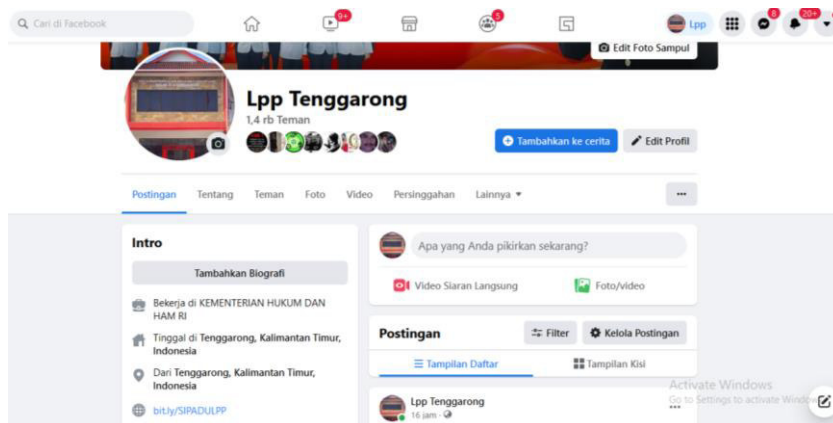
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpp.smd@gmail.com

DOKUMENTASI

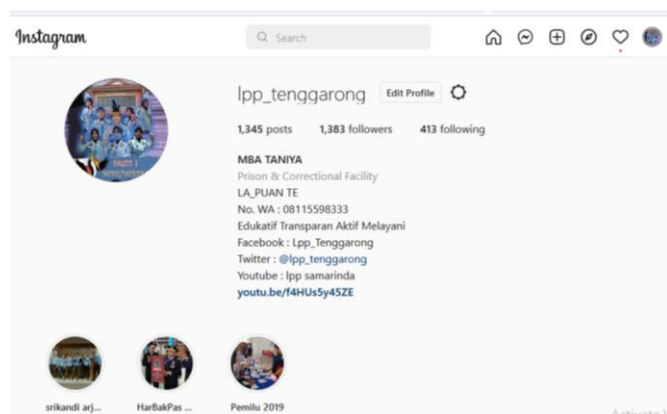
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi Whatsapp Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



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





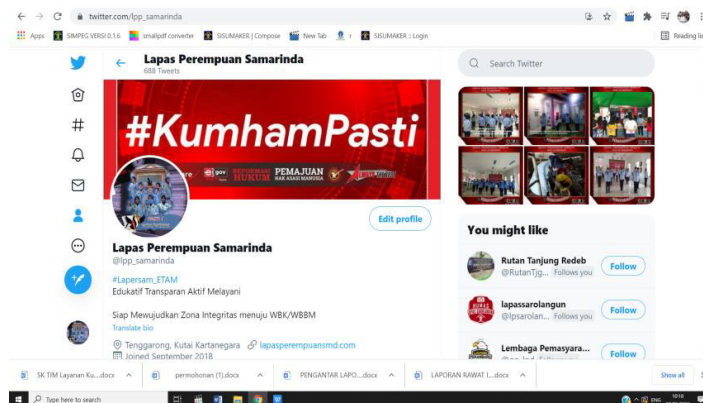
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpp.smd@gmail.com

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





10 Juni 2024

Yth,
**Kepala Kantor Wilayah
Kementerin Hukum dan HAM Kalimantan Timur**
di -
Samarinda

SURAT PENGANTAR

Nomor : W18.PAS.PAS.7.PR-04.01- 1392

NO	Naskah Dinas yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Unit Layanan Pengaduan Periode Bulan Mei 2024 pada Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong	1 Berkas	Demikian untuk menjadi periksa



Plh.K E P A L A



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Endang Utmiati
NIP 197505142000032001

Tembusan:

1. Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan HAM RI;
2. Direktur Jenderal Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan HAM RI;
3. Kepala Divisi Pemasyarakatan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Kalimantan Timur.

LAPORAN
PERIODE BULAN MEI TAHUN 2024
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 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 ;
3. 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;
 4. 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;
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
 6. 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;
 7. 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*;
 8. 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 Mei 2024 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 2024

No	Kegiatan	Hasil yang Dicapai	Data Dukung
1	Sosialisasi tentang Layanan Pengaduan Kepada Warga Binaan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong Selasa, 28 Mei 2024	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

NANANG BUDIYONO
NIP. 198212042010121002



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 RT.08, Kel.Melayu, Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100 Email : lpp.smd@gmail.com

DOKUMENTASI

Sosialisasi tentang layanan pengaduan kepada Warga Binaan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Kepala Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong (Selasa, 28 Mei 2024)





LAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
MEI 2024

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 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 ;
- c. 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;
- d. 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;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. 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;
- g. 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*.
- h. 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 Mei 2024 adalah sosialisasi layanan pengaduan kepada Warga Binaan 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 Mei 2024 adalah 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 10 Juni 2024
Plh.KEPALA



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Endang Utmiati

NIP. 197505142000032001



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
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 : lpp.smd@gmail.com

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
PERIODE MEI TAHUN 2024

No	Tanggal Pengaduan	Pengaduan yang diterima	Tindaklanjut	Keterangan
		-		

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



Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 10 Juni 2024
Plh.KEPALA



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Endang Utmiati

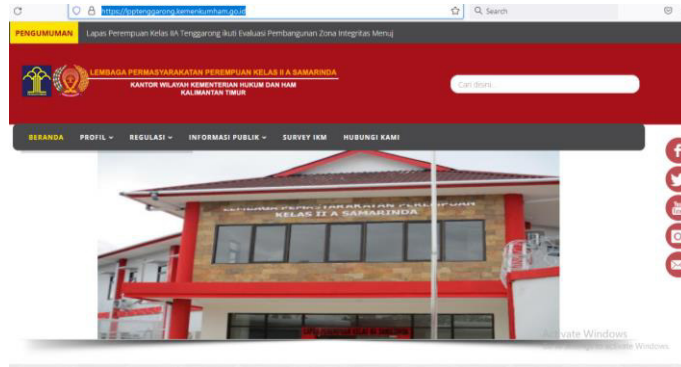
NIP 197505142000032001



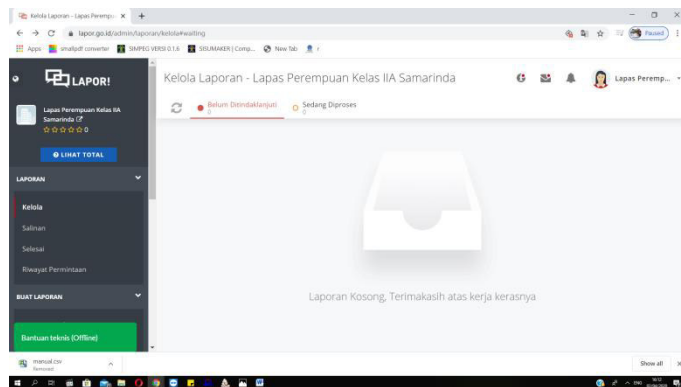
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

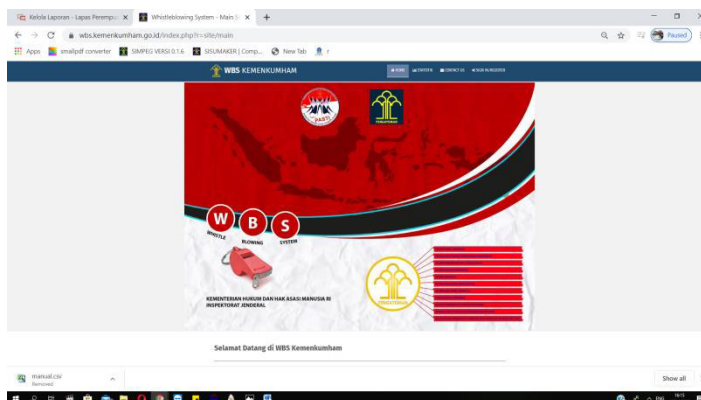
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Website Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong (<https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/>)



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





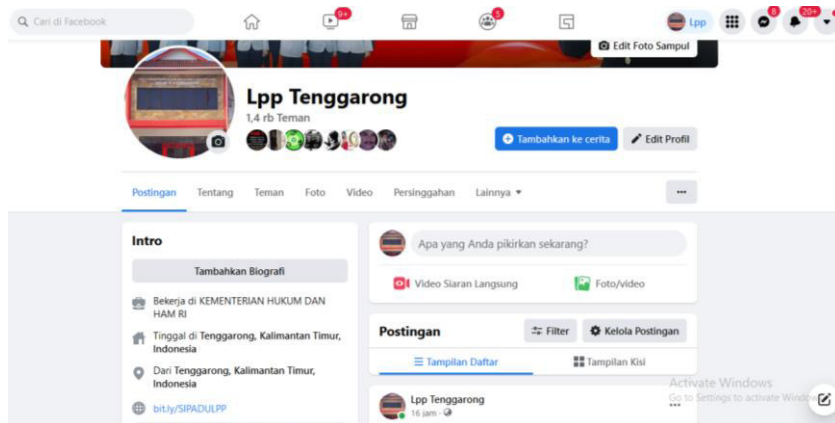
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpp.smd@gmail.com

DOKUMENTASI

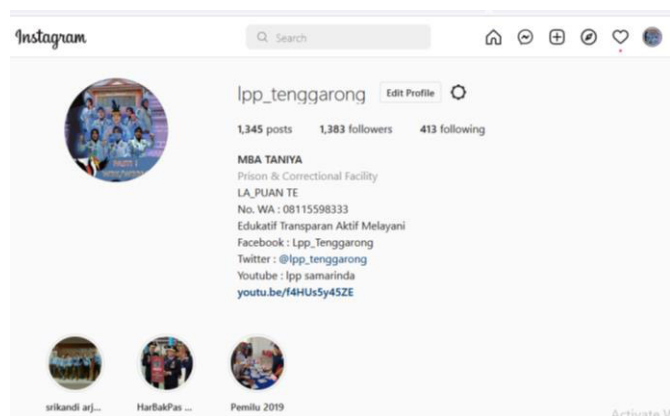
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi Whatsapp Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



