KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA BANTEN NOMOR W.12. 3772 UM 01.01 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PUBLIK SATUAN KERJA

KANTOR WILAYAH KEMENTRIAN HUKUM DAN HAM BANTEN

KEPALA KANTOR WILAYAH,

Menimbang :

a. bahwa untuk menunjang layanan publik satuan kerja yang berorientasi pelayanan pada lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Banten;

b. bahwa untuk memberikan kepastian dan keseragaman dalam prosedur pelaksanaan pelayanan publik sebagaimana dalam huruf a, perlu ditetapkan Standar Operasional Prosedur;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a huruf b, perlu menetapkan keputusan Kepala Kantor Wilayah Hukum dan HAM Banten tentang Standar Operasional Prosedur Layanan Publik Satuan Kerja Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Banten;

Mengingat :

1. 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;

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

3. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 29 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan HAM RI

3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;

4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;

5. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 13 Tahun 2015 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan dilingkungan kementerian Hukum dan HAM;

MEMUTUSKAN:

MENETAPKAN : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA BANTEN TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PUBLIK SATUAN KERJA PADA LINGKUNGAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM BANTEN.

KESATU : Standar Operasional Prosedur adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, Langkah, atau Tindakan, dan penggunaan fasilitas pemrosesan dilaksanakan oleh orang-orang di dalam suatu organisasi, telah berjalan secara efektif, konsisten, standar, dan sistematis.

KEDUA : Menetapkan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik Satuan Kerja Pada Lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Banten, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan

KETIGA : Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik Satuan Kerja pada lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Banten sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA menjadi pedoman dalam pelaksanaan tugas dan fungsi duta layanan dan petugas layanan di Lingkungan Kantor Wilayah Hukum Dan HAM Banten.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku mulai 03 Januari 2024, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Serang
Pada tanggal : 03 Januari 2024

KEPALA KANTOR WILAYAH,



DODOT ADIKOESWANTO
NIP. 19660329 199003 1 001

Tembusan Keputusan ini disampaikan kepada Yth:
1. Kepala Pusat Data dan Informasi Kementerian Hukum dan HAM RI.
2. Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan HAM RI.

KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI

KANTOR WILAYAH BANTEN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ADMINISTRASI PEMERINTAH (SOPAP)

DIVISI ADMINISTRASI

NOMOR SOPAP	W.12.UM.01.01.3772
TGL PEMBUATAN	03 JANUARI 2024
TGL REVISI	
TGL EFEKTIF	03 JANUARI 2024
DISAHKAN OLEH	**KEPALA KANTOR WILAYAH** **DODOT ADIKOESWANTO** **NIP. 196603291990031001**
NAMA SOPAP	**PELAYANAN PUBLIK SATUAN KERJA**

DASAR HUKUM :	**KUALIFIKASI PELAKSANA :**
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 29 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan HAM RI 3. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM	1. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik 2. Mengetahui jenis-jenis pelayanan yang ada di Kantor Wilayah 3. Mampu mengoperasikan Komputer dan Aplikasinya
KETERKAITAN:	**PERALATAN / PERLENGKAPAN:**
1. Indeks Kepuasan Masyarakat terhapap pelayanan yang ada di Kantor Wilayah	1. Daftar buku tamu 2. Buku saku terkait dengan jenis pelayanan yang ada di kantor wilayah 3. Komputer 4. Jaringan Internet
	PENCATATAN DAN PENDATAAN:
Jika SOP ini tidak dilaksanakan maka kegiatan konsultasi pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan.	Di simpan sebagai data elektronik dan manual jika suatu saat diperlukan kembali

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

PELAYANAN PUBLIK

No	Kegiatan	PELAKSANA			MUTU BAKU			KETERANGAN
		Klien	Duta Layanan	Petugas Layanan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Klien mendatangi *front office* dan bertemu dengan duta layanan	MULAI			1. Buku Tamu 2. Kartu Identitas			
2	Duta Layanan menginventarisir jenis layanan yang dibutuhkan oleh klien					5 Menit	Inventarisir yang akan diberikan ke petugas layanan	
3	Duta Layanan mengarahkan klien ke ruang tunggu loket pelayanan untuk mengambil nomor antrian							
4	Klien mengambil nomor antrian				Mesin nomor antrian		Nomor Antrian	
5	Petugas Layanan memanggil klien sesuai nomor antrian							
6	Klien menuju ke Petugas Layanan							
7	Petugas Layanan memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh klien sesuai dengan data dan informasi hasil inventarisir.				Inventarisir dari Duta Layanan	15 Menit		
8	Klien memberikan penilaian pada survey kepuasan pelayanan	SELESAI					Indeks Kepuasan Masyarakat	