

Lampiran II : Penetapan Standar Pelayanan Pada Bagian  
 Program Dan Hubungan Masyarakat  
 Kanwil Kemenkumham Banten  
 No : W12-049.OT.02.02 TAHUN 2022  
 Tanggal : 18 Juli 2022

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

NO	JENIS PRODUK LAYANAN	PERSYARATAN	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	JANGKA WAKTU	BIAYA/TARIF	PRODUK LAYANAN	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN
1.	Layanan Pengaduan	1. Masyarakat telah menerima pelayanan yang diberikan oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Banten sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Masyarakat menyampaikan aduan melalui sarana yang tersedia dengan memberikan identitas yang jelas 3. Masyarakat merasakan kerugian secara langsung atas hal yang	1. <b>Akses aplikasi</b> Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat dengan mengunjungi website e-LAPOR 2. <b>Tulis Laporan</b> Laporkan keluhan atau aspirasi dengan jelas dan lengkap 3. <b>Proses Verifikasi</b> laporan akan diverifikasi dan diteruskan kepada instansi berwenang dalam 3 hari 4. <b>Proses Tindak Lanjut</b> instansi akan menindaklanjuti dan membalas laporan masyarakat dalam 5 hari	1. Proses Verifikasi : Maksimal 3 hari 2. Proses Tindak Lanjut : Maksimal 5 hari 3. Beri Tanggapan Maksimal 10 hari	Tidak dipungut biaya	1. Layanan Pengaduan secara tidak langsung melalui aplikasi e-LAPOR	<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>

		<p>diadukannya</p> <p>4. Aduan disampaikan dengan itikad baik untuk mencari penyelesaiannya</p> <p>5. <b>(Untuk WBS):</b> Aduan yang dilaporkan adalah segala kegiatan yang berindikasi pelanggaran di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM RI terkait kinerja dan pelayanan dalam bentuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pelanggaran Disiplin Pegawai</li> <li>2) Penyalah-gunaan Wewenang, Mal Administrasi dan Pemerasan/ Penganiayaan</li> <li>3) Perilaku Amoral/ Perselingkuhan dan Kekerasan dalam Rumah Tangga</li> <li>4) Korupsi</li> <li>5) Pengadaan Barang dan</li> </ol>	<p><b>5. Beri Tanggapan</b> Masyarakat dapat menanggapi kembali balasan yang diberikan oleh instansi dalam waktu 10 hari</p> <p><b>6. Selesai</b> Laporan Masyarakat akan terus ditindak lanjuti hingga terselesaikan. Jika dalam 10 hari masyarakat tidak menanggapi kembali maka secara otomatis laporan tersebut akan dinyatakan selesai oleh aplikasi.</p>				
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pelanggaran Disiplin Pegawai</li> <li>2) Penyalah-gunaan Wewenang, Mal Administrasi dan Pemerasan/ Penganiayaan</li> <li>3) Perilaku Amoral/ Perselingkuhan dan Kekerasan dalam Rumah Tangga</li> <li>4) Korupsi</li> <li>5) Pengadaan Barang dan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor menyampaikan laporan pengaduan terkait dugaan pelanggaran di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM</li> <li>2. Admin user WBS sebagai tim Unit Layanan Pengaduan (ULP) Satker menerima laporan pengaduan pelanggaran</li> <li>3. Admin User WBS print out laporan pengaduan melalui sistem WBS untuk dilaporkan ke Kepala</li> </ol>	<p>Admin user WBS melaporkan pengaduan ke Kakanwil : 1 Hari</p> <p>Disposisi Kakanwil ke Divisi Terkait : 1-2 Hari</p> <p>Penelaahan, Konfirmasi, dan</p>	Tidak dipungut biaya	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Layanan Pengaduan secara tidak langsung melalui sistem WBS Kemenkumham</li> </ol>	<p><a href="http://wbs.kemenkumham.go.id">wbs.kemenkumham.go.id</a></p>

		<p>Jasa/BAMA</p> <p>6) Pungutan Liar, Percaloan, dan Pengurusan Dokumen</p> <p>7) Narkoba</p> <p>8) Pelayanan Publik</p> <p>9) Laporan dan Klarifikasi</p>	<p>Kantor Wilayah</p> <p>4. Kepala Kantor Wilayah mendisposisikan berkas laporan ke divisi terkait</p> <p>5. Divisi terkait menindaklanjuti laporan (telaah, konfirmasi, klarifikasi)</p> <p>6. Hasil tindak lanjut divisi terkait dilaporkan ke tim ULP Satker dengan tembusan Kepala Kantor Wilayah</p> <p>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</p> <p>8. Admin user WBS Satker menyampaikan hasilnya ke pelapor dan mengarsipkan tindak lanjut yang telah dilaksanakan</p>	<p>klarifikasi Berkas Pengaduan oleh Divisi Terkait : 7 Hari</p> <p>Proses tindak lanjut penjatuhan hukdis : 7 Hari</p> <p>Menyampaikan hasil ke pelapor: 1 Hari</p>			
--	--	--	--	--	--	--	--

