



STANDAR PELAYANAN BAPAS KELAS I MAKASSAR

PELATIHAN KEPRIBADIAN
BAGI KLIEN PEMASYARAKATAN
BALAI PEMASYARAKATAN KELAS I MAKASSAR
Tahun Anggaran 2022

MAKASSAR, 03 Februari 2022

Balai Pemasyarakatan Kelas I Makassar
Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM
Sulawesi Selatan



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

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI PEMASYARAKATAN KELAS I MAKASSAR
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA**

NOMOR : W.23.PAS.PAS25 -45.OT.02.02 TAHUN 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN BAPAS KELAS I MAKASSAR

**BALAI PEMASYARAKATAN KELAS I MAKASSAR
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM SULAWESI SELATAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA**

- Menimbang :
- a. bahwa pelaksanaan pemberian layanan prima kepada masyarakat adalah perwujudan dari kewajiban aparaturnya pemerintah sebagai abdi masyarakat;
 - b. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu dalam proses penyelenggaraan pelayanan Bapas Kelas I Makassar maka perlu disusun Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar;
 - c. bahwa tuntutan masyarakat akan pelayanan sudah semakin berkembang maka Keputusan Kepala Balai Pemasyarakatan Kelas I Makassar Nomor: W.23.PAS.PAS25-110.OT.02.02 TAHUN 2023 Tentang Standar Pelayanan Balai Pemasyarakatan Kepala Balai Pemasyarakatan Kelas I Makassar yang dianggap sudah tidak relevan perlu dilakukan perubahan;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu ditetapkan Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan;
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5332);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1983 tentang Pelaksanaan Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana

- (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 36, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3258);
5. 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);
 6. 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);
 7. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 41 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia;
 8. Keputusan Menteri Kehakiman Nomor: M.01.PR.07.03 Tahun 1997 Tanggal 12 Pebruari 1997 tentang Perubahan Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor M.02-PR.07.03 Tahun 1987 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Balai Bimbingan Kemasyarakatan dan Dan Pengentasan Anak;
 9. Keputusan Direktur Jenderal Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan HAM RI Nomor: PAS-36.OT.02.02 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Pemasyarakatan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PEMASYARAKATAN KELAS I MAKASSAR TENTANG STANDAR PELAYANAN BAPAS KELAS I MAKASSAR

KESATU : Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar adalah pedoman penyelenggaraan pelayanan bimbingan kemasyarakatan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat, tahanan, narapidana, Anak dan Klien pemasyarakatan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur sebagaimana tercantum dalam lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KEDUA : Komponen Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar sebagaimana pada diktum KESATU meliputi:

1. dasar hukum;
2. persyaratan;
3. sistem mekanisme dan prosedur;
4. jangka waktu penyelesaian;
5. biaya/tarif;
6. produk pelayanan;
7. sarana prasarana dan/atau fasilitas;
8. kompetensi pelaksana;
9. pengawasan internal;

10. penanganan pengaduan;
11. jumlah pelaksana;
12. jaminan pelayanan;
13. jaminan keamanan; dan
14. evaluasi kinerja pelaksana

KETIGA : Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN;

BAB II STANDAR PELAYANAN BIMBINGAN
KEMASYARAKATAN;

BAB III STRATEGI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN
BAPAS KELAS I MAKASSAR;

BAB IV MONITORING DAN EVALUASI STANDAR PELAYANAN
BAPAS KELAS I MAKASSAR;

BAB V PENUTUP

KEEMPAT : Keputusan Kepala Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar ini berlaku pada tanggal ditetapkan dan dan mencabut Keputusan Kepala Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar Nomor: W.23.PAS.PAS25 -110.OT.02.02 TAHUN 2023 tentang Standar Pelayanan Balai Pemasarakatan Kepala Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar.



Ditetapkan di : Makassar
Pada tanggal: 15 Maret 2024
Kepala Balai Pemasarakatan
Kelas I Makassar



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Sopiana

NIP 198209112000121001

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia Nya sehingga kami dapat menyusun Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Sebagai upaya terciptanya pelayan prima terhadap penerima layanan khususnya bagi Klien Pemasarakatan, masyarakat, dan stakeholder sekaligus penerapan Good Governance yang mengedepankan optimalisasi pemberian layanan, Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar menetapkan Keputusan Kepala Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar Nomor: W.23.PAS.PAS25-45.OT.02.02 Tahun 2024 Tanggal 01 Maret 2024 tentang Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar.

Standar tersebut ditetapkan untuk meningkatkan dan mewujudkan Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar sebagai lembaga Publik yang transparan, efektif dan akuntabel serta menghasilkan layanan yang berkualitas. Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar ini disusun agar dapat diterapkan dengan baik oleh penyelenggara layanan bimbingan kemasyarakatan di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar.

Penyusunan Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar ini juga diharapkan dapat memberikan pemahaman terkait dengan fungsi manajemen dalam upaya optimalisasi penerapan layanan bimbingan kemasyarakatan. Fungsi manajemen yang terdapat dalam buku ini dimulai dari penerapan layanan sesuai standar, penerapan strategi, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi. Sehingga diharapkan pelaksanaan layanan Bapas Kelas I Makassar dapat diterapkan sesuai standar dengan memperkuat fungsi monitoring dan evaluasi.

Akhir kata semoga Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh penyelenggara maupun penerima layanan bimbingan kemasyarakatan Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar.

Kepala Balai Pemasarakatan
Kelas I Makassar



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Sopiana
NIP 198209112000121001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hak asasi manusia merupakan hak dasar yang secara kodrati melekat pada diri manusia, bersifat universal dan langgeng. Oleh karena itu, harus dilindungi, dihormati, dipertahankan, dan tidak boleh diabaikan, dikurangi, atau dirampas oleh siapapun. Dalam Undang - Undang RI Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia disebutkan bahwa hak untuk hidup, hak untuk tidak disiksa, hak kebebasan pribadi, pikiran dan hati nurani, hak beragama, hak untuk tidak diperbudak, hak untuk diakui sebagai pribadi dan persamaan di hadapan hukum, dan hak untuk tidak dituntut atas dasar hukum yang berlaku surut adalah hak asasi manusia yang tidak dapat dikurangi dalam keadaan apapun dan oleh siapapun.

Perlindungan, pemajuan, penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia terutama menjadi tanggung jawab Pemerintah. Kewajiban dan tanggungjawab pemerintah meliputi langkah implementasi yang efektif dalam bidang hukum, politik, ekonomi, sosial, budaya, pertahanan keamanan negara, dan bidang lain. Adapun kewajiban negara yang harus dipenuhi adalah kewajiban untuk menghormati, kewajiban untuk melindungi dan kewajiban untuk memenuhi. Kewajiban untuk memenuhi ini menuntut negara melakukan tindakan yang memadai untuk menjamin setiap orang di dalam peluang yurisdiksinya untuk memberikan kepuasan kepada mereka yang memerlukan yang telah dikenal di dalam instrumen hak asasi dan tidak dapat dipenuhi oleh upaya pribadi, misalnya pemenuhan hak kesehatan, hak untuk pendidikan, hak untuk memperoleh kepastian hukum, hak mendapatkan pelayanan publik dan lain sebagainya.

Dalam konteks pelayanan publik tersebut negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal, diperlukan suatu standar baku yang dapat mengatur secara jelas mengenai pelaksanaan pelayanan publik. Untuk menjalankan kewajiban negara dalam konteks pelayanan publik tersebut, Pemerintah bersama Dewan Perwakilan Rakyat kemudian menyusun Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan juga menerbitkan ketentuan pelaksanaannya dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 pada bulan November. Sebelumnya pada bulan Juni tahun

2012 Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan ketentuan Nomor 36 tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan. Dalam PP Nomor 96 tahun 2012 pada Pasal 50 disebutkan bahwa semua penyelenggara yang belum memiliki Standar Pelayanan, wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan paling lama 6 (enam) bulan sejak berlakunya Peraturan Pemerintah.

Kementerian Hukum dan HAM khususnya Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, telah menyusun Standar Pelayanan Publik pada tahun 2020 yang ditetapkan dalam Keputusan Direktur Jenderal Pemasyarakatan Nomor: PAS-36.OT.02.02 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Pemasyarakatan. Berdasarkan standar layanan tersebut, UPT Balai Pemasyarakatan Kelas I Makassar juga telah menyusun standar pelayanan publik pada tahun 2022 yang ditetapkan dalam Keputusan Kepala Bapas Kelas I Makassar Nomor: W23.PAS.PAS4-104.TI.07.05 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Balai Pemasyarakatan dan Keputusan Kepala Bapas Kelas I Makassar Nomor:W.23.PAS.PAS25-110.OT.02.02 Tahun 2023. Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan layanan pun ikut berkembang. Saat ini pemberian layanan diharapkan dapat dilaksanakan secara cepat, tepat, dan akurat. Menyikapi hal tersebut, Bapas Kelas I Makassar telah menggunakan Teknologi sebagai sarana pendukung dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Adapun teknologi dimaksud yakni sebuah Aplikasi Sistem Database Pemasyarakatan (SDP). Aplikasi SDP dibuat dalam bentuk mekanisme pelaporan dan konsolidasi pengelolaan data yang meliputi seluruh proses bisnis pemasyarakatan yang terdiri dari data Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP), Klien Pemasyarakatan, Tahanan, SDM Petugas, Sarana dan Prasarana, serta Penganggaran yang berfungsi sebagai alat bantu kerja sesuai kebutuhan Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM khususnya Divisi Pemasyarakatan, dan Direktorat Jenderal Pemasyarakatan.

Perkembangan zaman tidak hanya mempengaruhi layanan pemasyarakatan dari segi teknologi, tapi juga memberikan pengaruh pada segi keamanan. Dalam segi keamanan dunia khususnya Indonesia, tingkat kriminalitas semakin tinggi. Jenis-jenis tindakan kriminal juga semakin beragam. Hal ini ditunjukkan dengan kondisi di Lapas/Rutan yang didominasi oleh Narapidana/Tahanan/Anak tindak pidana Narkotika sebesar 129.403 dari total penghuni 244.717 (per tanggal 10 Desember 2020). Selain itu, tindak kejahatan yang saat ini sedang marak terjadi dan paling ditakuti masyarakat adalah terorisme. Dalam menangani kedua kasus tersebut, dibutuhkan penanganan dan perhatian khusus. Mulai dari kewajiban dan hak yang diperoleh, serta pola pembimbingan yang diberikan juga bersifat khusus, berbeda dengan tindak pidana umum lainnya.

Menyikapi hal tersebut, Balai Pemasyarakatan Kelas I Makassar melakukan pengembangan terhadap Standar Pelayanan Balai Pemasyarakatan yang sebelumnya telah disusun pada tahun 2022 dan 2023. Update tersebut disusun melalui serangkaian tahapan. Adapun tahapan penyusunan update Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar tersebut yaitu proses penyiapan yang meliputi: review Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar; penyusunan rancangan Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar berdasarkan hasil review, pembahasan dan legalisasi, internalisasi, dan sosialisasi; dilanjutkan dengan penerapan standar pelayanan serta pelaksanaan monitoring dan evaluasi.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud dari penyusunan Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar ini, untuk menyesuaikan Standar Pelayanan Balai Pemasyarakatan yang telah dibuat sebelumnya dengan dasar hukum dan standar terbaru sehingga dapat mengakomodir kebutuhan-kebutuhan terupdate bagi Balai Pemasyarakatan, Divisi Pemasyarakatan, dan Direktorat Jenderal Pemasyarakatan.

Tujuan umum dari Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar ini adalah sebagai bahan acuan pelaksanaan pemberian pelayanan kepada Klien Pemasyarakatan dan masyarakat.

Tujuan khusus dari Strategi Penerapan Pelayanan Bimbingan Kemasayarakatan ini adalah untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran bagi para penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Balai Pemasyarakatan Kelas I Makassar agar penerapan pelayanan publik dapat berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.

C. Sasaran

Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar ini ditujukan bagi seluruh pengguna layanan pemasyarakatan dan Petugas Pemasyarakatan di Unit Pelaksana Teknis Balai Pemasyarakatan Kelas I Makassar.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar ini meliputi Pendahuluan, Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar, Strategi Penerapan Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar, serta Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar.

E. Dasar Hukum

Dasar hukum yang digunakan dalam Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar dan penerapannya ini mengikuti hierarki Peraturan Perundang-Undangan. Dasar hukumnya berkaitan dengan substansi dalam Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar. Adapun uraian umum dasar hukum materi Strategi Penerapan Pelayanan Bapas Kelas I Makassar ini adalah sebagai berikut:

1. Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945;
2. Undang –Undang:
 - a. Undang - Undang RI Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia;
 - b. Undang - Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - c. Undang - Undang RI Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasarakatan;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri:
 - a. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;
 - c. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 11 Tahun 2022 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Kementerian Hukum dan Asasi Manusia
 - d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 - e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 - f. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia;
 - g. Keputusan Menteri Kehakiman RI No. M.02-PR.07.03 Tahun 1987 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bimbingan Kemasyarakatan dan Pengentasan Anak.

BAB II

STANDAR PELAYANAN BAPAS KELAS I MAKASSAR

A. Definisi Pelayanan Bapas Kelas I Makassar

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Layanan publik ditujukan kepada masyarakat yang menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pada Balai Pemasyarakatan Kelas I Makassar, salah satu kelompok masyarakat penerima layanan publik adalah Klien Pemasyarakatan. Selain Klien Pemasyarakatan, juga terdapat masyarakat yang secara khusus juga menerima pelayanan publik yakni keluarga Klien Pemasyarakatan, aparat penegak hukum, pemerintah daerah, perguruan tinggi, dan pihak swasta.

B. Ruang Lingkup Pelayanan Bapas Kelas I Makassar

Berdasarkan Pasal 5 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup pelayanan publik di Balai Pemasyarakatan Kelas I Makassar lebih dominan kepada layanan jasa dan layanan administrasi yang meliputi; layanan penelitian kemasyarakatan, layanan pembimbingan, layanan pendampingan, layanan pembimbingan, dan layanan pengawasan.

C. Penyelenggara Pelayanan Bapas Kelas I Makassar

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan penyelenggara pelayanan yang terdiri dari: pembina yang dalam hal ini Direktorat Jenderal Pemasyarakatan dan Divisi Pemasyarakatan Kantor Wilayah Kementerian hukum dan HAM Sulawesi Selatan sebagai perwakilan pemerintah pusat di daerah.

Adapun, struktur organisasi penyelenggara pelayanan publik di Balai Pemasyarakatan Kelas I Makassar terdiri atas Sub Bagian Tata Usaha, Seksi Bimbingan Klien Dewasa, dan Seksi Bimbingan Klien Anak.

D. Penyelenggaraan Pelayanan Bapas Kelas I Makassar

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mewajibkan penyelenggara pelayanan menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Hal ini dipertegas melalui PP No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 di mana penyelenggara yang belum memiliki standar pelayanan, wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan paling lama 6 (enam) bulan sejak berlakunya peraturan pemerintah ini.

