KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PEMASYARAKATAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA,

NOMOR : PAS-423.PK.01.04.06 TAHUN 2015

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

DIREKTUR JENDERAL PEMASYARAKATAN KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang :

a. bahwa pelaksanaan pelayanan publik merupakan kewajiban bagi setiap penyelenggara negara dalam rangka memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat;
b. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu dalam pelayanan dibidang pemasyarakatan maka perlu disusun standar pelayanan pengaduan;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan standar pelayanan pengaduan;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1995 Nomor 77, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3614);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3845);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 1999 tentang Syarat-Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Wewenang, Tugas dan Tanggung Jawab Perawatan Tahanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3858);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2012 tentang perubahan kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1999 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 225, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5359);
6. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor M.HH-05.OT.01.01 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 676);
7. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor M.HH-05.OT.01.01 Tahun 2011 tentang perubahan atas Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor M.01-PR.07.03 Tahun 1985 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pemasyarakatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 751)
8. Peraturan Menteri Hukum dan Hak asasi Manusia Nomor M.HH-16.KP.05.02 Tahun 2011 Kode Etik Pegawai Pemasyarakatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 605);
9. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia

Nomor : M.HH.01.PW.01.01 Tahun 2011 tentang Pengawasan Intern Pemasyarakatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 618);

10. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 1386);
11. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kemeneterian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1698);
12. Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor M.04-PR.07.03 Tahun 1985 tentang Organisasi dan Tata Rumah Tahanan Negara dan Rumah Penyimpanan Benda Sitaan Negara;
13. Surat Edaran Direktur Jenderal Pemasyarakatan No. PAS-41.HM.01.02 tahun 2012 tanggal 19 Juni 2012 tentang Pembentukan Unit Pelayanan dan Penyediaan Sarana Pengaduan di Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PEMASYARAKATAN KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA TENTANG STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

KESATU : Standar Pelayanan Pengaduan merupakan pedoman dan acuan dalam Melaksanakan layanan pengaduan di lingkungan Pemasyarakatan.

KEDUA : Standar Pelayanan Pengaduan dimaksud pada diktum KESATU terdiri dari komponen yang meliputi dasar hukum, defenisi global dan detail standar, maksud dan tujuan, kebutuhan SDM, kebutuhan sarana dan prasarana, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, kebutuhan biaya pelaksanaan, dan instrumen penilaian kinerja.

KETIGA : Standar Pelayanan Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEEMPAT : Keputusan Direktur Jenderal pemasyarakatan ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 28 Agustus 2015

Direktur Jenderal Pemasyarakatan,

I Wayan K. Dusak
NIP. 19570727 198303 1 001

STANDAR
PELAYANAN PENGADUAN

KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PEMASYARAKATAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR : PAS-423.PK.01.04.06 TAHUN 2015

DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA R.I.

2015

Daftar Isi

Daftar Isi i
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Norma dan Dasar Hukum 1
1.3. Definisi Global dan Detail Standar 2
1.4 Maksud dan Tujuan 3
1.5. Kebutuhan Sumber Daya Manusia 3
1.6. Kebutuhan Sarana dan Prasarana 4
1.7. Sistem, Mekanisme dan Prosedur 6
1.8. Jangka Waktu Penyelesaian 26
1.9. Kebutuhan Biaya Pelaksanaan 27
1.10. Instrumen Penilaian Kinerja..... 28
1.11 Form Pengaduan 37

Lampiran

Format Buku Register Pengaduan..... 37
Format Formulir Layanan Pengaduan 38
Format Surat Pemberitahuan Kelengkapan Administrasi 39
Format Surat Pemberitahuan Pemberhentian TL Pengaduan 41
Format Catatan Kasus 43
Format Berita Acara Pemeriksaan Saksi 45
Format Surat Permohonan Perlindungan Saksi 46
Format Surat Perintah Pemberian Perlindungan Saksi 49
Format Surat Permohonan Menjadi Ahli 51
Format Berita Acara Pemeriksaan Teradu 53
Format Buku Registrasi Barang Bukti 57
Format Surat Undangan Rapat Koordinasi Pengaduan 58
Format Notulensi Rapat Koordinasi Pengaduan 60

1.1. Latar Belakang

Sejalan dengan amanat Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2013 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2013, dimana salah satu rencana aksinya adalah pelaksanaan transparansi layanan publik di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM RI yang mana kriteria keberhasilannya adalah meningkatnya transparansi dan akuntabilitas pelayanan di lingkungan UPT Pemasyarakatan, maka dalam rangka mencapai kriteria keberhasilan dimaksud dipandang perlu melakukan peningkatan pelayanan publik terutama layanan pengaduan berbasis IT di seluruh jajaran pemasyarakatan baik tingkat pusat, wilayah maupun tingkat unit pelaksana teknis. Peningkatan layanan publik dirasakan sebagai suatu kebutuhan bersama yang sangat penting dalam rangka pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat.

Masih rendahnya tingkat kualitas pelayanan publik yang belum memenuhi harapan publik menjadi salah satu perhatian bagi Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, oleh karena itu Direktorat Jenderal Pemasyarakatan telah berupaya melakukan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan menyusun standar pelayanan publik seperti diamanatkan oleh Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Hukum dan HAM RI yang nantinya akan dijadikan standar dalam layanan publik di lingkungan pemasyarakatan, dimana salah satunya adalah standar pelayanan pengaduan di Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, Divisi Pemasyarakatan pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM, dan UPT Pemasyarakatan.

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme. Pengaduan masyarakat yang mengandung kebenaran dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kapasitas aparatur negara dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut maka perlu disusun Standar Pelayanan Pengaduan.

1.2. Norma dan Dasar Hukum

Dasar hukum yang digunakan dalam penyusunan Standar Pelayanan Pengaduan adalah :

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1999 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 1999 tentang Syarat-Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Wewenang Tugas dan Tanggung Jawab Perawatan Tahanan;

6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem pengendalian Intern Pemerintah;
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor M.HH-05.OT.01.01 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI;
10. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia republik Indonesia Nomor M.HH-16.KP.05.02 Tahun 2011 Tentang Kode Etik Pegawai Pemasyarakatan;
11. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM;
12. Surat Edaran Direktur Jenderal Pemasyarakatan No. PAS-41.HM.01.02 tahun 2012 tanggal 19 Juni 2012 tentang Pembentukan Unit Pelayanan dan Penyediaan Sarana Pengaduan di Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan;

1.3. Definisi Global dan Detail Standar

Dalam Standar Pelayanan Pengaduan ini yang dimaksud dengan :

- **Standar Pelayanan Pengaduan** adalah pedoman atau ukuran yang terdiri dari peraturan, definisi, petunjuk, proses dan kriteria dalam melaksanakan layanan pengaduan di lingkungan Pemasyarakatan.
- **Laporan Pengaduan** adalah aduan yang disampaikan oleh Pegawai atau masyarakat terkait adanya dugaan pelanggaran kode etik Pegawai, pelanggaran disiplin Pegawai, dan dugaan tindak pidana di lingkungan Pemasyarakatan.
- **Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan** yang selanjutnya disingkat UPT PAS adalah Satuan Kerja yang berada di bawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM yang melaksanakan tugas teknis Pemasyarakatan.

  Unit Layanan Pengaduan yang selanjutnya disebut ULP adalah unit yang melakukan penanganan pengaduan yang ditetapkan dengan keputusan kepala satuan kerja yang terdiri dari ULP Ditjen PAS, ULP Kantor Wilayah (Divisi PAS) dan ULP UPT PAS. Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM pasal 4(b) yang berbunyi *pada setiap Unit eselon I, Kantor Wilayah dan Unit Pelaksana Teknis harus dibentuk Unit Layanan Pengaduan yang ditetapkan oleh Kepala satuan kerja*.

- **Pelapor/Pengadu** adalah Pegawai atau masyarakat yang memberikan pengaduan adanya dugaan pelanggaran kode etik Pegawai, pelanggaran disiplin Pegawai, dugaan tindak pidana di lingkungan Pemasyarakatan dan dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP).
- **Klarifikasi Pengaduan** adalah pemberian penjelasan/informasi kepada pihak pelapor/pengadu terkait pengaduan yang diperoleh dari hasil pengumpulan informasi dan investigasi terhadap pengaduan tersebut.
- **Pemeriksaan awal** (verifikasi) adalah suatu kegiatan dalam rangka konfirmasi melalui bukti obyektif bahwa persyaratan yang ditentukan telah dipenuhi.
- **Pemeriksaan lanjutan** (investigasi) adalah serangkaian kegiatan pengumpulan data dan informasi terhadap pihak-pihak yang terlibat dalam substansi pengaduan dalam rangka memperoleh validitas data dan fakta

1.4. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari penyusunan standar pelayanan pengaduan ini antara lain:

- Sebagai pedoman bagi Petugas Pemasyarakatan dalam melakukan pelayanan pengaduan;
- Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh petugas pemasyarakatan dalam melaksanakan tugas pelayanan pengaduan;
- Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan pelayanan pengaduan oleh petugas pemasyarakatan;
- Meningkatkan akuntabilitas dengan cara menyediakan ukuran standar kinerja yang membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan di dalam melakukan pelayanan pengaduan;
- Menjamin konsistensi pelayanan pengaduan, baik dari sisi mutu, waktu, dan prosedur;
- Mengevaluasi proses pelaksanaan pelayanan pengaduan.

1.5. Kebutuhan Sumber Daya Manusia

Jumlah SDM yang memadai dan berkualitas sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan di Lapas/Rutan. Tujuannya untuk mempercepat proses pelayanan pengaduan agar tepat waktu dan berkualitas. Pengadaan SDM harus sesuai kebutuhan dan kompetensi dalam pelayanan pengaduan sesuai dengan standar kompetensi dasar.
Kebutuhan petugas pada Unit Layanan Pengaduan minimal sebanyak 5 (lima) orang anggota yang mewakili tugas dan fungsi dalam satker, terdiri atas:

Kebutuhan Petugas Pelayanan Pengaduan

No	Jenis Tenaga	Uraian Pekerjaan	Standar kompetensi	Ket
1	Ketua Unit Layanan Pengaduan (1 orang)	▪ mengkoordinir laporan ▪ menindaklanjuti laporan pengaduan	▪ Minimal tingkat pendidikan S1 atau sederajat ▪ Pernah mendapatkan pelatihan terkait standar pelayanan pengaduan	Merangkap anggota tim Investigasi
2	petugas penerimaan pengaduan minimal 1 orang	▪ menerima dan mencatat pengaduan dari pelapor ▪ melakukan klasifikasi pengaduan dari pelapor ▪ melakukan verifikasi pengaduan dari pelapor	▪ Minimal tingkat pendidikan SMA ▪ Mampu mengoperasikan computer	
2	petugas investigasi minimal 3 orang	▪ Mengumpulkan bahan dan keterangan/ informasi terkait pengaduan ▪ Menyusun laporan pengaduan ▪ Menyusun laporan tindak lanjut pengaduan	▪ Minimal tingkat pendidikan D3 ▪ Memiliki kemampuan analisis, wawancara, verifikasi dan investigasi ▪ Pernah mendapatkan diklat audit investigasi	

Kualifikasi umum untuk petugas pelayanan pengaduan adalah:

- Memahami tugas dan fungsi Pemasyarakatan
- Memahami tugas dan fungsi Pelayanan Pengaduan,
- Mampu berkomunikasi dengan baik dan efektif
- Memiliki *human relation skill* yang baik
- Mempunyai integritas dan moralitas tinggi dalam pekerjaan

1.6. Kebutuhan Sarana dan Prasarana

Berikut ini adalah sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk dapat melaksanakan standar pelayanan pengaduan secara efektif dan efisien:

Tabel Kebutuhan Sarana dan Prasana Pelayanan Pengaduan:

No	Sarana &Prasarana	Jumlah	Keterangan
1	Telepon	1	
2	Handphone	1	
3	Mesin Faksimile	1	
4	Komputer	1	
5	Printer	2	
6	Jaringan Internet	1	
7	Alat Perekam	2	
8	Kamera	2	
9	Kotak Pengaduan	2	

10	Form Pengaduan	20	
11	Ruangan pengaduan	1	Meja : 1 buah Kursi :3 buah Air Conditioning: 1 Buah Seperangkat Komputer : 1 buah Televisi : 1 buah
12	Papan Informasi	1	
13	Banner Pengaduan	3	

Penjelasan:

Kebutuhan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam rangka pelayanan pelayanan pengaduan antara lain :

- Alat komunikasi (*handphone*, telepon) untuk menerima pengaduan dari masyarakat;
- Komputer berisi aplikasi atau fitur layanan pengaduan online;
- Jaringan internet yang digunakan untuk mengakses pengaduan melalui e*mail*, *website*, dll.;
- Printer dan mesin *Faximile* digunakan sebagai alat untuk mencetak atau mengirimkan laporan pengaduan;
- Alat perekam dengan kapasitas minimal 32 *gigabyte* (GB) yang digunakan untuk merekam pengaduan;
- Kamera yang digunakan sebagai dokumentasi;
- Kotak pengaduan yang terpasang di Ruang Tunggu Kunjungan, Aula, Blok Hunian atau tempat strategis dengan ketentuan sebagai berikut:
  - Kotak Pengaduan bertuliskan "KOTAK PENGADUAN" dengan menggunakan bahan yang terbuat dari kayu atau besi/aluminium dengan ukuran panjang 40 cm, lebar 20 cm dan tinggi 20 cm;
  - Kotak pengaduan dicat dengan warna putih;
  - Kotak pengaduan selalu dalam keadaan terkunci, kunci dipegang oleh Ketua Unit Pelayanan Pengaduan;
  - Kotak pengaduan ditempatkan di dinding ruang kunjungan, bagian dalam dan Blok Hunian serta ditempatkan di tempat strategis dengan ditempel pada dinding (stand siku-siku) dengan ketinggian 1,5 meter dari lantai;
  - Di atas kotak pengaduan ditempelkan papan informasi akses pengaduan.
- No. SMS Pengaduan Masyarakat dalam bentuk Banner sesuai dengan Surat Edaran Dirjenpas Nomor PAS-546.PK.01.04.06 Tahun 2014;
- Form Pengaduan yang disediakan di dekat Kotak Pengaduan;
- Ruangan Pengaduan Secara Langsung menyesuaikan dengan kondisi dan letak bangunan;
- Standar Pelayanan Pengaduan sebagai panduan atau pedoman dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan;
- Banner informasi SOP Pelayanan Pengaduan untuk dipasang di tempat yang mudah dilihat dan mudah diakses (contoh konten banner informasi, pelayanan melalui kotak

aduan dilayani dalam waktu 1 bulan, pelayanan melalui online diselesaikan dalam waktu 14 hari kerja. Kerahasiaan pelapor dijaga dalam"*whistle blower system*");

- Papan informasi pengaduan berisi informasi status terakhir tindak lanjut dari setiap pengaduan masyarakat yang ditempatkan di tempat yang mudah dilihat dan diakses oleh masyarakat.