			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masyarakat mengirimkan aspirasi melalui email, telpon, dan media sosial seperti facebook, twitter dan instagram Kanwil Kemenkumham Banten baik melalui kolom komentar maupun <i>direct message</i> / pesan singkat</li> <li>2. Direspon oleh admin medsos / staff penghubung humas</li> <li>3. Admin media sosial menyampaikan laporan aduan masyarakat ke Kasubag Humas</li> <li>4. Kasubag Humas mengkonfirmasi kebenaran pengaduan tersebut</li> <li>5. Kasubag Humas membuat konsep nota dinas Dvisi Administrasi terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi terkait untuk di tindaklanjuti</li> <li>6. Kasubag Humas menyampaikan konsep nota dinas Divisi Administrasi ke Kabag Program dan Hubungan</li> </ol>	<p>Maksimal Jangka waktu respon : 1-2 Hari</p> <p>Maksimal Jangka waktu penyelesaian tindak lanjut : 5 Hari</p>	Tidak dipungut biaya	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Layanan Pengaduan secara tidak langsung melalui email, telpon, dan media sosial Kanwil Kemenkumham Banten</li> </ol>	<p>E-mail : <a href="mailto:humasbanten2016@gmail.com">humasbanten2016@gmail.com</a></p> <p>Telp : 0254-223104</p> <p>Twitter : @humas_kumhamban</p> <p>Facebook : Kemenkumhambanten</p> <p>Instagram : @humas_kumhambanten</p>
--	--	--	--	---	----------------------	--	---

			<p>Masyarakat untuk dikoreksi dan paraf</p> <p>7. Kabag Program dan Hubungan Masyarakat menyampaikan konsep nota dinas ke Kadivmin untuk dikoreksi dan paraf</p> <p>8. Kadivmin menyampaikan nota dinas ke Kakanwil untuk koreksi dan ditandatangani dan diteruskan ke Divisi terkait untuk ditindaklanjuti</p> <p>9. Divisi terkait memberikan jawaban/informasi atas laporan yang disampaikan dalam bentuk laporan/press release</p> <p>10. Kakanwil memerintahkan Kadiv terkait untuk menyampaikan jawaban kepada masyarakat</p> <p>11. Kadivmin memerintahkan Kabag Program dan Hubungan Masyarakat untuk menyampaikan jawaban kepada masyarakat</p> <p>12. Kabag Program dan Hubungan Masyarakat memerintahkan Kasubag</p>				
--	--	--	---	--	--	--	--

			<p>Humas untuk menyampaikan jawaban kepada masyarakat</p> <p>13. Kasubag Humas memerintahkan admin medsos untuk menyampaikan jawaban kepada masyarakat</p> <p>14. Admin media sosial memberikan jawaban dan tanggapan kepada masyarakat melalui email, telpon, dan media sosial Kanwil</p>				
			<p>1. Pelapor menyampaikan laporan pengaduan secara langsung terkait dengan dugaan pelanggaran dari Divisi/UPT/Masyarakat/Media dengan mendatangi Pusat Layanan Terpadu Hukum dan HAM Kanwil Kemenkumham Banten</p> <p>2. Kakanwil memerintahkan Kadivmin untuk menindaklanjuti laporan pengaduan/konfirmasi kebenaran pengaduan tersebut</p> <p>3. Kadivmin memerintahkan Kabag Program dan</p>	<p>Jangka waktu respon : 1 Hari</p> <p>Maksimal Jangka waktu penyelesaian tindak lanjut : 5 Hari</p>	Tidak dipungut biaya	4. Layanan Pengaduan secara langsung	<p>1. Pusat Layanan Terpadu Hukum dan HAM</p> <p>2. PPID Bagian Humas</p> <p>3. Bagian Umum</p>