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





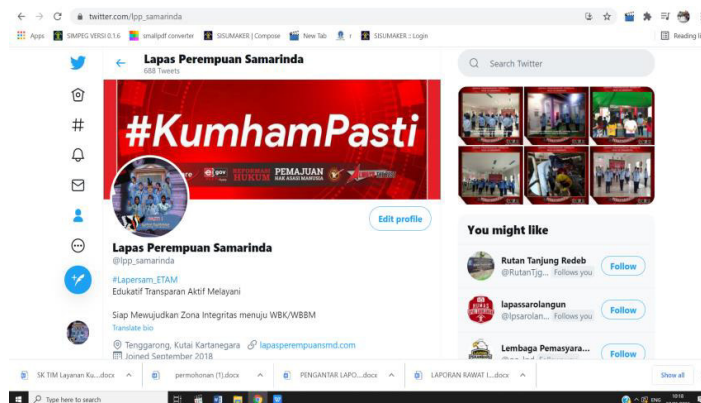
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpp.smd@gmail.com

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





21 Juni 2024

Yth,
Kepala Kantor Wilayah
Kementerin Hukum dan HAM Kalimantan Timur
di -
Samarinda

SURAT PENGANTAR

Nomor : W18.PAS.PAS.7.PR-04.01- 1421

NO	Naskah Dinas yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Unit Layanan Pengaduan Periode Bulan Juni 2024 pada Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong	1 Berkas	Demikian untuk menjadi periksa



Plh.K E P A L A



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Endang Utmianti
NIP 197505142000032001

Tembusan:

1. Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan HAM RI;
2. Direktur Jenderal Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan HAM RI;
3. Kepala Divisi Pemasyarakatan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Kalimantan Timur.

LAPORAN
PERIODE BULAN JUNI TAHUN 2024
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 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 ;
3. 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;
 4. 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;
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
 6. 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;
 7. 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*;
 8. 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 Juni 2024 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 2024

No	Kegiatan	Hasil yang Dicapai	Data Dukung
1	Penguatan tentang Layanan Pengaduan Kepada Pejabat Administrasi Pelaksana Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong Rabu, 19 Juni 2024	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

NANANG BUDIYONO
NIP. 198212042010121002



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 RT.08, Kel.Melayu, Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100 Email : lpp.smd@gmail.com

DOKUMENTASI

Penguatan tentang layanan pengaduan kepada Pejabat Administrasi Pelaksana Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Plh.Kepala Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong (Rabu, 19 Juni 2024)





LAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
JUNI 2024

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 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 ;
- c. 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;
- d. 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;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. 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;
- g. 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*.
- h. 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 2024 adalah sosialisasi layanan pengaduan kepada Warga Binaan 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 Juni 2024 adalah 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 21 Juni 2024
Plh.KEPALA



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Endang Utmia

NIP. 197505142000032001



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
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 : lpp.smd@gmail.com

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
PERIODE JUNI TAHUN 2024

No	Tanggal Pengaduan	Pengaduan yang diterima	Tindaklanjut	Keterangan
		-		

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



Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 21 Juni 2024
Plh.KEPALA



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Endang Utmiati

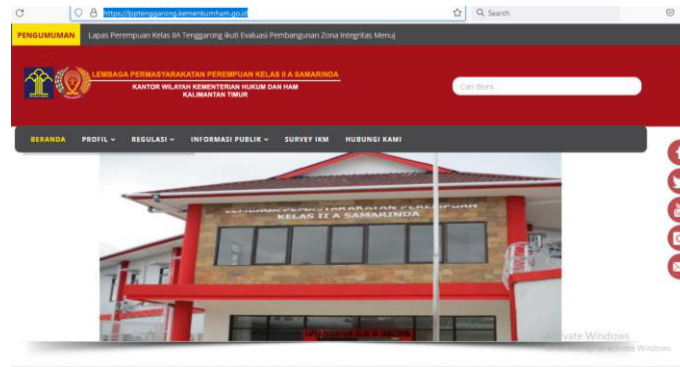
NIP 197505142000032001



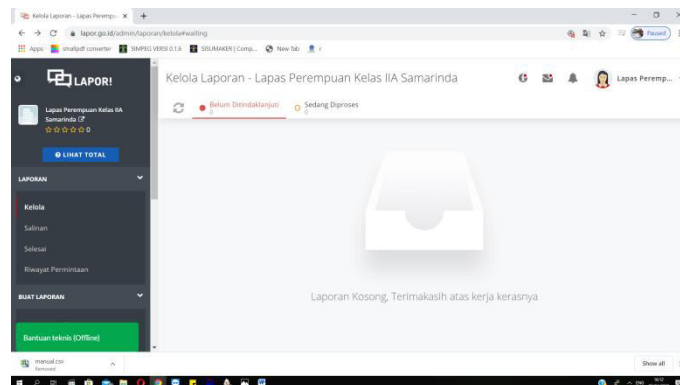
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

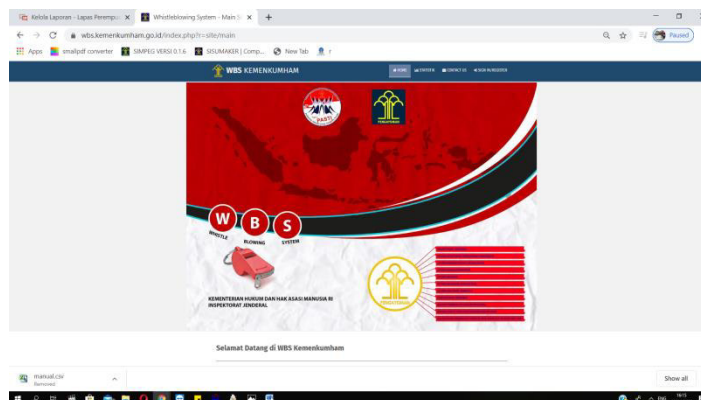
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Website Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong (<https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/>)



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

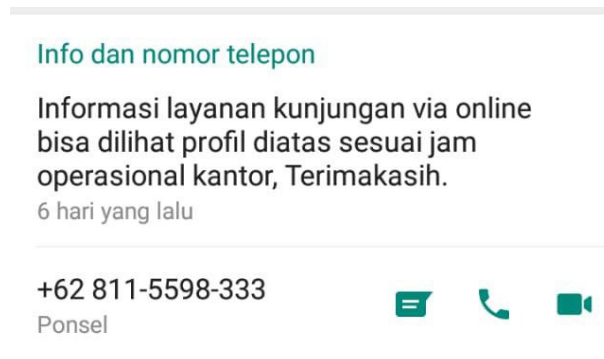




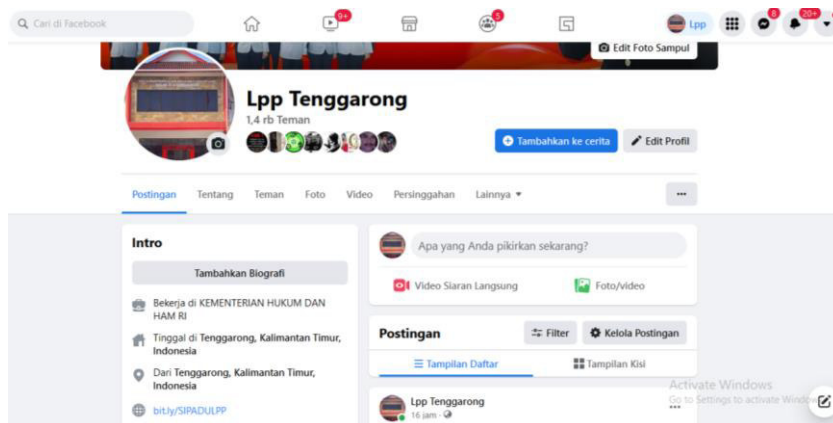
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpp.smd@gmail.com

DOKUMENTASI

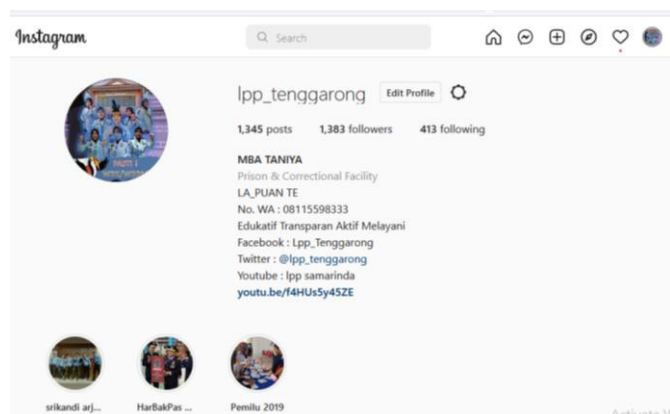
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi Whatsapp Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



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





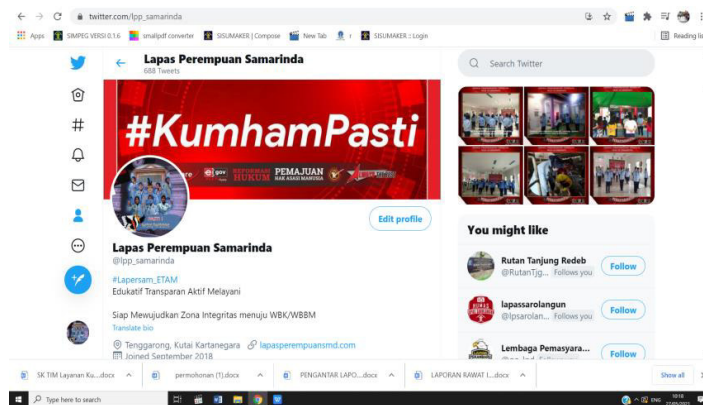
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpp.smd@gmail.com

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 Agustus 2024

Yth,
**Kepala Kantor Wilayah
Kementerin Hukum dan HAM Kalimantan Timur**
di -
Samarinda

SURAT PENGANTAR

Nomor : W18.PAS.PAS.7.PR-04.01- 1874

NO	Naskah Dinas yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Unit Layanan Pengaduan Periode Bulan Juli 2024 pada Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong	1 Berkas	Demikian untuk menjadi periksa



Plh.K E P A L A



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Endang Utmianti
NIP 197505142000032001

Tembusan:

1. Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan HAM RI;
2. Direktur Jenderal Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan HAM RI;
3. Kepala Divisi Pemasyarakatan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Kalimantan Timur.

