

 <p style="text-align: center;"><b>KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA</b> <b>KANTOR WILAYAH BANTEN</b> Jalan Brigjen KH Sam'un Nomor 44D, Kota Serang, Banten – 42112 Telepon / Whatsapp : 081-1992-0254 / 0819-0222-2210 Laman Situs : <a href="http://banten.kemenkumham.go.id">banten.kemenkumham.go.id</a>, email : <a href="mailto:kanwil.banten@kemenkumham.go.id">kanwil.banten@kemenkumham.go.id</a></p>	Nomor SOP	W.12-125.OT.02.02 TAHUN 2024
	Tanggal Pembuatan	08 Juni 2024
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	08 Juni 2024
	Disahkan oleh	Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Banten
		 Ditandatangani secara elektronik oleh : <b>Dodot Adikoeswanto</b> NIP 197110211994031001
<b>SOP PELAYANAN PUBLIK BAGI KELOMPOK RENTAN</b>		

<b>Dasar Hukum :</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana :</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Ratifikasi Konvensi tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas;</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas;</li> <li>6. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM RI;</li> <li>7. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 41 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan HAM RI;</li> <li>8. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia.</li> <li>9. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengerti dan Memahami Prinsip-Prinsip Dasar Hak Asasi Manusia</li> <li>- Memahami dan mampu berkomunikasi menggunakan bahasa isyarat</li> <li>- Pendidikan minimal SMA sederajat</li> </ul>
<b>Keterkaitan :</b>	<b>Peralatan / Perlengkapan :</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOP Layanan Informasi</li> <li>2. SOP Penanganan Pengaduan</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alat Tulis Kantor (ATK)</li> <li>- Komputer</li> <li>- Telepon Seluler</li> <li>- Layar Informasi</li> <li>- Mesin Cetak</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- <i>Flashdisk/Hard Disk</i></li> <li>- Kursi Roda</li> <li>- Tongkat</li> <li>- Kruk</li> <li>- Kursi Tunggu Prioritas</li> <li>- Nomor Antrian Prioritas</li> <li>- <i>Guiding Block</i></li> <li>- Jalur Ram</li> </ul>
<b>Peringatan :</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan :</b>
Jika SOP tidak dilaksanakan, maka akan terjadi potensi pelanggaran HAM	- Buku Tamu, Komputer, Arsip Fisik/Digital

## SOP PELAYANAN PUBLIK BAGI KELOMPOK RENTAN

No	Aktivitas	Mutu Baku					
		Satpam / Duta Layanan	Petugas Layanan	Penanggung Jawab / Pengelola / Atasan Pejabat Pengelola	Persyaratan / Perlengkapan	Waktu	Output
1	Satpam menerima pengunjung Kelompok Rentan dari arah Pintu 1 ataupun Pintu 2 untuk diarahkan ke Ruang Lobi dan kemudian disambut oleh Duta Layanan				- Kursi roda - Tongkat - Kruk	2 menit	Pengunjung Kelompok Rentan mendapatkan arahan guna memperoleh pelayanan
2	Duta Layanan memandu pengisian buku tamu dan mengambil nomor antrian prioritas dan/atau mengarahkan pengunjung Kelompok Rentan ke kursi tunggu prioritas di ruang layanan				- Buku tamu - Mesin antrian	3 menit	Pengunjung Kelompok Rentan mendapatkan nomor antrian dan/atau kursi tunggu prioritas
3	Petugas Layanan memanggil atau mengarahkan pengunjung Kelompok Rentan sesuai dengan nomor urut antrian prioritas ke meja layanan khusus Kelompok Rentan				- Komputer - Jaringan internet - Kursi roda - Tongkat - Kruk	5 menit	Pengunjung Kelompok Rentan mendapatkan layanan
4	Petugas Layanan menerima permohonan layanan/memeriksa kelengkapan berkas atau persyaratan dari pengunjung Kelompok Rentan				- Komputer - Jaringan internet - Berkas Permohonan Layanan	10 menit	Petugas Layanan menerima berkas/permohonan layanan
5	Petugas Layanan memberikan layanan/informasi yang diajukan				- Komputer/Telepon Seluler - Jaringan internet - Hasil Layanan	15 menit	Pengunjung Kelompok Rentan mendapatkan layanan/informasi
6	Petugas Layanan mengarahkan pengunjung Kelompok Rentan untuk pengisian kuesioner/survei (kondisional)				- Komputer/Telepon Seluler - Jaringan internet - Kuesioner/Survei Mandiri	10 menit	Hasil Kuesioner/Survei
7	Duta Layanan/Petugas Layanan mendampingi pengunjung Kelompok Rentan ketika meninggalkan tempat layanan menuju Satpam, untuk kemudian meninggalkan Kantor Wilayah				- Kursi roda - Tongkat - Kruk	5 menit	Pelayanan Selesai

**Catatan :**

- Pengunjung Kelompok Rentan terdiri dari Penyandang Disabilitas, Lanjut Usia (Lansia), Wanita Hamil dan Menyusui, serta Anak-anak. (Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia.
- Jenis layanan terdiri dari layanan Kekayaan Intelektual, layanan Administrasi Hukum Umum, layanan Keimigrasian, layanan Pemasarakatan, layanan Dukungan Manajemen, termasuk juga layanan Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM dan layanan Bantuan Hukum.