1.7. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

A. Prinsip Dasar Pelayanan Pengaduan

Berikut ini adalah prinsip dasar yang mendasari pelaksanaan pelayanan pengaduan:

1. Keterbukaan
   ULP menerima segala bentuk pengaduan dari masyarakat dan pengadu wajib diberi tahu perkembangan penanganan pengaduan.
2. Kerahasiaan
   ULP mengedepankan prinsip perlindungan HAM pelapor dan yang dilaporkan bahwa pengaduan dan keluhan yang diajukan bersifat tertutup atau tidak dipublikasikan.
3. Objektif
   ULP bertindak secara profesional dan menghindarkan diskriminasi/ keberpihakan dalam penanganan pengaduan.
4. Kompeten
   Prinsip ini mensyaratkan bahwa petugas ULP memiliki pengetahuan, keahlian, pengalaman, dan keterampilan yang diperlukan dalam melaksanakan tugasnya.
5. Cepat, sederhana dan murah
   Prinsip ini menjamin bahwa pengaduan dan keluhan yang diterima akan ditangani secara cepat, sederhana dan biaya murah.
6. Responsif
   Prinsip ini menjamin bahwa pengaduan ditangani dengan segera oleh ULP.
7. Independensi
   Prinsip ini menjamin bahwa dalam penanganan pengaduan, ULP bekerja mandiri serta bebas dari intervensi dan kepentingan pihak manapun.
8. Kemitraan
   Prinsip ini menjamin bahwa penanganan pengaduan dapat melibatkan kerjasama dengan *stakeholder* baik yang berasal dari dalam maupun dari luar ULP.

B. Pengorganisasian ULP

Unit Layanan Pengaduan dibentuk dan ditetapkan oleh Kepala satuan kerja (Dirjen Pemasyarakatan, Kepala Kantor Wilayah dan Kepala UPT Pemasyarakatan) dan bersifat *adhoc.*

ULP terdiri dari :

1. Petugas Penerimaan Pengaduan dan Pencatatan
   Adalah staf yang ditunjuk untuk menerima dan mencatat pengaduan.
2. Tim Investigasi Pengaduan

Adalah tim yang ditunjuk oleh Ka.Satker berdasarkan objek pengaduan, kompetensi dan bebas dari konflik kepentingan.

C. Identifikasi Penanganan Pengaduan

Berikut ini adalah identifikasi pihak yang terlibat dan perannya di dalam pelaksanaan penanganan pengaduan, antara lain:

Pihak Terlibat	Peran
Pelapor	Peran dari pelapor adalah melaporkan adanya dugaan: a. Ketidaknyamanan pelayanan Pemasyarakatan b. pelanggaran kode etik Pegawai; c. pelanggaran disiplin Pegawai; dan d. tindak pidana, yang dilakukan oleh Pegawai di lingkungan Kementerian Hukum danHak Asasi Manusia (menurut Permenkumham No. 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM), dan Pihak pelapor bisa berasal dari internal maupun eksternal lingkungan Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, Kantor Wilayah (Divisi Pemasyarakatan) dan UPT PAS.
Petugas Penerimaan Pengaduan	Peran dari Petugas Penerimaan dan Pendaftaran adalah : a. Menerima Pelapor/Pengadu; b. Mencatatkan identitas ke dalam buku tamu; c. Mengarahkan Pengadu ke Ruang Pengaduan d. Menerima pengaduan dari pelapor; e. Memverifikasi syarat subjektif dan syarat objektif dalam laporan pengaduan; f. Mengumpulkan data atau keterangan lainnya yang relevan dengan Pelapor; g. Melakukan klasifikasi pengaduan berdasarkan jenis pengaduan dan kewenangan penyelesaian pengaduan
Tim Investigasi	a. menerima laporan pengaduan dari petugas Penerimaan pengaduan yang telah dikelompokkan b. mempelajari laporan pengaduan serta investigasi guna mencari fakta dan bukti terkait dengan pengaduan yang dilaporkan c. melakukan analisa kasus berdasarkan fakta dan bukti yang ditemukan dalam Investigasi d. melakukan rapat koordinasi dengan unit kerja lain yang lain e. menyusun berita acara dan Laporan Hasil Penyelesaian pengaduan kepada Kepala Satker f. berdasarkan disposisi Kepala Satker menyampaikan Laporan Hasil Penyelesaian Pengaduan kepada para pihak

	g. berdasarkan disposisi Kepala Satker melakukan klarifikasi kepada pihak pelapor/pengadu
Kepala Satuan Kerja	Peran dari Kepala satuan Kerja adalah: a. Menyediakan sarana pelayanan pengaduan dan *Whistleblower system* berbasis IT berupa komputer yang tersambung secara online melalui jaringan internet yang mudah diakses oleh masyarakat; b. Menyediakan sarana pengaduan berupa kotak pengaduan dan tempat menerima pengaduan secara langsung di masing-masing satuan kerja; c. Menetapkan tim investigasi pengaduan d. Memberikan disposisi terkait investigasi pengaduan sebagai langkah pengumpulan alat bukti dan barang bukti ; e. Menerima berita acara dan laporan hasil penyelesaian pengaduan dari ULP; f. Mengambil langkah-langkah teknis dan menindaklanjuti Laporan hasil Penyelesaian pengaduan.

D. Persyaratan Laporan Pengaduan

Laporan pengaduan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Ada identitas pengadu/pelapor yang jelas, yaitu sekurang-kurangnya meliputi nama, alamat dan nomor telepon
2. Ada substansi yang jelas terkait dengan dugaan pelanggaran yang meliputi nama Iengkap, jenis kelamin, unit kerja, jenis pelanggaran yang dilakukan dan jabatan petugas yang diduga melakukan pelanggaran
3. Adanya kronologis kejadian yang jelas dan sistematis dengan menyebutkan waktu dan tempat kejadian
4. Ada surat kuasa dari pengadu kepada pihak lain apabila diwakilkan
5. Dalam hal pengaduan tidak dilengkapi dengan identitas namun syarat lainnya terpenuhi maka petugas layanan pengaduan dapat menindaklanjuti pengaduan tersebut

Petugas layanan pengaduan diperbolehkan untuk tidak menindaklanjuti laporan pengaduan jika:

1. Tidak ada keterangan yang jelas terkait substansi dan kronologis kejadian
2. Peristiwa/kejadian sudah lewat dari 2 (dua) tahun terhitung sejak tanggal diterimanya pengaduan
3. Sudah pernah dilakukan klarifikasi baik oleh Inspektorat Jenderal, Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan maupun UPT Pemasyarakatan

E. Kewenangan Penanganan Pengaduan

1. Pengaduan yang ditangani oleh ULP UPT Pemasyarakatan adalah materi pengaduan yang terkait perbaikan layanan pemasyarakatan dan atau pengaduan yang melibatkan sesama WBP.
2. Pengaduan yang ditangani oleh ULP Kantor Wilayah adalah materi pengaduan yang mencakup;
   a) materi pengaduan yang terkait perbaikan layanan UPT dan dan di Divisi Pemasyarakatan
   b) materi pengaduan yang terkait dengan dugaan pelanggaran etik dan dugaan pelanggaran disiplin pegawai Pemasyarakatan di UPT dan di Divisi Pemasyarakatan
3. Pengaduan yang ditangani oleh ULP Direktorat Jenderal Pemasyarakatan adalah
   a) materi pengaduan yang terkait perbaikan layanan direktorat Jenderal Pemasyarakatan
   b) materi pengaduan yang terkait dengan dugaan pelanggaran etik dan dugaan pelanggaran disiplin pegawai direktorat Jenderal Pemasyarakatan
   c) materi pengaduan yang menyangkut dugaan pelanggaran etik, dugaan pelanggaran disiplin dan perbaikan pelayanan pemasyarakatan di tingkat Unit Pelaksana teknis maupun di Wilayah yang berdampak nasional dan menarik perhatian masyarakat. Penentuan berdampak nasional dan menarik perhatian masyarakat diserahkan sepenuhnya kepada Kebijakan Direktur Jenderal Pemasyarakatan

F. Mekanisme dan Alur Penanganan Pengaduan

Pelayanan pengaduan merupakan rangkaian kegiatan sejak diterimanya pengaduan, pemeriksaan awal, pemeriksaan lanjutan, rapat koordinasi hingga penyusunan Laporan Hasil Penyelesaian pengaduan :

1. Penerimaan Pengaduan

a. Laporan pengaduan terkait dugaan pelanggaran kode etik dapat disampaikan oleh pegawai, narapidana/tahanan/anak atau masyarakat
b. Laporan Pengaduan dapat disampaikan secara langsung atau tidak langsung
c. Dalam menerima pengaduan, petugas layanan pengaduan harus memperkenalkan diri dengan benar
d. Dalam menerima pengaduan, petugas Layanan Pengaduan harus bersikap ramah dan mengedepankan prinsip 3S (salam, sapa senyum)
e. Dalam penerimaan pengaduan, petugas layanan pengaduan wajib memperhatikan prinsip layanan pengaduan
f. Petugas Layanan Pengaduan wajib mencatat setiap laporan pengaduan pada **Buku Register Pengaduan**
g. Buku Register Pengaduan wajib diketahui dan ditandatangani oleh pejabat struktural yang bertanggung jawab menangani pengaduan
h. Petugas layanan pengaduan menyampaikan berkas Pengaduan yang telah lengkap secara administratif kepada petugas yang melakukan pemeriksaan awal

1.1. Penerimaan Pengaduan Langsung

a. Laporan Pengaduan secara langsung dapat disampaikan kepada Unit Layanan Pengaduan di Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, Unit Layanan Pengaduan di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM, atau Unit Layanan Pengaduan di UPT
b. Dalam hal pengaduan yang teradu/terlapor adalah petugas di wilayah sedangkan aduan disampaikan pada unit pelayanan pengaduan di Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, maka unit pelayanan pengaduan di Direktorat Jenderal Pemasyarakatan dapat menyerahkan pemeriksaan pengaduan kepada Divisi Pemasyarakatan
c. Dalam hal teradu/terlapor adalah kepala divisi atau kepala Lapas Klas I, maka pengaduan disampaikan kepada unit pelayanan pengaduan di Kantor Wilayah untuk diperiksa oleh Majelis Kode Etik Wilayah
d. Dalam hal teradu/terlapor adalah pejabat eselon I dan eselon II di tingkat pusat maka pengaduan disampaikan langsung oleh pihak pengadu/pelapor kepada Menteri
e. Dalam hal pengaduan dilaporkan secara langsung, maka pengadu/pelaporwajib mengisi **formulir layanan pengaduan** yang telah disediakan
f. Jika pengaduan disampaikan secara langsung maka petugas layanan pengaduan wajib membaca dan meneliti kembali apakah ada keterangan yang kurang lengkap dari pengadu/pelapor
g. Dalam hal masih terdapat keterangan yang kurang lengkap, petugas layanan pengaduan wajib menanyakan kembali informasi tersebut agar tidak terjadi kesalahan interpretasi maupun kekurangan informasi

1.2 Pengaduan Tidak Langsung

a. Laporan Pengaduan secara tidak langsung dapat disampaikan melalui:
   1) website resmi Direktorat Jenderal Pemasyarakatan atau Kantor Wilayah ;
   2) surat elektronik pada masing-masing satuan kerja
   3) saluran telepon/sms pengaduan pada masing-masing satuan kerja
b. Jika laporan pengaduan disampaikan secara tidak langsung, maka formulir layanan pengaduan wajib diisi oleh petugas yang menerima laporan tersebut dengan menyertakan keterangan mengenai media penerimaan pengaduan serta waktu diterimanya pengaduan

2. Pemeriksaan Awal (verifikasi)

a. Pemeriksaan awal dilakukan untuk menentukan unsur pelanggaran berdasarkan syarat subjektif dan objektif
b. Pemeriksaan syarat subjektif meliputi nama Iengkap, jenis kelamin, unit kerja, dan jabatan petugas yang diduga melakukan pelanggaran
c. Syarat subjektif dinyatakan lengkap jika sekurang-kurangnya terdapat nama dan unit kerja petugas yang diduga melakukan pelanggaran

d. Pemeriksaan syarat objektif meliputi dengan menyebutkan waktu dan tempat pelanggaran itu dilakukan
e. Syarat objektif dinyatakan lengkap jika disebutkan waktu dan tempat pelanggaran dilakukan
f. Apabila syarat subjektif dan objektif tidak lengkap, maka petugas yang memeriksa pengaduan harus melakukan verifikasi kepada pengadu/pelapor untuk melengkapi pengaduan atau laporan
g. **Untuk pengaduan langsung, Pemberitahuan** tersebut disampaikan oleh bagian yang menangani pengaduan seketika sejak pengaduan diterima. Untuk pengaduan yang tidak langsung pemberitahuan disampaikan oleh bagian yang menangani pengaduan secara tertulis paling lambat 3 hari kerja.
h. Pengadu/pelapor harus melengkapi pengaduan dalam waktu paling lama 3 (tiga) hari setelah surat pemberitahuan diterima
i. Jika pengadu/pelapor tidak melengkapi pengaduan sebagaimana disebutkan dalam angka (c) dan angka (e) dalam batas waktu tersebut maka pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti
j. Terhadap pengaduan yang tidak ditindaklanjuti maka petugas yang memeriksa pengaduan wajib memberitahukan kepada pengadu dengan mengirimkan **surat pemberitahuan** bahwa pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti
k. **Surat pemberitahuan** bahwa pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti ditandatangani oleh Kepala Sub Direktorat Layanan Pengaduan
l. Jika pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti namun identitas pengadu tidak diketahui maka petugas yang memeriksa pengaduan wajib menuliskan keterangan "tidak ditindaklanjuti" di buku register pengaduan beserta alasannya
m. Apabila syarat objektif dan syarat subjektif terpenuhi petugas penerima akan membuat **Laporan Hasil Pemeriksaan Awal** yang digunakan sebagai dasar untuk melakukan pemeriksaan lanjutan
n. Setelah pemeriksaan awal selesai dilakukan, petugas yang memeriksa pengaduan mengklasifikasikan dugaan pelanggaran menjadi:
    1) Pengaduan yang berhubungan perbaikan pelayanan pemasyarakatan
    2) Pengaduan yang berhubungan dengan dugaan pelanggaran kode etik
    3) Pengaduan yang berhubungan dengan dugaan pelanggaran disiplin Pegawai
    4) Pengaduan yang berhubungan dugaan Tindak Pidana
    5) Pengaduan yang berkaitan antara sesama WBP

