



**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA**

**KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM  
DAN HAM SUMATERA SELATAN  
RUMAH PENYIMPANAN BENDA SITAAN  
NEGARA KELAS I PALEMBANG**

Nomor SOP	W6.PAS.PAS.23.OT.02.02-05	
Tanggal Pembuatan	05 Februari 2021	
Tanggal Revisi	27 Juli 2023	
Tanggal Efektif	27 Juli 2023	
Disahkan oleh	KEPALA RUPBASAN KELAS I PALEMBANG  PARULIAN HUTABARAT NIP.197202131992031001	
UNIT KERJA	NAMA SOP	LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT RUPBASAN KELAS 1 PALEMBANG
RUPBASAN KELAS I PALEMBANG		

<b>DASAR HUKUM</b> 1. Undang-undang Dasar 1945 amandemen ke 4 pasal 28 H (4) 2. Undang-undang R.I. Nomor : 8 Tahun 1981 tentang kitab Undang-undang Hukum Acara Pidana 3. Undang-undang R.I. Nomor : 12 Tahun 1995 Tentang Pemasyarakatan 4. Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia 5. Peraturan Pemerintah RI Nomor : 27 Tahun 1983 Tanggal 1 Agustus 1983 Tentang Pelaksanaan Kitab Undang-undang Hukum Acara Pidana 6. Peraturan Menteri Kehakiman R.I Nomor : M.05.UM.01-06 Tahun 1983 Tentang Pengelolaan Benda Sitaan dan Barang Rampasan Negara di Rumah Penyimpanan Benda Sitaan Negara 7. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor : M.HH.OT.02.02 Tahun 2009 Tentang Cetak Biru Pembaharuan Pelaksanaan Sistem Pemasyarakatan 8. Keputusan Dirjen Pemasyarakatan Nomor : E1.35.PK.03.10 Th 2002 tentang juklak (Petunjuk Pelaksanaan) dan Juknis (Petunjuk Teknis) Pengelolaan Basan dan Baran di Rupbasan 9. Keputusan Dirjen Pemasyarakatan Nomor : E1.PP.02.04-04 Tahun 2006 tentang Penyusunan Buku Pedoman Penelitian, Penilaian dan Penaksiran jenis dan mutu Basan dan Baran 10. Peraturan Menteri HUKum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor 13 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyusunan Stadar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM	<b>Kualifikasi pelaksana</b> Minimal SMU atau sederajat  Menguasai Microsoft office word / excel  Mengetahui dasar-dasar Administrasi  Mampu mengoperasikan handphone melalui whatsapp  Waktu layanan sesuai jam kerja
<b>KETERKAITAN</b> Terkait dengan SOP Layanan Pengaduan Masyarakat	<b>PERALATAN /PERLENGKAPAN</b> Handphone yang ada di aplikasi whatsapp, Komputer, Alat komunikasi, kelengkapan berkas administrasi
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b> Buku Laporan Layanan
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, maka akan tertundanya pelayanan pengaduan masyarakat	

### SOP INOVASI LAYANAN PEGADUAN MASYARAKAT SECARA LANGSUNG

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		PELAPOR	PETUGAS LAYANAN	STAFF ADMINISTRASI	TIM PENANGANAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Pelapor melaporkan kedatangannya ke petugas layanan dan menanyakan bagian yang menangani pengaduan.	Mulai				Data pelapor	5 Menit	Data pelapor	
2	Petugas layanan menghubungi staf administrasi bagian pengaduan masyarakat untuk diterima.					Berkas pengaduan	5 Menit	Berkas pengaduan	
3	Staff administrasi menerima dan mencatat permasalahan yang dihadapi pelapor.					Berkas pengaduan	15 Menit	Berkas pengaduan	
4	Staff administrasi menyampaikan hasil pelapor kepada tim penanganan pengaduan masyarakat.					Berkas pengaduan	5 Menit	Berkas pengaduan	
5	Tim penanganan melakukan telaah terhadap pengaduan dan menyampaikan hasil laporan telaah.					Berkas pengaduan, laporan hasil telaah pengaduan	Tentatif	Berkas pengaduan, laporan hasil telaah pengaduan	
6	Tim penanganann memutuskan tindak lanjut pengaduan.			T		Berkas pengaduan, berkas pendukung	Tentatif	Berkas pengaduan, berkas pendukung	
7	Pelapor menerima hasil tindak lanjut.	Selesai			Y	Berkas pengaduan, berkas pendukung	5 Menit	Berkas pengaduan, berkas pendukung	

**SOP INOVASI LAYANAN PEGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI WHATSAPP**

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		PELAPOR	PETUGAS LAYANAN	STAFF ADMINISTRASI	TIM PENANGANAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Pelapor melaporkan adua keluhan.	Mulai				Data pelapor	5 Menit	Data pelapor	
2	Staff administrasi menerima dan mencatat permasalahan yang dihadapi pelapor.					Berkas pengaduan	15 Menit	Berkas pengaduan	
3	Staff administrasi menyampaikan hasil pelapor kepada tim penanganan pengaduan masyarakat.					Berkas pengaduan	5 Menit	Berkas pengaduan	
4	Tim penanganan melakukan telaah terhadap pengaduan dan menyampaikan hasil laporan telaah.					Berkas pengaduan, laporan hasil telaah pengaduan	Tentatif	Berkas pengaduan, laporan hasil telaah pengaduan	
5	Tim penanganann memutuskan tindak lanjut pengaduan.					Berkas pengaduan, berkas pendukung	Tentatif	Berkas pengaduan, berkas pendukung	
6	Pelapor menerima hasil tindak lanjut.	Selesai				Berkas pengaduan, berkas pendukung	5 Menit	Berkas pengaduan, berkas pendukung	

