



KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM BENGKULU

NOMOR SOP	:	W.8.OT.02.01-74
TANGGAL PEMBUATAN	:	6 MEI 2024
TANGGAL REVISI	:	
TANGGAL EFEKTIF	:	6 MEI 2024
DISAHKAN OLEH 	:	KEPALA KANTOR WILAYAH  Ditandatangani secara elektronik oleh : SANTOSA NIP. 19650702 198703 1 001
NAMA SOP	:	PELAYANAN KOMUNIKASI MASYARAKAT
DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA:	
<ol style="list-style-type: none">1. Undang–Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia2. Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik3. SOP Nomor HAM-HA.01.07-06 Tahun 2020	<ol style="list-style-type: none">1. Pegawai yang telah lulus dan diangkat menjadi ASN sesuai dengan kriterianya terdiri dari lulusan Pasca Sarjana, Sarjana, dan Ahli Madya2. ASN yang tugas dan fungsinya di bidang Hak Asasi Manusia	
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:	
SOP Pengelolaan Surat Masuk	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang tunggu2. Ruang pelayanan3. Perangkat pengolah data4. Alat pengukur Indeks Kepuasan Masyarakat5. Lahan parkir6. Jalan akses penyandang disabilitas7. Toilet umum dan toilet khusus penyandang disabilitas8. Ruang laktasi ruang bermain anak9. Musholla10. Kantin11. Kursi roda bagi penyandang disabilitas	
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:	
Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan		

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN KOMUNIKASI MASYARAKAT**

NO	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Ket	
		Masyarakat	Tim Yankomas	Kakanwil	Kadiv Yankum	Kabid HAM	Kasubbid Pemajuan HAM	Institusi Terkait	Perengkapan	Waktu		Output
1	Pemohon menyampaikan aduan	Mulai								15 menit		
2	Petugas mencatat aduan di buku register aduan								Surat Pengaduan	15 menit		
3	Petugas menyampaikan isi aduan ke pejabat berwenang								Surat Pengaduan	15 menit	Disposisi	
4	Pejabat berwenang beserta petugas YANKOMAS melakukan telaahan isi aduan								Surat Pengaduan	2 hari	Disposisi Disposisi Disposisi	
5	Pelaksanaan kegiatan koordinasi/audiens								Surat Pengaduan	3 hari	Disposisi dan usulan audiensi	Apabila hasil penelaahan diperlukan audiensi
6	Penyusunan dan penyampaian surat rekomendasi hasil koordinasi/audiens								Surat Rekomendasi	2 hari	Disposisi dan usulan audiensi	
7	Pemantauan pelaksanaan rekomendasi	Selesai							Surat Rekomendasi	22 hari	Hasil Evaluasi	