3. Pemeriksaan Lanjutan (Investigasi)

a. Dalam melakukan pemeriksaan lanjutan, petugas yang menangani pengaduan dilarang:
    1) Menggunakan kekerasan
    2) Menggunakan kata-kata dan sikap yang kasar, melakukan penekanan, kebohongan, intimidasi atau perlakuan keras terhadap pengadu/pelapor, saksi, saksi ahli dan/atau terlapor

b. Dalam melaksanakan pemeriksaan lanjutan, petugas yang memeriksa wajib melakukan koordinasi dan konsultasi dengan pejabat terkait di tempat terjadinya dugaan pelanggaran
c. Pemeriksaan lanjutan dilakukan dengan mengumpulkan dan menelaah alat bukti dan barang bukti
d. Alat bukti meliputi keterangan saksi, keterangan ahli, surat, petunjuk dan keterangan teradu/terlapor

3.1 Pengumpulan alat bukti

a. Pemeriksaan Saksi /Pelapor/Pengadu

1) Saksi/pelapor/pengadu diperiksa secara tersendiri tetapi boleh dipertemukan yang satu dengan yang lain dan mereka wajib memberikan keterangan yang sebenarnya
2) Pemeriksaan saksi/pelapor/pengadu dilakukan dengan wawancara yang kemudian dituangkan dalam **Berita Acara Pemeriksaan Saksi Pelapor/Pengadu**
3) Dalam memberikan keterangan, saksi pelapor/pengadu berhak untuk:
   a) memperoleh perlindungan atas keamanan pribadi serta bebas dari ancaman yang berkenaan dengan kesaksian yang akan, sedang, atau telah diberikannya
   b) Memberikan keterangan secara bebas tanpa tekanan
   c) Bebas dari pertanyaan yang menjerat
   d) Dirahasiakan identitasnya apabila diperlukan
4) Perlindungan kepada saksi pelapor/pengadu diberikan berdasarkan pertimbangan atas pentingnya keterangan saksi dan risiko keamanan yang dihadapi oleh saksi/pelapor/pengadu
5) Pertimbangan resiko keamanan didasarkan pada;
   a) Adanya ancaman, intimidasi, dan penganiayaan fisik.
   b) Dalam hal saksi /pelapor/pengadu adalah pegawai pemasyarakatan, resiko keamanan mencakup adanya tindakan pembalasan administratif kepegawaian dan jaminan hak kepegawaian
6) Bentuk perlindungan saksi berupa:
   a) Dirahasiakan identitasnya
   b) Dapat tidak dihadirkan di persidangan
7) Perlindungan terhadap saksi/pelapor/pengadu diberikan oleh bagian yang menangani pengaduan
8) Pemberian hak saksi pelapor/pengadu dilakukan sejak penerimaan pengaduan dan berakhir sampai dengan penjatuhan sanksi moral oleh Pejabat Pembina Kepegawaian
9) Tanggung jawab perlindungan saksi/pelapor/pengadu diberikan oleh bidang yang menangani pengaduan

10) Saksi pelapor/pengadu atas inisiatif sendiri dapat mengajukan **permohonan perlindungan secara tertulis** kepada bidang yang menangani penanganan pengaduan
11) Terhadap saksi pelapor/pengadu yang tidak meminta perlindungan, pejabat yang berwenang menangani penegakan kode etik dapat memberikan perlindungan setelah mempertimbangkan bpentingnya keterangan saksi dan risiko keamanan yag dihadapi oleh saksi
12) Perlindungan dapat diberikan setelah adanya **surat perintah pemberian perlindungan** dari pejabat yang berwenang
13) Surat perintah pemberian perlindungan disusun oleh bagian yang menangani pengaduan dan ditanda tangani oleh Direktur teknis yang bertanggung jawab di bidang pengaduan atau Kepala Divisi Pemasyarakatan
14) Bagi Warga Binaan Pemasyarakatan yang menjadi saksi pelapor/pengadu, bagian yang menangani pengaduan menyampaikan Surat Perintah Pemberian Perlindungan kepada Kepala UPT tempat WBP berada

b. Pemeriksaan Ahli

1) Dalam pemeriksaan lanjutan, jika dianggap perlu petugas yang memeriksa pengaduan dapat meminta keterangan ahli.
2) Jika ahli berasal dari jajaran Pemasyarakatan, permohonan permintaan ahli dilakukan dengan mengajukan **surat permohonan permintaan ahli** kepada Direktur Teknis yang tugas dan fungsinya terkait dengan dugaan pelanggaran yang dilakukan
3) Jika ahli berasal dari luar Pemasyarakatan, permohonan permintaan ahli dilakukan dengan mengajukan surat permohonan menjadi saksi ahli kepada yang bersangkutan
4) Surat Permohonan Permintaan ahli dibuat oleh petugas yang memeriksa pengaduan dan ditandatangani oleh Direktur teknis yang bertanggung jawab di bidang penanganan pengaduan atau Kepala Divisi Pemasyarakatan

c. Pemeriksaan Alat Bukti Surat dan Petunjuk

Selain keterangan saksi dan ahli, pemeriksaan alat bukti dapat juga dilakukan terhadap surat dan petunjuk

d. Pemeriksaan teradu/terlapor

1) Dalam pemeriksaan lanjutan, teradu/terlapor berhak untuk diberitahukan dengan jelas dalam bahasa yang dimengerti olehnya tentang dugaan pelanggaran yang dilakukannya
2) Dalam hal teradu/terlapor memberikan keterangan, petugas yang memeriksa pengaduan wajib mencatat dalam berita acara sesuai dengan kata yang dipergunakan oleh teradu/terlapor sendiri.

3) Petugas yang memeriksa pengaduan wajib menanyakan kepada teradu/terlapor apakah ia menghendaki didengarnya saksi yang dapat menguntungkan baginya
4) Jika teradu/terlapor memiliki saksi yang dapat menguntungkan baginya maka petugas yang memeriksa pengaduan wajib memanggil dan meminta keterangan saksi tersebut serta mencatat dalam Berita Acara
5) Petugas yang memeriksa pengaduan wajib menawarkan kepada teradu/terlapor bahwa untuk kepentingan pembelaan, teradu/terlapor berhak mendapat pendampingan dari petugas bantuan hukum dari bagian yang menangani advokasi dan bantuan hukum diDirektorat Jenderal Pemasyarakatan
6) Pemeriksaan terhadap keterangan teradu dituangkan dalam **Berita Acara Pemeriksaan Teradu**
7) Dalam hal petugas yang memeriksa pengaduan menerima lebih dari satu jenis pengaduan yang dilakukan oleh orang yang sama maka petugas dapat menggabungkan pemeriksaan dugaan pelanggaran kode etik terhadap teradu

e. Pemeriksaan barang bukti

1) Selain pemeriksaan alat bukti, dalam pemeriksaan lanjutan juga dilakukan pemeriksaan terhadap barang bukti
2) Pencatatan barang bukti dilakukan pada **Buku Register Barang Bukti**
3) Penyimpanan barang bukti dilakukan oleh bagian yang menangani pengaduan

4. Rapat Koordinasi

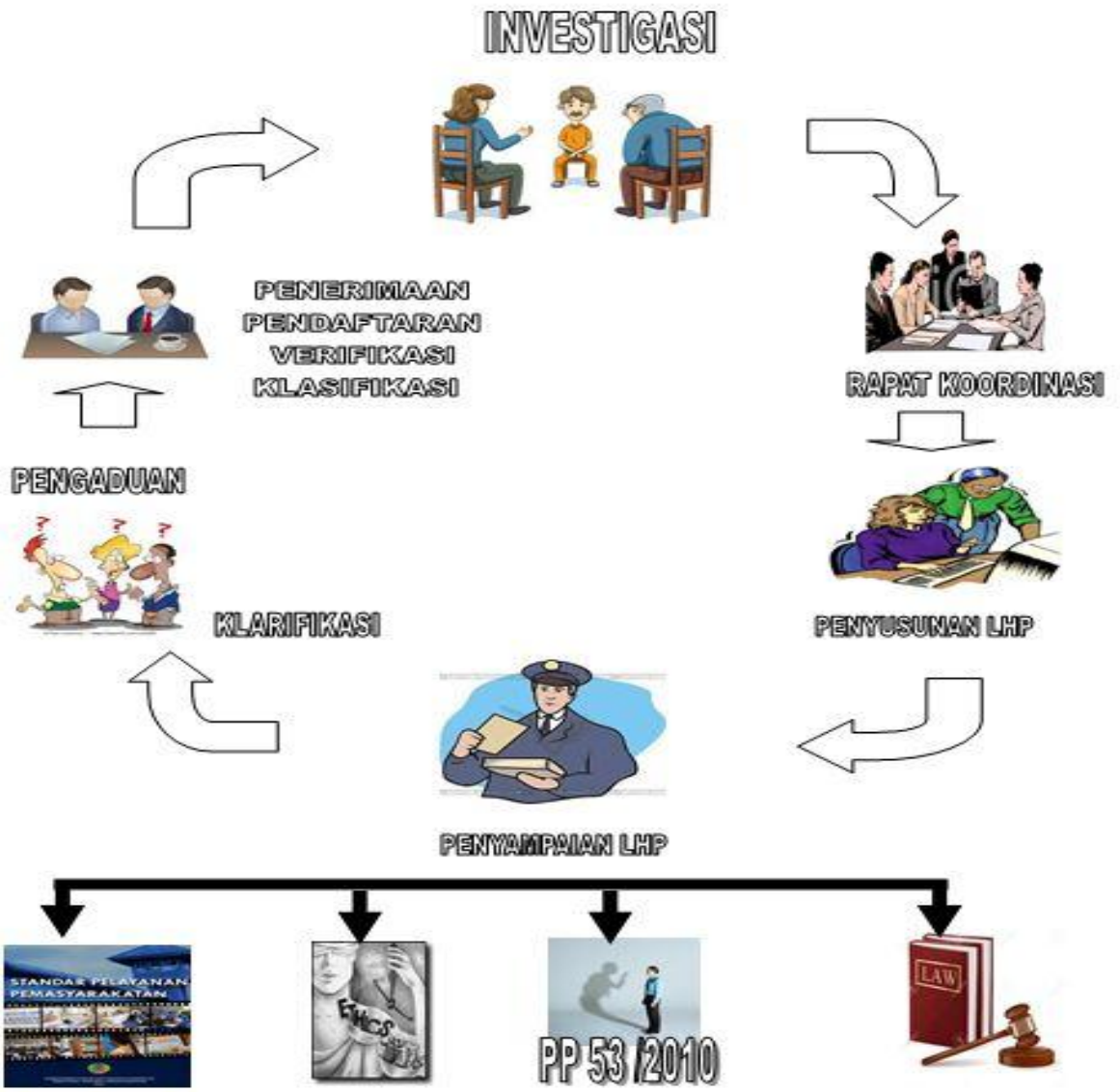
1) Rapat Koordinasi Penanganan Pengaduan dilaksanakan untuk menentukan klasifikasi jenis dan kewenangan penanganan pengaduan
2) Rapat Koordinasi Penanganan Pengaduan sekurang-kurangnya dihadiri oleh Bagian yang menangani pengaduan, Bagian yang menangani Penegakan Kode Etik, Bagian yang menangani Kepegawaian dan Bagian yang menangani bidang teknis yang berhubungan dengan substansi pengaduan
3) Untuk kepentingan rapat koordinasi ini, petugas yang menangani pengaduan wajib membuat **surat undangan rapat koordinasi pengaduan**, yang ditandatangani oleh Kepala Bidang/Sub Direktorat yang menangani pengaduan
4) Dalam Rapat koordinasi pengaduan, bagian layanan pengaduan menyampaikan hasil pemeriksaan awal dan lanjutan kepada seluruh peserta rapat
5) Penentuan klasifikasi dilakukan dengan musyawarah mufakat setelah dengan mendengar penjelasan dari seluruh peserta rapat
6) Hasil keputusan rapat terkait penentuan klasifikasi pengaduan dianggap sah jika rapat dihadiri oleh sekurang-kurangnya perwakilan dari 2 (dua) bagian terkait

7) Hasil rapat koordinasi didokumentasikan dalam bentuk **notulen rapat koordinasi penanganan pengaduan** dan dilampirkan pada berita acara pemeriksaan