Atas dasar tersebut, Balai Pemasyarakatan Kelas I Makassar menyusun dan menetapkan Keputusan Kepala Balai Pemasyarakatan Kelas I Makassar tentang Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar. Agar pelayanan yang diberikan kepada publik dapat bekerja secara maksimal maka dibutuhkan standar pelayanan berupa tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Sebagaimana ketentuan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, setiap pelayanan publik yang ada di Bapas Kelas I Makassar terdiri dari 14 komponen standar pelayanan, yakni:

- 1) Dasar hukum: adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan layanan;
- 2) Persyaratan: adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur: adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- 4) Jangka waktu penyelesaian: jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- 5) Biaya/tarif: adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- 6) Produk pelayanan: adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

- 7) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas: adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;
- 8) Kompetensi pelaksana: adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman;
- 9) Pengawasan internal: adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
- 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan: adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- 11) Jumlah pelaksana: adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;
- 12) Jaminan pelayanan: adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keraguraguan;
- 14) Evaluasi kinerja pelaksana: adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan Kepmenkeh RI No. M.02- PR.07.03 Tahun 1987 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bimbingan Kemasyarakatan dan Pengentasan Anak, Balai Pemasyarakatan (Bapas) mempunyai fungsi: (a) melaksanakan penelitian kemasyarakatan untuk bahan peradilan, (b) melakukan registrasi klien Pemasyarakatan, (c) melakukan bimbingan kemasyarakatan dan pengentasan anak, (d) mengikuti sidang peradilan di Pengadilan Negeri dan sidang Tim Pengamat Pemasyarakatan di Lembaga Pemasyarakatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, (e) memberi bantuan bimbingan kepada bekas narapidana, anak negara dan klien pemasyarakatan yang memerlukan, dan (f) melakukan urusan tata usaha Bapas. Total jenis layanan yang diselenggarakan oleh Balai Pemasyarakatan Kelas I Makassar adalah sebagai berikut:

No.	Jenis Layanan
1	Bimbingan Klien Dewasa
2	Pemberian Izin ke Luar Kota
3	Pelimpahan Bimbingan Klien Pemasyarakatan
4	Izin ke Luar Negeri

5	Konseling Anak
6	Bimbingan Klien Anak
7	Penelitian Kemasyarakatan Anak
8	Penelitian Kemasyarakatan Dewasa
9	Pencabutan Integrasi (PB / CB / CMB)
10	Bimbingan Kemandirian Klien Dewasa
11	Bimbingan Kemandirian Klien Anak
12	Pendampingan Anak pada Proses Peradilan, Pendampingan Diversi, dan Mediasi
13	Bimbingan Langsung dan Laport Diri melalui Posko Layanan (Balla Lompoa)
14	Kerjasama Pembimbingan Klien Pemasarakatan
15	Asesmen Risiko dan Kebutuhan Anak di LPKA
16	Asesmen Risiko dan Kebutuhan Klien dalam Rangka Pembimbingan
17	Penerimaan Tamu
18	Penanganan Pengaduan
19	Sistem Bimbingan Laport Diri Online (Si Bimo)
20	Sidang TPP Online (Si Tol)
21	Pengarsipan Dokumen Pembimbing Kemasyarakatan
22	Percepatan Penerimaan Klien Pemasarakatan
23	Pengajuan Permintaan Litmas
24	Penanganan Yankomas
25	Tracking Litmas
26	Publikasi Informasi Media Sosial
27	Penerimaan Surat
28	Objek / Lokasi Penelitian
29	Magang Mahasiswa atau Lembaga

Jenis Pelayanan : (1) Layanan Bimbingan Klien Dewasa

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang RI No. 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan; b. Peraturan Pemerintah RI No. 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan Dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan; c. Peraturan Pemerintah RI No. 32 Tahun 1999 tentang Syarat Dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan; d. Peraturan Pemerintah RI No. 57 Tahun 1999 tentang kerjasama penyelenggaraan pembinaan dan pembimbingan warga binaan pemasyarakatan; e. Keputusan Menteri Kehakiman RI No. M.02-PR.07.03 Tahun 1987 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bimbingan Kemasyarakatan dan Pengentasan Anak; f. Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Assessment Risiko Dan Assessment Kebutuhan Bagi Narapidana Dan Klien Pemasyarakatan; g. Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2018 Tentang Syarat Dan Tata Cara Pemberian Remisi, Asimilasi, Cuti Mengunjungi Keluarga, Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas dan Cuti Bersyarat; h. Petunjuk Pelaksanaan Menteri Kehakiman RI Nomor E.39-PR.05.03 Tahun 1987 Tanggal 8 September 1987 tentang Bimbingan Klien Pemasyarakatan; i. Petunjuk Teknis Menteri Kehakiman RI Nomor E.40-PR.05.03 Tahun 1987 Tanggal 8 September 1987 tentang Bimbingan Klien Pemasyarakatan.
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kartu Bimbingan b. Buku Perkembangan Bimbingan

3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Bimbingan tahap awal</p> <ul style="list-style-type: none"> - PK menyusun program bimbingan dalam litmas pembimbingan berdasarkan hasil profiling, assesmen resiko dan kebutuhan; - PK menetapkan kebutuhan program intervensi / bimbingan kepribadian berdasarkan hasil assesmen resiko dan kebutuhan; - PK menuliskan perhitungan serta waktu pelaksanaan bimbingan di buku tahapan bimbingan dan buku ekspirasi bimbingan klien; - Sidang TPP Untuk Rencana Bimbingan Tahap Awal; - PK melaksanakan bimbingan pada tahap awal dilihat dari program bimbingan yang telah disetujui oleh sidang TPP; - PK menuliskan hasil program bimbingan pada blanko atau buku perkembangan bimbingan klien di setiap kegiatan bimbingan pada tahap awal bimbingan; - PK wajib membuat laporan perkembangan bimbingan klien setiap 1(satu) bulan sekali. <p>b. Bimbingan Tahap Lanjutan</p> <ul style="list-style-type: none"> - PK melaksanakan program bimbingan tahap lanjutan sesuai dengan hasil persetujuan sidang TPP yang mendapat persetujuan dari klien untuk melaksanakan kunjungan ke tempat tinggal klien; - PK melaksanakan bimbingan kepribadian yang telah dicantumkan pada program intervensi bimbingan tahap lanjutan; - PK akan melanjutkan pada bimbingan kemandirian disesuaikan dengan hasil program intervensi bimbingan yang telah dilakukan sesuai dengan minat dan bakat; - PK wajib membuat laporan perkembangan bimbingan klien setiap 1 (satu) bulan sekali; - PK menuliskan hasil program bimbingan tahap lanjutan pada blanko bimbingan atau buku perkembangan bimbingan klien; - PK mencoret tanggal pelaksanaan bimbingan awal yang sudah ada pada buku ekspirasi tahap awal bimbingan klien dan dilanjutkan dengan mencantumkan tanggal mulai pelaksanaan bimbingan tahap lanjutan pada buku tahapan bimbingan dan buku ekspirasi bimbingan. <p>c. Bimbingan Tahap Akhir</p> <ul style="list-style-type: none"> - PK mempelajari hasil evaluasi bimbingan tahap lanjutan dan melakukan penilaian kembali / re-
---	-------------------------------	---

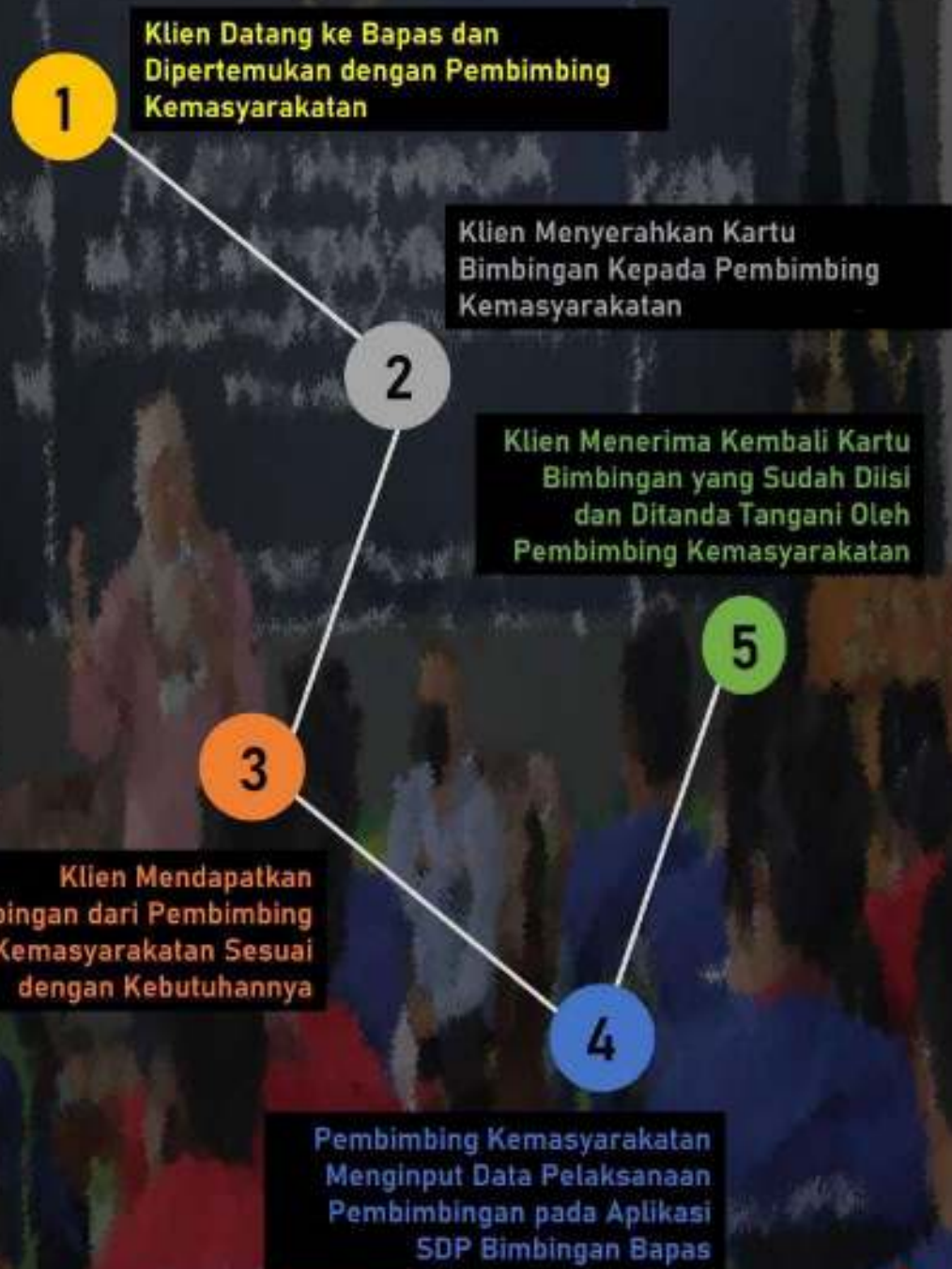
		<p>assesmen untuk membuat litmas bimbingan tahap akhir;</p> <ul style="list-style-type: none"> - PK menetapkan klasifikasi bimbingan tahap akhir; - PK menetapkan kebutuhan program intervensi / bimbingan (bimbingan kepribadian, bimbingan kemandirian) terhadap klien sesuai dengan hasil klasifikasi; - PK menuliskan hasil program bimbingan pada blanko atau buku perkembangan bimbingan klien; - PK melaksanakan program tahap akhir sesuai dengan hasil persetujuan sidang TPP; - PK wajib membuat laporan perkembangan bimbingan tahap akhir klien; - PK mengevaluasi keseluruhan pelaksanaan program bimbingan tahap akhir (melalui sidang TPP); - PK membuat surat-surat / dokumen yang diperlukan untuk pengakhiran bimbingan; - Pembimbing Kemasyarakatan menginput data pelaksanaan pembimbingan pada aplikasi SDP Bimbingan Bapas;
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> a. Bimbingan tahap awal: 0 – ¼ masa bimbingan b. Bimbingan tahap lanjutan: ¼ - ¾ masa bimbingan c. Bimbingan tahap akhir: ¾ - selesai masa bimbingan
5	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya
6	Produk Pelayanan	Bimbingan kepada klien dewasa.
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Buku Register; b. Meja/loket pelayanan dan kursi; c. Alat Tulis Kantor; d. Komputer/laptop, printer, scanner; e. SDP Bimbingan Bapas; f. Ruang PK; g. Ruang Bimbingan dan Konseling; h. Ruang Kemandirian/Penyuluhan; i. Kendaraan; j. Ruang sidang TPP; k. Blanko-blanko bimbingan; l. Buku perkembangan Bimbingan

8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pembimbing Kemasyarakatan dan / atau Pembantu Pembimbing Kemasyarakatan; b. Memahami Petunjuk Pelaksanaan Menteri Kehakiman RI Nomor: E-39-PR.05.03 Tahun 1987 tentang Bimbingan Klien Pemasyarakatan; c. Memahami Petunjuk Teknis Menteri Kehakiman RI Nomor E.40-PR.05.03 Tahun 1987 Tanggal 8 September 1987 tentang Bimbingan Klien Pemasyarakatan; d. Memahami Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia RI Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Assessment Risiko dan Assessment Kebutuhan Bagi Narapidana dan Klien Pemasyarakatan; e. Memahami Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia RI Nomor 03 Tahun 2018 Tentang Syarat dan Tata Cara Pemberian Remisi, Asimilasi, Cuti Mengunjungi Keluarga, Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas dan Cuti Bersyarat; f. Mampu mengoperasikan aplikasi SDP Bimbingan Bapas.
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas; b. Pengawasan oleh Verifikator dari pejabat fungsional; c. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasyarakatan (SATOPS PATNAL) pada unit pelaksana teknis.
10	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> a. Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas; b. Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan; c. Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan
11	Jumlah Pelaksana	<p>Minimal 2 orang:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Petugas Bapas penerima kedatangan klien; b. Pembimbing Kemasyarakatan / Asisten Pembimbing Kemasyarakatan.

12	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan pemberian bimbingan kepada klien adalah:</p> <p>Permenkumham No.M.HH.16.KP.05.02 Tahun 2011 tentang kode etik pegawai pemasyarakatan dan Keputusan Dewan Pengurus Pusat IPKEMINDO Nomor KEP-IPKEMINDO.DPP-19 Tahun 2021 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Profesi Pembimbing Kemasyarakatan</p> <p>Bahwa etika pegawai pemasyarakatan dalam melakukan pembimbingan terhadap klien Pemasyarakatan adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Menghormati harkat dan martabat klien pemasyarakatan; b. Mengayomi klien pemasyarakatan; c. Tanggap dalam bertindak, tangguh dalam bekerja dan tanggon dalam berkepribadian; d. Bijaksana dalam bersikap.
13	Jaminan Keamanan	PK menjamin data-data pribadi klien.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan standar bimbingan.



ALUR LAYANAN BIMBINGAN KLIEN DEWASA



Jenis Pelayanan : (2) Layanan Pemberian Izin Ke Luar Kota

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang RI No. 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan; b. Peraturan Pemerintah RI No. 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan; c. Peraturan Pemerintah RI No. 32 Tahun 1999 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan; d. Keputusan Menteri Kehakiman RI No. M.02-PR.07.03 Tahun 1987 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bimbingan Kemasyarakatan dan Pengentasan Anak.
2	Persyaratan	Surat Permohonan klien untuk pergi ke luar Kota
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Klien / kuasa hukum / keluarga mengajukan permohonan untuk pergi ke luar kota dari kota asal pembimbingannya kepada Kepala Bapas melalui Pembimbing Kemasyarakatan; b. Kepala Bapas dan Pembimbing Kemasyarakatan memeriksa permohonan izin pergi ke luar kota; c. Klien menerima surat izin pergi ke luar kota melalui Pembimbing Kemasyarakatan.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Pembimbing Kemasyarakatan.
5	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya
6	Produk Pelayanan	Surat izin pergi ke luar kota
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Meja / Loker Pelayanan Perizinan; b. Komputer dan Printer; c. Faksimili atau Alat Komunikasi Lainnya; d. Alat Tulis Kantor.

8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pembimbing Kemasyarakatan dan/atau Pembantu Pembimbing Kemasyarakatan; b. Memahami Petunjuk Pelaksanaan Menteri Kehakiman RI Nomor: E-39-PR.05.03 Tahun 1987 Tentang Bimbingan Klien Pemasyarakatan; c. Memahami Petunjuk Teknis Menteri Kehakiman RI Nomor E.40-PR.05.03 Tahun 1987 Tanggal 8 September 1987 tentang Bimbingan Klien Pemasyarakatan.
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas; b. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasyarakatan (SATOPS PATNAL) pada unit pelaksana teknis.
10	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> a. Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas; b. Pengaduan dikelola oleh Unit Layanan Pengaduan dengan menyampaikan rekomendasi kepada Kepala Bapas; c. Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan; d. Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan.
11	Jumlah Pelaksana	<p>Minimal 2 orang, terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pembimbing Kemasyarakatan dan / atau Asisten Pembimbing Kemasyarakatan; b. Kepala Bapas
12	Jaminan Pelayanan	Permohonan pasti dilayani secara responsif dan tepat waktu.
13	Jaminan Keamanan	Surat izin pergi ke luar kota memberikan keamanan klien untuk bepergian.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan standar pelayanan



ALUR LAYANAN PEMBERIAN IZIN KELUAR KOTA

1
Klien / Kuasa Hukum / Keluarga
Mengajukan Permohonan Untuk
Keluar Kota Melalui Loker Layanan
Perizinan

2
Kepala Bapas dan Pembimbing
Kemasyarakatan Memeriksa
Permohonan Izin Keluar Kota

3
Klien Menerima Surat Izin Keluar
Kota Melalui Pembimbing
Kemasyarakatan



Jenis Pelayanan**: (3) Layanan Pelimpahan Bimbingan Klien
Pemasyarakatan**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang RI No. 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah RI No. 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah RI No. 32 Tahun 1999 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan;</p> <p>d. Keputusan Menteri Kehakiman RI No. M.02-PR.07.03 Tahun 1987 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bimbingan Kemasyarakatan dan Pengentasan Anak;</p> <p>e. Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Assessment Risiko Dan Assessment Kebutuhan Bagi Narapidana Dan Klien Pemasyarakatan</p>
2	Persyaratan	<p>a. Surat Permohonan pelimpahan bimbingan klien pemasyarakatan;</p> <p>b. Surat pernyataan dari penjamin di tempat yang dituju.</p>
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Klien mengajukan permohonan pelimpahan bimbingan kepada Kepala Bapas melalui Pembimbing Kemasyarakatan;</p> <p>b. Pembimbing Kemasyarakatan menelaah permohonan dan kelengkapan dokumen persyaratan dan disampaikan kepada Kepala Bapas;</p> <p>c. Terhadap permohonan klien dilakukan sidang TPP;</p> <p>d. Kepala Bapas memeriksa dan memberi persetujuan atau penolakan terhadap permohonan tersebut;</p> <p>e. Klien menerima surat persetujuan atau surat penolakan pemindahan bimbingan dari Kepala Bapas melalui Pembimbing Kemasyarakatan;</p> <p>f. Klien membawa blanko pembimbingan, surat keputusan integrasi, surat pengantar, dan berita acara serah terima ke bapas yang dituju.</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 10 (sepuluh) hari kerja

5	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya
6	Produk Pelayanan	Surat persetujuan pelimpahan bimbingan Klien Pemasarakatan.
7	Sarana, Prasarana, da/atau Fasilitas	a. Meja / Loker Pelayanan; b. Alat Tulis Kantor; c. Komputer dan Printer; d. Faksimili dan Alat Komunikasi Lainnya.
8	Kompetensi Pelaksana	a. Pembimbing Kemasyarakatan dan / atau Pembantu Pembimbing Kemasyarakatan; b. Memahami Petunjuk Pelaksanaan Menteri Kehakiman RI Nomor: E-39-PR.05.03 Tahun 1987 Tentang Bimbingan Klien Pemasarakatan; c. Memahami Petunjuk Teknis Menteri Kehakiman RI Nomor E.40-PR.05.03 Tahun 1987 Tanggal 8 September 1987 tentang Bimbingan Klien Pemasarakatan.
9	Pengawasan Internal	a. Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas; b. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasarakatan (SATOPS PATNAL) pada unit pelaksana teknis.
10	Penanganan Pengaduan	a. Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas; b. Pengaduan dikelola oleh Unit Layanan Pengaduan dengan menyampaikan rekomendasi kepada Kepala Bapas; c. Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan; d. Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 4 orang, terdiri atas: a. Pembimbing Kemasyarakatan dari Bapas asal; b. Pembimbing Kemasyarakatan Bapas yang dituju; c. Kepala Bapas dari Bapas asal; d. Kepala Bapas yang dituju
12	Jaminan Pelayanan	a. Permohonan pasti dilayani secara responsif dan tepat waktu; b. Pelimpahan bimbingan ditujukan untuk pembimbingan yang efektif dan efisien.