LAPORAN
PERIODE BULAN JULI TAHUN 2024
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 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 ;
3. 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;
 4. 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;
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
 6. 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;
 7. 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*;
 8. 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 Juli 2024 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 2024

No	Kegiatan	Hasil yang Dicapai	Data Dukung
1	Sosialisasi Layanan Pengaduan Kepada Warga Binaan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong Senin, 22 Juli 2024	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

NANANG BUDIYONO
NIP. 198212042010121002



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 RT.08, Kel.Melayu, Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100 Email : lpp.smd@gmail.com

DOKUMENTASI

Sosialisasi layanan pengaduan kepada Warga Binaan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Kasi Adm Kantib Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong (Senin, 22 Juli 2024)





LAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
JULI 2024

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 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 ;
- c. 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;
- d. 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;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. 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;
- g. 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*.
- h. 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 2024 adalah sosialisasi layanan pengaduan kepada Warga Binaan 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 Juli 2024 sebanyak 1 pengaduan.

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 periksa.



Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 01 Agustus 2024
Plh.KEPALA



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Endang Utmianti

NIP. 197505142000032001



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
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 : lpp.smd@gmail.com

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
PERIODE JULI TAHUN 2024

No	Tanggal Pengaduan	Pengaduan yang diterima	Tindaklanjut	Keterangan
1.	17 Juli 2024	Telah diterima laporan adanya pinset di dalam kamar hunian. Pada tanggal 16 Juli 2024 Karupan III a.n Mita Amalia menerima laporan bahwa WBP a.n Fina Prafitri memiliki pinset. Meneruskan laporan yang diterima, Karupam III a.n Mita Amalia kemudian melaporkan kepada Kamtib. Lalu pada tanggal 17 Juli 2024 dilakukan penggeledahan kamar hunian 7 oleh petugas SatOps Patnal. Saat penggeledahan berlangsung WBP a.n Yulia Nurul Rohim melihat bahwa pinset tersebut disimpan di dalam kantong celana milik WBP a.n Siti Musinah yang sedang dijemur di area blok hunian. Setelah itu WBP a.n Yulia Nurul Rohim ditemani oleh WBP a.n Siti Kartini melaporkan kepada Karupan III a.n Mita Amalia. Atas perintah Karupan III WBP a.n Yulia Nurul Rohim mengambil pinset dan menyerahkan kepada petugas. Setelah dilakukan pemeriksaan, WBP a.n Fina Prafitri mengakui bahwa pinset tersebut benar miliknya dan meminta tolong kepada WBP a.n Siti Musinah yang sebelumnya	- Dilakukan penggeledahan kamar hunian 7 pada tanggal 17 Juli 2024. - Melakukan klarifikasi terhadap WBP yang bersangkutan. - Dilakukan pemindahan kamar terhadap WBP tersebut ke kamar isolasi.	

		meminjam pinset untuk mencabut alis untuk menyimpan pinset tersebut di dalam kantong celananya.		
--	--	---	--	--

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



Dibuat di Tenggaraong
pada tanggal 01 Agustus 2024
Plh.KEPALA



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Endang Utmiati

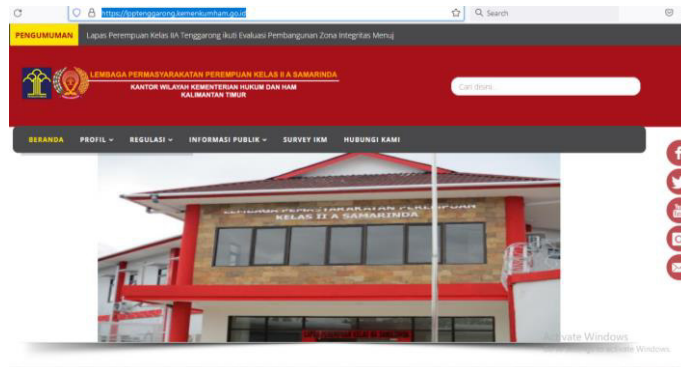
NIP 197505142000032001



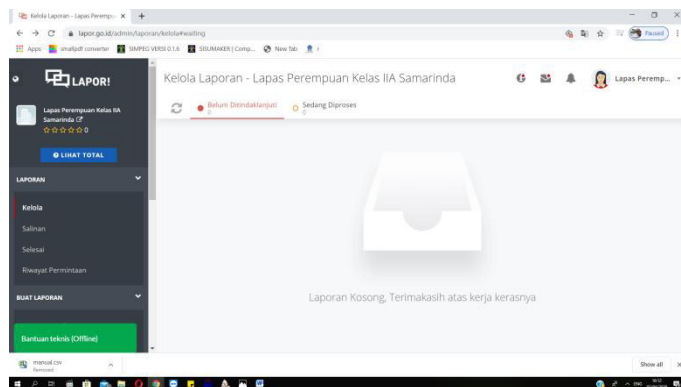
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

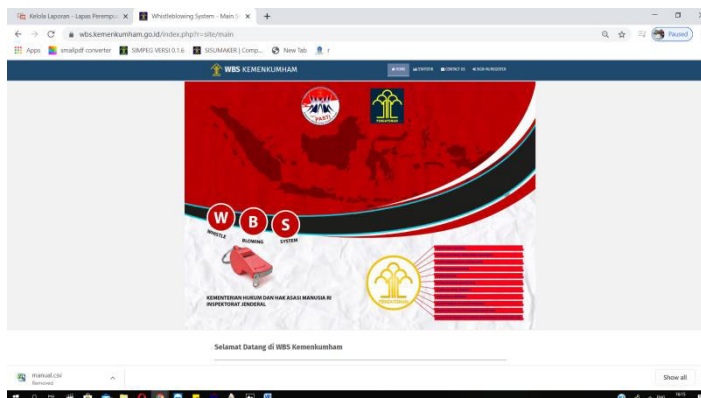
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Website Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong (<https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/>)



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

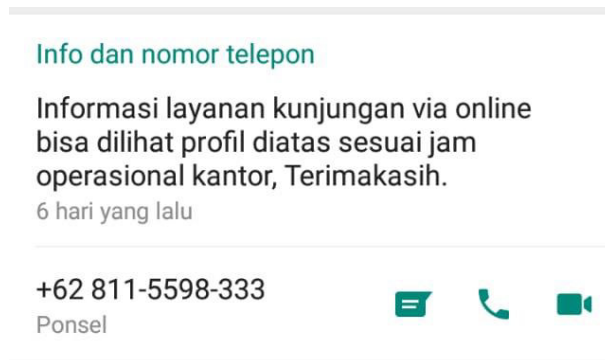




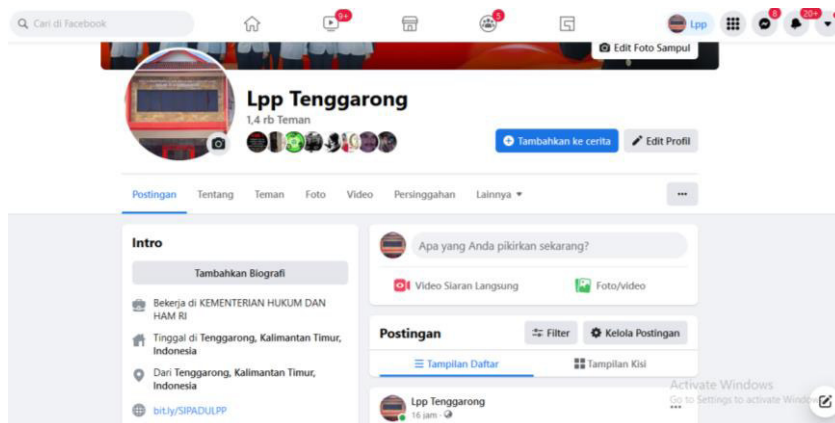
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpp.smd@gmail.com

DOKUMENTASI

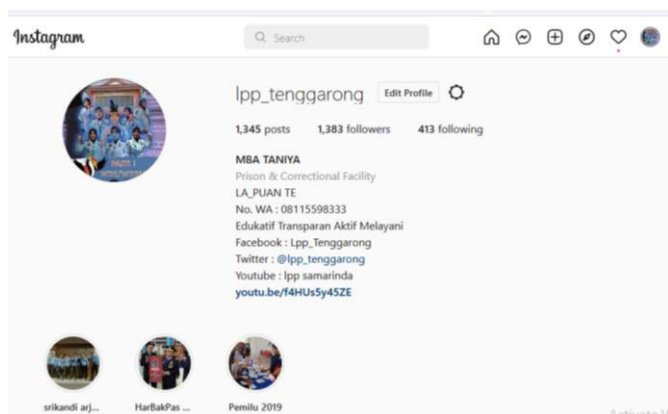
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi Whatsapp
Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