5. Penyusunan Laporan Hasil Penyelesaian pengaduan

1) Berdasarkan hasil pemeriksaan dan rapat koordinasi penanganan pengaduan, petugas yang menangani pengaduan wajib membuat **Berita Acara Pemeriksaan**
2) Berita acara Pemeriksaan memuat:
   a) tanggal dibuatnya Berita Acara,
   b) kesimpulan mengenai ada atau tidaknya dugaan pelanggaran kode etik/pelanggaran disiplin/ pelanggaran pidana, dengan menyebut waktu, tempat dan keadaan pada waktu pelanggaran dilakukan
   c) kesimpulan mengenai perbaikan sistem pelayanan
   d) nama dan tempat tinggal dari teradu dan atau saksi, keterangan mereka,
   e) catatan mengenai barang bukti
3) Setiap berita acara pemeriksaan ditandatangani oleh pejabat yang membuat dan ditandatangani pula oleh pihak yang memberi keterangan setelah mereka menyetujui isinya
4) Dalam hal teradu dan atau saksi tidak bersedia membubuhkan tanda tangannya, bagian yang memeriksa pengaduan wajib mencatat hal itu dalam berita acara dengan menyebutkan alasannya
5) Dalam hal kesimpulan dalam Berita Acara menyatakan terdapat dugaan penyimpangan layanan pemasyarakatan, bagian layanan pengaduan wajib menyampaikan Berita Acara Hasil Pemeriksaan berikut berkasnya ke Kepala UPT/Kepala Satker yang terkait
6) Dalam hal kesimpulan dalam Berita Acara menyatakan terdapat dugaan pelanggaran kode etik, bagian layanan pengaduan wajib menyampaikan Berita Acara Hasil Pemeriksaan berikut berkasnya ke bagian yang menangani penegakan kode etik
7) Dalam hal kesimpulan dalam Berita Acara menyatakan terdapat dugaan pelanggaran Disiplin, bagian layanan pengaduan wajib menyampaikan Berita Acara Hasil Pemeriksaan berikut berkasnya ke bagian yang menangani penegakan disiplin (kepegawaian)
8) Jika teradu/terlapor diduga melakukan lebih dari satu pelanggaran maka hasil pemeriksaan dapat dituangkan dalam satu berita acara pemeriksaan yang sama
9) Salinan Berita Acara Hasil Pemeriksaan disampaikan juga kepada terlapor/teradu
10) Dalam hal tidak terdapat dugaan pelanggaran kode etik dan kode perilaku/disiplin/dugaan pidana, maka petugas yang menangani pengaduan wajib melakukan klarifikasi kepada pengadu
11) Klarifikasi kepada pengadu dilakukan secara tertulis dengan mengirimkan **surat klarifikasi pengaduan**
12) Hasil pemeriksaan pengaduan wajib dicatat dalam **Buku Register Pengaduan**

Alur Penyelesaian Pengaduan:



Penjelasan Umum

1. Menyapa dan menanyakan keperluan tamu, menerima pengaduan, mengumpulkan data dukung, meneliti berkas data pengaduan, serta melakukan verifikasi dan klasifikasi jenis pengaduan;
   Pelaksana: Petugas Penerimaan Pengaduan dan Pencatatan
   a. Petugas menyapa dan menyampaikan salam“Selamat Pagi/Siang/Sore, Bapak/Ibu” dengan ramah dan senyum;
   b. Petugas menyebutkan nama petugas dan menanyakan keperluan tamu dengan mengatakan “Ada yang bisa kami bantu, Bapak/Ibu”;

c. petugas meminta pelapor untuk menunjukkan identitas dengan mengatakan "Selamat pagi/siang/sore, Bapak/Ibu. Boleh kami melihat kartu identitasnya?"
d. Petugas mencatat dan mencocokkan identitas pelapor di buku tamu; *(lihat form 1 : format buku tamu)*
e. Petugas mengarahkan pelapor ke Ruangan Pengaduan;
f. Petugas mempersilahkan pelapor untuk menyampaikan keluhan dan pengaduannya;
g. Petugas meminta pelapor untuk mengisi formulir pengaduan; *(lihat form 2: formulir pengaduan)*
h. Petugas mendengarkan dengan seksama keluhan/pengaduan yang disampaikan oleh pelapor dan kemudian mencatat ke dalam Buku Register Pengaduan; *(lihat form 3 : format buku register pengaduan)*
i. Petugas melakukan verifikasi pengaduan; (*lihat form 4 : surat pemberhentian tindak lanjut pengaduan)*
j. Mengumpulkan kekurangan data dukung setelah dilakukan verifikasi dan mengucapkan terima kasih atas pengaduan yang telah disampaikan;
k. Petugas mengelompokkan pengaduan berdasarkan kategori masalah/isu yang dilaporkan; (*lihat form 5 : form rekapitulasi penerimaan pengaduan)*
l. Petugas membuat resume/catatan kasus pengaduan; (*lihat form 6 : format catatan kasus)*
m. Petugas menyampaikan resume/catatan kasus pengaduan ke ketua tim unit pelayanan pengaduan.

2. Menerima dan menganalisa kasus atau pengaduan dan keluhan yang sudah dikelompokkan

   Pelaksana: Tim Investigasi

   a. Tim Investigasi menerima laporan pengaduan dari petugas Penerimaan pengaduan yang telah dikelompokkan
   b. Tim Investigasi mempelajari laporan pengaduan dan melakukan koordinasi serta investigasi guna mencari fakta dan bukti terkait dengan pengaduan yang dilaporkan (*lihat form 7 : form surat perintah untuk melakukan investigasi)*
   c. Tim Investigasi melakukan analisa kasus berdasarkan fakta dan bukti yang ditemukan dalam investigasi
   d. Tim Investigasi menyusun laporan hasil Penyelesaian Pengaduan kepada Kepala Satker *(lihat form 8 : format laporan hasil Penyelesaian Pengaduan)*
   e. Tim Investigasi berdasarkan disposisi Kepala Satker melakukan klarifikasi kepada pihak pelapor/pengadu *(lihat form 9 : format surat klarifikasi ke pihak pengadu)*
   f. Tim investigasi berdasarkan disposisi Kepala Satker menyampaikan Laporan Hasil Penyelesaian Pengaduan kepada unit kerja lain sesuai laporan hasil penyelesaian Pengaduan yakni ;
      1) Laporan Hasil Penyelesaian Pengaduan yang berhubungan dengan perbaikan sistem pelayanan pemasyarakatan disampaikan kepada Ka UPT/Ka DIV/Ditjen Pas

2) Laporan Hasil Penyelesaian pengaduan yang berhubungan dengan adanya pelanggaran etik disampaikan kepada unit kerja yang menyelenggarakan sidang etik
3) Laporan Hasil Penyelesaian Pengaduan yang berhubungan dengan adanya pelanggaran disiplin disampaikan kepada unit kerja yang menyelenggarakan sidang disiplin
4) Laporan Hasil Penyelesaian Pengaduan yang berhubungan dengan adanya dugaan tindak pidana disampaikan kepada Kepolisian

3. Menerima dan mempelajari Laporan Hasil Penyelesaian Pengaduan serta memberikan disposisi terkait Laporan Hasil Penyelesaian Pengaduan
   Pelaksana: Kepala Satker
   a. Kepala Satker membentuk Unit Layanan Pengaduan *(lihat form 10 : format SK Unit Layanan Pengaduan)*
   b. Kepala satker memberikan disposisi hasil verifikasi pengaduan
   c. Kepala Satker menerima laporan hasil penyelesaian pengaduan oleh Tim Investigasi
   d. Kepala Satker mempelajari Laporan hasil Penyelesaian pengaduan dari Tim Investigasi;
   e. Kepala Satker menandatangani dan memberikan disposisi terkait dengan Laporan Hasil Penyelesaian pengaduan;

G. PROSEDUR

Didalam penanganan pengaduan terdapat beberapa Standar Operasional Prosedur (SOP) antara lain :

1. SOP Penerimaan Pengaduan Langsung

PROSES STANDART OPERATING PROSEDURE PENERIMAAN PENGADUAN LANGSUNG

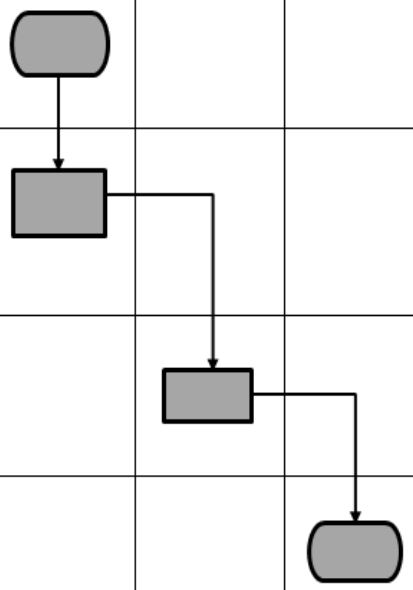
No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Penerimaan	Ka. Tim ULP	Ka. Satker	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Mengucapkan salam"Selamat Pagi/Siang/Sore, Bapak/Ibu" dengan ramah dan senyum dan menyebutkan nama petugas serta menanyakan keperluan tamu dengan mengatakan "Ada yang bisa kami bantu, Bapak/Ibu";				alat tulis dan buku tamu	10 menit	adanya tamu yang terlayani dengan baik	
2	Melakukan pencatatan dan mencocokkan identitas pengadu di buku tamu dan mengarahkan pengadu ke ruangan Pengaduan;				alat tulis dan buku tamu	10 menit	adanya buku tamu yang telah terisi	
3	Mempersilahkan pengadu untuk mengisi formulir pengaduan dan menyampaikan keluhannya serta Petugas mendengarkan dengan seksama keluhan/pengaduan yang disampaikan oleh pengadu				form pengaduan	30 menit	adanya form pengaduan yang telah terisi	
4	Melakukan pencatatan ke dalam Buku Register Pengaduan dan meneruskan kepada Ka.satker melalui Ka.Tim ULP				form pengaduan yang telah terisi	10 menit	adanya laporan pengaduan yang tercatat kedalam buku register	
5	mempelajari dan melakukan koreksi terhadap laporan pengaduan yang masuk				laporan pengaduan	15 menit	adanya pengaduan yang telah dikoreksi	
6	mempelajari dan memberikan disposisi terhadap laporan pengaduan yang masuk				laporan pengaduan	30 menit	adanya disposisi terkait pengaduan	

Waktu : 105 Menit

2. SOP Penerimaan Pengaduan Tidak Langsung

PROSES STANDART OPERATING PROSEDURE PENERIMAAN PENGADUAN TIDAK LANGSUNG

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Penerimaan	Ka. Tim ULP	Ka. Satker	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima surat/laporan/SMS/website pengaduan dari msyarakat				Alat Tulis HP Komputer/ internet	10 Menit	Adanya surat/sms/website pengaduan yang diterima	
2	Melakukan pencatatan ke dalam registrasi dan melakukan klasifikasi pengaduan berdasarkan substansi pengaduan				Adanya surat/ sms/ website pengaduan yang diterima	10 menit	Adanya surat/sms/website pengaduan yang diterima kedalam buku register dan telah diklasifikasi	
3	Mempelajari klasifikasi pengaduan berdasarkan substansi pengaduan yang masuk dan meneruskan ke Ka.Satker				surat/ sms/ website pengaduan yang diterima	30 Menit	Adanya klasifikasi pengaduan yang sudah di koreksi	
4	Menerima dan mempelajari serta memberikan disposisi terhadap hasil klasifikasi pengaduan				pengaduan yang sudah terklasifikasi	10 Menit	Adanya disposisi terhadap hasil klasifikasi pengaduan	

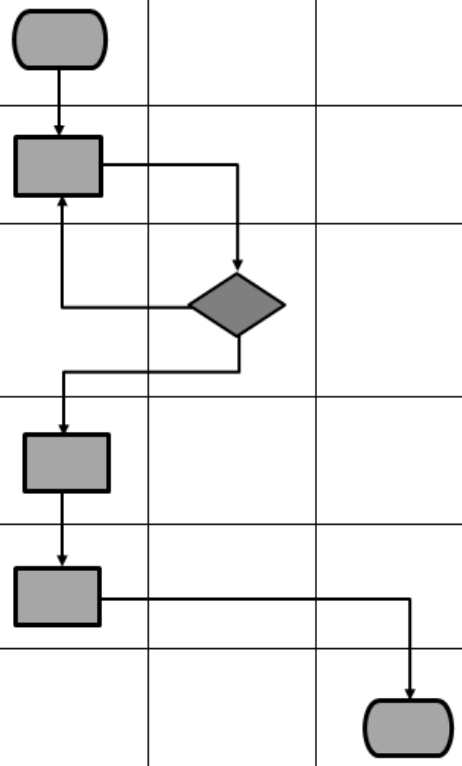


Waktu : 60 Menit

3. SOP Pelaksanaan Verifikasi Pengaduan

PROSES STANDART OPERATING PROSEDURE PELAKSANAAN VERIFIKASI PENGADUAN

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Penerimaan	Ka. Tim ULP	Ka. Satker	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Melakukan pemeriksaan kembali terhadap laporan pengaduan yang diterima dan mengumpulkan kekurangan data yang mendukung substansi pengaduan				Laporan pengaduan	10 Menit	Adanya laporan pengaduan yang telah diperiksa dan disertai data dukung	
2	Meneruskan laporan pengaduan kepada Ka. Satker melalui Ka. Tim ULP				Laporan pengaduan yang telah diperiksa	10 menit	Adanya laporan pengaduan yang diteruskan ke pimpinan	
3	Melakukan penilaian /verifikasi terhadap laporan pengaduan yang masuk dan memberikan disposisi terhadap laporan pengaduan				Laporan pengaduan	15 menit	Adanya laporan pengaduan yang telah diverifikasi Adanya disposisi terhadap laporan pengaduan	
4	Mengelompokkan pengaduan berdasarkan kategori masalah/isu yang diadukan				Laporan pengaduan yang telah diverifikasi	10 Menit	Adanya laporan pengaduan yang telah dikelompokan	
5	Membuat resume/catatan kasus pengaduan dan menyampaikan kepada Kasatker melalui Ka tim ULP				Laporan pengaduan yang sudah dikelompokan	15 Menit	Adanya resume/catatan kasus pengaduan	
6	Mempelajari resume/catatan kasus pengaduan				Resume/catatan kasus pengaduan	10 Menit	Adanya resume/catatan kasus pengaduan yang ditelah dipelajari	

