



**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA**

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA BANTEN

NOMOR : W12-97.OT.02.02 TAHUN 2023
TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA BAGIAN PROGRAM DAN HUBUNGAN MASYARAKAT
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA BANTEN

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA BANTEN,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;

b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk jenis pelayanan administrasi hukum umum pada kantor wilayah dan pelayanan publik;

Mengingat : 1. Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

3. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

4. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2002 Tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi RI

5. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan UU Nomor 43 Tahun 1999

6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik

7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil
11. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang pelaksanaan undang-undang No.14 tahun 2008
12. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1979 Tentang Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil
13. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor: 57 Tahun 2016 Tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI;
14. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 28 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah;
15. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor 30 tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Hukum dan HAM
16. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA BANTEN TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA BAGIAN PROGRAM DAN HUBUNGAN MASYARAKAT KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA BANTEN

KESATU: Standar Pelayanan pada Bagian Program Dan Hubungan Masyarakat Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Banten sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

- KEDUA : Standar Pelayanan pada Bagian Program Dan Hubungan Masyarakat Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Banten meliputi ruang lingkup :
1. Layanan Pengaduan
 2. Layanan Informasi
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaran pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.



Ditetapkan di Serang
Pada tanggal : 21 Maret 2023
Kepala Kantor Wilayah



Ditandatangani secara elektronik oleh :
Tejo Harwanto
NIP 196603291990031001

Lampiran I : Penetapan Standar Pelayanan Pada Bagian
Program Dan Hubungan Masyarakat
Kanwil Kemenkumham Banten
Nomor : W12-97.OT.02.02 TAHUN 2023
Tanggal : 21 Maret 2023

GAMBARAN UMUM

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah Kanwil Kemenkumham Banten dimata masyarakat.

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Banten sebagai perpanjangan pelaksana tugas pokok Kementerian Hukum dan HAM di Provinsi Banten mengkoordinasikan pelaksanaan tugas para kepala divisi yang terdiri dari 4 (empat) divisi yaitu Divisi Administrasi, Divisi Pemasyarakatan, Divisi Keimigrasian, Divisi Pelayanan Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Divisi Administrasi bertugas membantu Kepala Kantor Wilayah dalam melaksanakan pembinaan teknis di wilayah berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Sekretaris Jenderal dengan menaungi 2 bagian yaitu Bagian Umum dan Bagian Program dan Hubungan Masyarakat.

Dalam menjalankan tugas dan fungsi pokoknya, Bagian Program dan Hubungan Masyarakat memiliki beberapa jenis layanan publik yang ditetapkan standar pelayanan utamanya antara lain :

1. Layanan Pengaduan, terdiri dari :
 - a. Layanan Pengaduan secara tidak langsung melalui aplikasi e-LAPOR
 - b. Layanan Pengaduan secara tidak langsung melalui sistem WBS Kemenkumham
 - c. Layanan Pengaduan secara tidak langsung melalui email, telpon, dan media sosial Kanwil Kemenkumham Banten
 - d. Layanan Pengaduan secara langsung melalui Pusat Layanan Terpadu Hukum dan HAM

2. Layanan Informasi, terdiri dari :
 - a. Layanan Informasi secara langsung melalui Pusat Layanan Terpadu Hukum dan HAM
 - b. Layanan Informasi internal secara tidak langsung melalui sistem Unit Pengendalian Gratifikasi Kemenkumham

Bagian Program dan Hubungan Masyarakat mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kegiatan di bidang penyusunan rencana dan program, pengolahan data dan penyajian informasi, hubungan masyarakat dan protokoler serta evaluasi dan laporan di lingkungan Kantor Wilayah. Bagian Program dan Hubungan Masyarakat dibantu oleh :

1. Sub Bagian Program dan Pelaporan, yang mempunyai tugas melakukan penyiapan pelaksanaan penyusunan rencana dan program, pengumpulan dan pengolahan data, penyiapan bahan evaluasi dan laporan.
2. Sub Bagian Hubungan Masyarakat, Reformasi Birokrasi, Teknologi Informasi selaku pelaksana layanan pengaduan dan informasi mempunyai tugas dan fungsi :
 - a. Pemberian informasi dan komunikasi kepada masyarakat dan protokoler
 - b. Melakukan pelayanan informasi publik di Lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Banten
 - c. Melakukan pengumpulan materi-materi berupa data dan informasi dari Divisi dan Unit Pelaksana Teknis untuk pemuktahiran data dan informasi pada website Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Banten

- d. Melakukan pengentrian data dan memuat berita dan informasi pada website Kantor Wilayah
- e. Melakukan penatausahaan informasi dan dokumentasi untuk bahan pemberitaan yang diperoleh sebagai bahan publikasi serta mengelola website Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Banten
- f. Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban
- g. Mendistribusikan informasi pengaduan masyarakat kepada Pejabat Penghubung
- h. Menginformasikan pengelola pengaduan pada Satuan Kerja untuk ditindaklanjuti dan Melakukan koordinasi dengan unit pelaksana teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan
- i. Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada Satuan Kerja
- j. Pemantauan perkembangan program kegiatan - kegiatan di lingkungan Kantor Wilayah

Bagian Program dan Hubungan Masyarakat terdiri atas 2 (dua) subbagian yaitu Subbagian Program Pelaporan dan Hubungan Masyarakat, Reformasi Birokrasi, Teknologi Informasi yang dikepalai oleh seorang Kepala Bagian bertanggung jawab kepada Kepala Divisi Administrasi.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang terdapat pada Bagian Program dan Hubungan Masyarakat terdiri dari 2 (dua) orang Kepala Subbidang, 5 (lima) orang Jabatan Fungsional Umum dan 4 (empat) orang JFU Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS).

Kompetensi Pelaksana terdiri dari pegawai yang berkompeten dan memahami tugasnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing yang telah ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang. Pengawasan terhadap pelaksana layanan pengaduan dan informasi dilakukan oleh pejabat eselon IV yaitu Kasubag Humas, RB dan TI. Pengawasan terhadap pejabat eselon IV dilakukan oleh pejabat eselon III yaitu Kabag Program dan Humas. Pejabat eselon III dilakukan oleh pejabat

eselon IIB yaitu Kepala Divisi Administrasi dan pejabat eselon IIB dilakukan oleh pejabat eselon IIA yaitu Kepala Kantor Wilayah selaku penanggung jawab seluruh pelaksanaan tugas dan fungsi di Kantor Wilayah.

Seluruh pelaksanaan tersebut diawasi oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia untuk Whistle Blowing System dan Sekretariat Jenderal Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia melalui Kepala Biro Humas, Hukum dan Kerjasama untuk aplikasi pengaduan masyarakat e-Lapor.



KEPALA KANTOR WILAYAH



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Tejo Harwanto

NIP. 196603291990031001