			<p>Hubungan Masyarakat untuk memproses laporan pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>4. Kabag Program dan Hubungan Masyarakat memerintahkan Kasubag Humas untuk memproses laporan pengaduan</li><li>5. Kasubag Humas menelaah dan meneliti, memeriksa syarat kelengkapan laporan pengaduan</li><li>6. Kasubag Humas membuat konsep nota dinas Dvisi Administrasi terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi terkait untuk di tindaklanjuti</li><li>7. Kasubag Humas menyampaikan konsep nota dinas Divisi Administrasi ke Kabag Program dan Hubungan Masyarakat untuk dikoreksi dan paraf</li><li>8. Kabag Program dan Hubungan Masyarakat menyampaikan konsep nota dinas ke Kadivmin untuk dikoreksi dan paraf</li></ol>				
--	--	--	--	--	--	--	--

			<p>9. Kadivmin menyampaikan nota dinas ke Kakanwil untuk koreksi dan ditandatangani dan diteruskan ke Divisi terkait untuk ditindaklanjuti</p> <p>10. Divisi terkait memberikan jawaban/informasi atas laporan yang disampaikan dalam bentuk laporan/press release</p> <p>11. Kakanwil memerintahkan Kadiv terkait untuk menyampaikan jawaban kepada masyarakat</p> <p>12. Kadivmin memerintahkan Kabag Program dan Hubungan Masyarakat untuk menyampaikan jawaban kepada masyarakat</p> <p>13. Kabag Program dan Hubungan Masyarakat memerintahkan Kasubag Humas untuk menyampaikan jawaban kepada masyarakat</p> <p>14. Kasubag Humas meneruskan jawaban kepada masyarakat secara langsung</p>				
--	--	--	--	--	--	--	--



2.	Layanan Informasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menunjukkan KTP/ identitas lain dengan memberikan fotocopy KTP/identitas lain</li> <li>2. Data dukung lain yang menunjukkan bahwa pemohon memiliki hubungan hukum dengan jenis informasi yang diminta baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon informasi / Customer datang ke pusat layanan terpadu Hukum dan HAM Kanwil Kemenkumham Banten</li> <li>2. Customer mengambil nomor antrian</li> <li>3. Duta layanan menyapa, salam, menanyakan keperluan customer</li> <li>4. Customer memberikan data pribadi dan keperluan layanan</li> <li>5. Duta layanan mencatat data customer di buku tamu</li> <li>6. Duta layanan mengantarkan customer ke ruang tunggu</li> <li>7. Duta layanan ke meja layanan untuk memberikan informasi kepada petugas layanan tentang keperluan tamu / customer</li> <li>8. Customer menunggu panggilan dari petugas layanan</li> <li>9. Petugas layanan memanggil customer dan memberikan pelayanan serta mengkonfirmasi jenis layanan</li> <li>10. Petugas layanan</li> </ol>	<p>Senin – Kamis: 09.00 – 15.00 Istirahat : 12.00 – 13.00</p> <p>Jum'at: 09.00 – 15.00 Istirahat : 11.30 – 13.00</p> <p>*Dalam waktu Indonesia Bagian Barat (WIB)</p>	Tidak dipungut biaya	Layanan Informasi secara langsung	Pusat Layanan Terpadu Hukum dan HAM
----	-------------------	---	--	---	----------------------	-----------------------------------	-------------------------------------

			<p>memberikan layanan kepada customer</p> <p>11. Jika informasi yang dibutuhkan customer diluar layanan yang diberikan maka petugas layanan menginformasikan kepada duta layanan untuk membawa customer keruang rapat 2</p> <p>12. Duta layanan memanggil pegawai bersangkutan yang membidangi dan menguasai informasi yang dibutuhkan customer</p> <p>13. Pegawai yang terkait memberikan pelayanan informasi</p> <p>14. Layanan informasi selesai, customer keluar ruangan pelayanan dan mengisi survei IKM</p>				
		<p>1. Layanan informasi laporan gratifikasi hanya dikhususkan untuk pegawai di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM</p> <p>2. Memberikan identitas yang</p>	<p>1. Mengakses sistem pelaporan gratifikasi</p> <p>2. Pilih menu pelaporan</p> <p>3. Isi form identitas</p> <p>4. Menyampaikan laporan penerimaan gratifikasi</p>	1 Hari	Tidak dipungut biaya	Layanan Informasi internal secara tidak langsung	<a href="http://upg.kemenkumham.go.id">upg.kemenkumham.go.id</a>

		lengkap dan benar 3. Menyaksikan / merasakan secara langsung atas hal gratifikasi yang diinformasikan					
--	--	--	--	--	--	--	--



Kepala Kantor Wilayah



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Tejo Harwanto

NIP 196603291990031001