KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
KANTOR WILAYAH KEPULAUAN RIAU
DIVISI PEMASYARAKATAN

NOMOR SOP	:	W.32.OT.02.02-67
TANGGAL PEMBUATAN	:	22 Januari 2024
TANGGAL REVISI	:	4 Juni 2024
TANGGAL EFEKTIF	:	22 Januari 2024
DISAHKAN OLEH	:	KEPALA KANTOR WILAYAH

I NYOMAN GEDE SURYA MATARAM
NIP. 197102031991031001

NAMA SOP : LAYANAN PENGADUAN

DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
1. Undang- undang no 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan; 3. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusun Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah Di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia; 4. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 30 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia ; 5. Keputusan Direktur Jenderal Pemasyarakatan Nomor PAS-36.0T.02.02 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Pemasyarakatan.	1. Memiliki kemampuan menyampaikan informasi yang valid dan akurat dengan bahasa yang mudah dipahami dan tidak multi tafsir 2. Memiliki kemampuan publik speaking yang baik 3. Menguasai Kemampuan Komputer
KETERKAITAN :	**PERALATAN/PERLENGKAPAN :**
1 SOP Layanan Informasi Kepada Media Massa	1. Alat Tulis 2. Aplikasi SDP 3. Server SDP 4. Jaringan Internet 5. Komputer 6. Printer 7. HP/Alat Komunikasi
PERINGATAN :	**PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :**
Jika SOP tidak dilaksanakan maka Informasi atas Layanan Pengaduan yang diberikan tidak dapat dipertanggungjawabkan	dicatat dalam buku agenda

SOP LAYANAN PENGADUAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM KEPULAUAN RIAU

No.	Aktivitas/Kegiatan				Mutu Baku			Keterangan
		Publik	Petugas ULP	Divisi Pemasyarakatan/ UPT terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Publik melaporkan pengaduan	Mulai			-	5 Menit	Laporan	
2	Menerima dan mencatat Pengaduan				Agenda Kerja, Alat Komunikasi, Komputer	10 Menit	Permintaan Informasi	
3	Petugas ULP melakukan verifikasi terhadap substansi pengaduan				Agenda Kerja, Alat Komunikasi, Komputer	30 Menit	Permintaan Informasi	
4	Petugas ULP berkoordinasi dengan Divisi Pemasyarakatan jika pengaduan terkait Pelayanan Pemasyarakatan				Agenda Kerja, Alat Komunikasi, Komputer	5 Menit	Permintaan Informasi	
5	Menindaklanjuti Pengaduan dan menyampaikan hasil klarifikasi pengaduan kepada Tim ULP				Agenda Kerja, Alat Komunikasi, Komputer	Menyesuaikan	Informasi	
6	Tim ULP menyampaikan klarifikasi atas pengaduan kepada pihak pengadu	Selesai			Dokumen Klarifikasi	10 Menit	Tindaklanjut Pengaduan	