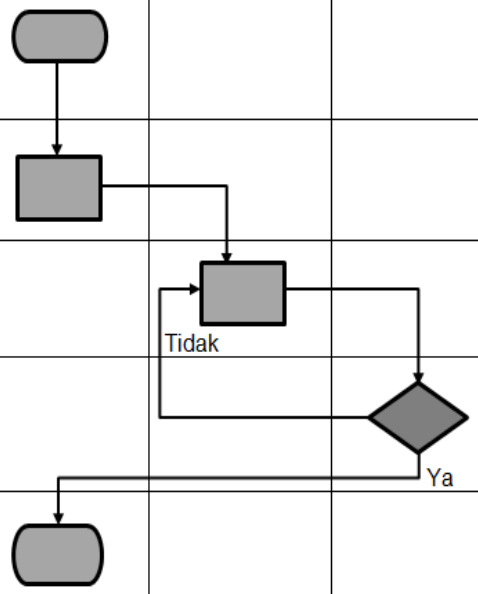


Waktu : 70 Menit

4. SOP Pelaksanaan Klarifikasi Pengaduan

PROSES STANDART OPERATING PROSEDURE PELAKSANAAN KLARIFIKASI PENGADUAN

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Tim Investigasi	Ka. Tim ULP	Ka. Satker	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima dan mempelajari disposisi pimpinan terkait laporan hasil penyelesaian pengaduan				Disposisi laporan hasil penyelesaian pengaduan	10 Menit	Adanya laporan hasil penyelesaian pengaduan yang telah diterima dan dipelajari	
2	Menyusun laporan klarifikasi pengaduan atas laporan hasil penyelesaian pengaduan				Laporan hasil penyelesaian pengaduan	15 Menit	Adanya draft klarifikasi pengaduan	
3	Mempelajari dan memberikan paraf terkait laporan klarifikasi pengaduan				draft klarifikasi pengaduan	15 Menit	Adanya Paraf persetujuan klarifikasi pengaduan	
4	Mempelajari dan menandatangani Laporan klarifikasi Pengaduan				Klarifikasi pengaduan yang sudah di paraf	15 Menit	Adanya klarifikasi pengaduan yang sudah di tandatangani	
5	Menyampaikan hasil klarifikasi pengaduan pihak pengadu				Klarifikasi pengaduan yang sudah ditandatangani	20 Menit	terkirimnya klarifikasi pengaduan ke pihak pengadu	

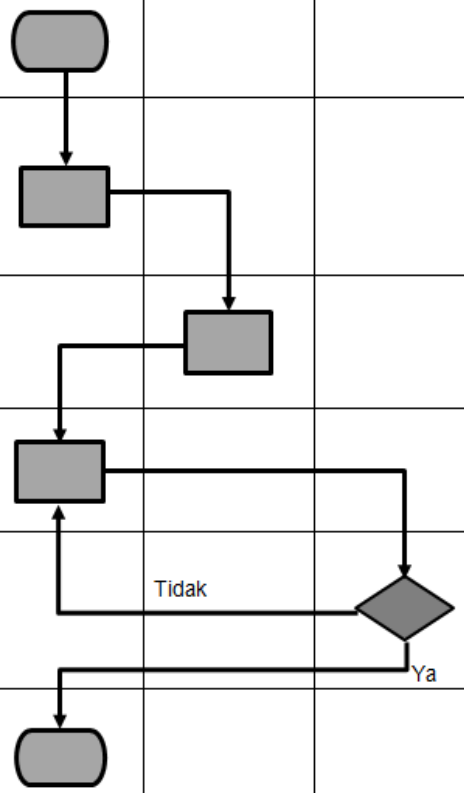


Waktu : 75 Menit

5. SOP Pelaksanaan Investigasi Pengaduan

PROSES STANDART OPERATING PROSEDURE PELAKSANAAN INVESTIGASI PENGADUAN

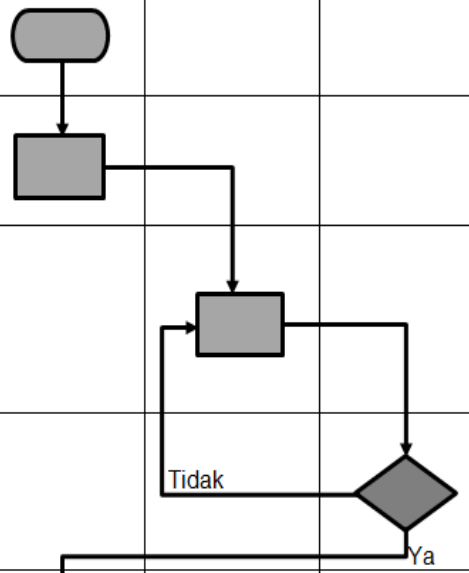
No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Tim Investigasi	Ka. Tim ULP	Ka. Satker	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima resume / catatan kasus pengaduan dari petugas penerimaan pengaduan dan pendaftaran yang telah dikelompokkan				Resume/catatan kasus pengaduan	10 Menit	Diterimanya resume/catatan kasus pengaduan yang telah dikelompokan	
2	Mempelajari resume / catatan kasus pengaduan dan melakukan koordinasi serta melakukan investigasi guna mencari fakta dan bukti terkait dengan pengaduan yang dilaporkan				Resume/catatan kasus pengaduan Surat perintah Investigasi	3 hari	Adanya resume/catatan kasus pengaduan yang ditelah dipelajari Dilaksanakannya investigasi Pengaduan	
3	Melakukan rapat koordinasi penyelsaian pengaduan dengan pihak-pihak terkait berdasarkan fakta dan bukti yang ditemukan dalam pelaksanaan investigasi				Laporan awal hasil investigasi pengaduan	30 menit	Terlaksananya rapat koordinasi penyelesaian pengaduan	
4	Menyusun laporan hasil rapat koordinasi berupa laporan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Satker				Laporan hasil rapat koordinasi penyelesaian pengaduan	10 Menit	Adanya laporan hasil penyelesaian pengaduan	
5	Mempelajari laporan hasil penyesaian pengaduan dan memberikan tantangan serta disposisi		Tidak	Ya	Laporan hasil penyelesaian pengaduan	15 Menit	Adanya Laporan hasil penyelesain pengaduan yang telah ditandatangani dan didispoisi	
6	Menerima disposisi Ka. Satker dan melaksanakan sesuai disposisi				Disposisi atas laporan hasil Penyelesaian pengaduan	10 Menit	Adanya disposisi yang telah dilaksanakan	



Waktu : 3 hari 75 Menit

6. SOP Penyampaian Laporan Hasil Penyelesaian Pengaduan

PROSES STANDART OPERATING PROSEDURE PENYAMPAIAN LAPORAN HASIL PENYELESAIAN PENGADUAN

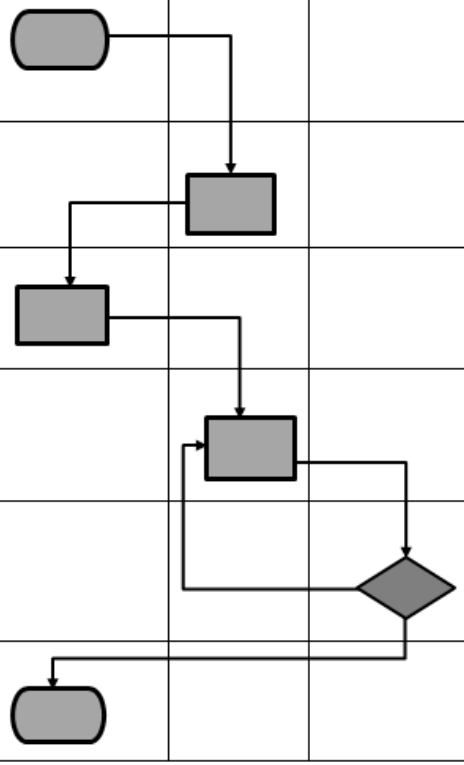
No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Tim Investigasi	Ka. Tim ULP	Ka. Satker	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima dan mempelajari disposisi pimpinan terkait laporan hasil penyelesaian pengaduan				Disposisi laporan hasil penyelesaian pengaduan	10 Menit	Adanya laporan hasil penyelesaian pengaduan yang telah diterima dan dipelajari	
2	Menyusun konsep surat penyampaian laporan Hasil Penyelesian Pengaduan				Laporan hasil penyelesaian pengaduan	15 menit	Adanya konsep surat penyampaian laporan hasil penyelesaian pengaduan	
3	Mempelajari dan memberikan paraf terkait surat penyamapaian laporan hasil penyelesaian pengaduan				Konsep surat penyampaian laporan hasil penyelesaian pengaduan	15 menit	Adanya paraf persetujuan terhadap surat penyampaian laporan hasil penyelesaian pengaduan	
4	Mempelajari dan menandatangani surat penyampaian Laporan hasil Penyelesaian Pengaduan				Surat penyampaian laporan hasil penyelesaian pengaduan yang sudah di paraf	15 menit	Adanya surat penyampaian laporan hasil penyelesaian pengaduan yang sudah di tandatangani	
5	Menyampaikan surat Laporan Hasil Penyelesaian Pengaduan kepada pihak terkait				Surat penyampaian laporan hasil penyelesaian pengaduan yang sudah ditandatangani	20 menit	Terkirimnya surat penyampaian laporan hasil penyelesaian pengaduan ke pihak terkait	

Waktu : 70 Menit

7. SOP Penerimaan Pengaduan Tidak Langsung Melalui Kotak Pengaduan

PROSES STANDART OPERATING PROSEDURE PENERIMAAN PENGADUAN TIDAK LANGSUNG MELALUI KOTAK PENGADUAN

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Penerimaan	Ka. Tim ULP	Ka. Satker	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Membuka kotak pengaduan yang terpasang di blok hunian, dan tempat lainnya di UPT Pemasyarakatan atas seijin dan sepengatahuan Ka. Tim ULP				Kunci gembok Surat/disposisi untuk buka kotak pengaduan	10 Menit	Adanya kotak pengaduan yang sudah dibuka	
2	Mengawasi pembukaan kotak Pengaduan				Kotak pengaduan		Adanya kotak pengaduan yang sudah dibuka	
3	Melakukan pencatatan dan klasifikasi ke dalam buku registrasi dan meneruskan ke Ka. Satker melalui Ka. Tim ULP				Surat Pengaduan	10 menit	Adanya surat pengaduan yang sudah terklasifikasi dan teregistrasi	
4	Membaca dan melakukan koreksi terhadap hasil pencatatan dan klasifikasi pengaduan kedalam Buku Register				Buku Register		Adanya pengaduan yang telah dibaca dan dilakukan koreksi	
5	Membaca dan mempelajari isi dari surat pengaduan dan memberikan disposisi				surat pengaduan yang sudah terklasifikasi dan teregistrasi	30 Menit	Adanya laporan pengaduan yang sudah didisposisi	
6	Melaksanakan disposisi pimpinan/ Ka.Satker				Disposisi pimpinan	10 Menit	Adanya disposisi yang diteruskan kepada ka Tim ULP	



Waktu : 60 Menit

H. MONITORING PELAKSANAAN TERKAIT LAPORAN HASIL PENYELESAIAN PENGADUAN

Laporan hasil penyelesaian pengaduan harus ditindaklanjuti oleh Ka.Satker dan pelaksanaan hasil laporan penyeleasain pengaduan wajib dilaporkan oleh Ka.Satker secara berjenjang kepada pimpinan dalam jangka waktu yang ditentukan.

1.8. Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka Waktu penyelesaian pengaduan akan di breakdown per-proses kegiatan dalam tabel jangka waktu penyelesaian pengaduan:

Tabel Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan

No	Kegiatan	Output	Waktu	Keterangan
1	Penerimaan pengaduan	1 kegiatan	Maksimal 1 hari	
2	Verifikasi pengaduan	1 kegiatan	Maksimal 1 hari	
3	Investigasi pengaduan	1 kegiatan	Maksimal 6 hari	
4	Klarifikasi pengaduan	1 kegiatan	Maksimal 2 hari	
5	Penyampaian laporan hasil penyelesaian pengaduan	1 kegiatan	Maksimal 4 hari	

Penjelasan

- Jangka waktu penerimaan pengaduan dari mulai penerimaan sampai dengan adanya disposisi kepala Satker maksimal 1 hari kerja.
- Jangka waktu verifikasi pengaduan dari mulai pemeriksaan berkas sampai dengan disposisi Kepala Satker maksimal 1 hari kerja.
- Jangka waktu investigasi pengaduan dari mulai diterimanya surat perintah melakukan investigasi dan selanjutnya melakukan rapat koordinasi dan penyusunan laporan hasil penyelesaian pengaduan maksimal 6 hari kerja.
- Jangka waktu klarifikasi pengaduan dari mulai disposisi pimpinan untuk dibuatkan klarifikasi, konsep surat klarifikasi pengaduan sampai penyampaian klarifikasi ke pihak pengadu maksimal 2 hari kerja
- Jangka waktu penyampian laporan hasil penyelesaian pengaduan dari mulai disposisi pimpinan, konsep surat serta sampai penyampaian laporan hasil penyelesaian pengaduan ke pihak terkait maksimal 4 hari kerja
- Total waktu penyelesaian pengaduan dari mulai penerimaan pengaduan sampai dengan klarifikasi kepada pihak pengadu dan penyampaian laporan hasil penyelesaian pengaduan

kepada pihak terkait maksimal 14 hari kerja (dapat diperpanjang 2 x 14 hari, jika dibutuhkan pengembangan lebih lanjut).

1.9. Kebutuhan Biaya Pelaksanaan

Kebutuhan biaya pelaksanaan Penyelesaian Pengaduan akan dibreakdown per proses kegiatan dalam standar Pelayanan Pengaduan sesuai dengan kebutuhan riil pelaksanaan.