13	Jaminan Keamanan	<p>a. Perlindungan hak pribadi klien masyarakat di antaranya terkait dengan kerahasiaan kondisi rumah tangga, kesehatan dan keamanan klien masyarakat serta program pembimbingannya;</p> <p>b. Pelimpahan bimbingan dilakukan berdasarkan asesmen dari aspek resiko pengulangan pidana.</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan standar pelayanan



ALUR LAYANAN PELIMPAHAN BIMBINGAN KLIEN PEMASYARAKATAN



Jenis Pelayanan : (4) Layanan Izin ke Luar Negeri

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang RI No. 22 Tahun 2022 tentang Pemasarakatan; b. Peraturan Pemerintah RI No. 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan Dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasarakatan; c. Peraturan Pemerintah RI No. 32 Tahun 1999 tentang Syarat Dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasarakatan; d. Keputusan Menteri Kehakiman RI No. M.02-PR.07.03 Tahun 1987 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bimbingan Kemasyarakatan dan Pengentasan Anak; e. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2018 tentang Syarat dan Tata Cara Pemberian Remisi, Asimilasi, Cuti Mengunjungi Keluarga, Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas, dan Cuti Bersyarat.
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Permohonan Klien Pemasarakatan kepada Menteri Hukum dan HAM untuk pergi keluar negeri untuk kepentingan kemanusiaan (menjalani pengobatan dan perawatan kesehatan) atau menjalankan syariat agama, dengan mencantumkan alasan bepergian, alamat selama di luar negeri, waktu yang direncanakan selama di luar negeri dengan mencantumkan secara jelas rencana keberangkatan dan kembali ketanah air; b. Surat pernyataan dari Narapidana tidak akan melarikan diri dan tidak melakukan perbuatan melanggar hukum; c. Surat jaminan kesanggupan dari pihak keluarga yang diketahui oleh lurah atau kepala desa atau nama lain; d. Surat keterangan dari Dirjen Imigrasi yang menyatakan tidak termasuk dalam daftar cekal; e. Surat rekomendasi izin keluar negeri dan Jaksa Agung; dan f. Surat rekomendasi dari dokter atau surat keterangan dari pelaksana ibadah umroh/biro perjalanan. g. Klien yang sedang menjalani Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas, dan Cuti

		<p>Bersyarat dilarang bepergian ke luar negeri, kecuali mendapat izin dari Menteri. - Izin diberikan untuk kepentingan kemanusiaan yang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none">- Menjalani pengobatan dan perawatan kesehatan; atau- menjalankan syariat agama <p>h. Izin ke luar negeri juga dapat diberikan kepada Klien Anak untuk kepentingan:</p> <ul style="list-style-type: none">- Mengikuti pendidikan; dan/atau- Mengikuti kegiatan pengembangan minat, bakat, dan seni <p>i. Dalam hal izin bepergian ke luar negeri diberikan untuk kedua kali dan seterusnya dalam kepentingan yang sama, pemberian izin bepergian ke luar negeri diberikan oleh Direktur Jenderal Pemasarakatan;</p> <p>j. Izin ke luar negeri diberikan berdasarkan permohonan yang paling sedikit memuat:</p> <ul style="list-style-type: none">- Alasan bepergian;- Alamat selama berada di luar negeri; dan- Waktu yang diperlukan selama di luar negeri dengan mencantumkan secara jelas rencana keberangkatan dan kembali ke tanah air <p>k. Permohonan melampirkan:</p> <ul style="list-style-type: none">- Surat Pernyataan dari Klien tidak akan melarikan diri dan tidak melakukan perbuatan melanggar hukum;- Surat Jaminan Kesanggupan dari Pihak Keluarga yang diketahui oleh lurah atau kepala desa atau nama lain yang menyatakan bahwa: Klien tidak akan melarikan diri dan tidak melakukan perbuatan melanggar hukum; dan membantu dalam membimbing dan mengawasi Klien;- Surat Rekomendasi dari pihak sekolah atau instansi terkait, atau permohonan dari orang tua/wali untuk kepentingan pendidikan dan/atau mengikuti pengembangan minat, bakat dan seni, jika permohonan diajukan oleh Klien Anak;- Surat Rekomendasi dari dokter atau surat keterangan dari pelaksana ibadah umroh/biro perjalanan;- Surat Keterangan dari Direktur Jenderal Imigrasi yang menyatakan tidak termasuk dalam daftar pencegahan dan penangkalan; dan- Surat Rekomendasi izin ke luar negeri dari Kejaksaan Negeri setempat.
--	--	---

		<p>I. Jika Klien telah melaksanakan izin ke luar negeri, Kepala Bapas wajib melaporkan pelaksanaan kegiatan Klien kepada Menteri melalui Direktur Jenderal Pemasyarakatan</p>
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Klien/kuasa hukum / keluarga mengajukan permohonan untuk pergi keluar negeri kepada Kepala Bapas melalui Pembimbing Kemasyarakatan;</p> <p>b. Kepala Bapas dan Pembimbing Kemasyarakatan memeriksa permohonan izin pergi keluar negeri;</p> <p>c. Kepala Bapas meneruskan permohonan dan hasil sidang TPP secara berjenjang kepada Menteri Hukum dan HAM untuk permohonan izin pergi keluar negeri;</p> <p>d. Klien menerima surat izin pergi keluar kota/ luar negeri melalui Pembimbing Kemasyarakatan;</p> <p>e. Pemberian izin ke luar negeri dilaksanakan melalui sistem informasi pemasyarakatan yang terintegrasi antara Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan, Kantor Wilayah, dengan Direktorat Jenderal Pemasyarakatan;</p> <p>f. Klien mengajukan permohonan izin ke luar negeri kepada Kepala Bapas dilengkapi dokumen yang menjadi persyaratan pemberian izin ke luar negeri;</p> <p>g. Dokumen selanjutnya diverifikasi Pembimbing Kemasyarakatan untuk diusulkan dalam sidang tim pengamat pemasyarakatan Bapas;</p> <p>h. TPP Bapas merekomendasikan usulan pemberian izin ke luar negeri bagi Klien kepada Kepala Bapas yang telah memenuhi syarat;</p> <p>i. Jika Kepala Bapas menyetujui usulan pemberian izin ke luar negeri, Kepala Bapas memintakan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surat keterangan dari Direktur Jenderal Imigrasi yang menyatakan tidak termasuk dalam daftar pencegahan dan penangkalan; - Surat rekomendasi izin ke luar negeri dari Kejaksaan Negeri setempat. <p>j. Jika dokumen sudah lengkap, Kepala Bapas menyampaikan usulan pemberian izin ke luar negeri kepada Direktur Jenderal dengan tembusan kepada Kepala Kantor Wilayah;</p> <p>k. Hasil verifikasi disampaikan oleh Kepala Kantor Wilayah kepada Direktur Jenderal Pemasyarakatan;</p> <p>l. Jika perlu dilakukan perbaikan terhadap usul pemberian izin ke luar negeri, Direktur Jenderal mengembalikan usul pemberian izin ke luar Negeri kepada Kepala Bapas untuk dilakukan</p>

		<p>perbaikan dengan tembusan kepada Kepala Kantor Wilayah;</p> <p>m. Hasil perbaikan disampaikan kembali oleh Kepala Bapas kepada Direktur Jenderal untuk mendapatkan persetujuan dengan tembusan kepada Kepala Kantor Wilayah;</p> <p>n. Jika Direktur Jenderal menyetujui usul pemberian izin ke luar negeri, Direktur Jenderal mengirimkan usul pemberian izin ke luar negeri kepada Menteri untuk mendapatkan persetujuan;</p> <p>o. Direktur Jenderal atas nama Menteri menerbitkan surat izin ke luar negeri yang selanjutnya dicetak di Bapas dengan tanda tangan elektronik Direktur Jenderal atas nama Menteri.</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>a. Kepala Kantor Wilayah melakukan verifikasi terhadap tembusan usul pemberian izin ke luar negeri paling lama 2 (dua) Hari terhitung sejak tanggal usulan izin ke luar negeri diterima dari Kepala Bapas;</p> <p>b. Direktur Jenderal melakukan verifikasi terhadap usul pemberian izin ke luar negeri paling lama 3 (tiga) Hari terhitung sejak tanggal usul pemberian izin ke luar negeri diterima dari Kepala Bapas;</p> <p>c. Kepala Bapas wajib melakukan perbaikan usulan pemberian izin ke luar negeri paling lama 3 (tiga) Hari terhitung sejak tanggal pengembalian usul pemberian izin ke luar negeri diterima;</p> <p>d. Menteri dapat memberikan izin bepergian ke luar negeri untuk jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) Hari.</p>
5	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya
6	Produk Pelayanan	Surat Ijin dari Menteri Hukum dan HAM untuk klien masyarakatan yang bepergian ke Luar Negeri
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Loker Layanan Perizinan;</p> <p>b. Komputer dan printer;</p> <p>c. Faksimili;</p> <p>d. Alat tulis kantor</p>

8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 03 Tahun 2018 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Remisi, Asimilasi, Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas, dan Cuti Bersyarat; b. Memahami Petunjuk Pelaksanaan Menteri Kehakiman RI Nomor: E-39-PR.05.03 Tahun 1987 Tentang Bimbingan Klien Pemasarakatan; c. Memahami Petunjuk Teknis Menteri Kehakiman RI Nomor E.40-PR.05.03 Tahun 1987 Tanggal 8 September 1987 tentang Bimbingan Klien Pemasarakatan.
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas, Kanwil, Ditjen Pas, dan/atau Kementerian; b. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasarakatan (SATOPS PATNAL) pada pada unit pelaksana teknis.
10	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> a. Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas, Kanwil, Ditjen Pas, dan/atau Kementerian; b. Pengaduan dikelola oleh Unit Layanan Pengaduan dengan menyampaikan rekomendasi kepada Kepala Bapas, Kakanwil, Dirjen Pas, dan/atau Menteri; c. Kepala Bapas, Kepala Kanwil, Dirjen Pas, dan/atau Menteri menelaah dan member arahan dalam rangka merespon pengaduan; d. Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan.
11	Jumlah Pelaksana	<p>Minimal 6 orang, terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pembimbing Kemasyarakatan; b. Kepala Bapas; c. Kepala Divisi Pemasarakatan; d. Direktur Bimbingan Kemasyarakatan dan Pengentasan Anak; e. Direktur Jenderal Pemasarakatan; f. Menteri Hukum dan HAM RI
12	Jaminan Pelayanan	<p>Permohonan pasti dilayani secara responsif dan tepat waktu;</p>

13	Jaminan Keamanan	Surat izin menteri tentang izin pergi ke luar negeri memberikan keamanan klien untuk bepergian sesuai dengan peruntukannya.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.



ALUR LAYANAN PEMBERIAN IZIN KELUAR NEGERI

1
Klien / Kuasa Hukum / Keluarga
Mengajukan Permohonan Untuk
Keluar Negeri pada loket layanan
perizinan

2

Kepala Bapas dan Pembimbing
Kemasyarakatan Memeriksa
Permohonan Izin Keluar Negeri

3

Kepala Bapas Meneruskan Permohonan
dan Hasil Sidang TPP Secara Berjenjang
Kepada Menteri Hukum dan HAM untuk
Permohonan Izin

4

Klien Menerima Surat Izin Keluar
Negeri Melalui Pembimbing
Kemasyarakatan



Jenis Pelayanan : (5) Layanan Konseling Anak

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2002 tentang Pemasyarakatan; b. Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak; c. Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak; d. Peraturan Pemerintah RI Nomor 31 Tahun 1999 tentang Syarat dan Tata Cara Hak WBP; e. Peraturan Pemerintah RI Nomor 32 Tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan.
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Keputusan Asimilasi / Integrasi b. Berkas Anak
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Klien Anak mendatangi Bapas didampingi oleh orang tua / kakak / atau wali; b. Pembimbing Kemasyarakatan melakukan konseling kepada Klien Anak di Ruang Layanan Bimbingan dan Konseling; c. Pembimbing Kemasyarakatan menggali informasi dari orang tua / kakak / wali Klien Anak terkait perkembangan Klien Anak; d. Pembimbing Kemasyarakatan membuat laporan hasil konseling kepada Kepala Seksi / Kepala Sub Seksi Bimbingan Klien Anak.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu yang dibutuhkan untuk memberikan layanan konseling anak adalah 1 (satu) hari kerja dan dapat diperpanjang sesuai kebutuhan anak.
5	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya
6	Produk Pelayanan	Jasa Pelayanan Konseling
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Bimbingan dan Konseling; b. Alat Tulis Kantor (ATK); c. Komputer; d. Printer; e. Telepon; f. Jaringan internet; g. Transportasi; h. Akomodasi

8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pembimbing Kemasyarakatan; b. Mengikuti pelatihan konseling / memiliki sertifikasi konselor / pendidikan dan pelatihan Pembimbing Kemasyarakatan.
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang dari Kasi / Kasubsidi sampai kepala UPT dalam bentuk laporan perkembangan pelaksanaan konseling; b. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasayarakatan (SATOPS PATNAL) pada unit pelaksana teknis.
10	Penanganan Pengaduan	<p>Pengaduan yang masuk disampaikan langsung ke Unit Pelayanan Pengaduan pada masing-masing UPT dengan mekanisme sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Anak atau keluarga menyampaikan pengaduan; b. Unit Pelayanan Pengaduan merespon pengaduan dan menyampaikan kepada Kepala UPT; c. Kepala UPT menindaklanjuti pengaduan tersebut.
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang

12	Jaminan Pelayanan	<p>Etika Pegawai Pemasarakatan dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf b, sebagai berikut:</p> <p>a. Mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi atau golongan, meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memberikan pelayanan yang responsif dengan menggunakan standar yang terbaik; - Tidak mencari keuntngan pribadi dengan mengorbankan kepentingan masyarakat; - Memberikan pelayanan secara tepat waktu dan taat aturan; dan - Memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat secar benar. <p>b. Terbuka terhadap setiap bentuk partisipasi, dukungan, dan pengawasan masyarakat, meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Terbuka untuk menerima setiap saran, kritik, dan masukan tanpa mempunyai prasangka negatif; - Membangun jejaring kerja sama dengan segenap unsur masyarakat untuk kepentingan pelaksanaan tugas; dan - Menghargai setiap bentuk partisipasi masyarakat. <p>c. Tegas adil, dan sopan dalam berinteraksi dengan masyarakat meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengambil tindakan secara cepat dan tepat untuk kepentingan masyarakat; - Memberikan pelayanan dengan senyum dan ramah serta menghindarkan diri dan kesombongan - Memberikan perlakuan yang tidak diskriminatif, dan - Menolak segala hadiah dalam bentuk apapun yang dapat mempengaruhi pelaksanaan tugas.
13	Jaminan Keamanan	Jaminan terhadap kerahasiaan data dan masalah anak.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja terhadap standar pelayanan ini dilakukan berdasarkan pemantauan pelaksanaan kegiatan pengendalian intern.



