
















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.12.UM.02.01-80
		Tanggal Pembuatan	:	17 Juli 2023
		Tanggal Revisi	:	
		Tanggal Efektif	:	17 Juli 2023
		Disahkan Oleh	:	Kepala Kantor Wilayah
		Nama SOP	:	LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA BANTEN
DASAR HUKUM :		KUALIFIKASI PELAKSANA :		
1.	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;	1. Mengetahui tugas dan fungsi sistem dan prosedur administrasi pemerintahan. 2. Mengetahui tugas dan fungsi tata pelayanan. 3. Mengetahui pengelolaan data sederhana. 4. 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 :		
		1. Lembar Kerja/Rencana Kerja; 2. Komputer/Printer dan Scanner; 3. Jaringan Internet; 4. Jaringan Telekomunikasi; 5. 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 INFORMASI DAN PENGADUAN
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA BANTEN**

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket	
		Tamu Layanan	Security	FDO	PETUGAS LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN	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 Layanan Informasi dan Pengaduan memanggil tamu layanan berdasarkan nomor antrian.							Buku Tamu		
7.	Petugas Layanan Informasi dan Pengaduan: a. Menerima tamu dan mencatat keperluannya; b. Mempertemukan tamu dengan pejabat/pegawai yang dituju; c. Memberikan informasi terkait keimigrasian masyarakat, dan pengaduan atas penyimpangan dan pelanggaran yang dilakukan ASN; d. Membuat rekap laporan.				  			Buku Catatan Tamu		
7.	Tamu layanan mengisi kertas survey IKM dan mengembalikan kertas survey IKM kepada petugas FDO.				 			Kertas Survey IKM		



**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ADMINISTRASI PEMERINTAH
(SOPAP)
KANTOR WILAYAH**

	NOMOR SOPAP	:	W12- 005.OT.02.02
	TGL. PEMBUATAN	:	04 Januari 2023
	TGL. REVISI	:	
	TGL. EFEKSTIF	:	04 Januari 2023
	DISAHKAN OLEH	:	<p style="text-align: center;">KEPALA KANTOR WILAYAH</p>  <p style="text-align: center;">TEJO HARWANTO NIP: 196603291990031001</p>
NAMA SOPAP	:	LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT	
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :		
<ol style="list-style-type: none">1. UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara2. UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik3. PP Nomor 61 Tahun 2010 tentang pelaksanaan undang-undang No.14 tahun 20084. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM.	<ol style="list-style-type: none">1. Mengetahui tugas dan fungsi Sistem dan Prosedur Administrasi Pemerintahan2. Mengetahui dan memahami Peraturan tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat3. Mengetahui dan memahami Peraturan tentang Keterbukaan Informasi Publik		
KETERKAITAN :	PERALATAN/PERLENGKAPAN :		
	<ol style="list-style-type: none">1. Surat permohonan/Disposisi2. Komputer/Printer/Scan3. Jaringan Internet4. Jaringan Telekomunikasi		
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN :		
Apabila data-data/pesyaratan yang diperlukan tidak terkumpul tepat waktu maka terlambatnya penanganan layanan pengaduan masyarakat.	Disimpan sebagai data elektronik dan manual.		


STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Layanan Pengaduan

No	Kegiatan	PELAKSANA						MUTU BAKU			KETERANGAN
		Divisi Terkait	Kakanwil	Kadiv	Kabag P2L	Kasubag PPHTI	Pelapor	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pelapor menyampaikan laporan pengaduan secara langsung/tidak langsung terkait dengan dugaan pelanggaran dari Divisi/UPT/Masyarakat/Media							surat	30 menit	mengetahui permasalahan	
2	Kakanwil memerintahkan Kadivmin untuk menindaklanjuti laporan pengaduan/konfirmasi kebenaran pengaduan tersebut							disposisi	10 menit	disposisi/instruksi	
3	Kadivmin memerintahkan Kabag P2 untuk memproses laporan pengaduan							disposisi	15 menit	Laporan	
4	Kabag P2 memerintahkan Kasubag PPHTI untuk memproses laporan pengaduan							disposisi	15 menit	Laporan	
5	Kasubag PPHTI menelaah dan meneliti, memeriksa syarat kelengkapan laporan pengaduan							Berkas laporan	60 menit	Hasil telaahan	
6	Kasubag PPHTI membuat konsep nota dinas Divisi Administrasi terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi terkait untuk di tindaklanjuti							draft nota dinas	25 menit	nota dinas	
7	Kasubag PPHTI menyampaikan konsep nota dinas Divisi Administrasi ke Kabag P2 untuk dikoreksi dan paraf							draft nota dinas	25 menit	nota dinas	
8	Kabag P2 menyampaikan konsep nota dinas ke Kadivmin untuk dikoreksi dan paraf							nota dinas	20 menit	nota dinas	
9	Kadivmin menyampaikan nota dinas ke Kakanwil untuk koreksi dan ditandatangani dan diteruskan ke Divisi terkait untuk							nota dinas	15 menit	nota dinas	
10	Divisi terkait memberikan jawaban/informasi atas laporan yang disampaikan dalam bentuk laporan/press release							Laporan/press release	20 menit	Laporan/press release	
11	Kakanwil memerintahkan Kadiv terkait untuk menyampaikan jawaban kepada masyarakat							Laporan/press release	10 menit	Laporan/press release	
12	Kadivmin memerintahkan Kabag P2 untuk menyampaikan jawaban kepada masyarakat							Laporan/press release	10 menit	Laporan/press release	
13	Kabag P2 memerintahkan Kasubag PPHTI untuk menyampaikan jawaban kepada masyarakat							Laporan/press release	15 menit	Laporan/press release	
14	Kasubag PPHTI meneruskan jawaban kepada masyarakat secara langsung atau melalui website							Laporan/press release	20 menit	Laporan/press release	