1. Tabel Kebutuhan Biaya Pelaksanaan Penyelesaian Pengaduan di UPT Pemasyarakatan

NO	RINCIAN KEGIATAN	VOLUME	HARGA SATUAN	BIAYA	KET
1	**TAHAP PERSIAPAN**			**200.000**	
	Verifikasi /Klasifikasi pengaduan				
	- ATK	1 PAKET	200,000	200,000	
2	**TAHAP PELAKSANAAN**			**812.000**	
	Investigasi dan rapat koordinasi Pengaduan				
	- Transport Lokal (2 ORG x 1 Keg)	2 OK	150.000	300.000	Jika diperlukan
	- Konsumsi Rapat koordinasi	8 OK	64,000	512.000	
3	**TAHAP TINDAK LANJUT**			**256,000**	
	Penyusunan Laporan Hasil Penyelesaian pengaduan dan klarifikasi				
	- Penggandaan/penjilidan	1 PAKET	256,000	256,000	
TOTAL				**1.268.000**	

2. Tabel Kebutuhan Biaya Pelaksanaan Penyelesaian Pengaduan di Kanwil dan Ditjen Pemasyarakatan

NO.	RINCIAN KEGIATAN	VOLUME	HARGA SATUAN	BIAYA	KET
1	**TAHAP PERSIAPAN**			**456.000**	
	Verifikasi dan Klasifikasi pengaduan				
	- ATK	1 PAKET	456,000	456,000	
2	**TAHAP PELAKSANAAN**			**9.912.000**	
	Investigasi dan rapat koordinasi Pengaduan				
	- Transport Lokal (2 ORG x 1 Keg)	2OK	150.000	300.000	
	- Tiket [2 ORG x 1 Keg]	2OK	2.600,000	5.200.000	
	- Uang Harian(2 ORG x 3 hr x 1 keg)	6OH	350,000	2.100,000	
	- Penginapan (2 ORG x 2 Hr x 1 keg)	4OK	450,000	1.800.000	
	- Konsumsi Rapat koordinasi	8 OK	64,000	512.000	
3	**TAHAP TINDAK LANJUT**			**456,000**	
	Penyusunan Laporan Hasil Penyelesaian pengaduan dan klarfikasi				
	- Penggandaan/penjilidan	1 PAKET	456,000	456,000	
TOTAL				**10.824.000**	

Penjelasan:
Kebutuhan biaya penyelesaian pengaduan untuk masing-masing ULP terbagi menjadi 3 tahapan yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap tindak lanjut, dengan rincian biaya antara lain :

a. ULP UPT Pemasyarakatan sebanyak Rp.1.268.000,- (Satu Juta Dua Ratus Enam Puluh Delapan Ribu Rupiah) per kasus dengan rincian tidak ada biaya tiket, uang harian dan uang penginapan;
b. ULP Kanwil dan Ditjen Pemasyarakatan sebanyak Rp.10.824.000,- (Delapan Juta Empat Puluh Ribu Rupiah) per kasus;
c. Kebutuhan biaya penyelesaian pengaduan tahun berikutnya menyesuaikan dengan standar biaya keluaran(SBK)/Standar biaya umum;

1.10. Instrumen Penilaian Kinerja

Standar Pelayanan Pengaduan

Standar Pelayanan Pengaduan adalah pedoman atau ukuran yang terdiri dari peraturan, definisi, petunjuk, proses dan kriteria dalam melaksanakan layanan pengaduan di lingkungan Pemasyarakatan

* Required

KEBUTUHAN SUMBER DAYA MANUSIA

Ketersediaan Surat Keputusan dari Kepala UPT Pemasyarakatan terkait pembentukan Unit Layanan Pengaduan *

- Tidak tersedia
- Tersedia

Kesesuaian jumlah petugas investigasi dibandingkan dengan standar *

Standar: 3 (tiga) orang petugas investigasi yang bertugas mengumpulkan, bahan dan keterangan/informasi terkait pengaduan dan menyusun laporan pengaduan serta menyusun laporan tindak lanjut pengaduan pemasyarakatan.

- Tidak tersedia petugas investigasi
- Tersedia 1 petugas investigasi
- Tersedia 2 petugas investigasi
- Tersedia 3 petugas investigasi
- Tersedia >3 petugas investigasi

Kesesuaian jumlah petugas penerimaan pengaduan dibandingkan dengan standar *

Standar: 1 (satu) orang petugas penerimaan pengaduan yang bekerja setiap hari kerja (menyesuaikan jam kerja) yang bertugas menerima dan mencatat dan melakukan verifikasi dan klasifikasi pengaduan dari masyarakat

- Tidak tersedia petugas penerimaan pengaduan
- Tersedia 1 petugas penerimaan pengaduan
- tersedia >1 petugas penerimaan pengaduan

Petugas investigasi sudah pernah mendapatkan Pelatihan atau bimbingan teknis tentang kemampuan analisis, wawancara, verifikasi dan investigasi *

- Petugas investigasi belum pernah mendapatkan pelatihan atau bimbingan teknis terkait kemampuan analisis, wawancara, verifikasi dan investigasi
- 1 Petugas investigasi sudah pernah mendapatkan pelatihan atau bimbingan teknis terkait kemampuan analisis, wawancara, verifikasi dan investigasi
- 2 Petugas investigasi sudah pernah mendapatkan pelatihan atau bimbingan teknis terkait kemampuan analisis, wawancara, verifikasi dan investigasi
- 3 Petugas investigasi sudah pernah mendapatkan pelatihan atau bimbingan teknis terkait kemampuan analisis, wawancara, verifikasi dan investigasi
- > 3 Petugas investigasi sudah pernah mendapatkan pelatihan atau bimbingan teknis terkait kemampuan analisis, wawancara, verifikasi dan investigasi

Petugas penerimaan pengaduan sudah pernah mendapatkan Pelatihan atau bimbingan teknis tentang prosedur penerimaan pengaduan, prosedur verifikasi dan klasifikasi pengaduan *

- Petugas penerimaan pengaduan belum pernah mendapatkan Pelatihan atau bimbingan teknis tentang prosedur penerimaan pengaduan, prosedur verifikasi dan klasifikasi pengaduan
- Petugas penerimaan pengaduan sudah pernah mendapatkan Pelatihan atau bimbingan teknis tentang prosedur penerimaan pengaduan, prosedur verifikasi dan klasifikasi pengaduan

Petugas ULP Pelayanan Pengaduan sudah pernah mendapatkan Pelatihan atau bimbingan teknis tentang Pelayanan Pengaduan *

- Petugas ULP Pelayanan Pengaduan belum pernah mendapatkan Pelatihan atau bimbingan teknis tentang Pelayanan Pengaduan
- 1 Petugas ULP Pelayanan Pengaduan sudah pernah mendapatkan Pelatihan atau bimbingan teknis tentang Pelayanan Pengaduan
- 2 Petugas ULP Pelayanan Pengaduan sudah pernah mendapatkan Pelatihan atau bimbingan teknis tentang Pelayanan Pengaduan
- 3 Petugas ULP Pelayanan Pengaduan sudah pernah mendapatkan Pelatihan atau bimbingan teknis tentang Pelayanan Pengaduan
- > 3 Petugas ULP Pelayanan Pengaduan sudah pernah mendapatkan Pelatihan atau bimbingan teknis tentang Pelayanan Pengaduan

SARANA DAN PRASARANA

Ketersediaan komputer untuk aplikasi/ fitur layanan pengaduan online *

- Tidak tersedia
- Tersedia tapi tidak bisa dioperasikan
- Tersedia, bisa beroperasi, tidak tersambung internet
- Tersedia, bisa beroperasi, tersambung ke internet

Ketersediaan Ruangan Pengaduan *

Bisa pilih lebih dari satu

- Tidak Tersedia
- Tersedia, menyatu dengan ruangan lainnya
- Tersedia ruangan tersendiri untuk menerima pengaduan
- Tersedia menyatu dengan ruangan kunjungan

Ketersediaan Fasilitas Pendukung Pelayanan Pengaduan di Ruangan Pengaduan *

Bisa pilih lebih dari satu

- [ ] Telepon
- [ ] Handphone
- [ ] Mesin Faksimile
- [ ] Alat Perekam
- [ ] Kamera
- [ ] Papan Informasi

Ketersediaan Banner terkait Pelayanan Pengaduan dan nomor SMS Pengaduan Masyarakat dalam bentuk Banner sesuai dengan Surat Edaran Dirjenpas Nomor PAS-546.PK.01.04.06 Tahun 2014 *

Bisa pilih lebih dari satu

- ○ Tidak terpasang banner pengaduan
- ○ Terpasang 1 banner pengaduan
- ○ Terpasang 2 banner pengaduan
- ○ Terpasang 3 banner pengaduan
- ○ Terpasang >3 banner pengaduan

Ketersediaan Kotak Aduan *

Bisa pilih lebih dari satu

- ☐ Tidak Tersedia
- ☐ Terpasang di blok hunian
- ☐ Terpasang di ruang tunggu kunjungan
- ☐ Terpasang di aula
- ☐ Terpasang di tempat lain

Ketersediaan Banner informasi terkait SOP Pelayanan Pengaduan (Boleh pilih lebih dari satu) *

Contoh konten banner informasi SOP Pelayanan Pengaduan: pelayanan melalui kotak aduan dilayani dalam waktu 1 bulan, pelayanan melalui online diselesaikan dalam waktu 14 hari kerja. Kerahasiaan pelapor dijaga dalam"whistle blower system".

- ☐ Tidak Tersedia
- ☐ Terpasang di ruangan pelayanan pengaduan
- ☐ Terpasang di ruang tunggu kunjungan
- ☐ Terpasang di aula
- ☐ Terpasang di tempat lain

ANGGARAN

Anggaran per kasus pengaduan yang dianggarkan untuk menangangi pengaduan

Standar: Rp 740.000,- per kasus

- ☐ 50% dari standar
- ☐ 60% dari standar
- ☐ 70% dari standar
- ☐ 80% dari standar
- ☐ 100% dari standar

SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

Syarat yang harus dipenuhi oleh laporan pengaduan

Boleh pilih lebih dari satu

- ☐ Ada identitas pengadu/pelapor yang jelas, yaitu sekurang-kurangnya meliputi nama, alamat dan nomor telepon
- ☐ Ada substansi yang jelas terkait dengan dugaan pelanggaran yang meliputi nama lengkap, jenis kelamin, unit kerja, jenis pelanggaran yang dilakukan dan jabatan petugas yang diduga melakukan pelanggaran
- ☐ Adanya kronologis kejadian yang jelas dan sistematis dengan menyebutkan waktu dan tempat kejadian
- ☐ Ada surat kuasa dari pengadu kepada pihak lain apabila diwakilkan

Laporan pengaduan yang boleh tidak ditindaklanjuti:

Boleh pilih lebih dari satu

- ☐ Tidak ada keterangan yang jelas terkait substansi dan kronologis kejadian
- ☐ Peristiwa/kejadian sudah lewat dari 2 (dua) tahun terhitung sejak tanggal diterimanya pengaduan
- ☐ Sudah pernah dilakukan klarifikasi baik oleh Inspektorat Jenderal, Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan maupun UPT Pemasyarakatan

Menurut Standar Pelayanan Pengaduan, Pengaduan yang ditangani oleh UPT Pemasyarakatan adalah:

- ○ materi pengaduan yang terkait perbaikan layanan UPT dan dan di Divisi Pemasyarakatan
- ○ materi pengaduan yang terkait perbaikan layanan pemasyarakatan dan atau pengaduan yang melibatkan sesama WBP.
- ○ materi pengaduan yang terkait dengan dugaan pelanggaran etik dan dugaan pelanggaran disiplin pegawai Pemasyarakatan di UPT dan di Divisi Pemasyarakatan
- ○ materi pengaduan yang terkait dengan dugaan pelanggaran etik dan dugaan pelanggaran disiplin pegawai direktorat Jenderal Pemasyarakatan

Menurut Standar Pelayanan Pengaduan, 3. Pengaduan yang ditangani oleh ULP Direktorat Jenderal Pemasyarakatan adalah

- ☐ materi pengaduan yang terkait perbaikan layanan direktorat Jenderal Pemasyarakatan
- ☐ materi pengaduan yang terkait dengan dugaan pelanggaran etik dan dugaan pelanggaran disiplin pegawai direktorat Jenderal Pemasyarakatan
- ☐ materi pengaduan yang menyangkut dugaan pelanggaran etik, dugaan pelanggaran disiplin dan perbaikan pelayanan pemasyarakatan di tingkat Unit Pelaksana teknis maupun di Wilayah yang berdampak nasional dan menarik perhatian masyarakat.
- ☐ materi pengaduan yang terkait perbaikan layanan UPT dan dan di Divisi Pemasyarakatan
- ☐ materi pengaduan yang terkait dengan dugaan pelanggaran etik dan dugaan pelanggaran disiplin pegawai Pemasyarakatan di UPT dan di Divisi Pemasyarakatan
- ☐ materi pengaduan yang melibatkan sesama WBP.

PELAKSANAAN PROSES

PENERIMAAN PENGADUAN

petugas penerima pengaduan memperkenalkan diri dengan benar

	1	2	3	4	5	
Jarang	○	○	○	○	○	Selalu

Petugas Penerima Pengaduan bersikap ramah dan mengedepankan prinsip 3S (salam, sapa senyum)

	1	2	3	4	5	
Jarang	○	○	○	○	○	Selalu

Petugas Penerima Pengaduan mencatat laporan pengaduan pada Buku Register Pengaduan

	1	2	3	4	5	
Jarang	○	○	○	○	○	Selalu

Petugas Penerima Pengaduan memeriksa kelengkapan berkas dan dokumen

1 2 3 4 5

Jarang ○ ○ ○ ○ ○ Selalu

PEMERIKSAAN AWAL

Di dalam pemeriksaan subyektif, hal-hal berikut ini yang diperiksa:

Boleh pilih lebih dari satu

- ☐ nama lengkap petugas yang diduga melakukan pelanggaran
- ☐ jenis kelamin yang petugas diduga melakukan pelanggaran
- ☐ unit kerja yang petugas diduga melakukan pelanggaran
- ☐ jabatan petugas yang diduga melakukan pelanggaran

Di dalam pemeriksaan obyektif, hal-hal berikut ini yang diperiksa:

Boleh pilih lebih dari satu

- ☐ kronologis mengenai pelanggaran yang dilakukan
- ☐ waktu kejadian pelanggaran
- ☐ tempat kejadian pelanggaran

Petugas yang memeriksa pengaduan melakukan verifikasi kepada pengadu/pelapor untuk melengkapi pengaduan atau laporan apabila syarat subyektif dan obyektif masih belum lengkap

1 2 3 4 5

jarang ○ ○ ○ ○ ○ selalu

Petugas yang memeriksa pengaduan memberitahukan kepada pengadu dengan mengirimkan surat pemberitahuan bahwa pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti apabila ada pengaduan yang tidak dapat ditindaklanjuti

1 2 3 4 5

jarang ○ ○ ○ ○ ○ selalu

Sebelum melakukan pemeriksaan lanjutan, petugas layanan pengaduan membuat Laporan Hasil Pemeriksaan Awal

1 2 3 4 5

jarang ○ ○ ○ ○ ○ selalu

PEMERIKSAAN LANJUTAN

Dalam melakukan pemeriksaan lanjutan, petugas menggunakan kekerasan, mengintimidasi, atau berbuat kasar terhadap pengadu atau pelapor

1 2 3 4 5

Selalu ○ ○ ○ ○ ○ Tidak pernah

Dalam melaksanakan pemeriksaan lanjutan, petugas yang memeriksa melakukan koordinasi dan konsultasi dengan pejabat terkait di tempat terjadinya dugaan pelanggaran

1 2 3 4 5

Jarang ○ ○ ○ ○ ○ Selalu

Dalam Pemeriksaan lanjutan dikumpulkan dan ditelaah alat bukti dan barang bukti berikut ini:

Boleh pilih lebih dari satu

- ☐ keterangan saksi
- ☐ keterangan ahli
- ☐ surat, petunjuk
- ☐ keterangan teradu/terlapor

Pemeriksaan saksi/pelapor/pengadu dilakukan dengan wawancara yang kemudian dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan Saksi Pelapor/Pengadu

1 2 3 4 5

Jarang ○ ○ ○ ○ ○ Selalu

Dalam memberikan keterangan, saksi pelapor/pengadu berhak untuk:

Boleh pilih lebih dari satu

- ☐ memperoleh perlindungan atas keamanan pribadi serta bebas dari ancaman yang berkenaan dengan kesaksian yang akan, sedang, atau telah diberikannya
- ☐ Memberikan keterangan secara bebas tanpa tekanan
- ☐ Bebas dari pertanyaan yang menjerat
- ☐ Dirahasiakan identitasnya apabila diperlukan

Pemeriksaan terhadap keterangan teradu dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan Teradu

1 2 3 4 5

jarang ○ ○ ○ ○ ○ selalu

Barang bukti dicatat dalam Buku Register Barang Bukti

1 2 3 4 5

jarang ○ ○ ○ ○ ○ selalu

Hasil rapat koordinasi didokumentasikan dalam bentuk notulen rapat koordinasi penanganan pengaduan dan dilampirkan pada berita acara pemeriksaan

	1	2	3	4	5	
jarang	○	○	○	○	○	selalu

Output dan Outcome Pelayanan Pengaduan

Petugas yang menangani pengaduan membuat Berita Acara Pemeriksaan berdasarkan hasil pemeriksaan dan rapat koordinasi penanganan pengaduan

	1	2	3	4	5	
jarang	○	○	○	○	○	selalu

Berita acara Pemeriksaan memuat:

Boleh pilih lebih dari satu

- ☐ tanggal dibuatnya Berita Acara,
- ☐ kesimpulan mengenai ada atau tidaknya dugaan pelanggaran kode etik/pelanggaran disiplin/ pelanggaran pidana, dengan menyebut waktu, tempat dan keadaan pada waktu pelanggaran dilakukan
- ☐ kesimpulan mengenai perbaikan sistem pelayanan
- ☐ nama dan tempat tinggal dari teradu dan atau saksi, keterangan mereka,
- ☐ catatan mengenai barang bukti

Berapa lama waktu rata-rata yang dibutuhkan oleh Unit Pelayanan Pengaduan untuk menangani pengaduan (dimulai dari registrasi pengaduan sampai dengan penyelesaian pengaduan)

- ○ 3 hari
- ○ 7 hari
- ○ 2 minggu
- ○ 1 bulan
- ○ > 1 bulan

UMPAN BALIK PERBAIKAN STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

Spesifikasikan kendala yang ditemui pada saat pelayanan pengaduan oleh Unit Pelayanan Pengaduan UPT Pemasyarakatan

Spesifikasikan kekurangan dalam praktek dan prosedur pelayanan pengaduan yang tertera di dalam standar pelayanan pengaduan

Spesifikasikan strategi dan teknik implementasi yang bisa ditambahkan di dalam standar pelayanan pengaduan untuk meningkatkan keberhasilan pelaksanaan standar pelayanan pengaduan

Submit

KODE

FORMAT BUKU REGISTER PENGADUAN

FORMAT BUKU REGISTER PENGADUAN

BULAN :

NO	TANGGAL SURAT DITERIMA	ASAL SURAT TANGGAL SURAT MEDIA PENGADUAN	PENGADU	PIHAK YANG DIADUKAN	SUBSTANSI PENGADUAN	DISPOSISI PIMPINAN	KETERANGAN

Catatan:

1. Rekapitulasi Jumlah Pengaduan Bulan Tahun
   - Belum Dijawab : Pengaduan
   - Terbukti : Pengaduan
   - Tidak Terbukti : Pengaduan
   - Lain-Lain : Pengaduan
   - Jumlah : Pengaduan
   - Keterangan : Pengaduan
2. Jenis Pengaduan
   - Pungli (PB, CB, CMB dan penempatan kamar) : Pengaduan
   - Pengeluaran WBP : Pengaduan
   - Penganiayaan/Kekerasan/Pemukulan : Pengaduan
   - Penyalahgunaan Wewenang/Perbuata Sewenang-wenang : Pengaduan
   - Penggunaan HP : Pengaduan
   - Pemberian Fasilitas : Pengaduan
   - Peredaran Narkoba : Pengaduan
   - Pemalsuan : Pengaduan
   - Perselingkuhan : Pengaduan
   - Dll
3. Berdasarkan SUmber Pengaduan Bulan Tahun
   - Surat : Pengaduan
   - Langsung : Pengaduan
   - Telepon/SMS Pengaduan : Pengaduan
   - Website/Email : Pengaduan
   - Media : Pengaduan

.....

Kepala Unit Layanan Pengaduan

FORMULIR LAYANAN PENGADUAN

KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM R.I
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
Jl. Veteran No. 11 Jakarta

FORM LAPORAN PENGADUAN MELALUI: .....

Hari : .....

Tanggal : .....

Waktu : .....

A. IDENTITAS PENGADU

1. Nama : .....
2. Umur : .....
3. Alamat : .....
4. Telp. : .....
5. Status : .....

B. PIHAK YANG DIADUKAN

1. Nama : .....
2. Jenis kelamin : .....
3. Umur : .....
4. Unit kerja : .....
5. Jabatan : .....

C. KRONOLOGIS KEJADIAN

1. Waktu : .....
2. Tempat : .....
3. Uraian : .....

.....

.....

.....

.....

4. Catatan lain : .....

Pengadu, Yang Menerima

Nama Penerima

Nama Pengadu

KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
Jalan Veteran Nomor 11 Jakarta Pusat 10110
Telp. (021) 3840755, Fax. (021) 3440177
Laman: www.ditjenpas.go.id

..../...../20....

Nomor : .....
Lamp. : .....
Hal : Pemberitahuan kelengkapan administrasi

Yth.
Sdr. .....
Di -
.....

Sehubungan dengan hasil verifikasi yang dilakukan oleh Unit Layanan Pengaduan Direktorat Jenderal Pemasyarakatan atas pengaduan pada tanggal....., bersama ini dengan hormat kami sampaikan bahwa pengaduan Sdr terhadap:
Nama : .....
Jabatan : .....
Unit Kerja : .....
masih terdapat kekurangan persyaratan administrasi antara lain :
1. .....
2. .....
3. .....

Untuk itu, mohon untuk dilengkapi paling lambat dalam waktu 3 (tiga) hari ke depan terhitung sejak surat ini sampai.

Demikian surat pemberitahuan ini kami sampaikan dan harap menjadi perhatian. Atas perhatian dan kerjasama Anda, kami mengucapkan terima kasih.

Kepala Unit/Subdit Layanan Pengaduan

Nama
NIP

Tembusan:
1. Direktur Bina Keamanan dan Ketertiban (sebagai laporan);

KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
KANTOR WILAYAH .....
MAJELIS KODE ETIK WILAYAH
Jalan .....
Telp. ..... , Fax. .....
Laman: ..... , Email: .....

..../...../20....

Nomor : .....
Lamp. : .....
Hal : Pemberitahuan kelengkapan administrasi

Yth.
Sdr. .....
Di -
.....

Sehubungan dengan hasil verifikasi yang dilakukan oleh Unit Layanan Pengaduan Kantor Wilayah ..... atas pengaduan pada tanggal....., bersama ini dengan hormat kami sampaikan bahwa pengaduan Sdr terhadap:

Nama : .....
Jabatan : .....
Unit Kerja : .....

masih terdapat kekurangan persyaratan administrasi antara lain :

1. .....
2. .....
3. .....

Untuk itu, mohon untuk dilengkapi paling lambat dalam waktu 3 (tiga) hari ke depan terhitung sejak surat ini sampai.

Demikian surat pemberitahuan ini kami sampaikan dan harap menjadi perhatian. Atas perhatian dan kerjasama Anda, kami mengucapkan terima kasih.

Kepala Unit Layanan Pengaduan

Nama
NIP

Tembusan:
1. Kepala Divisi Pemasyarakatan (sebagai laporan)

KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
Jalan Veteran Nomor 11 Jakarta Pusat 10110
Telp. (021) 3840755, Fax. (021) 3440177
Laman: www.ditjenpas.go.id

Nomor : .....
Lamp. : .....
Hal : Pemberitahuan pemberhentian Tindak Lanjut Pengaduan

Yth.
Sdr. Pelapor/pengadu
di -
.....

Sehubungan dengan hasil verifikasi yang dilakukan oleh Unit Layanan Pengaduan Direktorat Jenderal Pemasyarakatan atas pengaduan pada tanggal....., bersama ini dengan hormat kami sampaikan bahwa pengaduan Sdr terhadap:

Nama : .....
Jabatan : .....
Unit Kerja : .....

tidak dapat kami tindak lanjuti dikarenakan alasan sebagai berikut:

1. .....
2. .....
3. .....*dst*

Demikian kami sampaikan pemberitahuan ini. Atas perhatian dan kerjasama Anda, kami mengucapkan terima kasih.

Kepala Unit/Subdit Layanan Pengaduan

Nama.....
NIP. .....

Tembusan:

1.....
2.....

KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
KANTOR WILAYAH .....
Jalan .....
Telp. ..... , Fax. .....
Laman: ..... , Email: .....

Nomor : .....
Lamp. : .....
Hal : Pemberitahuan pemberhentian Tindak Lanjut Pengaduan

Yth.
Sdr. Pelapor/pengadu
di -
.....

Sehubungan dengan hasil verifikasi yang dilakukan oleh Unit Layanan Pengaduan Kantor Wilayah ..... atas pengaduan pada tanggal....., bersama ini dengan hormat kami sampaikan bahwa pengaduan Sdr terhadap:

Nama : .....
Jabatan : .....
Unit Kerja : .....

tidak dapat kami tindak lanjuti dikarenakan alasan sebagai berikut:

1. .....
2. .....
3. .....*dst*

Demikian kami sampaikan pemberitahuan ini. Atas perhatian dan kerjasama Anda, kami mengucapkan terima kasih.

Kepala Unit Layanan Pengaduan

.....
NIP. .....

Tembusan:

1.....
2.....

KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
Jalan Veteran Nomor 11 Jakarta Pusat 10110
Telp. (021) 3840755, Fax. (021) 3440177
Laman: www.ditjenpas.go.id

LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN AWAL/ CATATAN KASUS

SEKSI :
SUB DIREKTORAT : PELAYANAN PENGADUAN
UNIT :

PIHAK YANG MENGADUKAN :
Nama :
Usia :
Alamat :
Tanggal surat pengaduan :
Nomor surat pengaduan :
Tanggal surat diterima :

PIHAK YANG DIADUKAN
Nama :
Jabatan :
Unit Kerja :
:

MATERI POKOK PENGADUAN
URAIAN MASALAH PENGADUAN :

HASIL PEMERIKSAAN :

TINDAK LANJUT :

....., ...20 ....
Kepala Sub Direktorat ....

Nama
NIP

KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
KANTOR WILAYAH .....
Jalan .....
Telp. ..... , Fax. .....
Laman: ..... , Email: .....

LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN AWAL/ CATATAN KASUS

SUB BIDANG :
BIDANG :
UNIT :

PIHAK YANG MENGADUKAN :
- Nama :
- Usia :
- Alamat :
- Tanggal surat pengaduan :
- Nomor surat pengaduan :
- Tanggal surat diterima :

PIHAK YANG DIADUKAN
- Nama :
- Jabatan :
- Unit Kerja :

MATERI POKOK PENGADUAN :

URAIAN MASALAH PENGADUAN :

HASIL PEMERIKSAAN :

TINDAK LANJUT :

....., ...20 ....
Kepala Bidang .....

Nama
NIP

KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
Jalan Veteran Nomor 11 Jakarta Pusat 10110
Telp. (021) 3840755, Fax. (021) 3440177
Laman: www.ditjenpas.go.id

BERITA ACARA PEMERIKSAAN SAKSI

Pada hari ini ..... tanggal .....Bulan.....Tahun....., Tim Pemeriksa yang terdiri:

1. Nama : .....
   NIP : .....
   Pangkat : .....
   Jabatan : .....

2. Nama : .....
   NIP : .....
   Pangkat : .....
   Jabatan : .....

3. Nama : .....
   NIP : .....
   Pangkat : .....
   Jabatan : .....

Memperhatikan dan menindaklanjuti Pembentukan Tim Pemeriksa dengan Nomor : ..... tanggal ..... telah dilakukan pemeriksaan terhadap

Nama : .....
NIP : .....
Pangkat : .....
Jabatan : .....

Karena yang bersangkutan diduga melanggar/sebagai saksi ..... angka ..... huruf ..... pada ..... dengan pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakan Saudara dalam keadaan sehat ?
   Jawab .....

2. Apakah Saudara tahu mengapa dipanggil dan diperiksa?
   Jawab : .....

3. Dan selanjutnya sesuai masalah terperiksa

Demikian Berita Acara Pemeriksaan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

..... , ...

Yang diperiksa
Nama :
NIP :
Tanda Tangan :

Tim Pemeriksa
1. Nama : .....
   NIP : .....
   Tanda Tangan : .....

2. Nama : .....
   NIP : .....
   Tanda Tangan : .....

3. Nama : .....
   NIP : .....
   Tanda Tangan : .....

Surat Permohonan Perlindungan Saksi

....., ...20....

Nomor :
Lamp. : .....
Hal : .....

Yth. Kepala Sub Direktorat Kode Etik Profesi
Direktorat Bina Keamanan dan Ketertiban
Di -
Tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: .....
Tempat Tanggal Lahir	: .....
Agama	: .....
Alamat	: .....
No.Tlp	: .....

Sehubungan dengan adanya pengaduan tentang.....dimana dalam hal ini saya menjadi saksinya, bersama ini saya mengajukan diri untuk mendapatkan perlindungan sebagai saksi atas pengaduan tersebut.

Demikian surat Permohonan ini Saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun. Atas perhatian Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih.

....., ...20....

Yang Menyatakan,

.....

Surat Permohonan Perlindungan Saksi

....., ...20....

Nomor :
Lamp. : .....
Hal : .....