ALUR LAYANAN KONSELING ANAK

1 Klien Anak Mengunjungi Bapas didampingi oleh orang tua, kakak, atau Wali dengan membawa berkas

2

Pembimbing Kemasyarakatan melakukan konseling kepada Klien Anak di Ruang Bimbingan dan Konseling

3

Pembimbing Kemasyarakatan melakukan penggalan data terhadap orang tua, kakak, atau wali terkait perkembangan Klien Anak

4

Pembimbing Kemasyarakatan membuat laporan pelaksanaan konseling Klien Anak



Jenis Pelayanan : (6) Layanan Bimbingan Klien Anak

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang RI No. 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan; b. Undang-Undang RI No. 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak; c. Peraturan Pemerintah RI No. 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan; d. Peraturan Pemerintah RI No. 32 Tahun 1999 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan; e. Keputusan Menteri Kehakiman RI No. M.02-PR.07.03 Tahun 1987 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bimbingan Kemasyarakatan dan Pengentasan Anak; f. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Assessment Risiko dan Assessment Kebutuhan Bagi Narapidana dan Klien Pemasyarakatan; g. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2018 Tentang Syarat dan Tata Cara Pemberian remisi, Asimilasi, Cuti Mengunjungi Keluarga, Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas dan Cuti Bersyarat; h. Petunjuk Pelaksanaan Menteri Kehakiman RI Nomor E.39-PR.05.03 Tahun 1987 Tanggal 8 September 1987 tentang Bimbingan Klien Pemasyarakatan; i. Petunjuk Teknis Menteri Kehakiman RI Nomor E.40-PR.05.03 Tahun 1987 Tanggal 8 September 1987 tentang Bimbingan Klien Pemasyarakatan.
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Berita Acara Serah Terima Klien b. Buku Perkembangan Bimbingan

3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Bimbingan tahap awal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PK menyusun program bimbingan dalam Litmas Pembimbingan berdasarkan hasil profiling, assesmen resiko dan kebutuhan; - PK menetapkan kebutuhan program intervensi/bimbingan kepribadian berdasarkan hasil assesmen resiko dan kebutuhan; - PK menuliskan perhitungan serta waktu pelaksanaan bimbingan di buku tahapan bimbingan dan buku ekspirasi bimbingan klien; - Sidang TPP Untuk Rencana Bimbingan Tahap Awal; - PK melaksanakan bimbingan pada tahap awal dilihat dari program bimbingan yang telah disetujui oleh sidang TPP; - PK menuliskan hasil program bimbingan pada blanko atau buku perkembangan bimbingan klien di setiap kegiatan bimbingan pada tahap awal bimbingan; - PK wajib membuat laporan perkembangan bimbingan klien setiap 1(satu) bulan sekali. <p>b. Bimbingan Tahap Lanjutan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PK melaksanakan program bimbingan tahap lanjutan sesuai dengan hasil persetujuan sidang TPP yang mendapat persetujuan dari klien untuk melaksanakan kunjungan ke tempat tinggal klien; - PK melaksanakan bimbingan kepribadian yang telah dicantumkan pada program intervensi bimbingan tahap lanjutan; - PK akan melanjutkan pada bimbingan kemandiriandisesuaikan dengan hasil program intervensi bimbingan yang telah dilakukan sesuai denganminat dan bakat; - PK wajib membuat laporan perkembangan bimbingan klien setiap 1 (satu) bulan sekali; - PK menuliskan hasil program bimbingan tahap lanjutan pada blanko bimbingan atau buku perkembangan bimbingan klien; - PK mencoret tanggal pelaksanaan bimbingan awal yang sudah ada pada buku ekspirasi tahap awal bimbingan klien dan dilanjutkan dengan mencantumkan tanggal mulai pelaksanaan bimbingan tahap lanjutan pada buku tahapan bimbingan dan buku ekspirasi bimbingan.
---	-------------------------------	--

		<p>c. Bimbingan Tahap Akhir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PK mempelajari hasil evaluasi bimbingan tahap lanjutan dan melakukan penilaian kembali/reassesmen untuk membuat litmas bimbingan tahap akhir; - PK menetapkan klasifikasi bimbingan tahap akhir; - PK menetapkan kebutuhan program intervensi/bimbingan (bimbingan kepribadian, bimbingan kemandirian) terhadap klien sesuai dengan hasil klasifikasi; - PK menuliskan hasil program bimbingan pada blanko atau buku perkembangan bimbingan klien; - PK melaksanakan program tahap akhir sesuai dengan hasil persetujuan sidang TPP; - PK wajib membuat laporan perkembangan bimbingan tahap akhir klien; - PK mengevaluasi keseluruhan pelaksanaan program bimbingan tahap akhir (melalui sidang TPP); - PK membuat surat-surat/dokumen yang diperlukan untuk pengakhiran bimbingan. <p>d. Pembimbing Kemasyarakatan menginput data pelaksanaan pembimbingan pada aplikasi SDP Bimbingan Bapas.</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>a. Bimbingan tahap awal: 0 – ¼ masa bimbingan;</p> <p>b. Bimbingan tahap lanjutan: ¼ - ¾ masa bimbingan;</p> <p>c. Bimbingan tahap akhir: ¾ - selesai masa bimbingan.</p>
5	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya
6	Produk Pelayanan	Bimbingan kepada klien sesuai dengan kebutuhannya dan fasilitasi pemberian bimbingan oleh pemangku kepentingan yang memiliki potensi dan sumber daya.
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Buku Register;</p> <p>b. Meja / Loker Pelayanan dan Kursi;</p> <p>c. Alat Tulis Kantor;</p> <p>d. Komputer dan Printer dan Scanner, Laptop, Recorder, Infocus, Internet LAN;</p> <p>e. SDP Bimbingan Bapas;</p> <p>f. Ruang PK;</p> <p>g. Ruang Konsultasi / Konseling / Pemibimbingan;</p> <p>h. Ruang Kemandirian / Penyuluhan;</p> <p>i. Kendaraan;</p>

		<ul style="list-style-type: none"> j. Ruang sidang TPP; k. Blanko-blanko Bimbingan; l. Buku Perkembangan Bimbingan
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan diberikan oleh Pembimbing Masyarakat atau Asisten Pembimbing Masyarakat; b. Memahami Petunjuk Pelaksanaan Menteri Kehakiman RI Nomor: E-39-PR.05.03 Tahun 1987 Tentang Bimbingan Klien Masyarakat; c. Memahami Petunjuk Teknis Menteri Kehakiman RI Nomor E.40-PR.05.03 Tahun 1987 Tanggal 8 September 1987 tentang Bimbingan Klien Masyarakat; d. Memahami penggunaan aplikasi SDP Bimbingan Bapas; e. Memahami Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2018 Tentang Syarat Dan Tata Cara Pemberian Remisi, Asimilasi, Cuti Mengunjungi Keluarga, Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas dan Cuti Bersyarat.
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas; b. Pengawasan oleh verifikator dari pejabat fungsional PK di Bapas; c. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Masyarakat (SATOPS PATNAL) pada unit pelaksana teknis.
10	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> a. Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas; b. Pengaduan dikelola oleh Unit Layanan Pengaduan dengan menyampaikan rekomendasi kepada Kepala Bapas; c. Kepala Bapas menelaah dan member arahan dalam rangka merespon pengaduan; d. Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan.
11	Jumlah Pelaksana	<p>2 (dua) orang yang terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Petugas Bapas penerima kedatangan klien; b. Pembimbing Masyarakat atau Asisten Pembimbing Masyarakat
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Klien mendapatkan pembimbingan sesuai dengan kebutuhan dan potensinya; b. Pembimbingan sedapat mungkin melibatkan peran serta masyarakat.

13	Jaminan Keamanan	<p>a. Kepemilikan kartu bimbingan klien pemasyarakatan oleh klien pemasyarakatan;</p> <p>b. Perlindungan hak pribadi klien pemasyarakatan di antaranya terkait dengan kerahasiaan kondisi rumah tangga, kesehatan dan kemananan klien pemasyarakatan serta program pembimbingannya.</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.</p>



ALUR LAYANAN BIMBINGAN KLIEN ANAK

1

Klien Diterima oleh
Petugas Bapas

2

Klien Dipertemukan dengan
Pembimbing Kemasyarakatan

3

PK Membuat Kartu
Bimbingan dan Jadwal
Bimbingan

4

Klien Mendapatkan Bimbingan dari
Pembimbing Kemasyarakatan Sesuai
dengan Kebutuhan (Wajib Lapo atau
Kunjungan Rumah)

5

PK Membuat Laporan Hasil
Pembimbingan



Jenis Pelayanan : (7) Layanan Penelitian Kemasyarakatan Anak

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang RI No. 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan; b. Undang-Undang RI No. 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak; c. Peraturan Pemerintah RI No. 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan; d. Peraturan Pemerintah RI No. 32 Tahun 1999 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan; e. Keputusan Menteri Kehakiman RI No. M.02-PR.07.03 Tahun 1987 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bimbingan Kemasyarakatan dan Pengentasan Anak; f. Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Assessment Risiko Dan Assessment Kebutuhan Bagi Narapidana Dan Klien Pemasyarakatan.
2	Persyaratan	Setiap Anak yang menjalani proses hukum.
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>Penerimaan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Petugas Layanan Informasi menerima permintaan Litmas dari Kepolisian / LPAS / LPKA/ Bapas Lain / Pihak lainnya; b. Tata Usaha Bapas mencatat surat permintaan yang masuk, melampirkan lembar disposisi pada surat permintaan dan disampaikan ke Kepala Bapas; c. Tata Usaha Bapas mendistribusikan surat yang telah didisposisi Kepala Bapas kepada Kepala Seksi (Kasi) / Kepala Sub Seksi (Kasubs) sesuai dengan isi disposisi; d. Petugas Registrasi mencatat surat permintaan yang telah didisposisi oleh Kepala Bapas dalam buku register; e. Kepala Seksi (Kasi) / Kepala Sub Seksi (Kasubs) / Pejabat berwenang lainnya menunjuk Pembimbing Kemasyarakatan (PK) untuk melaksanakan litmas; f. Tata Usaha Bapas membuat surat perintah pelaksanaan Litmas; dan g. PK menerima surat perintah pelaksanaan Litmas.

		<p>Persiapan</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Mempelajari dokumen permohonan Litmas; b. PK mempersiapkan surat perintah untuk dibawa pada saat pelaksanaan; c. PK mempersiapkan instrumen litmas; d. PK mempersiapkan blangko surat pernyataan yang dibutuhkan; e. Khusus untuk litmas dalam rangka pelayanan di LPAS dan pembinaan di LPKA, PK mempersiapkan laporan Litmas klien sebelumnya; f. PK berkoordinasi dengan pihak-pihak yang akan dimintai keterangan (diwawancarai) dalam proses litmas; dan g. Mengisi checklist persiapan (terlampir berbentuk map kantong) <p>Pengumpulan Data dan Info</p> <ol style="list-style-type: none"> a. PK melakukan wawancara dengan klien; b. PK melakukan wawancara dengan orang tua / wali klien; c. PK melakukan wawancara dengan tokoh masyarakat; d. PK melakukan wawancara dengan pemerintah setempat; e. PK melakukan wawancara dengan pihak lain yang mendukung data dan informasi yang dibutuhkan (korban, orang tua/ wali korban, sekolah, saksi, petugas poliklinik terkait narkoba, HIV/AIDS, TB, dan penyakit menular lainnya, petugas pelayanan/ pembinaan dan pengasuh (wali)); f. PK melakukan observasi ke tempat-tempat yang mendukung data dan informasi yang dibutuhkan; g. PK melakukan pengumpulan dokumen pendukung lainnya sesuai kebutuhan Litmas; h. PK menyimpan semua berkas dan data dukung dalam bentuk dokumen cetak dan / atau dokumen elektronik; i. PK mengisi form checklist penggalan data / informasi. <p>Pengolahan Data dan Info</p> <ol style="list-style-type: none"> a. PK menelaah data dan informasi yang telah dipilah dan diteliti berdasarkan relevansi permasalahan; b. PK melakukan analisa; c. PK mengambil kesimpulan yang relevan dengan hasil analisa; d. PK menentukan rekomendasi yang relevan
--	--	---

		<p>dengan hasil kesimpulan;</p> <p>e. PK membuat draft laporan Litmas;</p> <p>f. PK melampirkan semua dokumen pendukung; dan</p> <p>g. PK mendaftarkan dan menyerahkan draft laporan litmas ke sekretaris TPP.</p> <p>Sidang TPP</p> <p>a. Persiapan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sekretaris TPP menerima dan mencatat laporan Litmas yang akan disidangkan; - Sekretaris TPP membuat jadwal pelaksanaan sidang TPP; - Sekretaris TPP membuat dan mendistribusikan undangan sidang TPP; <p>b. Pelaksanaan Sidang TPP</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan sidang TPP; - PK mencatat tanggapan/ masukan dari peserta sidang TPP (form catatan diketahui ketua sidang); - Sekretaris TPP membuat notulensi hasil pelaksanaan sidang; - Rekomendasi sidang untuk diajukan ke kaBAPAS; - Sekretaris TPP mengarsipkan hasil sidang TPP. <p>Pelaporan dan Pengarsipan</p> <p>a. PK melakukan revisi draf laporan litmas dengan mempertimbangkan hasil sidang TPP;</p> <p>b. PK memeriksa ulang hasil pengetikan;</p> <p>c. PK menandatangani laporan litmas;</p> <p>d. PK menyampaikan hasil laporan Litmas untuk dilegalisasi oleh Kepala Bapas atau pejabat yang berwenang;</p> <p>e. PK menyerahkan laporan hasil litmas untuk digandakan dan didistribusikan; dan</p> <p>f. PK mengarsipkan fotokopi Litmas untuk diarsipkan;</p> <p>g. Dalam hal orang tua / penjamin bertempat tinggal di luar wilayah Bapas, maka Bapas mengirimkan laporan Litmas kepada Bapas di wilayah tempat tinggal orang tua / penjamin untuk ditindaklanjuti;</p> <p>h. Dalam hal permintaan litmas berasal dari Bapas Lain, Bapas mengirimkan laporan Litmas kepada instansi LPAS / LPKA / Kepolisian.</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>a. Litmas Diversi: 3 hari kerja sejak permintaan diterima;</p> <p>b. Litmas Sidang Pengadilan: 3 hari kerja sejak diversi gagal di pengadilan atau sejak permintaan</p>

		<p>diterima bagi perkara Anak yang tidak memenuhi syarat diversi;</p> <p>c. Litmas Anak < 12 Tahun: 3 hari kerja sejak permintaan diterima;</p> <p>d. Litmas Perawatan Di LPAS: 3 hari kerja sejak permintaan diterima;</p> <p>e. Litmas Pembinaan Di LPKA: 7 hari kerja sejak permintaan diterima;</p> <p>f. Litmas Saksi dan/atau Korban: 7 hari kerja sejak permintaan diterima;</p> <p>g. Litmas Asimilasi Pihak Ke-3: 7 hari kerja sejak permintaan diterima;</p> <p>h. Litmas Cuti Mengunjungi Keluarga: 7 hari kerja sejak permintaan diterima;</p> <p>i. Litmas Asimilasi Non-Pihak Ke-3: 7 hari kerja sejak permintaan diterima;</p> <p>j. Litmas PB: 7 hari kerja sejak permintaan diterima;</p> <p>k. Litmas CB: 7 hari kerja sejak permintaan diterima;</p> <p>l. Litmas CMB: 7 hari kerja sejak permintaan diterima;</p> <p>m. Litmas Mutasi/ Pindah : 7 hari kerja sejak permintaan diterima;</p> <p>n. Litmas Pembimbingan Tahap Awal: 7 hari kerja sejak klien diterima Bapas.</p>
5	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya
6	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Litmas
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Kertas HVS;</p> <p>b. USB Flash Disk 32 GB;</p> <p>c. Compact Disk;</p> <p>d. Komputer/Laptop;</p> <p>e. Printer;</p> <p>f. Scanner;</p> <p>g. Jaringan internet;</p> <p>h. Alat transportasi;</p> <p>i. Kamera;</p> <p>j. Alat rekam suara digital;</p> <p>k. Mesin Foto Copy;</p> <p>l. Mesin fax;</p> <p>m. Telepon / Handphone</p>

8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pembimbing Kemasyarakatan dan/atau Pembantu Pembimbing Kemasyarakatan; b. Memahami UU No. 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan; c. Memahami UU No. 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak; d. Memahami PP No. 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan; e. Memahami PP No. 32 Tahun 1999 tentang Syarat Dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan; f. Memahami Petunjuk Pelaksanaan Menteri Kehakiman RI Nomor: E-39-PR.05.03 Tahun 1987 Tentang Bimbingan Klien Pemasyarakatan; g. Memahami Petunjuk Teknis Menteri Kehakiman RI Nomor E.40-PR.05.03 Tahun 1987 Tanggal 8 September 1987 tentang Bimbingan Klien Pemasyarakatan; h. Memahami standar penelitian kemasyarakatan; i. Memiliki Kemampuan intelektual; j. Memiliki Kemampuan mental; k. Memiliki Kemampuan sosial; l. Teliti; m. Objektif; n. Profesional
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas; b. Pengawasan oleh verifikator dari pejabat fungsional PK di Bapas; c. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasyarakatan (SATOPS PATNAL) pada unit pelaksana teknis.
10	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> a. Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas; b. Pengaduan dikelola oleh Unit Layanan Pengaduan dengan menyampaikan rekomendasi kepada Kepala Bapas; c. Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan; d. Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan.
11	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang.

12	Jaminan Pelayanan	Setiap permohonan pasti dilayani secara profesional.
13	Jaminan Keamanan	Prinsip kerahasiaan atas diri klien dipastikan untuk ditegakan / dilaksanakan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan oleh pejabat berwenang melalui pemantauan dan penilaian terhadap seluruh rangkaian kegiatan litmas dengan mengacu kepada standar pelayanan dan instrument penilaian litmas.



