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

Nomor SOP	: W.20- 938 .OT.02.02 Tahun 2023
Tanggal Pembuatan	: 21 Juli 2023
Tanggal Revisi	: -
Tanggal Efektif	: 21 Juli 2023
Disahkan oleh	Kepala Kantor Wilayah Anggiat Napitupulu NIP. 197202031999031001
Nama SOP	**Penanganan Pengaduan Layanan Pemberian Hak WBP**

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 2 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 6 Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 Tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia 7 Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 30 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia 8 Keputusan Direktur Jenderal Pemasyarakatan Nomor PAS-423.PK.01.04.06 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengaduan 9 Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Bali Nomor W.20-UM.01.01-617 Tahun 2023 tentang Unit Layanan Pengaduan di Lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Bali Tahun 2023	1 Memahami peraturan tentang penanganan pengaduan layanan publik dan informasi terbaru berkaitan dengan Pemasyarakatan; 2 Memahami mekanisme pengelolaan pengaduan layanan publik melalui berbagai media yang disediakan Kantor Wilayah; 3 Memiliki kemampuan mengelola pengaduan layanan publik dengan menggunakan perangkat teknologi digital; 4 Memiliki kemampuan mengkoordinasikan, mengklarifikasi dan mengendalikan pengaduan layanan publik; 5 Memiliki kemampuan menyunting redaksional atau penggunaan bahasa dalam mengelola pengaduan layanan publik.

Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
1 SOP Penanganan Pengaduan Layanan Publik	1 Perangkat Komputer 2 Jaringan Internet 3 e-Office 4 Perangkat pendukung: *printer, scanner*

Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
1 Apabila SOP tidak dilaksanakan maka proses pengaduan dan informasi keluhan tidak akan tertangani dengan baik dan berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap layanan pengaduan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Bali.	1 Disimpan sebagai data elektronik dan manual

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara
Keaslian dokumen dapat dicek melalui tautan https://bsre.bssn.go.id/verifikasi

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		Operator/ Petugas Penerima Pengaduan	Kepala Kantor Wilayah	Kepala Divisi Pemasyarakatan	Kepala Bidang pada Divisi PAS	Operator SDP Divisi PAS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Menerima laporan pengaduan dari pelapor terkait Integrasi, Asimilasi maupun Pemindahan WBP secara datang langsung atau *online* dan Melakukan pencatatan dan pengecekan aduan pelapor meliputi identitas pengadu dan data pendukung aduan	MULAI					Isi aduan baik lisan maupun tertulis dan lampiran data bukti awal/standar minimal pengaduan	5 Menit	Catatan Pengaduan yang telah diverifikasi, Berkas Pengaduan pelapor terkait hak WBP	
2	Memerintahkan Kepala Divisi Pemasyarakatan untuk menindaklanjuti laporan pengaduan berdasarkan catatan pengaduan dan data bukti awal pelapor						Catatan Pengaduan yang telah diverifikasi, Berkas Pengaduan pelapor terkait hak WBP	10 Menit	Disposisi Kepala Kantor Wilayah	Berkas Pengaduan pelapor terkait hak WBP
3	Menelaah berkas laporan pengaduan dan mendisposisikan hasil telaahan untuk ditindaklanjuti oleh bidang terkait pada Divisi Pemasyarakatan						Disposisi Kepala Kantor Wilayah	15 Menit	Disposisi Kepala Divisi Pemasyarakatan	Hasil Telaahan Berkas Pengaduan, data pendukung meliputi identitas terlapor
4	Menerima hasil telaahan pengaduan dari Kadiv PAS terkait Integrasi, Asimilasi maupun Pemindahan WBP untuk di cek pada Sistem SDP						Disposisi Kepala Divisi Pemasyarakatan	5 menit	Disposisi Kepala Bidang	
5	Melakukan pengecekan dan memberikan informasi status WBP pada SDP						Disposisi Kepala Bidang	20 menit	Data WBP pada Sistem SDP	
6	Melakukan pengecekan dan melaporkan hasil tindak lanjut berupa solusi dan informasi mengenai status WBP di UPT dimaksud kepada Kepala Divisi Pemasyarakatan				Y / T		Data WBP pada Sistem SDP	20 menit	Konsep Laporan Hasil tindak lanjut Informasi Mengenai Status WBP	Catatan Koreksi
7	Memeriksa hasil tindak lanjut Informasi status WBP dan melaporkan kepada Kepala kantor Wilayah			Y / T			Konsep Laporan Hasil tindak lanjut Informasi Mengenai Status WBP	5 menit	Konsep Laporan Hasil tindak lanjut Informasi Mengenai Status WBP yang telah dikoreksi	Catatan Koreksi
8	Memeriksa hasil tindak lanjut Informasi status WBP dan jika telah sesuai, memerintahkan operator/ petugas layanan pengaduan untuk menginformasikan hasil tindak lanjut kepada pelapor		Y / T				Konsep Laporan Hasil tindak lanjut Informasi Mengenai Status WBP yang telah dikoreksi	5 menit	Laporan Hasil tindak lanjut Informasi Mengenai Status WBP yang telah ditandatangani	Catatan Koreksi
9	Menyampaikan informasi Hasil Tindak Lanjut Pengaduan terkait status hak WBP	SELESAI					Laporan Hasil tindak lanjut Informasi Mengenai Status WBP yang telah ditandatangani	5 menit	Reviu Pelapor/ Masyarakat	Mencatatkan hasil tindak lanjut pengaduan ke dalam Laporan Penanganan Pengaduan Triwulan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara
Keaslian dokumen dapat dicek melalui tautan https://bsre.bssn.go.id/verifikasi