














KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM BANTEN

 <p align="center">KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA KANTOR WILAYAH BANTEN</p>		Nomor SOP	:	W.11.UM.02.01-32
		Tanggal Pembuatan	:	21 Juli 2020
		Tanggal Revisi	:	
		Tanggal Efektif	:	21 Juli 2020
		Disahkan Oleh	:	Kepala Kantor Wilayah
		 <p align="center">R. ANDIKA DWI PRASETYA NIP. 196712171991031002</p>		
		Nama SOP	:	LAYANAN CUSTOMERS SERVICE KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA BANTEN
DASAR HUKUM :		KUALIFIKASI PELAKSANA :		
1.	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;	<ol style="list-style-type: none"> Mengetahui tugas dan fungsi sistem dan prosedur administrasi pemerintahan. Mengetahui tugas dan fungsi tata pelayanan. Mengetahui pengelolaan data sederhana. Mengetahui metode pengumpulan dan informasi 		
2.	Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;			
3	Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 30 Tahun 2018 tanggal 16 Oktober 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi manusia;			
4.	Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 57 Tahun 2016 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;			
KETERKAITAN :		PERALATAN / PERLENGKAPAN :		
		<ol style="list-style-type: none"> Lembar Kerja/Rencana Kerja; Komputer/Printer dan Sacnner; Jaringan Internet; Jaringan Telekomunikasi; Kertas, stempel dan bak Stempel 		
PERINGATAN :		PENCATATAN DAN PENDATAAN :		
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan maka Kegiatan Harmonisasi ini tidak dapat dilaksanakan		Di simpan sebagai data elektronik dan Manual		

**SOP LAYANAN CUSTOMERS SERVICE
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA BANTEN**

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket	
		Tamu Layanan	Security	FDO	PETUGAS LAYANAN CUSTOMERS SERVICE	Kelengkapan	Waktu	Output		
1.	Tamu layanan memasuki area kantor kanwil Kemenkumham Banten , kemudian security melakukan pemeriksaan suhu tubuh dan kelengkapan sesuai dengan protokol kesehatan.							Thermogun		
2.	Security mengatur parkir tamu layanan kemudian mengantarkan tamu layanan kepada petugas FDO							Kartu Tamu		
3.	Petugas FDO menerima tamu layanan dan menanyakan layanan yang dibutuhkan oleh tamu layanan serta memberikan kertas survey IKM.							Kertas Survey IKM		
4.	Petugas FDO mengantarkan tamu layanan menuju mesin antrian untuk mengambil nomor antrian							Nomor Antrian		
5.	Petugas FDO mengantarkan tamu layanan menuju ruang tunggu dan mempersilahkan tamu layanan untuk duduk di kursi tunggu atau kursi prioritas.							Nomor Antrian		
6.	Petugas Customers Service memanggil tamu layanan berdasarkan nomor antrian.							Buku Tamu		
7.	Petugas Customers Service a. menerima dan mencatat keperluan tamu; b. memberikan layanan terkait AHU, KI, atau Hukum dan HAM; c. mempertemukan tamu dengan pejabat/pegawai yang dituju; d. membuat laporan layanan Customers Service.							Buku Catatan Tamu		
8.	Tamu layanan mengisi kertas survey IKM dan mengembalikan kertas survey IKM kepada petugas FDO.							Kertas Survey IKM		