Yth. Kepala Bidang Keamanan
Divisi Pemasyarakatan
Di -
Tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : .....
Tempat Tanggal Lahir : .....
Agama : .....
Alamat : .....
No.Tlp : .....

Sehubungan dengan adanya pengaduan tentang.....dimana dalam hal ini saya menjadi saksinya, bersama ini saya mengajukan diri untuk mendapatkan perlindungan sebagai saksi atas pengaduan tersebut.

Demikian surat Permohonan ini Saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun. Atas perhatian Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih.

....., ...20....
Yang Menyatakan,

.....

KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
Jalan Veteran Nomor 11 Jakarta Pusat 10110
Telp. (021) 3840755, Fax. (021) 3440177
Laman: www.ditjenpas.go.id

SURAT PERINTAH PEMBERIAN PERLINDUNGAN SAKSI
Nomor : .....

Menimbang :
1. bahwa dalam rangka menindaklanjuti pengaduan tentang adanya dugaan .....melalui Surat / Telepon / SMS / Website tentang adanya .....di Lapas/Rutan/Cab.Rutan/Bapas, serta adanya surat permohonan perlindungan saksi an....., maka perlu dikeluarkan surat perintah;
2. bahwa pegawai yang tercantum namanya dibawah ini dianggap mampu untuk melaksanakan kegiatan dimaksud.

Dasar :
1. Undang-Undang Nomor: 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan Peraturan Pemerintah R.I
2. Peraturan Pemerintah Nomor: 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan;
3. Peraturan Pemerintah R.I Nomor: 32 Tahun 1999 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan;
4. Peraturan Menteri Hukum dan HAM R.I Nomor: M.HH-5.OT.01.01 Tahun 2010 tanggal 30 Desember 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kemeterian Hukum dan HAM R.I;
5. Peraturan Menteri Hukum dan HAM R.I. No. M.HH.16.KP.05.02.Tahun 2011 tentang Kode Etik Pegawai Pemasyarakatan;
6. Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Tahun 2014 Nomor: DIPA-013-05.1.409263/2013 tanggal 05 Desember 2013 pada Ptogram 08 Kegiatan 1582 Output 007 Komponen 001 Sub Komponen 013 Akun 524111.

MEMERINTAHKAN

Kepada : Daftar Nama Pegawai dan tujuan kegiatan terlampir

Untuk :
1. Memberikan perlindungan terhadap an.....selaku saksi dalam pengaduan.....;
2. Melaksanakan perlindungan terhadap saksi mulai tanggal.....;
3. Melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan kepada Direktur Jenderal Pemasyarakatan

Biaya yang diakibatkan Surat Perintah ini di bebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Tahun.....

Demikian Surat Perintah ini untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Dikeluarkan di : Jakarta
Pada Tanggal :

Direktur Bina Keamanan dan Ketertiban

Nama
NIP.

Tembusan :
1. Direktur Jenderal Pemasyarakatan (sebagai laporan);
2. Arsip

KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
KANTOR WILAYAH .....
Jalan .....
Telp. ..... , Fax. .....
Laman: ..... , Email: .....

SURAT PERINTAH PEMBERIAN PERLINDUNGAN SAKSI
Nomor : .....

Menimbang :
1. bahwa dalam rangka menindaklanjuti pengaduan tentang adanya dugaan .....melalui Surat / Telepon / SMS / Website tentang adanya .....di Lapas/Rutan/Cab.Rutan/Bapas, serta adanya surat permohonan perlindungan saksi an....., maka perlu dikeluarkan surat perintah;
2. bahwa pegawai yang tercantum namanya dibawah ini dianggap mampu untuk melaksanakan kegiatan dimaksud.

D a s a r :
1. Undang-Undang Nomor: 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan Peraturan Pemerintah R.I
2. Peraturan Pemerintah Nomor: 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan;
3. Peraturan Pemerintah R.I Nomor: 32 Tahun 1999 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan;
4. Peraturan Menteri Hukum dan HAM R.I Nomor: M.HH-5.OT.01.01 Tahun 2010 tanggal 30 Desember 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kemeterian Hukum dan HAM R.I;
5. Peraturan Menteri Hukum dan HAM R.I. No. M.HH.16.KP.05.02.Tahun 2011 tentang Kode Etik Pegawai Pemasyarakatan;
6. Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Tahun 2014 Nomor: DIPA-013-05.1.409263/2013 tanggal 05 Desember 2013 pada Ptogram 08 Kegiatan 1582 Output 007 Komponen 001 Sub Komponen 013 Akun 524111.

MEMERINTAHKAN

Kepada : Daftar Nama Pegawai dan tujuan kegiatan terlampir

Untuk :
1. Memberikan perlindungan terhadap an.....selaku saksi dalam pengaduan.....;
2. Melaksanakan perlindungan terhadap saksi mulai tanggal.....;
3. Melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan kepada Direktur Jenderal Pemasyarakatan

Biaya yang diakibatkan Surat Perintah ini di bebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Tahun.....

Demikian Surat Perintah ini untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Dikeluarkan di :
Pada Tanggal :

Kepala Divisi pemasyarakatan

Nama
NIP.

Tembusan :
1. Direktur Jenderal Pemasyarakatan (sebagai laporan);
2. Kepala Kantor Wilayah .....
3. Arsip

KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
Jalan Veteran Nomor 11 Jakarta Pusat 10110
Telp. (021) 3840755, Fax. (021) 3440177
Laman: www.ditjenpas.go.id

..... 20....

Nomor : .....
Lamp. : .....
Hal : Permohonan menjadi Ahli

Yth.
Sdr.....
Di -
.....

Dalam rangka menindaklanjuti pengaduan terkait aduan terhadap:

Nama :
Jabatan/Gol :
Unit Kerja :

dalam kasus ....., bersama ini dengan hormat dapat kami sampaikan kiranya Sdr:

Nama :
Jabatan/Gol :
Unit Kerja :

Dapat diperkenankan untuk menjadi ahli dalam penanganan dan tindak lanjut pengaduan dimaksud. Berikut kami lampirkan lembar persetujuan dan berkas aduan untuk menjadi bahan acuan/referensi dalam penanganan dimaksud.(cp.....)

.

Demikian Surat Permohonan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama Anda, kami mengucapkan terima kasih.

An. Direktur Bina Keamanan dan Ketertiban
Kepala Sub Direktorat Kode Etik Pofesi

Nama
NIP

Tembusan:
1. .....
2. .....

KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
KANTOR WILAYAH .....
Jalan .....
Telp. ..... , Fax. .....
Laman: ..... , Email: .....

..... 20....

Nomor : .....
Lamp. : .....
Hal : Permohonan menjadi Ahli

Yth.
Sdr.....
Di -
.....

Dalam rangka menindaklanjuti pengaaduan terkait aduan terhadap:

Nama :
Jabatan/Gol :
Unit Kerja :

dalam kasus ....., bersama ini dengan hormat dapat kami sampaikan kiranya Sdr:

Nama :
Jabatan/Gol :
Unit Kerja :

Dapat diperkenankan untuk menjadi ahli dalam penanganan dan tindak lanjut pengaduan dimaksud. Berikut kami lampirkan lembar persetujuan dan berkas aduan untuk menjadi bahan acuan/referensi dalam penanganan dimaksud.(cp.....)

.

Demikian Surat Permohonan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama Anda, kami mengucapkan terima kasih.

An. Kepala Divisi Pemasyarakatan
Kepala Bidang Keamanan

Nama
NIP

Tembusan:
1. .....;
2. .....

KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
Jalan Veteran Nomor 11 Jakarta Pusat 10110
Telp. (021) 3840755, Fax. (021) 3440177
Laman: www.ditjenpas.go.id

BERITA ACARA PEMERIKSAAN TERADU

Pada hari ini ..... tanggal .....Bulan.....Tahun....., Tim Pemeriksa yang terdiri:

1. Nama : .....
   NIP : .....
   Pangkat : .....
   Jabatan : .....

2. Nama : .....
   NIP : .....
   Pangkat : .....
   Jabatan : .....

3. Nama : .....
   NIP : .....
   Pangkat : .....
   Jabatan : .....

Memperhatikan dan menindaklanjuti Pembentukan Tim Pemeriksa dengan Nomor : ..... tanggal ..... telah dilakukan pemeriksaan terhadap

Nama : .....
NIP : .....
Pangkat : .....
Jabatan : .....

Karena yang bersangkutan diduga melanggar/sebagai saksi ..... angka ..... huruf ..... pada ..... dengan pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakan Saudara dalam keadaan sehat ?
   Jawab .....

2. Apakah Saudara tahu mengapa dipanggil dan diperiksa?
   Jawab : .....

3. Dan selanjutnya sesuai masalah terperiksa

Demikian Berita Acara Pemeriksaan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

..... , ...

Yang diperiksa
Nama :
NIP :
Tanda Tangan :

Tim Pemeriksa
1. Nama : .....
   NIP : .....
   Tanda Tangan : .....

2. Nama : .....
   NIP : .....
   Tanda Tangan : .....

3. Nama : .....
   NIP : .....
   Tanda Tangan : .....

KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
KANTOR WILAYAH .....
MAJELIS KODE ETIK WILAYAH
Jalan .....
Telp. ..... , Fax. .....
Laman: ..... , Email: .....

BERITA ACARA PEMERIKSAAN TERADU

Pada hari ini ..... tanggal .....Bulan.....Tahun....., Tim Pemeriksa yang terdiri:

1. Nama : .....
   NIP : .....
   Pangkat : .....
   Jabatan : .....

2. Nama : .....
   NIP : .....
   Pangkat : .....
   Jabatan : .....

3. Nama : .....
   NIP : .....
   Pangkat : .....
   Jabatan : .....

Memperhatikan dan menindaklanjuti Pembentukan Tim Pemeriksa dengan Nomor : ..... tanggal ..... telah dilakukan pemeriksaan terhadap

Nama : .....
NIP : .....
Pangkat : .....
Jabatan : .....

Karena yang bersangkutan diduga melanggar/sebagai saksi ..... angka ..... huruf ..... pada ..... dengan pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakan Saudara dalam keadaan sehat ?
   Jawab .....

2. Apakah Saudara tahu mengapa dipanggil dan diperiksa?
   Jawab : .....

3. Dan selanjutnya sesuai masalah terperiksa

Demikian Berita Acara Pemeriksaan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

..... , ...

Yang diperiksa
Nama :
NIP :
Tanda Tangan :

Tim Pemeriksa
1. Nama : .....
NIP : .....
Tanda Tangan : .....

2. Nama : .....
NIP : .....
Tanda Tangan : .....

3. Nama : .....
NIP : .....
Tanda Tangan : .....

FORMAT BUKU REGISTRASI BARANG BUKTI

NO.REG	JENIS BARANG BUKTI	ASAL PENGADUAN	JUMLAH BARANG BUKTI	DISPOSISI PIMPINAN	KETERANGAN

....., ... 20....

Kasubdit Pelayanan Pengaduan

Nama

NIP

KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
Jalan Veteran Nomor 11 Jakarta Pusat 10110
Telp. (021) 3840755, Fax. (021) 3440177
Laman: www.ditjenpas.go.id

..... 20....

Nomor :
Lamp. :
Hal : Undangan Rapat Koordinasi pengaduan

Yth. .....
Daftar Undangan Terlampir
Di -
T e m p a t

Sehubungan dengan telah ditindaklanjutinya pengaduan terkait pengaduan terhadap:
Nama : .....
Jabatan : .....
Unit Kerja : .....
bersama ini dengan hormat kami mengharapkan kehadiran sdr/i:
Nama : .....
Jabatan/Gol : .....
Unit Kerja : .....
dalam rangka rapat koordinasi pengaduan. Rapat tersebut akan dilaksakana pada:
Hari/Tanggal : .....
Jam : .....
Tempat : .....

Demikian undangan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih.

Direktur Bina Keamanan dan Ketertiban

Konseptor	Paraf	Tanggal
Staf.....		
Kasi.....		
Kasubdit....		

Nama.....
NIP. .....

KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
KANTOR WILAYAH .....
MAJELIS KODE ETIK WILAYAH
Jalan .....
Telp. ..... , Fax. .....
Laman: ..... , Email: .....

..... 20....

Nomor :
Lamp. :
Hal : Undangan Rapat Koordinasi pengaduan

Yth. .....
Daftar Undangan Terlampir
Di -
T e m p a t

Sehubungan dengan telah ditindaklanjutinya pengaduan terkait pengaduan terhadap:
Nama : .....
Jabatan : .....
Unit Kerja : .....
bersama ini dengan hormat kami mengharapkan kehadiran sdr/i:
Nama : .....
Jabatan/Gol : .....
Unit Kerja : .....
dalam rangka rapat koordinasi pengaduan. Rapat tersebut akan dilaksakana pada:
Hari/Tanggal : .....
Jam : .....
Tempat : .....

Demikian undangan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih.

Kepala Bidang Keamanan dan Pembinaan

Konseptor	Paraf	Tanggal
Staf.....		
Kasi.....		
Kasubdit....		

Nama.....
NIP. .....

KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN
Jalan Veteran Nomor 11 Jakarta Pusat 10110
Telp. (021) 3840755, Fax. (021) 3440177
Laman: www.ditjenpas.go.id

NOTULENSI RAPAT KOORDINASI PENGADUAN

Hari : .....
Tanggal : .....
Pukul : .....
Peserta : .....
1.....
2 .....
3 .....
4 .....
5 .....

Jalanya Rapat :
(Musyawarah Pengambilan Putusan).....
.....
.....
.....
.....
.....

Disahkan Oleh,

Nama Notulis

Kepala Sub Direktorat Pelayanan dan Pengaduan

Nama
NIP.....

Nama
NIP.....

KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
KANTOR WILAYAH .....
MAJELIS KODE ETIK WILAYAH
Jalan .....
Telp. ..... , Fax. .....
Laman: ..... , Email: .....

NOTULENSI RAPAT KOORDINASI PENGADUAN

Hari : .....
Tanggal : .....
Pukul : .....
Peserta : .....
1.....
2 .....
3 .....
4 .....
5 .....

Jalanya Rapat :
(Musyawarah Pengambilan Putusan).....
.....
.....
.....
.....
.....

Disahkan Oleh,

Nama Notulis

Kepala Bidang Keamanan dan Pembinaan

Nama
NIP.....

Nama
NIP.....