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





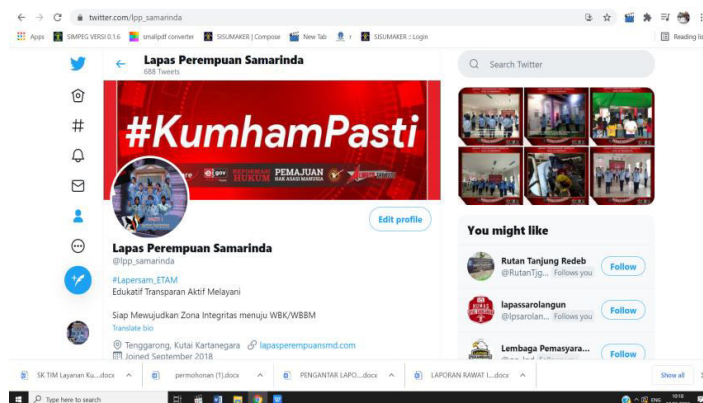
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpp.smd@gmail.com

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





04 September 2024

Yth,
**Kepala Kantor Wilayah
Kementerin Hukum dan HAM Kalimantan Timur**
di -
Samarinda

SURAT PENGANTAR

Nomor : W18.PAS.PAS.7.PR-04.01- 2116

NO	Naskah Dinas yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Unit Layanan Pengaduan Periode Bulan Agustus 2024 pada Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong	1 Berkas	Demikian untuk menjadi periksa



K E P A L A



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Triana Agustin
NIP 198208282000122001

Tembusan:

1. Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan HAM RI;
2. Direktur Jenderal Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan HAM RI;
3. Kepala Divisi Pemasyarakatan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Kalimantan Timur.

LAPORAN
PERIODE BULAN AGUSTUS TAHUN 2024
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 18 Tahun 2023 tentang Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;

3. 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 ;
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 Hukum dan HAM Nomor 28 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
6. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
7. 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;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
9. 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;
10. 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*;
11. 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 Agustus 2024 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 Agustus Tahun 2024

No	Kegiatan	Hasil yang Dicapai	Data Dukung
1	Penguatan tentang Layanan Pengaduan Kepada Petugas Pengamanan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong Kamis, 22 Agustus 2024	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.


MENGETAHUI
KEPALA
TRIANA AGUSTIN
NIP. 198208282000122001

KETUA ULP

SITI MAIMUNAH
NIP. 197105131991032001



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 RT.08, Kel.Melayu, Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100 Email : lpp.smd@gmail.com

DOKUMENTASI

Penguatan tentang layanan pengaduan kepada Petugas Pengamanan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Ka.KPLP Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong (Kamis, 22 Agustus 2024)





LAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
AGUSTUS 2024

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 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 Agustus 2024 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 Agustus 2024 adalah 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 periksa.



Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 04 September 2024
KEPALA



Ditandatangani secara elektronik oleh :
Triana Agustin
NIP. 198208282000122001



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
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 : lpp.smd@gmail.com

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
PERIODE AGUSTUS TAHUN 2024

No	Tanggal Pengaduan	Pengaduan yang diterima	Tindaklanjut	Keterangan
1.	-	NIHIL	-	-

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



Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 04 September 2024
KEPALA



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Triana Agustin

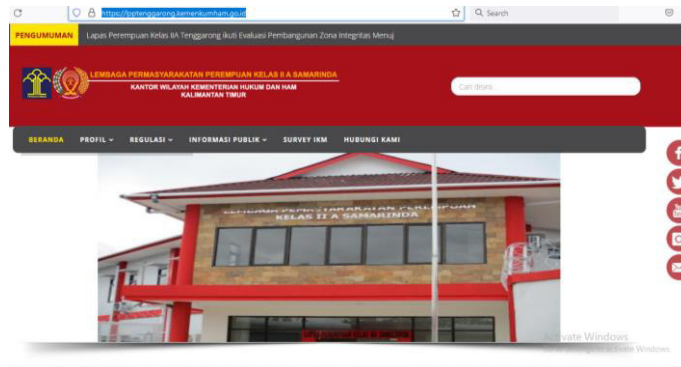
NIP 198208282000122002



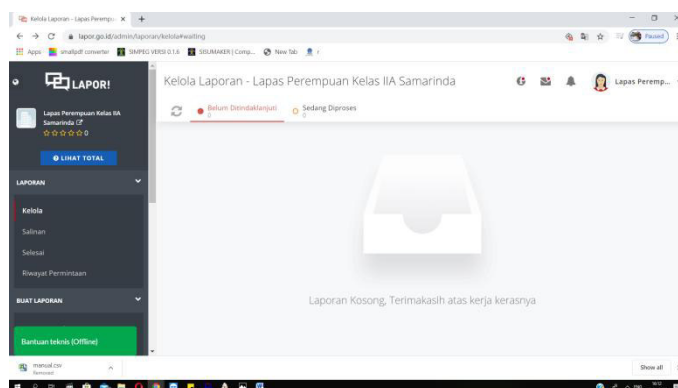
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

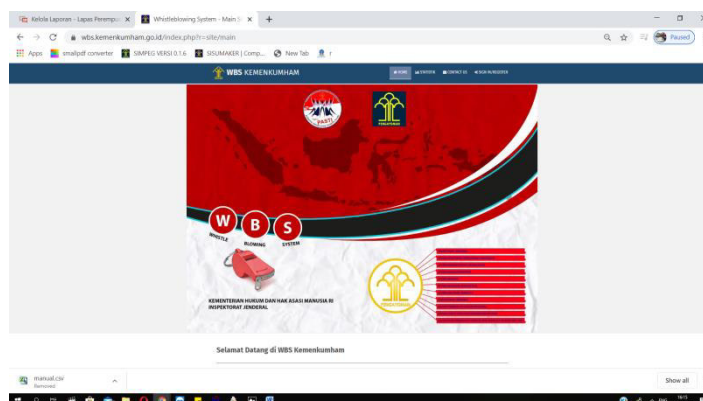
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Website Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong (<https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/>)



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

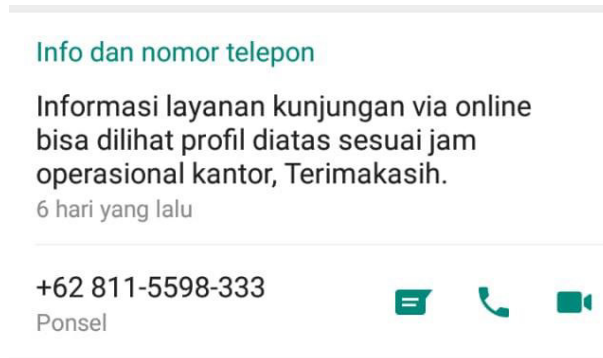




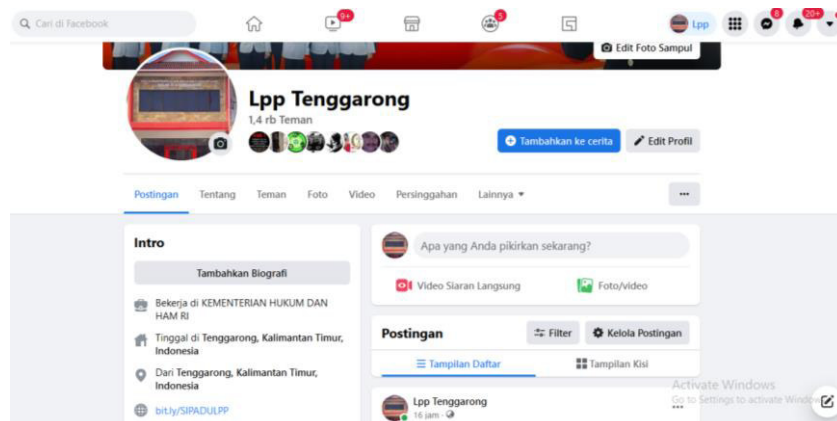
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpp.smd@gmail.com

DOKUMENTASI

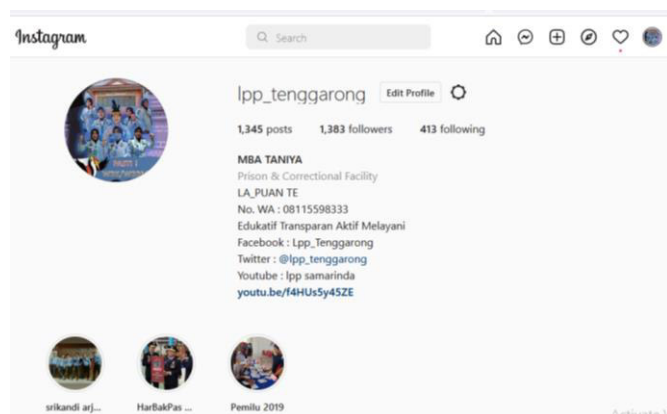
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi Whatsapp
Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



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





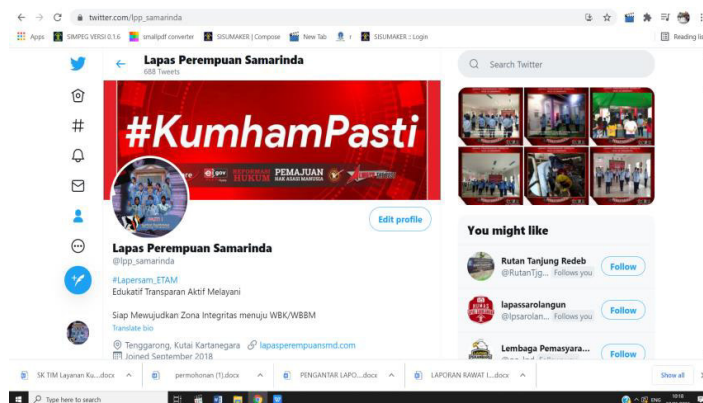
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpp.smd@gmail.com

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 Oktober 2024

Yth,
**Kepala Kantor Wilayah
Kementerian Hukum dan HAM Kalimantan Timur**
di -
Samarinda

SURAT PENGANTAR

Nomor : W18.PAS.PAS.7.PR-04.01- 2397

NO	Naskah Dinas yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Unit Layanan Pengaduan Periode Bulan September 2024 pada Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong	1 Berkas	Demikian untuk menjadi periksa



K E P A L A



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Triana Agustin
NIP 198208282000122001

Tembusan:

1. Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan HAM RI;
2. Direktur Jenderal Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan HAM RI;
3. Kepala Divisi Pemasyarakatan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Kalimantan Timur.