ALUR LAYANAN PENELITIAN KEMASYARAKATAN ANAK

1

Petugas Menerima Dan Mempelajari Permintaan Litmas Dari Kepolisian / LPAS / LPKA / Bapas Lain / Pihak Lainnya

2

PK Mempersiapkan Instrumen Litmas dan Blangko Surat Pernyataan

3

Pk Melakukan Wawancara dengan para Pihak yang Mendukung Data dan Informasi yang Dibutuhkan

4

PK Mengumpulkan Semua Berkas dan Data Dukung dalam Bentuk Fisik / Elektronik

5

PK Menelaah, Menganalisis, Mengambil Kesimpulan, dan Menentukan Rekomendasi berdasarkan Hasil Sidang TPP



Jenis Pelayanan : (8) Layanan Penelitian Kemasyarakatan Dewasa

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang RI No. 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan; b. Peraturan Pemerintah RI No. 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan Dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan; c. Peraturan Pemerintah RI No. 32 Tahun 1999 tentang Syarat Dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan; d. Keputusan Menteri Kehakiman RI No. M.02-PR.07.03 Tahun 1987 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bimbingan Kemasyarakatan dan Pengentasan Anak; e. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Assessment Risiko dan Assessment Kebutuhan Bagi Narapidana dan Klien Pemasyarakatan.
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Permohonan dari pihak terkait (Lapas / Rutan); b. Berkas yang diperlukan sesuai dengan jenis Litmas;
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Kepala Lapas / Rutan mengajukan permohonan kepada Kepala Balai Pemasyarakatan (Bapas); b. Kepala Bapas menunjuk Pembimbing Kemasyarakatan (PK) untuk melaksanakan Litmas; c. PK melaksanakan litmas; d. Melaksanakan sidang Tim Pengamat Pemasyarakatan (TPP) untuk membahas hasil pelaksanaan litmas; e. PK membuat Laporan Hasil Litmas yang ditandatangani oleh PK yang bersangkutan dan diketahui oleh Kepala Bapas; f. Memberikan Laporan Hasil Litmas kepada pihak pemohon.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 7 (tujuh) hari sejak penunjukan PK.
5	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya
6	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Litmas

7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Alat transportasi; b. Komputer; c. Alat Tulis Kantor; d. Mesin Faksimili dan alat komunikasi lainnya
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pembimbing Kemasyarakatan dan/atau Pembantu Pembimbing Kemasyarakatan; b. Memahami UU No. 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan; c. Memahami PP No. 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan Dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan; d. Memahami PP No. 32 Tahun 1999 sebagaimana tentang Syarat Dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan; e. Memahami Petunjuk Pelaksanaan Menteri Kehakiman RI Nomor: E-39-PR.05.03 Tahun 1987 Tentang Bimbingan Klien Pemasyarakatan; f. Memahami Petunjuk Teknis Menteri Kehakiman RI Nomor E.40-PR.05.03 Tahun 1987 Tanggal 8 September 1987 tentang Bimbingan Klien Pemasyarakatan.
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas; b. Pengawasan oleh verifikator dari pejabat fungsional PK di Bapas; c. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasyarakatan (SATOPS PATNAL) pada unit pelaksana teknis.
10	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> a. Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas; b. Pengaduan dikelola oleh Unit Layanan Pengaduan dengan menyampaikan rekomendasi kepada Kepala Bapas; c. Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan; d. Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan.
11	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang.
12	Jaminan Pelayanan	Setiap permohonan pasti dilayani secara profesional.
13	Jaminan Keamanan	Prinsip kerahasiaan atas diri klien dipastikan untuk ditegakkan / dilaksanakan.

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan oleh pejabat berwenang melalui pemantauan dan penilaian terhadap seluruh rangkaian kegiatan litmas dengan mengacu kepada standar pelayanan.
----	----------------------------	--



ALUR LAYANAN PENELITIAN KEMASYARAKATAN DEWASA

1
Kalapas / Karutan Mengajukan
Permintaan Litmas Kepada
Bapas

1

2
Kabapas Menunjuk PK untuk
Melaksanakan Litmas

2

3
PK Melaksanakan Litmas

3

4
PK Mengikuti Sidang TPP
untuk Membahas Hasil
Pelaksanaan Litmas

4

5
PK Membuat Laporan
Hasil Litmas yang
Ditandatangani oleh PK
Bersangkutan dan
Diketahui oleh Kabapas

5

6
Memberikan Hasil Litmas
kepada Pihak Pemohon

6



Jenis Pelayanan : (9) Layanan Pencabutan Integrasi (PB/CB/CMB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang RI No. 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah RI No. 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah RI No. 32 Tahun 1999 tentang Syarat Dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan;</p> <p>d. Keputusan Menteri Kehakiman RI No. M.02-PR.07.03 Tahun 1987 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bimbingan Kemasyarakatan dan Pengentasan Anak;</p> <p>e. Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Assessment Risiko Dan Assessment Kebutuhan Bagi Narapidana Dan Klien Pemasyarakatan;</p> <p>f. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 03 Tahun 2018 tentang Syarat dan Tata Cara Pemberian Remisi, Asimilasi, Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas, dan Cuti Bersyarat;</p> <p>g. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 18 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 03 Tahun 2018 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Remisi, Asimilasi, Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas, dan Cuti Bersyarat.</p>
2	Persyaratan	<p>Permohonan tertulis dari masyarakat instansi untuk mencabut Hak Integrasi terhadap klien pemasyarakatan yang melakukan pelanggaran hukum. Pencabutan Hak Integrasi dilakukan berdasarkan:</p> <p>a. Syarat umum, melakukan pelanggaran hukum dan ditetapkan sebagai tersangka/terpidana; dan</p> <p>b. Syarat khusus, yang terdiri atas :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menimbulkan keresahan dalam masyarakat; - Tidak melaksanakan kewajiban melapor kepada Bapas yang membimbing paling banyak 3 (tiga) kali berturut-turut; - Tidak melaporkan perubahan alamat atau tempat tinggal kepada Bapas yang membimbing; dan/atau - Tidak mengikuti atau mematuhi program pembinaan yang ditetapkan oleh Bapas.

3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Masyarakat / Instansi mengajukan permohonan secara tertulis pencabutan hak Integrasi kepada Bapas dimana klien pemasyarakatan mendapatkan bimbingan; b. Apabila masyarakat mengajukan permohonan secara lisan, petugas pada Bapas membantu menuliskan permohonan pada form permohonan pencabutan hak integrasi; c. Masyarakat dimintakan keterangannya terkait dengan permohonannya dituangkan dalam berita acara pemeriksaan; d. Permohonan dan keterangan dari masyarakat menjadi bahan sidang untuk merekomendasikan pencabutan Hak Integrasi kepada Menteri Hukum dan HAM secara berjenjang; e. Petugas pemasyarakatan pada Bapas melakukan pemeriksaan terhadap Klien yang diusulkan pencabutan; f. Hasil pemeriksaan disampaikan kepada tim pengamat pemasyarakatan Bapas; g. Tim pengamat pemasyarakatan Bapas melakukan sidang guna merekomendasikan usulan pencabutan keputusan kepada Kepala Bapas; h. Jika Kepala Bapas menyetujui usulan pencabutan keputusan, Kepala Bapas mencabut sementara pelaksanaan Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas, dan Cuti Bersyarat; i. Kepala Bapas segera melaporkan pencabutan sementara pelaksanaan Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas, dan Cuti Bersyarat kepada Direktur Jenderal dengan tembusan Kantor wilayah dilengkapi dengan alasan dan berita acara pemeriksaan untuk mendapatkan persetujuan; j. Jika perlu dilakukan perbaikan terhadap usul pencabutan keputusan, Direktur Jenderal mengembalikan usul pencabutan keputusan kepada Kepala Bapas untuk dilakukan perbaikan dengan tembusan kepada Kepala Kantor Wilayah; k. Jika Direktur Jenderal menyetujui usulan pencabutan keputusan Direktur Jenderal atas nama Menteri menetapkan keputusan pencabutan keputusan; l. Keputusan pencabutan disampaikan kepada Kepala Lapas/LPKA untuk diberitahukan kepada Klien dengan tembusan kepada Kepala Kantor Wilayah; m. Keputusan pencabutan dicetak di Lapas/LPKA
---	-------------------------------	--

		<p>dengan tanda tangan elektronik Direktur Jenderal atas nama Menteri;</p> <p>n. Kepala Bapas wajib mengembalikan Klien yang dikenakan pencabutan ke dalam Lapas atau Rutan setempat;</p> <p>o. Upaya mengembalikan Klien dapat berkoordinasi dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia;</p> <p>p. Dalam hal pencabutan dilakukan karena Klien dewasa melakukan pelanggaran syarat umum, maka:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Untuk pencabutan pertama kalinya, tahun pertama dan kedua setelah dilakukan pencabutan tidak dapat diberikan Remisi; dan - Untuk pencabutan kedua kalinya, selama menjalani masa pidana tidak dapat diberikan Remisi, Asimilasi, Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas atau Cuti Bersyarat; dan - Selama di luar Lapas tidak dihitung sebagai menjalani masa pidana. <p>q. Dalam hal pencabutan dilakukan karena Klien dewasa melakukan pelanggaran syarat khusus, berlaku ketentuan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Untuk tahun pertama setelah dilakukan pencabutan tidak dapat diberikan Remisi; - Untuk pencabutan kedua kalinya, selama menjalani masa pidana tidak dapat diberikan Remisi, Asimilasi, Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas atau Cuti Bersyarat; dan selama di luar Lapas tidak dihitung sebagai menjalani masa pidana. <p>r. Klien anak yang dicabut Asimilasi, Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas atau Cuti Bersyarat, berlaku ketentuan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selama berada dalam bimbingan Bapas tetap dihitung sebagai menjalani masa pendidikan; dan/atau - Selama menjalani masa pidana/ pendidikan tetap diberikan haknya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan <p>s. Saat ini pencabutan PB menggunakan aplikasi SPION dengan cara:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Login sistem dengan memasukkan username dan password; - Klik tombol tambah pada daftar usulan; - Isi formulir usulan; - Unggah kelengkapan berkas; - Untuk melihat daftar surat keputusan yang sudah terbit klik menu SK sudah terbit; - Download SK
--	--	--

4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan terhadap klien yang diusulkan pencabutan dilakukan paling lama 7 (tujuh) hari; b. Direktur Jenderal melakukan verifikasi paling lama 3 (tiga) hari atas usulan pencabutan keputusan sejak usulan diterima; c. Kepala Bapas melakukan perbaikan usul pencabutan keputusan paling lama 3 (tiga) hari terhitung sejak tanggal pengembalian usul pencabutan keputusan diterima.
5	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya
6	Produk Pelayanan	Ditindaklanjutinya permohonan masyarakat tentang pencabutan hak integrasi terhadap klien pemasyarakatan yang melanggar hukum.
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Meja / loket pelayanan; b. Alat Tulis Kantor; c. Komputer; d. Internet; e. SDP
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pembimbing Kemasyarakatan dan/atau Pembantu Pembimbing Kemasyarakatan; b. Memahami Petunjuk Pelaksanaan Menteri Kehakiman RI Nomor: E-39-PR.05.03 Tahun 1987 Tentang Bimbingan Klien Pemasyarakatan; c. Memahami Petunjuk Teknis Menteri Kehakiman RI Nomor E.40-PR.05.03 Tahun 1987 Tanggal 8 September 1987 tentang Bimbingan Klien Pemasyarakatan; d. Memahami Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2018 tentang Syarat dan Tata Cara Pemberian Remisi, Asimilasi, Cuti Mengunjungi Keluarga, Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas, dan Cuti Bersyarat.
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas; b. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasyarakatan (SATOPS PATNAL) pada unit pelaksana teknis.

10	Penanganan Pengaduan	<p>a. Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas;</p> <p>b. Pengaduan dikelola oleh Unit Layanan Pengaduan dengan menyampaikan rekomendasi kepada Kepala Bapas;</p> <p>c. Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan;</p> <p>d. Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan.</p>
11	Jumlah Pelaksana	<p>Minimal 2 orang:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pembimbing Kemasyarakatan / Asisten Pembimbing Kemasyarakatan; - Kepala Bapas.
12	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan pemberian bimbingan kepada klien adalah: Permenkumham No.M.HH.16.KP.05.02 Tahun 2011 tentang kode etik pegawai pemasyarakatan.</p> <p>Bahwa etika pegawai pemasyarakatan dalam melakukan pembimbingan terhadap klien Pemasyarakatan adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menghormati harkat dan martabat klien pemasyarakatan; - Mengayomi klien pemasyarakatan; - Tanggap dalam bertindak, tangguh dalam bekerja dan tanggon dalam berkepribadian; bijaksana dalam bersikap.
13	Jaminan Keamanan	<p>Prinsip kerahasiaan atas diri klien dipastikan untuk ditegakan / dilaksanakan.</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan oleh pejabat berwenang melalui pemantauan dan penilaian terhadap seluruh rangkaian kegiatan dengan mengacu kepada standar pelayanan.</p>



ALUR LAYANAN PENCABUTAN HAK INTEGRASI KLIEN

1

Bapas Menerima Surat Pemberitahuan Pengurangan Tindak Pidana Klien atau Pembimbing Kemasyarakatan Memperoleh Informasi terkait Pelanggaran yang Dilakukan Klien

2

Kepala Bapas Mengeluarkan Surat Perintah untuk Pelaksanaan Pembuatan Berita Acara terhadap Klien

Seluruh Berkas dikirim ke Direktorat Jenderal Pemasyarakatan untuk Usul Pencabutan Klien

5

3

PK Melaksanakan Pembuatan Berita Acara Pemeriksaan terhadap Klien

4

PK Melaksanakan Sidang TPP dalam Rangka Membahas Pelanggaran yang dilakukan Klien



Jenis Pelayanan : (10) Layanan Bimbingan Kemandirian Klien Dewasa

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Kitab Undang-undang Hukum Pidana; b. Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan; c. Undang-Undang RI Nomor 39 Tahun 1999 tentang HAM; d. Peraturan Pemerintah RI Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pelaksanaan Pembinaan dan Pembimbingan Bagi Warga Binaan Pemasyarakatan; e. Peraturan Pemerintah RI Nomor 57 Tahun 1999 tentang Kerjasama Pelaksanaan Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan; f. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor 12 Tahun 2013 tanggal 14 Maret 2013 tentang Assesment Risiko dan Assesment Kebutuhan; g. Petunjuk Pelaksanaan Menteri Kehakiman RI Nomor: E.39- PR.05.03 Tahun 1987 Tanggal 8 September 1987 tentang Bimbingan Klien Pemasyarakatan; h. Petunjuk Teknis Menteri Kehakiman RI Nomor: E.40-PR.05.03 Tahun 1987 Tanggal 8 September 1987 tentang Bimbingan Klien Pemasyarakatan.
2	Persyaratan	Klien dewasa yang telah di asesmen oleh PK.

3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>Bimbingan / Latihan Kemandirian Tahap Awal (0 - 1/4 masa bimbingan):</p> <ol style="list-style-type: none"> Persiapan program bimbingan/latihan tahap awal; Sidang Tim Pengamat Pemasarakatan untuk bimbingan/latihan kemandirian Tahap Awal; Persiapan Bimbingan / Latihan Kemandirian sesuai dengan Dipa; Persiapan Bimbingan / Latihan Kemandirian Kerjasama dengan Pihak Ketiga (Lembaga Instansi Terkait); Pelaksanaan Bimbingan / Latihan Kemandirian Tahap Awal di Bapas dengan Menggunakan Anggaran DIPA; Pelaksanaan Bimbingan / Latihan Kemandirian Tahap Awal di Luar Bapas dengan Pihak Ketiga; Pencatatan Hasil Kegiatan; Pengendalian / Evaluasi Bimbingan Tahap Awal. <p>Bimbingan/Latihan Kemandirian Tahap Lanjut (1/4 – 3/4 masa bimbingan):</p> <ol style="list-style-type: none"> Litmas (Data, Informasi, Hasil Evaluasi Pelaksanaan Bimbingan/latihan dan Penilaian Kembali/Re-Assesmen); Pelaksanaan Sidang Tim Pengamat Pemasarakatan untuk bimbingan/latihan kemandirian; Pelaksanaan Bimbingan / latihan kemandirian tahap lanjut; Pengendalian / Evaluasi Bimbingan Tahap Lanjut. <p>Bimbingan Kemandirian Tahap Akhir (3/4 – Selesai Bimbingan):</p> <ol style="list-style-type: none"> Litmas (Data, Informasi, Evaluasi Pelaksanaan Bimbingan/latihan Kemandirian dan Penilaian Kembali / Re-Assesmen); Klasifikasi tahap akhir berdasarkan hasil pelaksanaan penilaian bimbingan pada tahap lanjutan.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	3 Hari / 7 hari / 14 Harl
5	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya
6	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Usaha mandiri kecil / industri; Keterampilan Kerja Pertanian; Keterampilan Kerja Perkebunan; Keterampilan Kerja Perikanan; Keterampilan Jasa; dan Keterampilan lain disesuaikan kebutuhan dan wilayah setempat.

7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang bimbingan; b. Sarana pendukung; c. Dokumen/berkas (hasil asesmen kebutuhan klien yang telah dilakukan sebelumnya, Catatan bimbingan kemandirian yang telah dilakukan sebelumnya, Hasil Laporan Litmas Bimbingan Tahap Awal, Lanjutan dan Akhir sebagai panduan program bimbingan yang akan dilakukan).
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami peraturan-peraturan yang menjadi dasar hukum layanan bimbingan kemandirian klien dewasa; b. Pernah mengikuti pelatihan TOT, PK Bapas, Bimtek Asesmen, Management Program, Konseling, Dasar-Dasar Pendampingan dan Pembimbingan, Dasar-Dasar Pelaporan, Manajemen Kantor, Dasar-Dasar Pengawasan, Pelatihan Instruktur.
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas; b. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasarakatan (SATOPS PATNAL) pada unit pelaksana teknis.
10	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> a. Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas; b. Pengaduan dikelola oleh Unit Layanan Pengaduan dengan menyampaikan rekomendasi kepada Kepala Bapas; c. Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan; d. Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan.
11	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Merencanakan program bimbingan / latihan (2 orang); b. Melaksanakan pendampingan bimbingan (5 orang); c. Membuat laporan kegiatan bimbingan (1 orang); d. Melakukan pengendalian (2 orang); e. Narasumber / Instruktur (3 orang)
12	Jaminan Pelayanan	Klien akan mendapatkan bimbingan kemandirian sesuai dengan hasil asesmen PK.

