

Lampiran II : Penetapan Standar Pelayanan Pada Bagian
 Program Dan Hubungan Masyarakat
 Kanwil Kemenkumham Banten
 No : W12-97.OT.02.02 TAHUN 2023
 Tanggal : 21 Maret 2023

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT (MANUFACTURING DELIVERY)
 KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM BANTEN**

NO	JENIS PRODUK LAYANAN	DASAR HUKUM	SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	KOMPETENSI PELAKSANA	PENGAWASAN INTERNAL	JUMLAH PELAKSANA	JAMINAN PELAYANAN	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	EVALUASI KINERJA PELAKSANA
1.	Layanan Pengaduan Masyarakat	1. Undang-Undang No.14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 tahun 2009	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang Tunggu; • Ruang Pelayanan; • Mesin Nomor Antrian; • Perangkat 	<ul style="list-style-type: none"> • Penempatan <i>the right man on the right place</i>; • Masing masing petugas ditempatkan 	Pengawasan oleh Kepala Divisi Administrasi, Kepala Bagian Program dan	4 Petugas	Persyaratan, biaya dan prosedur sesuai dengan Peraturan Perundang-	<ul style="list-style-type: none"> • Identitas pelapor dirahasiakan • Sistem pengamanan jaringan 	Evaluasi pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam sebulan guna

		<p>tentang Pelayanan Publik;</p> <p>3. Undang-Undang No. 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</p> <p>4. Peraturan Pemerintah No. 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>5. Peraturan Pemerintah No. 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>7. Peraturan Menteri Hukum dan HAM No. 25 tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM.</p>	<p>Pengolah Data (Komputer, Printer, Scanner);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jaringan Internet; 	<p>sesuai dengan kompetensinya;</p> <ul style="list-style-type: none"> • SDM terdiri Pegawai yang telah lulus dan diangkat menjadi PNS sesuai dengan kriterianya terdiri dari lulusan Pasca Sarjana, Sarjana 	<p>Humas, Kepala Subbagian Humas, Reformasi Birokrasi dan Teknologi</p>		<p>undangan yang berlaku.</p>	<p>komputer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komitmen memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan dengan telah ditetapkannya Maklumat Pelayanan 	<p>mengevaluasi pelayanan sehingga pelayanan dapat terus ditingkatkan</p>
--	--	--	---	---	---	--	-------------------------------	---	---