LAPORAN
PERIODE BULAN SEPTEMBER TAHUN 2024

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 18 Tahun 2023 tentang Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;

3. 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 ;
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 Hukum dan HAM Nomor 28 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
6. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
7. 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;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
9. 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;
10. 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*;
11. 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 September 2024 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	1 (satu)
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 September Tahun 2024

No	Kegiatan	Hasil yang Dicapai	Data Dukung
1	Sosialisasi tentang Layanan Pengaduan Kepada Warga Binaan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong Kamis, 26 September 2024	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.


MENGETAHUI
KEPALA
TRIANA AGUSTIN
NIP. 198208282000122001

KETUA ULP

SITI MAIMUNAH
NIP. 197105131991032001



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 RT.08, Kel.Melayu, Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100 Email : lpp.smd@gmail.com

DOKUMENTASI

Sosialisasi tentang layanan pengaduan kepada Warga Binaan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Pejabat Administrasi Eselon IV Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong
(Kamis, 26 September 2024)





LAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
SEPTEMBER 2024

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 September 2024 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 September 2024 sebanyak 1 (satu) pengaduan.

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 periksa.



Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 02 Oktober 2024
KEPALA



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Triana Agustin

NIP. 198208282000122001



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
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 : lpp.smd@gmail.com

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
PERIODE SEPTEMBER TAHUN 2024

No	Tanggal Pengaduan	Pengaduan yang diterima	Tindaklanjut	Keterangan
1.	11 September 2024	Kasi Administrasi Keamanan dan Ketertiban bersama Kepala KPLP melakukan pembukaan Kotak Aduan yang berada di dalam Blok Hunian. Diterima surat aduan yang berisi tentang Warga Binaan yang melaporkan adanya ketidaknyamanan di dalam kamar hunian Edelweis. Diduga di dalam kamar hunian tersebut terdapat Warga Binaan yang kerap menyebabkan keributan dalam kamar hunian.	• Kasi Adm Kamtib dan Kepala KPLP melakukan pemeriksaan terhadap WBP yang bersangkutan. • Kasi Adm Kamtib dan Kepala KPLP memberikan pengarahan kepada Warga Binaan kamar hunian Edelweis.	-

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



Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 03 September 2024
KEPALA



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Triana Agustin

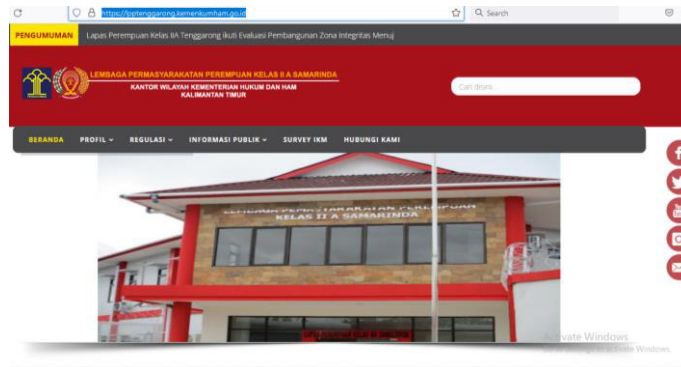
NIP 198208282000122002



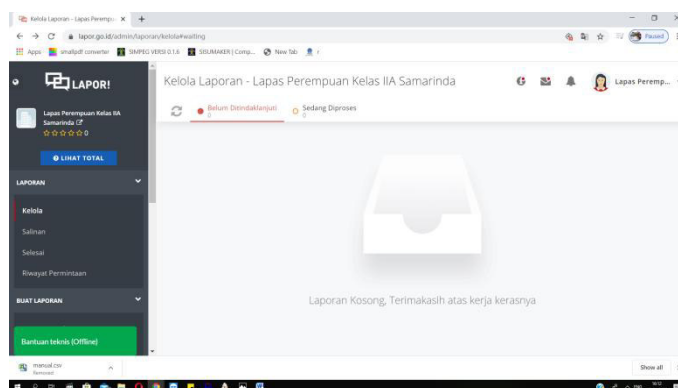
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

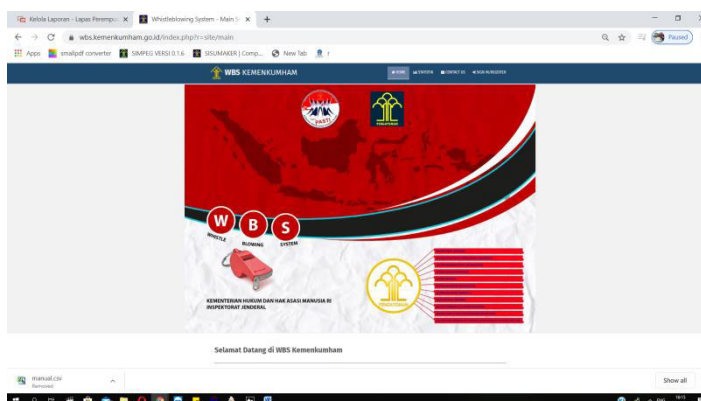
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Website Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong (<https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/>)



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





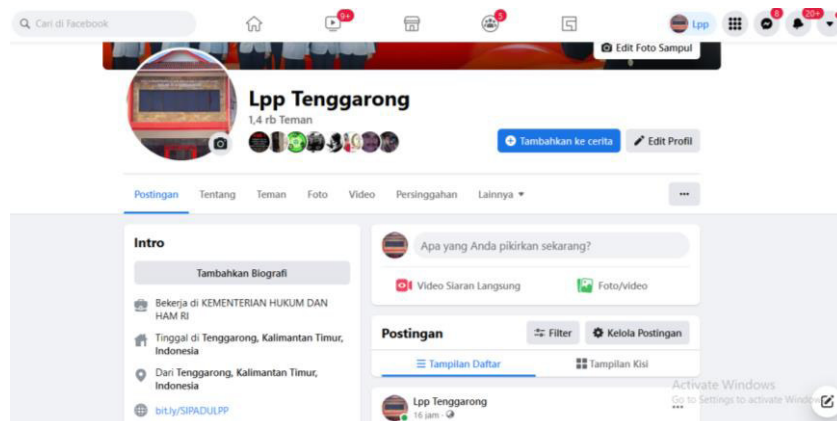
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpp.smd@gmail.com

DOKUMENTASI

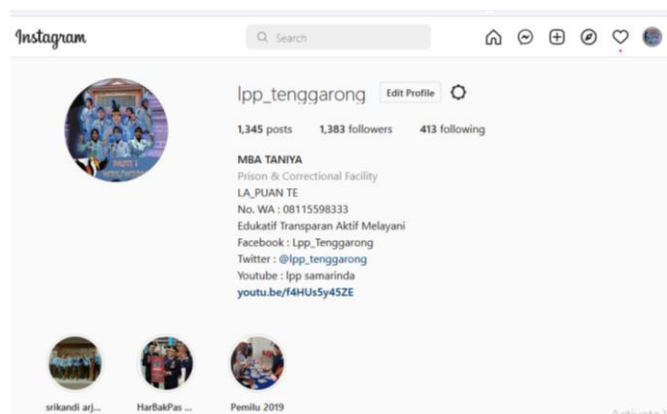
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui aplikasi Whatsapp
Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong



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





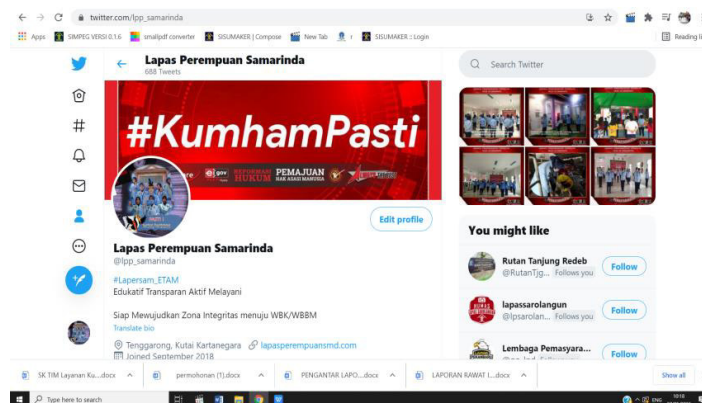
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpp.smd@gmail.com

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 November 2024

Yth,
**Kepala Kantor Wilayah
Kementerian Hukum dan HAM Kalimantan Timur**
di -
Samarinda

SURAT PENGANTAR

Nomor : W18.PAS.PAS.7.PR-04.01- 2573

NO	Naskah Dinas yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Unit Layanan Pengaduan Periode Bulan Oktober 2024 pada Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong	1 Berkas	Demikian untuk menjadi periksa



Plh.K E P A L A



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Andi Hasnaeni
NIP 196909071992032001

Tembusan:

1. Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan HAM RI;
2. Direktur Jenderal Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan HAM RI;
3. Kepala Divisi Pemasyarakatan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Kalimantan Timur.