13	Jaminan Keamanan	<p>a. Memastikan klien dewasa mengikuti pembimbingan dengan baik, tidak melanggar keamanan dan ketertiban;</p> <p>b. Memastikan tidak adanya penyelundupan barang-barang terlarang saat memanggil petugas/penyuluh dari luar.</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melakukan penilaian terhadap proses program dan hasil bimbingan yang disertakan dengan pengawasan.



ALUR LAYANAN BIMBINGAN KEMANDIRIAN KLIEN DEWASA



Jenis Pelayanan : (11) Layanan Bimbingan Kemandirian Klien Anak

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Kitab Undang-undang Hukum Pidana; b. Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2002 tentang Pemasyarakatan; c. Undang-Undang RI Nomor 39 Tahun 1999 tentang HAM; d. Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2012 Tentang Sistem Peradilan Pidana Anak; e. Peraturan Pemerintah RI Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pelaksanaan Pembinaan dan Pembimbingan Bagi Warga Binaan Pemasyarakatan; f. Peraturan Pemerintah RI Nomor 57 Tahun 1999 tentang Kerjasama Pelaksanaan Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan; g. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor 12 Tahun 2013 tanggal 14 Maret 2013 tentang Assesment Risiko dan Assesment Kebutuhan; h. Petunjuk Pelaksanaan Menteri Kehakiman RI Nomor: E.39- PR.05.03 Tahun 1987 Tanggal 8 September 1987 tentang Bimbingan Klien Pemasyarakatan; i. Petunjuk Teknis Menteri Kehakiman RI Nomor: E.40- PR.05.03 Tahun 1987 Tanggal 8 September 1987 tentang Bimbingan Klien Pemasyarakatan.
2	Persyaratan	Klien Anak yang telah di asesmen oleh PK.
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>Bimbingan / Latihan Kemandirian Tahap Awal (0 - 1/4 masa bimbingan):</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Persiapan program bimbingan/latihan tahap awal; b. Sidang Tim Pengamat Pemasyarakatan untuk bimbingan/latihan kemandirian Tahap Awal; c. Persiapan Bimbingan / Latihan Kemandirian Sesuai dengan DIPA; d. Persiapan Bimbingan / Latihan Kemandirian Kerjasama dengan Pihak Ketiga (Lembaga Instansi Terkait); e. Pelaksanaan Bimbingan/Latihan Kemandirian Tahap Awal di Bapas dengan Menggunakan Anggaran DIPA; f. Pelaksanaan Bimbingan / Latihan Kemandirian Tahap Awal di Luar Bapas dengan Pihak Ketiga; g. Pencatatan Hasil Kegiatan; h. Pengendalian / Evaluasi Bimbingan Tahap Awal

		<p>Bimbingan / Latihan Kemandirian Tahap Lanjut (1/4 – 3/4 masa bimbingan):</p> <ol style="list-style-type: none"> Litmas (Data, Informasi, Hasil Evaluasi Pelaksanaan Bimbingan / latihan dan Penilaian Kembali/Re-Assesmen); Pelaksanaan Sidang Tim Pengamat Masyarakat untuk bimbingan/latihan kemandirian; Pelaksanaan Bimbingan / latihan kemandirian tahap lanjut; Pengendalian / Evaluasi Bimbingan Tahap Lanjut. <p>Bimbingan Kemandirian Tahap Akhir (3/4 – Selesai bimbingan):</p> <ol style="list-style-type: none"> Litmas (Data, Informasi, Evaluasi Pelaksanaan Bimbingan / latihan Kemandirian dan Penilaian Kembali / Re-Assesmen); dan Klasifikasi tahap akhir berdasarkan hasil pelaksanaan penilaian bimbingan pada tahap lanjutan.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	3 Hari / 7 hari / 14 Hari.
5	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya
6	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Usaha mandiri kecil / industri; Keterampilan Kerja Pertanian; Keterampilan Kerja Perkebunan; Keterampilan Kerja Perikanan; Keterampilan Jasa; Keterampilan lain disesuaikan kebutuhan dan disesuaikan dengan wilayah setempat.
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> Ruang bimbingan; Sarana pendukung; Dokumen / berkas (hasil asesmen kebutuhan klien yang telah dilakukan sebelumnya, Catatan bimbingan kemandirian yang telah dilakukan sebelumnya, Hasil Laporan Litmas Bimbingan Tahap Awal, Lanjutan dan Akhir sebagai panduan program bimbingan yang akan dilakukan).

8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami peraturan-peraturan yang menjadi dasar hukum layanan bimbingan kemandirian klien dewasa; b. Pernah mengikuti pelatihan TOT, PK Bapas, Bimtek Asesmen, Management Program, Konseling, Dasar-Dasar Pendampingan dan Pembimbingan, Dasar-Dasar Pelaporan, Manajemen Kantor, Dasar-Dsar Pengawasan, Pelatihan Instruktur.
9	Pengawasan Internal	Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas.
10	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> a. Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas; b. Pengaduan dikelola oleh Unit Layanan Pengaduan dengan menyampaikan rekomendasi kepada Kepala Bapas; c. Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan; d. Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan.
11	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Merencanakan program bimbingan / latihan (2 orang); b. Melaksanakan pendampingan bimbingan (5 orang); c. Membuat laporan kegiatan bimbingan (1 orang); d. Melakukan pengendalian (2 orang); e. Narasumber / Instruktur (3 orang)
12	Jaminan Pelayanan	Klien akan mendapatkan bimbingan kemandirian sesuai dengan hasil asesmen PK.
13	Jaminan Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Memastikan klien dewasa mengikuti pembimbingan dengan baik, tidak melanggar keamanan dan ketertiban; b. Memastikan tidak adanya penyelundupan barang-barang terlarang saat memanggil petugas/penyuluh dari luar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melakukan penilaian terhadap proses program dan hasil bimbingan yang disertakan dengan pengawasan.



ALUR LAYANAN BIMBINGAN KEMANDIRIAN KLIEN ANAK



Jenis Pelayanan : (12) Layanan Pendampingan Anak pada Proses Peradilan, Pendampingan Diversi, dan Mediasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Kitab Undang-undang Hukum Pidana; b. Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2002 tentang Pemasyarakatan; c. Undang-Undang RI Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia; d. Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2012 Tentang Sistem Peradilan Pidana Anak; e. Undang-Undang RI Nomor 35 tahun 2014 tentang Perubahan Undang-Undang RI No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak; f. Peraturan Pemerintah RI Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pelaksanaan Pembinaan dan Pembimbingan Bagi Warga Binaan Pemasyarakatan; g. Peraturan Pemerintah RI Nomor 32 Tahun 1999 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan; h. Peraturan Pemerintah RI Nomor 65 Tahun 2015 tentang Pedoman Pelaksanaan Diversi dan Penanganan Anak yang Belum Berumur 12 (Dua Belas Tahun); i. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak RI Nomor 15 tahun 2010 tentang Pedoman Umum Penanganan Anak yang Berhadapan dengan Hukum; j. Keputusan Bersama Ketua MA RI, Jaksa Agung RI, Kepala Kepolisian Negara RI, Menteri Hukum dan HAM RI, Menteri Sosial RI dan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak RI Nomor: 166A/KMA/SKB/XII/2009, 148 A/A/JA/12/2009, B/45/12/2009, M.HH-08 HM.03.02 Tahun 2009, 10/PRS-2/KPTS/2009, 02/Men.PP dan PA/XII/2009 tentang Penanganan Anak yang berhadapan dengan hukum; k. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 21 Tahun 2013 Tentang Syarat dan Tata Cara Pemberian Remisi, Asimilasi, Cuti Mengunjungi Keluarga, Pembebasan Bersyarat, Cuti Bersyarat dan Cuti Menjelang Bebas.
2	Persyaratan	Anak yang membutuhkan fasilitasi pendampingan.

3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>Pendampingan Tahap Pra Ajudikasi:</p> <p>a. Pendampingan untuk Anak usia dibawah 12 tahun pada saat pengambilan keputusan</p> <ul style="list-style-type: none"> - PK menyampaikan dan menjelaskan hasil Litmas; - PK terlibat secara aktif dalam proses pengambilan keputusan; - PK menandatangani dan menerima Berita acara dan hasil kesepakatan dari penyidik; - PK menerima salinan surat penetapan Pendampingan dalam pengambilan keputusan dari Ketua Pengadilan. <p>b. Pendampingan dalam upaya Diversi di Kepolisian/Kejaksaan/ Pengadilan</p> <ul style="list-style-type: none"> - PK memberikan penguatan pada Anak dan orang tua dalam rangka persiapan pelaksanaan diversi; - PK menyampaikan hasil rekomendasi Litmas; - PK terlibat secara aktif dalam musyawarah dan duduk di samping Anak pada setiap musyawarah; - PK bersama para pihak terkait menandatangani kesepakatan (jika tercapai kesepakatan); - PK menandatangani Berita acara diversi; - PK menerima surat kesepakatan dan berita acara diversi; - PK menerima salinan surat penetapan dari pengadilan (maksimal 9 hari kerja setelah kesepakatan). <p>c. Pendampingan di Kepolisian Pada Saat Pemeriksaan Awal</p> <ul style="list-style-type: none"> - PK meminta berkas Anak dan memastikan identitasnya; - PK memastikan suasana pemeriksaan nyaman bagi Anak (pendamping terbatas); - PK memberikan penguatan mental dan menjelaskan hak dan kewajiban Anak. <p>d. Pendampingan Pemeriksaan Anak di Kejaksaan Pada Saat Pelimpahan Berkas Dari Kepolisian</p> <ul style="list-style-type: none"> - PK memberikan penguatan mental pada Anak dan orang tua / wali dan kesiapan pemeriksaan; - PK menyaksikan serah terima berkas dan Anak kepada jaksa; - PK menyampaikan dan menjelaskan kepada Jaksa tentang kondisi Anak; - PK menandatangani berita acara pelimpahan (koordinasi dengan pihak kejaksaan); - PK, Polisi, dan Jaksa menandatangani berita
---	-------------------------------	---

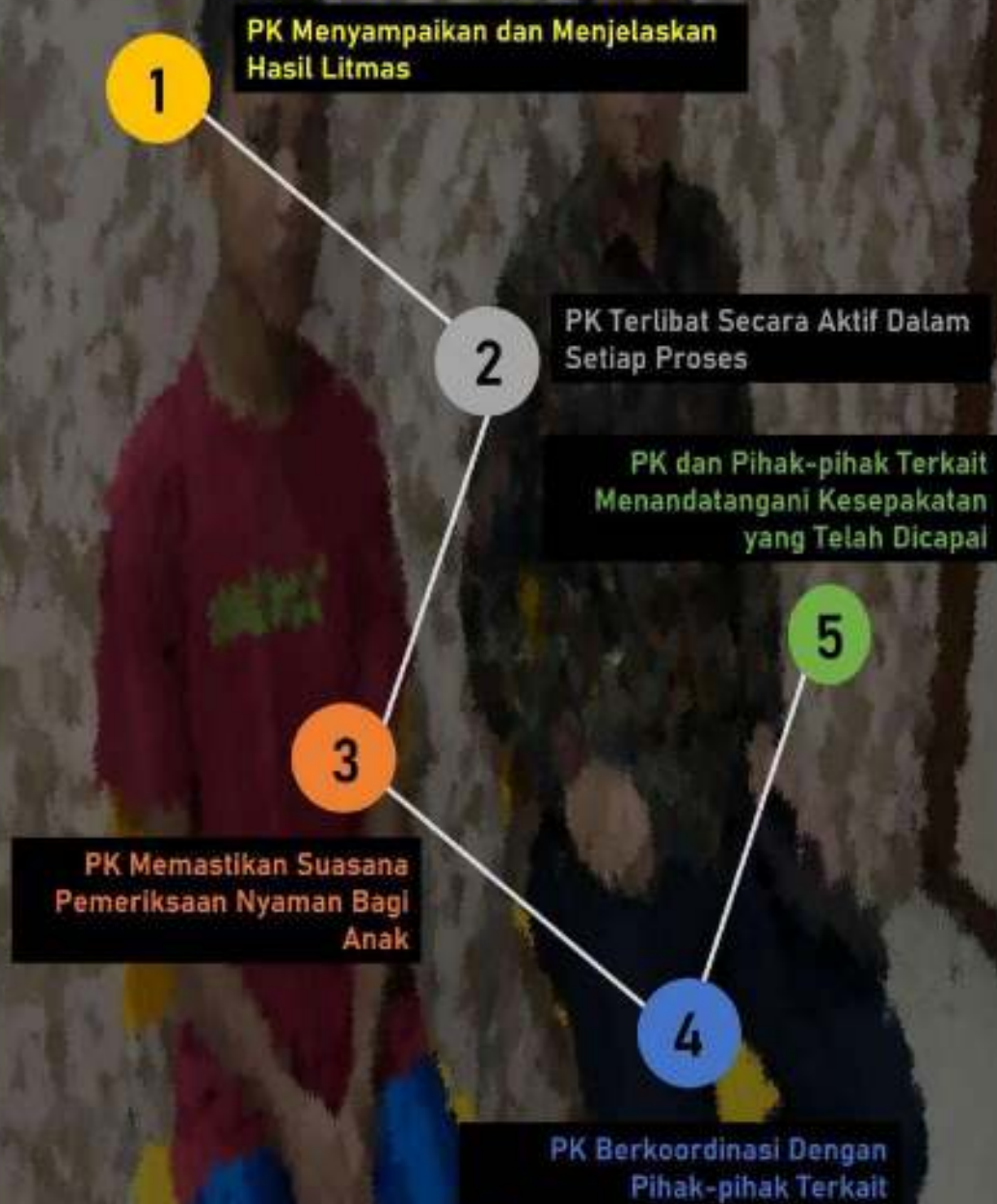
		<p>acara Pendampingan.</p> <p>e. Pendampingan Mediasi dalam Upaya Diversi</p> <ul style="list-style-type: none"> - PK bertemu dengan Anak dan orangtua/wali untuk memberikan penguatan dalam rangka persiapan pelaksanaan Mediasi; - PK bertemu dengan korban dan orangtua/wali korban, tokoh masyarakat, Anak dan orangtua / wali, pekerja sosial, dan atau Penyidik; - PK terlibat secara aktif dan duduk di samping Anak pada setiap musyawarah; - PK bersama para pihak terkait menandatangani kesepakatan. <p>f. Pendampingan Hasil Kesepakatan Diversi PK bersama Polisi/Jaksa/Hakim melaksanakan eksekusi sesuai dengan Penetapan Pengadilan.</p> <p>g. Pendampingan Mediasi</p> <ul style="list-style-type: none"> - PK memberikan penguatan kepada Anak dan orang tua / wali. - PK bertemu dengan korban dan orangtua/wali korban, tokoh masyarakat, Anak dan orangtua/wali, pekerja sosial, dan atau Penyidik; - PK terlibat secara aktif dan duduk di samping Anak pada setiap musyawarah; - PK bersama para pihak terkait menandatangani kesepakatan guna bahan pertimbangan dalam persidangan. <p>Pendampingan Tahap Adjudikasi</p> <p>a. PK membacakan hasil Litmas sesuai dengan tata cara persidangan;</p> <p>b. PK terlibat secara aktif dalam pelaksanaan persidangan.</p> <p>Pendampingan Tahap Post Adjudikasi</p> <p>a. Pendampingan pelaksanaan putusan PK mendampingi Jaksa melakukan eksekusi sesuai dengan Putusan Pengadilan;</p> <p>b. Pendampingan Pemenuhan Hak Anak</p> <ul style="list-style-type: none"> - PK berkoordinasi dengan orangtua/wali, aparat pimpinan lembaga dan Aparat Pemerintah dan pihak-pihak terkait untuk melaksanakan hasil rekomendasi sidang TPP; - PK mendampingi dan mengawasi proses pemenuhan hak Anak.
--	--	--

4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> a. Pendampingan pada saat pengambilan keputusan Anak usia dibawah 12 tahun: 7 hari sejak rakor 3 pihak dalam rangka pengambilan keputusan dilaksanakan; b. Pendampingan dalam upaya Diversi di Kepolisian / Kejaksaan / Pengadilan: maksimal 30 hari; c. Pendampingan pada saat pemeriksaan awal di Kepolisian: 1 x 24 jam; d. Pendampingan pemeriksaan anak di Kejaksaan pada saat pelimpahan dari kepolisian: 1 hari; e. Pendampingan Hasil Kesepakatan Diversi: sesuai kesepakatan; f. Pendampingan di persidangan: sejak dimulainya persidangan hingga hakim memberikan putusan; g. Pendampingan pelaksanaan putusan: 1 hari; h. Pendampingan Pemenuhan Hak Anak: sesuai kebutuhan.
5	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya
6	Produk Pelayanan	Fasilitasi proses pendampingan
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Kendaraan; b. Laptop; c. Alat tulis; d. Recorder; e. Kamera; f. USB Flash Disk; g. Jaringan internet; h. Scanner; i. CD; j. Printer
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami peraturan-peraturan yang menjadi dasar hukum layanan pendampingan proses peradilan, pendampingan diversi, dan mediasi; b. Pernah mengikuti Diklat Pembimbing Kemasyarakatan.
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas; b. Pengawasan oleh verifikator dari pejabat fungsional PK di Bapas; c. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasarakatan (SATOPS PATNAL) pada unit pelaksana teknis.

