



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

KANTOR WILAYAH SULAWESI UTARA

DIVISI PEMASYARAKATAN

BIDANG PELAYANAN TAHANAN, KESEHATAN REHABILITASI, PENGELOLAAN BASAN BARAN DAN KEAMANAN

BIDANG PEMBINAAN PEMBIMBINGAN TEKNOLOGI DAN INFORMASI

NOMOR SOP

W.25-OT.02.02-1498

TANGGAL PEMBUATAN

29 Maret 2021

TANGGAL REVISI

TANGGAL EFEKTIF

10 Januari 2022

DISAHKAN OLEH



Pit. KEPALA KANTOR WILAYAH



Ditandatangani secara elektronik oleh :

JONNY PESTA SIMAMORA
NIP 19731225 199303 1 001

JUDUL

LAYANAN PENGADUAN

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasarakatan
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1999 Tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasarakatan
4. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 1999 Tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Tugas dan Tanggung Jawab Perawatan Tahanan
5. Permenkumham Nomor M.HH-05.OT.01.01 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kemenkumham Pasal 423
6. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI No. 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM
7. Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nomor 29 Tahun 2015 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Memahami Ketentuan Mengenai Layanan Pengaduan
2. Latar Belakang Pendidikan minimal D3
3. Masa Kerja Minimal 5 Tahun
4. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik
5. Memiliki Integritas

PERSYARATAN :

1. Identitas dan Nomor Telepon kontak Pengadu yang jelas
2. Substansi Aduan Jelas
3. Pihak yang diadukan Jelas
4. Menyertakan data dukung aduan (Dokumentasi)

PERALATAN / PERLENGKAPAN

1. Alat Tulis Kantor (ATK)
2. Komputer
3. Printer
4. Akomodasi
5. Transportasi
6. Alat Perekam
7. Kamera.
8. Telepon

PERINGATAN :

1. Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural
2. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasarakatan (SATOPS PATNAL) pada masing-masing tingkatan (UPT, WILAYAH dan DITJENPAS)
3. Tidak dipungut biaya

JAMINAN PELAYANAN:

Waktu yang dibutuhkan sejak diterimanya pengaduan sampai dengan sampainya surat Penyampaian Hasil penanganan pengaduan ke pihak pengadu adalah 14 (Empat Belas) hari Kerja dan Dapat diperpanjang 14 (Empat Belas) Hari

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
LAYANAN PENGADUAN**

No	Kegiatan	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		MASYARAKAT	PULP	KADIVPAS	KAKANWIL	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pihak pengadu melaporkan pengaduan	MULAI				SURAT LAPORAN	1 HARI	KEBENARAN INFORMASI PENGADUAN	
2	Petugas unit layanan pengaduan mencatat pengaduan di buku register pengaduan dan melaporkan kepada Kadivpas					BUKU REGISTER	5 MENIT	LAPORAN TERCATAT	
3	Petugas unit layanan pengaduan melakukan verifikasi terhadap substansi pengaduan					HASIL VERIFIKASI	5 MENIT	KEBENARAN INFORMASI PENGADUAN	
4	Kadivpas melaporkan pengaduan kepada Kakanwil untuk mendapatkan arahan lebih lanjut atas laporan pengaduan.					SURAT LAPORAN PENGADUAN	5 MENIT	KEBENARAN INFORMASI PENGADUAN	
5	Kakanwil memberi arahan atas laporan pengaduan					DISPOSISI	10 MENIT	TINDAK LANJUT PENGADUAN	
6	Kadivpas memerintahkan PULP untuk segera melakukan pendalaman atas laporan pengaduan					TINDAK LANJUT PENGADUAN	5 MENIT	KEBENARAN INFORMASI PENGADUAN	
7	Petugas unit layanan pengaduan melakukan investigasi terhadap laporan pengaduan untuk mendapatkan kejelasan atas laporan pengaduan					LAPORAN HASIL INVESTIGASI	14 HARI	KEBENARAN INFORMASI PENGADUAN	
8	Petugas unit layanan pengaduan menyampaikan atas laporan pengaduan kepada pihak pengadu	SELESAI				LAPORAN PENGADUAN	2 JAM	KEPUASAN LAYANAN	