LAPORAN
PERIODE BULAN OKTOBER TAHUN 2024
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 18 Tahun 2023 tentang Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;

3. 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 ;
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 Hukum dan HAM Nomor 28 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
6. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
7. 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;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
9. 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;
10. 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*;
11. 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 Oktober 2024 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	1 (satu)
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 Oktober Tahun 2024

No	Kegiatan	Hasil yang Dicapai	Data Dukung
1	Penguatan Layanan Pengaduan Kepada Seluruh Petugas Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong Kamis, 17 Oktober 2024	Meningkatkan layanan pengaduan	Dokumentasi kegiatan (terlampir)

C. Simpulan

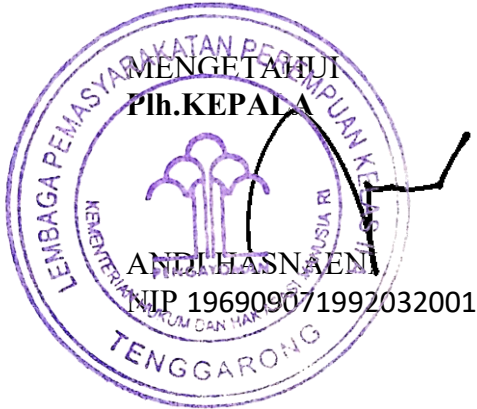
Penanganan Pengaduan diharapkan :

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

SITI MAIMUNAH
NIP. 197105131991032001



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 RT.08, Kel.Melayu, Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100 Email : lpp.smd@gmail.com

DOKUMENTASI

Penguatan tentang layanan pengaduan kepada Seluruh Petugas Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Kalapas didampingi Pejabat Administrasi Eselon IV
(Kamis, 17 Oktober 2024)





LAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
OKTOBER 2024

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 Oktober 2024 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 Oktober 2024 sebanyak 1 (satu) pengaduan.

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 periksa.



Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 01 November 2024
Plh.KEPALA



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Andi Hasnaeni

NIP. 196909071992032001



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
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 : lpp.smd@gmail.com

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
PERIODE OKTOBER TAHUN 2024

No	Tanggal Pengaduan	Pengaduan yang diterima	Tindaklanjut	Keterangan
1.	29 Oktober 2024	Pada tanggal 29 Oktober 2024, Kasi Adm. Kamtib, Ka. KPLP, serta Kasubsi Poltatib Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong melakukan pembukaan Kotak Aduan yang berada di dalam blok hunian. Diterima surat aduan yang berisi tentang warga binaan yang melaporkan adanya ketidaknyamanan di area blok hunian. Diduga terdapat warga binaan yang meresahkan dengan melakukan hubungan sesama jenis. Hal tersebut langsung ditindaklanjuti oleh KPLP dan Kamtib pada 29 Oktober 2024 dengan memberikan pengarahan tentang larangan hubungan sesama jenis dan melakukan pemindahan kamar hunian warga binaan.	• Ka. KPLP dan Kasi Adm. Kamtib langsung melakukan pemeriksaan terhadap WBP yang bersangkutan terkait aduan tersebut. • Petugas melakukan pendampingan terhadap WBP terlapor dan WBP yang memberikan aduan. • Dilakukan pemindahan kamar hunian terhadap warga binaan. • Dilakukan pengarahan terkait larangan hubungan sesama jenis	-

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



Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 01 November 2024
Plh.KEPALA



Ditandatangani secara elektronik oleh :

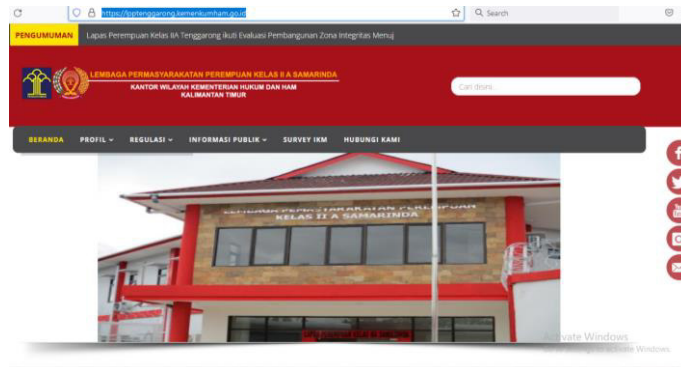
Andi Hasnaeni
NIP 196909071992032001



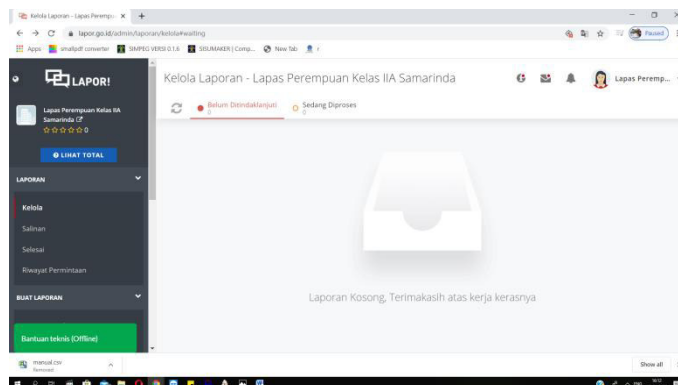
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

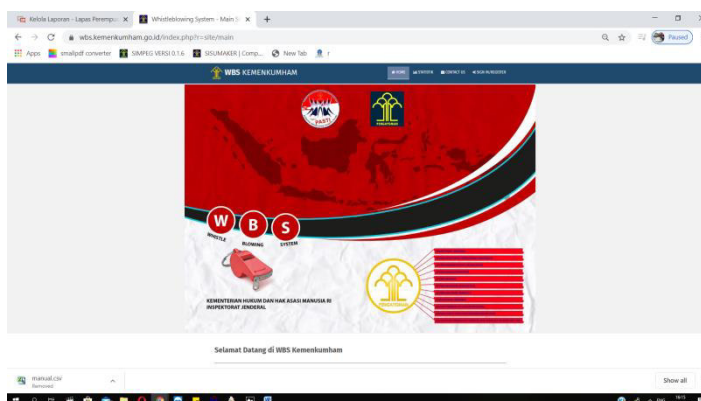
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Website Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong (<https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/>)



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 HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpp.smd@gmail.com

DOKUMENTASI

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

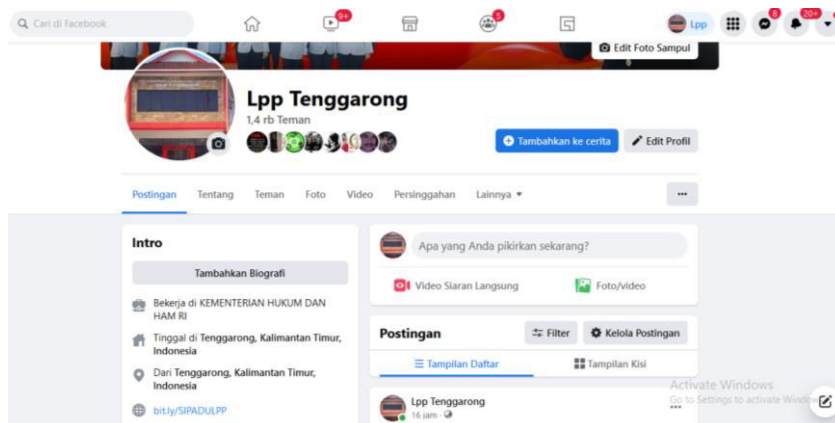
Info dan nomor telepon

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

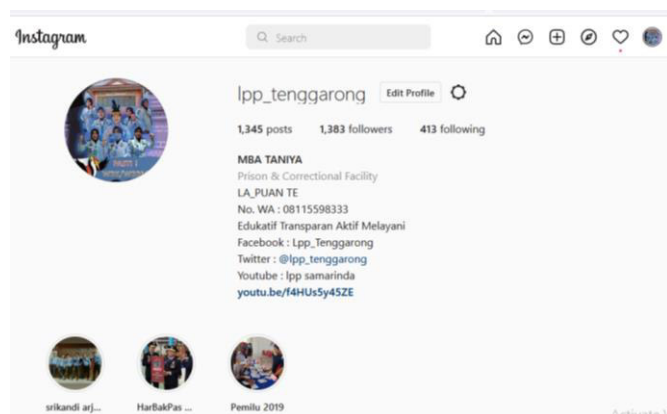
+62 811-5598-333
Ponsel



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





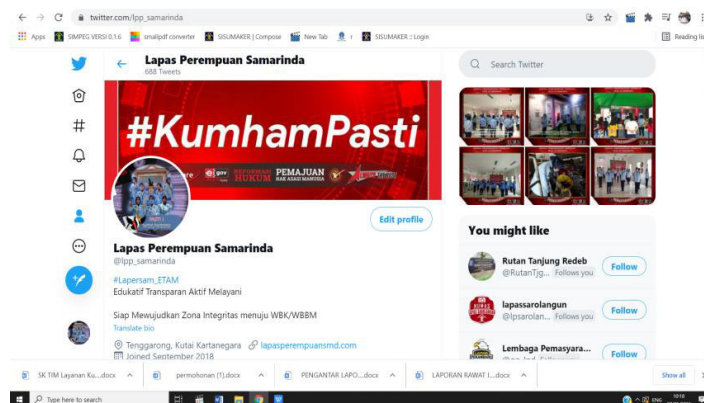
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpp.smd@gmail.com

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





04 Desember 2024

Yth,
**Kepala Kantor Wilayah
Kementerian Hukum dan HAM Kalimantan Timur**
di -
Samarinda

SURAT PENGANTAR

Nomor : W18.PAS.PAS.7.PR-04.01- 2979

NO	Naskah Dinas yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Unit Layanan Pengaduan Periode Bulan November 2024 pada Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong	1 Berkas	Demikian untuk menjadi periksa



Plh.K E P A L A



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Yhuni Rindawati
NIP 198306172005012001

Tembusan:

1. Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan HAM RI;
2. Direktur Jenderal Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan HAM RI;
3. Kepala Divisi Pemasyarakatan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Kalimantan Timur.