10	Penanganan Pengaduan	<p>a. Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas;</p> <p>b. Pengaduan dikelola oleh Unit Layanan Pengaduan dengan menyampaikan rekomendasi kepada Kepala Bapas;</p> <p>c. Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan;</p> <p>d. Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan.</p>
11	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang pada setiap tahapan proses pendampingan.
12	Jaminan Pelayanan	Setiap Anak yang membutuhkan pemeriksaan awal / diversifikasi / mediasi / sidang pengadilan akan difasilitasi pendampingan.
13	Jaminan Keamanan	Memastikan Anak menjalani proses hukum dengan aman.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melakukan penilaian terhadap proses pendampingan sesuai dengan standar yang berlaku.



ALUR LAYANAN PENDAMPINGAN KLIEN ANAK



Jenis Pelayanan : (13) Layanan Bimbingan Langsung dan Laport Diri melalui Posko Layanan (Balla Lompoa)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Kitab Undang-undang Hukum Pidana; b. Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan; c. Undang-Undang RI Nomor 39 Tahun 1999 tentang HAM; d. Peraturan Pemerintah RI Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pelaksanaan Pembinaan dan Pembimbingan Bagi Warga Binaan Pemasyarakatan; e. Peraturan Pemerintah RI Nomor 57 Tahun 1999 tentang Kerjasama Pelaksanaan Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan; f. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor 12 Tahun 2013 tanggal 14 Maret 2013 tentang Assesment Risiko dan Assesment Kebutuhan; g. Petunjuk Pelaksanaan Menteri Kehakiman RI Nomor: E.39- PR.05.03 Tahun 1987 Tanggal 8 September 1987 tentang Bimbingan Klien Pemasyarakatan; h. Petunjuk Teknis Menteri Kehakiman RI Nomor: E.40-PR.05.03 Tahun 1987 Tanggal 8 September 1987 tentang Bimbingan Klien Pemasyarakatan.
2	Persyaratan	Klien Pemasyarakatan Bapas Kelas I Makassar yang sedang menjalani proses Integrasi (PB / CB / CMB).
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Layanan registrasi Bapas melakukan pemetaan lokasi tempat tinggal Klien Pemasyarakatan sesuai dengan Surat Keputusan Integrasi berdasarkan kecamatan; b. Hasil pemetaan disampaikan langsung Kepala Sub Seksi Registrasi kepada Kepala Bapas; c. Kepala Bapas bersama pejabat struktural bidang teknis mengambil keputusan terkait kecamatan yang akan menjadi lokasi pemberian layanan; d. Kepala Bapas atau melalui pejabat struktural bidang teknis melakukan koordinasi dengan Pemerintah Kecamatan lingkungan setempat untuk pelaksanaan kegiatan; e. Kepala Bapas dan Pemerintah Kecamatan menetapkan waktu pelaksanaan kegiatan; f. PK menginformasikan kepada masing-masing Klien yang berdomisili di lingkungan Kecamatan

		<p>setempat terkait rencana pelaksanaan kegiatan;</p> <p>g. Bapas melaksanakan kegiatan di lokasi kantor kecamatan dengan layanan terdiri dari, layanan lapor diri, layanan bimbingan kepribadian, dan / atau layanan kemandirian;</p> <p>h. PK membuat laporan pembimbingan berdasarkan tugas dan fungsi yang telah dilaksanakan dan dilaporkan kepada Kepala Bapas.</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	14 Harl
5	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya
6	Produk Pelayanan	<p>a. Lapor Diri Klien Pemasarakatan</p> <p>b. Peningkatan kualitas Kepribadian</p> <p>c. Keterampilan Kerja</p>
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang bimbingan;</p> <p>b. Sarana pendukung;</p> <p>c. Dokumen/berkas (hasil asesmen kebutuhan klien yang telah dilakukan sebelumnya, Catatan bimbingan kemandirian yang telah dilakukan sebelumnya, Hasil Laporan Litmas Bimbingan Tahap Awal, Lanjutan dan Akhir sebagai panduan program bimbingan yang akan dilakukan).</p> <p>d. Pokmas Lipas</p>
8	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memahami peraturan-peraturan yang menjadi dasar hukum layanan bimbingan Klien Pemasarakatan;</p> <p>b. Pernah mengikuti pelatihan, seperti TOT, PK Bapas, Bimtek Asesmen, Management Program, Konseling, Dasar-Dasar Pendampingan dan Pembimbingan, Dasar-Dasar Pelaporan, Manajemen Kantor, Dasar-Dasar Pengawasan, Pelatihan Instruktur.</p>
9	Pengawasan Internal	<p>a. Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas;</p> <p>b. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasarakatan (SATOPS PATNAL) pada unit pelaksana teknis.</p>

10	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> a. Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas; b. Pengaduan dikelola oleh Unit Layanan Pengaduan dengan menyampaikan rekomendasi kepada Kepala Bapas; c. Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan; d. Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan.
11	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Registrasi Klien Lapor Diri (2 orang); b. Melaksanakan konseling (2 orang); c. Fasilitator bimbingan kelompok (2 orang); d. Membuat laporan kegiatan bimbingan kelompok (2 orang); e. Pengawas Kegiatan (1 orang)
12	Jaminan Pelayanan	Klien akan mendapatkan bimbingan dan layanan lapor diri.
13	Jaminan Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Memastikan klien mengikuti pembimbingan dengan baik, tidak melanggar keamanan dan ketertiban; b. Memastikan tidak adanya penyelundupan barang-barang terlarang saat pelaksanaan kegiatan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melakukan penilaian terhadap proses program dan hasil bimbingan yang disertakan dengan pengawasan.



ALUR LAYANAN BALLA LOMPOA



**Jenis Pelayanan : (14) Layanan Kerjasama Pembimbingan Klien
Pemasyarakatan**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang RI No. 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan; b. Peraturan Pemerintah RI No. 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan Dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan; c. Peraturan Pemerintah RI No. 32 Tahun 1999 tentang Syarat Dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan; d. Peraturan Pemerintah RI No. 57 Tahun 1999 tentang kerjasama penyelenggaraan pembinaan dan pembimbingan warga binaan pemasyarakatan; e. Keputusan Menteri Kehakiman RI No. M.02-PR.07.03 Tahun 1987 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bimbingan Kemasyarakatan dan Pengentasan Anak; f. Petunjuk Pelaksanaan Menteri Kehakiman RI Nomor E.39-PR.05.03 Tahun 1987 Tanggal 8 September 1987 tentang Bimbingan Klien Pemasyarakatan; g. Petunjuk Teknis Menteri Kehakiman RI Nomor E.40-PR.05.03 Tahun 1987 Tanggal 8 September 1987 tentang Bimbingan Klien Pemasyarakatan.
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kartu Tanda Pengenal; b. Surat Permohonan Kerjasama dari Lembaga atau Instansi

3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Tamu / Pengunjung diterima langsung oleh Duta Layanan di pintu utama dengan prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) dan diarahkan ke petugas piket; b. Petugas piket menerima surat permohonan kerjasama dari pengunjung dan mencatat pada buku piket; c. Petugas piket menyerahkan surat kepada Urusan Umum untuk dicatat dalam Buku Surat Masuk dan diberikan lembar disposisi; d. Urusan Umum menyerahkan kepada Kepala Bapas; e. Kepala Bapas melakukan konfirmasi dan menentukan waktu pertemuan dengan mitra yang akan dilakukan kerjasama; f. Urusan Umum menghubungi peserta mitra terkait untuk menginformasikan jadwal pertemuan perdana dengan Kepala Bapas; g. Kepala Bapas melakukan pertemuan dengan mitra terkait dan merumuskan program Kerjasama Pembimbingan Klien Pemasarakatan; h. Bapas Kelas I Makassar dan Mitra terkait melakukan perumusan perjanjian Kerjasama; i. Penandatanganan perjanjian Kerjasama antara Bapas Kelas I Makassar dan mitra terkait untuk pelaksanaan fungsi pembimbingan Klien Pemasarakatan.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 1 (satu) jam.
5	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya
6	Produk Pelayanan	Kerjasama dalam pelaksanaan pembimbingan Klien Pemasarakatan.
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Buku Register; b. Meja/loket pelayanan dan kursi; c. Alat Tulis Kantor; d. Komputer/laptop, printer, scanner; e. Ruang Layanan Informasi; f. Ruang Pertemuan;

8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pembimbing Kemasyarakatan dan / atau Asisten Pembimbing Kemasyarakatan; b. Memahami Petunjuk Pelaksanaan Menteri Kehakiman RI Nomor: E-39-PR.05.03 Tahun 1987 tentang Bimbingan Klien Pemasyarakatan; c. Memahami Petunjuk Teknis Menteri Kehakiman RI Nomor E.40-PR.05.03 Tahun 1987 Tanggal 8 September 1987 tentang Bimbingan Klien Pemasyarakatan.
9	Pengawasan Internal	Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas;
10	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> a. Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas; b. Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan; c. Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan
11	Jumlah Pelaksana	<p>Minimal 2 orang:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Petugas Bapas penerima kedatangan klien; b. Pembimbing Kemasyarakatan / Asisten Pembimbing Kemasyarakatan.

12	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan pemberian bimbingan kepada klien adalah:</p> <p>Permenkumham No.M.HH.16.KP.05.02 Tahun 2011 tentang kode etik pegawai pemasyarakatan dan Keputusan Dewan Pengurus Pusat IPKEMINDO Nomor KEP-IPKEMINDO.DPP-19 Tahun 2021 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Profesi Pembimbing Kemasyarakatan</p> <p>Bahwa etika pegawai pemasyarakatan dalam melakukan pembimbingan terhadap klien Pemasyarakatan adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Menghormati harkat dan martabat klien pemasyarakatan; b. Mengayomi klien pemasyarakatan; c. Tanggap dalam bertindak, tangguh dalam bekerja dan tanggon dalam berkepribadian; d. Bijaksana dalam bersikap.
13	Jaminan Keamanan	PK menjamin data-data pribadi klien.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan standar bimbingan.



ALUR LAYANAN KERJASAMA PEMBIMBINGAN KLIEN

1
Petugas Piket menerima Surat Permohonan Kerjasama lalu menyerahkan ke Urusan Umum

2
Urusan Umum mencatat dalam Buku Surat Masuk dan menyerahkan kepada Kepala Bapas

3
Kepala Bapas mengonfirmasi kesediaan dan menetapkan jadwal pertemuan perdana dengan mitra / lembaga

4
Kepala Bapas bertemu dengan mitra / Lembaga untuk merumuskan program kerjasama

5
Tim Bapas Makassar dan Mitra / Lembaga bersama-sama menyusun perjanjian kerjasama

6
Penandatanganan perjanjian Kerjasama antara Bapas Makassar dan mitra terkait



Jenis Pelayanan : (15) Layanan Asesmen Risiko dan Kebutuhan Anak di LPKA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Kitab Undang-undang Hukum Pidana; b. Undang-Undang RI Nomor 22 tahun 2022 tentang Pemasyarakatan; c. Undang-Undang RI Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara; d. Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak; e. Peraturan Pemerintah RI Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Narapidana dan Klien Pemasyarakatan; f. Peraturan Pemerintah RI Nomor 32 Tahun 1999 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan; g. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor 12 Tahun 2013 tentang Asesmen Risiko dan Asesmen Kebutuhan Bagi Narapidana dan Klien Pemasyarakatan; h. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 35 Tahun 2018 tentang Revitalisasi Penyelenggaraan Pemasyarakatan.
2	Persyaratan	<p>Setiap Anak yang Berhadapan dengan Hukum yang sudah mendapatkan kekuatan hukum yang tetap dari pengadilan dan ditempatkan di LPKA.</p>
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pembimbing Kemasyarakatan menyiapkan alat instrumen risiko dan kebutuhan bagi Anak; b. Pembimbing Kemasyarakatan mengumpulkan data dan informasi baik tertulis maupun tidak tertulis dari berbagai sumber data dan informasi yang relevan dan dapat dipercaya; c. Pembimbing Kemasyarakatan melakukan asesmen atau wawancara terhadap Anak menggunakan alat instrument risiko dan kebutuhan; d. Menganalisa hasil asesmen risiko dan kebutuhan bagi Anak; e. Memberikan rekomendasi atas hasil asesmen risiko dan kebutuhan bagi Anak dan dilampirkan pada hasil Litmas Pembinaan sebagai data dukung Membuat kebijakan tentang hasil rekomendasi hasil asesmen risiko dan kebutuhan bagi Anak; f. Seluruh dokumen hasil Asesmen Risiko dan Asesmen Kebutuhan harus disimpan dalam file Anak berupa fisik maupun elektronik;

		g. Mengevaluasi hasil asesmen secara berkala.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	a. Asesmen Awal: 7 Hari; b. Asesmen Lanjutan: setiap 1 (satu) tahun atau saat ada perubahan data / informasi baru yang valid.
5	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya
6	Produk Pelayanan	Dokumen hasil asesmen risiko dan kebutuhan.
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Printer; b. Ballpoint; c. Tape Recorder; d. Kertas; e. Kamera; f. Box file; g. Scanner; h. Komputer; i. SDP
8	Kompetensi Pelaksana	a. Telah mengikuti Diklat Pembimbing Kemasyarakatan; b. Memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk komunikasi efektif; c. Memiliki pengetahuan dan kemampuan tehnik penggalan data dan informasi; d. Memiliki ketertarikan pada bidang Anak; e. Memiliki kemampuan mengelola emosi (terutama emosi marah); f. Mampu berempati, sabar, fleksibel, toleran, respek terhadap orang lain, percaya diri dan asertif; g. Mampu melepaskan diri dari masalah pribadi, prasangka, dan stereotip; h. Memahami faktor-faktor lingkungan yang terkait dengan anak; i. Memahami aturan hukum, dan hak-hak anak anak dalam konteks hukum; j. Mempunyai kreativitas dalam menggunakan media (mainan, buku dan alat lain) untuk membantu proses wawancara.

9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas; b. Pengawasan oleh supervisor dari pejabat fungsional di Bapas; c. Pengawasan oleh verifikator dari pejabat fungsional di Bapas; d. Pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan tentang hasil rekomendasi hasil asesmen risiko dan kebutuhan bagi Anak; e. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasarakatan (SATOPS PATNAL) pada unit pelaksana teknis.
10	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> a. Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas; b. Pengaduan dikelola oleh Unit Layanan Pengaduan dengan menyampaikan rekomendasi kepada Kepala Bapas; c. Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan; d. Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan / atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan.
11	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
12	Jaminan Pelayanan	Setiap anak akan diasesmen secara profesional dan individual.
13	Jaminan Keamanan	Prinsip kerahasiaan atas diri anak dipastikan untuk ditegakan / dilaksanakan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan oleh pejabat berwenang melalui pemantauan dan penilaian terhadap seluruh rangkaian kegiatan dengan mengacu kepada standar pelayanan.



ALUR LAYANAN ASESMEN RISIKO DAN KEBUTUHAN KLIEN ANAK

1
Kalapas / Karutan Mengajukan
Permintaan Asesmen Kepada
Bapas

1

2
Kabapas Menunjuk PK untuk
Melaksanakan Asesmen

2

3
PK Melaksanakan
Asesmen terhadap Klien
Pemasyarakatan

3

4
PK Mengikuti Sidang TPP
untuk Membahas Hasil
Pelaksanaan Asesmen

4

5
PK Membuat Laporan
Hasil Asesmen yang
Ditandatangani oleh PK
Bersangkutan dan
Diketahui oleh Kabapas

5

6
Memberikan Hasil
Asesmen kepada Pihak
Pemohon

6



Jenis Pelayanan : (16) Layanan Asesmen Risiko dan Kebutuhan Klien dalam Rangka Pembimbingan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Kitab Undang-undang Hukum Pidana; b. Undang-Undang RI Nomor 22 tahun 2022 tentang Pemasyarakatan; c. Undang-Undang RI Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara; d. Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak; e. Peraturan Pemerintah RI Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Narapidana dan Klien Pemasyarakatan; f. Peraturan Pemerintah RI No. 32 Tahun 1999 tentang Syarat Dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan; g. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor 12 Tahun 2013 tentang Asesmen Risiko dan Asesmen Kebutuhan Bagi Narapidana dan Klien Pemasyarakatan; h. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor 35 Tahun 2018 tentang Revitalisasi Penyelenggaraan Pemasyarakatan.
2	Persyaratan	Klien yang mendapatkan pembimbingan dan pengawasan dari Bapas.