**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ADMINISTRASI PEMERINTAH
(SOPAP)
KANTOR WILAYAH**

NOMOR SOPAP	:	W12- 005.OT.02.02
TGL. PEMBUATAN	:	04 JANUARI 2023
TGL. REVISI	:	
TGL. EFEKTIF	:	04 JANUARI 2023
DISAHKAN OLEH	:	KEPALA KANTOR WILAYAH  TEJO HARWANTO NIP: 196603291990031001
NAMA SOPAP	:	PENANGANAN LAPORAN PENGADUAN PADA ULP DI LINGKUNGAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM BANTEN
DASAR HUKUM :		KUALIFIKASI PELAKSANA :
<ol style="list-style-type: none"> 1. UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara 2. Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 4. PP Nomor 61 Tahun 2010 tentang pelaksanaan undang-undang No.14 tahun 2008 5. PP Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil 6. PP Nomor 32 Tahun 1979 Tentang Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil 7. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui tugas dan fungsi Sistem dan Prosedur Administrasi Pemerintahan 2. Mengetahui dan memahami Peraturan tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat 3. Mengetahui dan memahami Peraturan tentang Keterbukaan Informasi Publik 4. Mampu menganalisis suatu permasalahan 5. Memiliki Pengetahuan tentang peraturan yang berlaku
KETERKAITAN :		PERALATAN/PERLENGKAPAN :
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan/Disposisi 2. Komputer/Printer/Scan 3. Jaringan Internet 4. Jaringan Telekomunikasi
PERINGATAN :		PENCATATAN DAN PENDATAAN :
Apabila data-data/pesyaratan yang diperlukan tidak terkumpul tepat waktu maka terlambatnya penanganan layanan pengaduan masyarakat.		Disimpan sebagai data elektronik dan manual.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Layanan Pengaduan Pada ULP

No	Kegiatan	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		Pelapor	ULP Satker	Kakanwil	Divisi Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pelapor menyampaikan laporan pengaduan terkait dugaan pelanggaran di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM					Laporan Pengaduan	15 menit	Mengetahui Permasalahan	
2	Admin user WBS sebagai tim Unit Layanan Pengaduan (ULP) Satker menerima laporan pengaduan pelanggara					Berkas Pengaduan	1 Hari	Laporan	
3	Admin User WBS print out laporan pengaduan melalui sistem WBS untuk dilaporkan ke Kepala Kantor Wilayah					Laporan	15 menit	Disposisi	
4	Kepala Kantor Wilayah mendisposisikan berkas laporan ke divisi terkait					Disposisi	60 menit	Disposisi/ Instruksi	
5	Divisi terkait menindaklanjuti laporan (telaah, konfirmasi, klarifikasi)					Disposisi/ Instruksi	7 Hari	Laporan Hasil Klarifikasi	
6	Hasil tindak lanjut divisi terkait dilaporkan ke tim ULP Satker dengan tembusan Kepala Kantor Wilayah					Laporan Hasil Klarifikasi	30 menit	Rekomendasi	
7	Jika hasil klarifikasi benar terjadi pelanggaran, maka pelanggaran tersebut akan diproses sesuai alur hukuman disiplin. Jika tidak ditemukan pelanggaran maka direkomendasikan untuk dilakukan pemulihan nama baik					Rekomendasi	7 Hari	Laporan	
8	Kakanwil mengeluarkan nota dinas instruksi untuk dilakukan pemulihan nama baik					Laporan	1 Hari	Disposisi/ Instruksi	
9	Pembuatan laporan hasil tindak lanjut yang telah dilaksanakan					Laporan dan Disposisi	2 Hari	Laporan Hasil Tindak Lanjut	
10	Admin user WBS Satker menyampaikan hasilnya ke pelapor dan mengarsipkan tindak lanjut yang telah dilaksanakan					Laporan Hasil Tindak Lanjut/ Press Release	20 menit	Laporan/ Press Release	