**LAPORAN
PERIODE BULAN NOVEMBER TAHUN 2024**

**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 18 Tahun 2023 tentang Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;

3. 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 ;
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 Hukum dan HAM Nomor 28 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
6. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
7. 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;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
9. 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;
10. 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*;
11. 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 November 2024 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 November Tahun 2024

No	Kegiatan	Hasil yang Dicapai	Data Dukung
1	Sosialisasi Layanan Pengaduan Kepada Warga Binaan Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong Selasa, 19 November 2024	Meningkatkan layanan pengaduan	Dokumentasi kegiatan (terlampir)

C. Simpulan

Penanganan Pengaduan diharapkan :

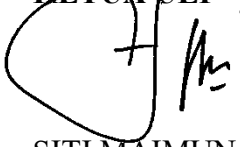
1. Dapat meningkatkan pelayanan kinerja Pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong terkait dengan mekanisme dalam penyampaian pengaduan atau pelaporan yang melibatkan Pegawai yang berada di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM;
2. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol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

SITI MAIMUNAH
NIP. 197105131991032001



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 RT.08, Kel.Melayu, Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100 Email : lpp.smd@gmail.com

DOKUMENTASI

Sosialisasi layanan pengaduan kepada Warga Binaan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Ka.KPLP, Kasi Adm Kamtib, dan Kasubsi Poltatib
(Selasa, 19 November 2024)





LAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
NOVEMBER 2024

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 Tangerang 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 2024 adalah penguatan tentang layanan pengaduan kepada Petugas Pengamanan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tangerang.

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 November 2024 sebanyak 0(nihil) pengaduan.

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 periksa.



Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 04 Desember 2024
Plh.KEPALA



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Yhuni Rindawati

NIP. 198306172005012001



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
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 : lpp.smd@gmail.com

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
PERIODE NOVEMBER TAHUN 2024

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 Desember 2024
Plh.KEPALA



Ditandatangani secara elektronik oleh :

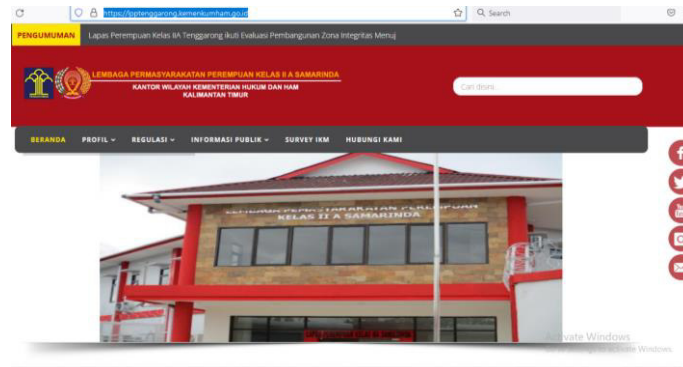
Yhuni Rindawati
NIP 198306172005012001



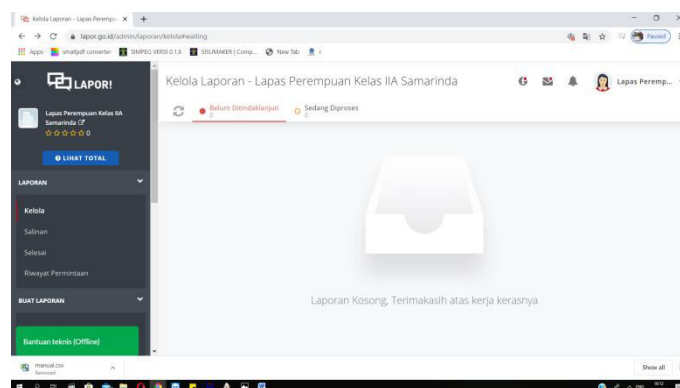
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

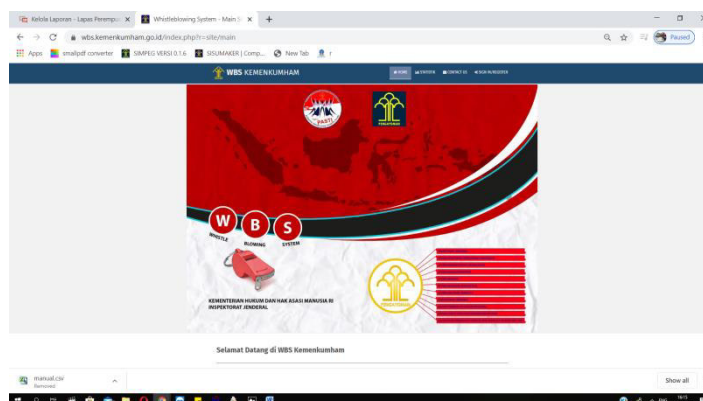
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Website Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong (<https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/>)



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 HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpp.smd@gmail.com

DOKUMENTASI

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

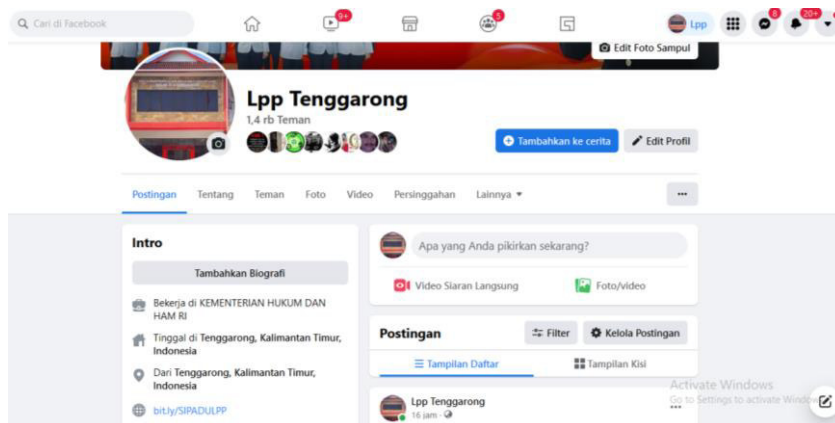
Info dan nomor telepon

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

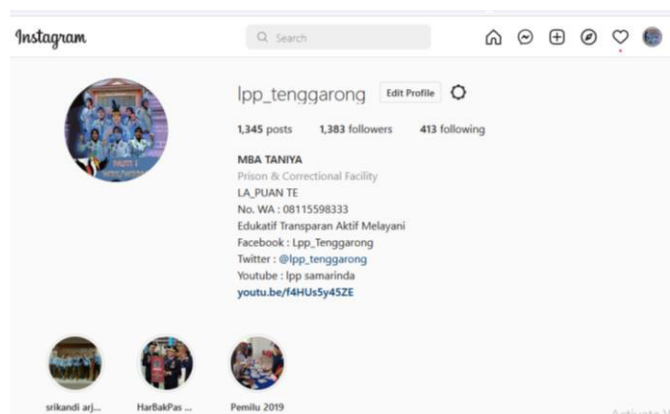
+62 811-5598-333
Ponsel



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





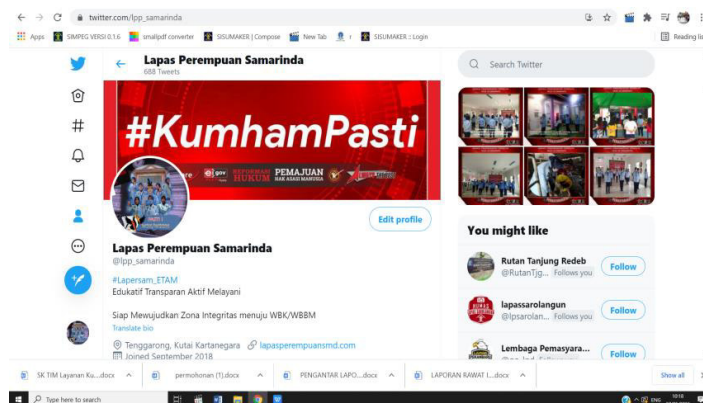
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpp.smd@gmail.com

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 Januari 2025

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

SURAT PENGANTAR

Nomor : WP.18.PAS.PAS.7.PR-04.01- 0033

NO	Naskah Dinas yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Unit Layanan Pengaduan Periode Bulan Desember 2024 pada Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong	1 Berkas	Demikian untuk menjadi periksa



Plh.K E P A L A



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Juari

NIP 198602072009122003

Tembusan:

1. Plt.Sekretaris Jenderal Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan RI;
2. Plt.Inspektor Jenderal Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan RI;
3. Plt.Direktur Jenderal Pemasyarakatan Kalimantan Timur;

**LAPORAN
PERIODE BULAN DESEMBER TAHUN 2024**

**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 18 Tahun 2023 tentang Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;

3. 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 ;
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 Hukum dan HAM Nomor 28 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
6. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
7. 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;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
9. 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;
10. 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*;
11. 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 Desember 2024 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 Desember Tahun 2024

No	Kegiatan	Hasil yang Dicapai	Data Dukung
1	Penguatan Layanan Pengaduan Kepada Petugas Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong Senin, 9 Desember 2024	Meningkatkan layanan pengaduan	Dokumentasi kegiatan (terlampir)

C. Simpulan

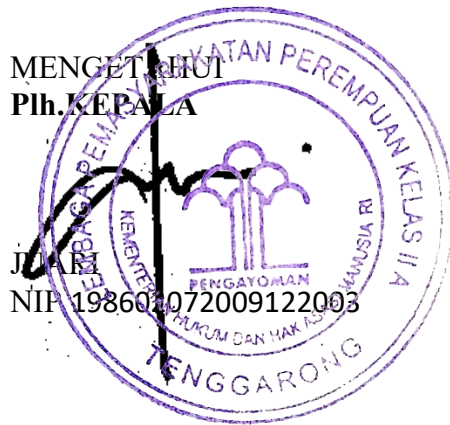
Penanganan Pengaduan diharapkan :

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;

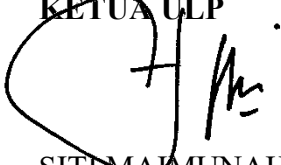
3. Memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam rangka kontrol sosial dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
4. Meningkatkan integritas pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

D. Penutup

Demikian kami sampaikan untuk menjadikan periksa.



KETUA ULP



SITI MAIMUNAH
NIP. 197105131991032001



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 RT.08, Kel.Melayu, Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100 Email : lpp.smd@gmail.com

DOKUMENTASI

Penguatan layanan pengaduan kepada Petugas
Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong oleh Kalapas
(Senin, 9 Desember 2024)





LAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DESEMBER 2024

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 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 Desember 2024 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 Desember 2024 sebanyak 1 (satu) pengaduan.

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 periksa.



Dibuat di Tenggarong
pada tanggal 03 Januari 2025
Plh.KEPALA



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Juari

NIP. 198602072009122003



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
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 : lpp.smd@gmail.com

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
PERIODE DESEMBER TAHUN 2024

No	Tanggal Pengaduan	Pengaduan yang diterima	Tindaklanjut	Keterangan
	04 Desember 2024	Komandan Regu Pengamanan II melaporkan adanya WBP an. Lediana Binti Senam yang melakukan video call dengan menambahkan dua nomor telepon sekaligus melalui fasilitas VC lapas. Hasil pemeriksaan dari Ka. KPLP dan Kasi Adm. kamtib, WBP an. Lediana Binti Senam mengakui kebenaran hal tersebut. WBP an. Lediana Binti Senam menyatakan bahwa awalnya ybs hanya menghubungi satu nomor telepon saja, lalu saat aktifitas video call tersebut sedang berlangsung, saudara ybs menambahkan satu nomor telepon sehingga terhubung menjadi tiga panggilan. Kemudian hal tersebut diketahui oleh Komandan Regu Pengamanan II saat melaksanakan kontrol area wartelsuspas/VC.	- Ka. KPLP, Kasi Giatja, Kasi Adm. Kamtib langsung melakukan pemeriksaan terhadap WBP yang melakukan pelanggaran agar tidak mengulangi pelanggaran tata tertib lapas; - Petugas melakukan pendampingan terhadap WBP yang melakukan pelanggaran tata tertib; - Dilakukan pengarahan terkait larangan penyalahgunaan fasilitas VC yang disediakan LPP.	Sudah ditindaklanjuti

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



Dibuat di Tenggara
pada tanggal 03 Januari 2025
Plh.KEPALA



Ditandatangani secara elektronik oleh :

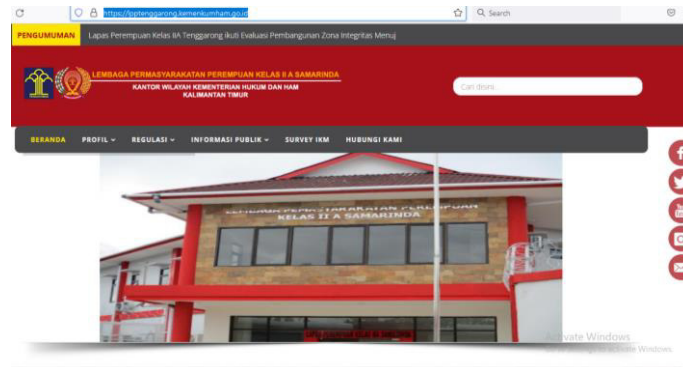
Juari
NIP 198602072009122003



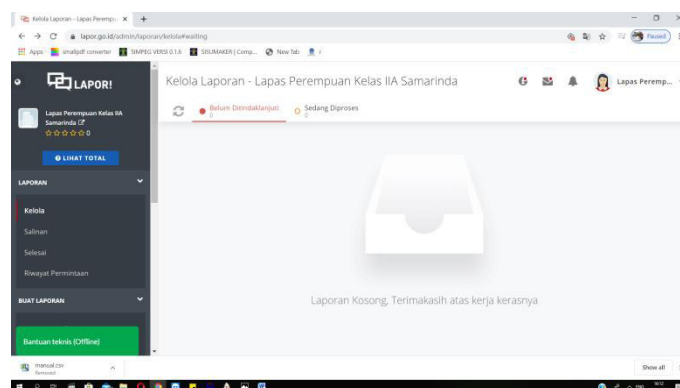
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpptenggarong@gmail.com

DOKUMENTASI

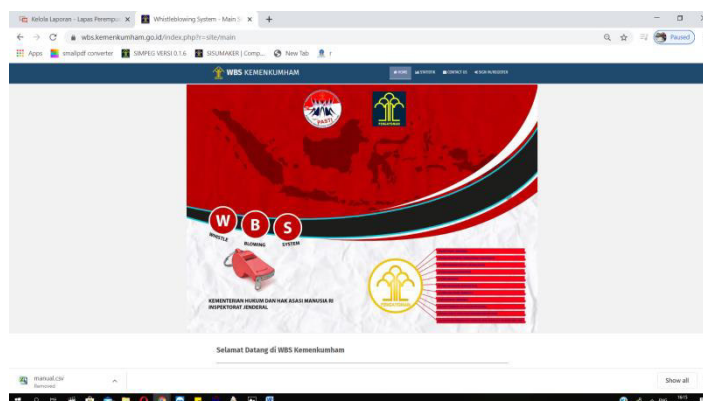
Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui Website Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tenggarong (<https://lpptenggarong.kemenkumham.go.id/>)



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 HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpp.smd@gmail.com

DOKUMENTASI

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

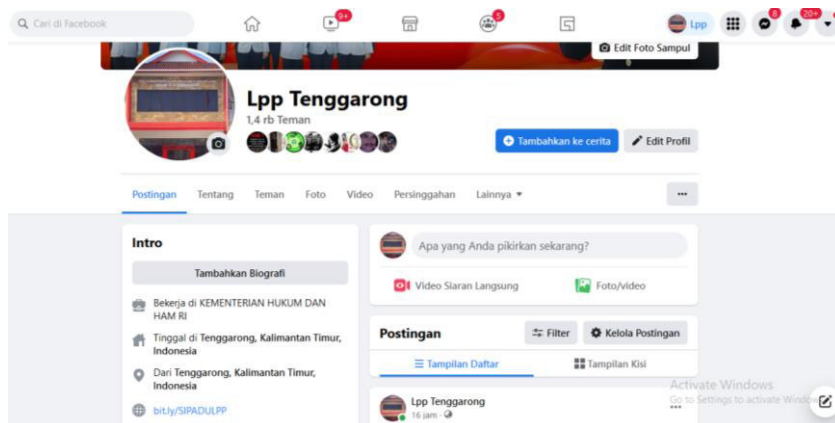
Info dan nomor telepon

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

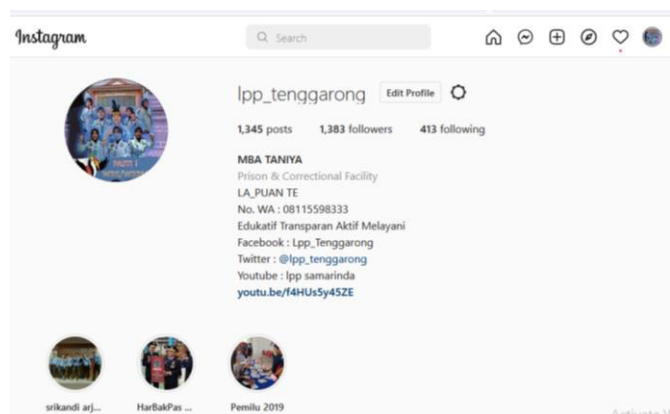
+62 811-5598-333
Ponsel



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





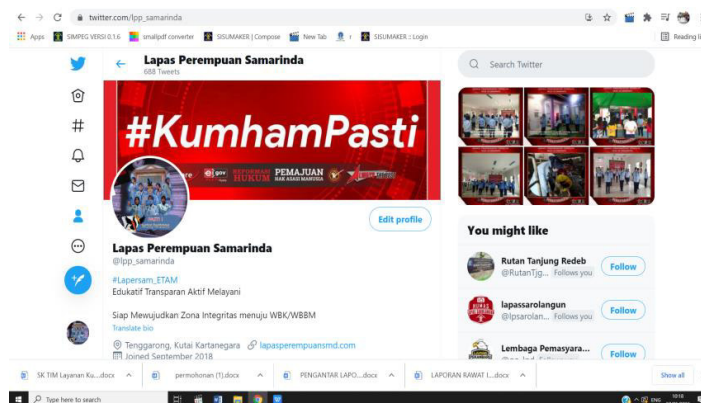
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR
LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA TENGGARONG
Alamat : Jl. Imam Bonjol No.37 Kel.Kampung Melayu,Tenggarong Kutai Kartanegara
Telp. 0541-6720100, Email : lpp.smd@gmail.com

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