3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pembimbing Kemasyarakatan menyiapkan alat instrumen risiko dan kebutuhan bagi klien; b. Pembimbing Kemasyarakatan mempelajari hasil asesmen risiko dan kebutuhan sebelumnya dari Lapas / Rutan / LPKA termasuk data dukung dokumen lainnya; c. Pembimbing Kemasyarakatan melakukan asesmen atau wawancara terhadap klien menggunakan alat instrumen risiko dan kebutuhan; d. Pembimbing Kemasyarakatan melakukan wawancara / cek silang terhadap pihak-pihak yang mendukung data dan informasi yang dibutuhkan; e. Menganalisa hasil asesmen risiko dan kebutuhan bagi klien; f. Memberikan rekomendasi atas hasil asesmen risiko dan kebutuhan bagi klien kemudian dilampirkan dalam hasil Litmas Pembimbingan sebagai data dukung; g. Membuat kebijakan tentang hasil rekomendasi hasil asesmen risiko dan kebutuhan bagi klien. Seluruh dokumen hasil Asesmen Risiko dan Asesmen Kebutuhan harus disimpan dalam file klien berupa fisik maupun elektronik; h. Mengevaluasi hasil asesmen secara berkala.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> a. Asesmen Awal Bimbingan: 7 Hari; b. Asesmen Lanjutan: setiap 1 (satu) tahun atau saat ada perubahan data / informasi baru yang valid.
5	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya
6	Produk Pelayanan	Dokumen hasil asesmen risiko dan kebutuhan.
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Printer; b. Ballpoint; c. Tape Recorder; d. Kertas; e. Kamera; f. Box file; g. Scanner; h. Komputer; i. SDP

8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Telah mengikuti Diklat Pembimbing Kemasyarakatan; b. Memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk Komunikasi Efektif; c. Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik penggalian data dan informasi; d. Memiliki kemampuan mengelola emosi (terutama emosi marah); e. Mampu berempati, sabar, fleksibel, toleran, respek terhadap orang lain, percaya diri dan asertif - Mampu melepaskan diri dari masalah pribadi, prasangka, dan stereotip; f. Memahami faktor-faktor lingkungan yang terkait dengan klien; g. Memahami aturan hukum, dan hak-hak klien dalam konteks hukum; h. Mempunyai kreativitas dalam menggunakan media untuk membantu proses wawancara.
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas; b. Pengaduan dikelola oleh Unit Layanan Pengaduan dengan menyampaikan rekomendasi kepada Kepala Bapas; c. Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan; d. Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan / atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan.
10	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> a. Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas; b. Pengaduan dikelola oleh Unit Layanan Pengaduan dengan menyampaikan rekomendasi kepada Kepala Bapas; c. Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan; d. Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan.
11	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
12	Jaminan Pelayanan	Setiap klien akan diasesmen secara profesional dan individual.
13	Jaminan Keamanan	Prinsip kerahasiaan atas diri klien dipastikan untuk ditegakkan / dilaksanakan.

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan oleh pejabat berwenang melalui pemantauan dan penilaian terhadap seluruh rangkaian kegiatan dengan mengacu kepada standar pelayanan.
----	----------------------------	---



ALUR LAYANAN ASESMEN RISIKO DAN KEBUTUHAN KLIEN DEWASA

1
Sub Seksi Registrasi Balai Pemasarakatan Melakukan serah Terima Klien Pemasarakatan

1

2
Kabapas Menunjuk PK untuk Melaksanakan Pembimbingan terhadap Klien Pemasarakatan

2

3
PK Melaksanakan Asesmen terhadap Klien Pemasarakatan

3

4
PK Mengikuti Sidang TPP untuk Membahas Hasil Pelaksanaan Asesmen

4

5
PK Membuat Laporan Hasil Asesmen yang Ditandatangani oleh PK Bersangkutan dan Diketahui oleh Kabapas

5

6
Mengarsipkan Hasil Asesmen Melalui Aplikasi GAMMARA

6



Jenis Pelayanan : (17) Layanan Penerimaan Tamu

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;</p> <p>d. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 11 Tahun 2022 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Kementerian Hukum dan Asasi Manusia.</p>
2	Persyaratan	<p>a. Memiliki Kartu Tanda Penduduk atau Kartu Tanda Pengenal.</p>
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Kendaraan Tamu / Pengunjung yang memasuki lingkungan kantor diarahkan langsung oleh tenaga <i>security</i> menuju lokasi parkir yang telah disediakan;</p> <p>b. Tamu / Pengunjung diterima langsung oleh Duta Layanan di pintu utama dengan prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) dan diarahkan ke petugas piket;</p> <p>c. Petugas piket mengonfirmasi tujuan kunjungan kepada Tamu / Pengunjung dan mencatat pada buku piket;</p> <p>d. Petugas piket menindaklanjuti tujuan kunjungan Tamu / Pengunjung:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apabila pengunjung merupakan Klien yang akan dilaksanakan serah terima, maka petugas piket mengarahkan ke ruang layanan terpadu; - Apabila pengunjung merupakan Klien yang akan lapor diri atau membutuhkan layanan pindah bimbingan atau pengakhiran bimbingan maka petugas piket mengarahkan

		<p>ke Ruang Bimbingan dan Konseling;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apabila pengunjung merupakan Klien yang membutuhkan layanan izin keluar kota atau keluar negeri maka petugas piket dapat mengarahkan ke ruang layanan perizinan; - Apabila pengunjung merupakan masyarakat yang membutuhkan informasi maka petugas piket mengarahkan ke ruang layanan informasi; - Apabila pengunjung merupakan masyarakat atau penerima layanan yang akan mengajukan pengaduan maka petugas piket mengarahkan ke ruang layanan pengaduan; - Tamu / Pengunjung yang memiliki kepentingan selain yang diuraikan di atas, maka dapat ditindaklanjuti oleh petugas piket sesuai dengan kebutuhan Pengunjung. <p>e. Duta Layanan dapat mengarahkan Tamu / Pengunjung ke Ruang Tunggu Layanan apabila ruang layanan yang dituju masih dalam proses penggunaan;</p> <p>f. Duta layanan dapat mengarahkan Tamu / Pengunjung untuk menggunakan fasilitas yang disediakan seperti Ruang Laktasi dan Ruang Bermain Anak;</p> <p>g. Tamu / Pengunjung yang telah menerima layanan dari Babas Kelas I Makassar selanjutnya diarahkan oleh petugas Duta Layanan untuk mengisi survei;</p> <p>h. Duta Layanan menyampaikan salam penutup saat Tamu / Pengunjung meninggalkan kantor;</p> <p>i. Kompensasi Layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tamu atau Pengunjung yang telah berada di Ruang Tunggu Layanan selama lebih dari 05 (lima) menit akan disajikan air mineral dan snack oleh Duta Layanan; - Tamu atau Pengunjung yang telah berada di Ruang Tunggu Layanan selama lebih dari 10 (sepuluh) menit akan diberikan akses WiFi oleh Duta Layanan.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 05 (lima) menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya
6	Produk Pelayanan	Pemenuhan kebutuhan kunjungan dari Tamu / Pengunjung

7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Meja / Loker Pelayanan; b. Alat Tulis Kantor; c. Buku Piket; d. Ruang Tunggu Pengunjung; e. Lahan Parkir Pengunjung; f. Ruang Laktasi; g. Ruang Bermain Anak; h. Toilet Pengunjung; i. Minuman dan makanan ringan; j. Lokasi Charger; k. Jaringan WiFi
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pegawai Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar; b. Telah Mengikuti pelatihan pelayanan prima; c. Memahami Standar Pelayanan Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengawasan oleh Pengawas Piket di Bapas; b. Pengawasan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasarakatan (SATOPS PATNAL) Unit Pelaksana Teknis.
10	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> a. Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas; b. Pengaduan dikelola oleh Unit Layanan Pengaduan dengan menyampaikan rekomendasi kepada Kepala Bapas; c. Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan; d. Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan.
11	Jumlah Pelaksana	<p>3 (tiga) orang, terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Duta Layanan; b. Petugas Piket; dan c. Tenaga Security
12	Jaminan Pelayanan	<p>Penerimaan tamu atau pengunjung terlayani dengan prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) sesuai dengan standar pelayanan. Apabila melebihi rentang waktu standar pelayanan, maka Tamu atau Pengunjung berhak atas kompensasi;</p>

13	Jaminan Keamanan	Perlindungan hak pribadi Tamu / Pengunjung di antaranya terkait identitas diri dan tujuan kunjungan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan standar pelayanan



ALUR LAYANAN PENERIMAAN TAMU

1

Kendaraan Pengunjung diarahkan ke lokasi parkir oleh tenaga security

2

Duta Layanan menyambut Tamu dengan Prinsip 5S dan menanyakan maksud kunjungan

Tamu / Pengunjung diarahkan oleh Duta Layanan mengisi survei setelah menyelesaikan urusan kunjungan

3

Duta Layanan mengarahkan ke Petugas Piket dan Menyampaikan ke Petugas Piket maksud kunjungan Klien

4

Petugas Piket menindaklanjuti maksud kedatangan Tamu dan Pengunjung diarahkan oleh Duta Layanan ke Ruang Tunggu Pengunjung

5



Jenis Pelayanan : (18) Layanan Penanganan Pengaduan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;</p> <p>d. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 11 Tahun 2022 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Kementerian Hukum dan Asasi Manusia;</p> <p>e. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 57 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia</p>
2	Persyaratan	<p>a. Memiliki Kartu Tanda Penduduk atau Kartu Tanda Pengenal.</p>

3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Layanan pengaduan menerima informasi berkaitan dengan indikasi adanya pelanggaran kode etik pegawai, pelanggaran disiplin pegawai, dan / atau tindak pidana;</p> <p>b. Pengaduan dapat disampaikan oleh pegawai atau masyarakat dengan mekanisme secara langsung maupun tidak langsung;</p> <p>c. Penyampaian pengaduan secara langsung dilakukan dengan mengunjungi Bapas Kelas I Makassar dan menyampaikan informasi kepada Unit Layanan Pengaduan;</p> <p>d. Penyampaian pengaduan secara tidak langsung dilakukan dengan mengakses aplikasi call center Bapas Kelas I Makassar;</p> <p>e. Laporan pengaduan paling sedikit memuat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identitas pelapor; - Identitas terlapor; - Tempat kejadian; - Waktu kejadian; - Kronologis kejadian; dan - Dokumen pendukung (opsional) <p>f. Unit Layanan Pengaduan menerima laporan dan melakukan telaahan dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya pengaduan;</p> <p>g. Hasil telaahan Unit Layanan Pengaduan disampaikan kepada Inspektorat Jenderal dalam jangka waktu paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak tanggal selesainya telaahan Laporan Pengaduan.</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 21 (dua puluh satu) hari
5	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya
6	Produk Pelayanan	Tindak Lanjut atas Pengaduan
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Meja / Loker Pelayanan;</p> <p>b. Alat Tulis Kantor;</p> <p>c. Buku Administrasi Pengaduan;</p> <p>d. Komputer / Laptop;</p> <p>e. Telepon Genggam;</p> <p>f. Media Sosial Whatsapp</p>

8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pegawai Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar; dan b. Anggota Unit Layanan Pengaduan Bapas Kelas I Makassar.
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengawasan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasarakatan (SATOPS PATNAL) Unit Pelaksana Teknis; b. Kepala Bapas Kelas I Makassar.
10	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> a. Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas; b. Pengaduan dikelola oleh Unit Layanan Pengaduan dengan menyampaikan rekomendasi kepada Kepala Bapas; c. Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan; d. Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan
11	Jumlah Pelaksana	<p>5 (lima) orang, terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ketua merangkap anggota; b. Sekretaris merangkap anggota; c. Anggota
12	Jaminan Pelayanan	Pengaduan yang diajukan pasti dilayani secara responsif dan tepat waktu.
13	Jaminan Keamanan	Perlindungan fisik dan data privasi pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan standar pelayanan



ALUR LAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

1

Masyarakat mengunjungi atau menghubungi petugas Bapas Kelas I Makassar dalam rangka melakukan pengaduan

2

Petugas Unit Layanan Pengaduan memberikan form layanan pengaduan kepada masyarakat untuk diisi dengan menjunjung 7 prinsip *Handling Complaint*

Kepala Bapas Kelas I Makassar menindaklanjuti pengaduan

5

3

Unit Layanan Pengaduan melakukan telaahan atas uraian pengaduan

4

Hasil telaahan unit Layanan Pengaduan disampaikan kepada Kepala Bapas Kelas I Makassar



Jenis Pelayanan : (19) Layanan Sistem Bimbingan Laport Diri Online

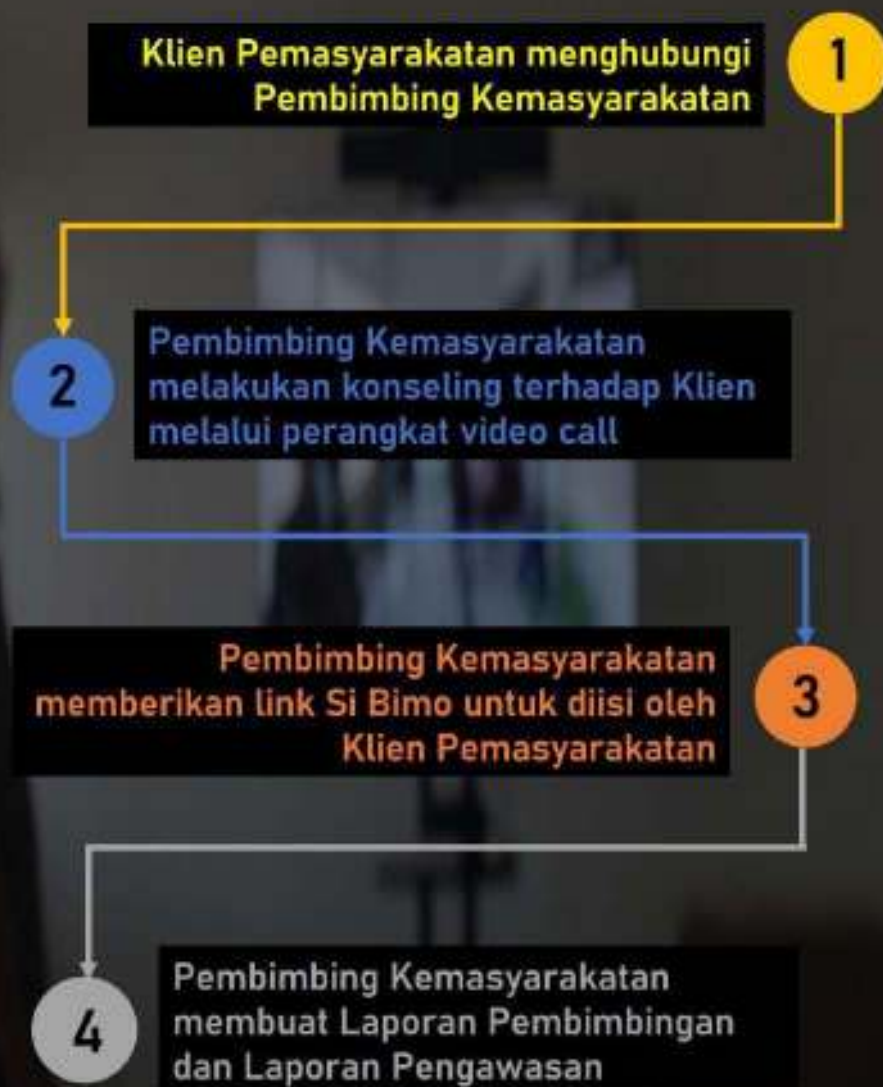
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang RI No. 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan; b. Peraturan Pemerintah RI No. 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan; c. Peraturan Pemerintah RI No. 32 Tahun 1999 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan; d. Keputusan Menteri Kehakiman RI No. M.02-PR.07.03 Tahun 1987 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bimbingan Kemasyarakatan dan Pengentasan Anak; e. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI No. 03 Tahun 2018 tentang Syarat dan Tata Cara Pemberian Remisi, Asimilasi, Cuti Mengunjungi Keluarga, Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas, dan Cuti Bersyarat.
2	Persyaratan	a. Surat Keputusan Integrasi; b. Kartu Laport Diri.
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	a. Klien menghubungi Pembimbing Kemasyarakatan / Asisten Pembimbing Kemasyarakatan melalui media sosial Whatsapp; b. Pembimbing Kemasyarakatan / Asisten Pembimbing Kemasyarakatan melakukan komunikasi dengan Klien secara <i>video call</i> ; c. Pembimbing Kemasyarakatan / Asisten Pembimbing Kemasyarakatan mengirimkan link laport diri kepada Klien Pemasyarakatan; d. Klien Pemasyarakatan mengisi identitas pada link, meliputi: <ul style="list-style-type: none"> - Nama; - Jenis Kelamin; - Kategori; - Nomor Telepon; - Alamat Domisili; - Nomor Register; - Jenis Layanan; - Nama PK; - Pekerjaan Saat Ini; e. Petugas Registrasi melakukan rekapitulasi laport diri Klien Pemasyarakatan.

4	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 15 (lima belas) menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya
6	Produk Pelayanan	Lapor diri Klien Pemasarakatan.
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Telepon Genggam / Laptop / Komputer; b. Jaringan Internet; c. Buku Pembimbingan Pembimbing Kemasyarakatan
8	Kompetensi Pelaksana	Pembimbing Kemasyarakatan, Asisten Pembimbing Kemasyarakatan, dan/ atau petugas layanan registrasi;
9	Pengawasan Internal	a. Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas; b. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasarakatan (SATOPS PATNAL) pada unit pelaksana teknis.
10	Penanganan Pengaduan	a. Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas; b. Pengaduan dikelola oleh Unit Layanan Pengaduan dengan menyampaikan rekomendasi kepada Kepala Bapas; c. Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan; d. Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang, terdiri atas: a. Pembimbing Kemasyarakatan / Asisten Pembimbing Kemasyarakatan b. Petugas layanan registrasi
12	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan lapor diri Klien Pemasarakatan secara efisien dan efektif.

13	Jaminan Keamanan	Perlindungan hak pribadi klien masyarakat di antaranya terkait dengan kerahasiaan kondisi rumah tangga, kesehatan dan keamanan klien masyarakat serta program pembimbingannya;
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan standar pelayanan



ALUR LAYANAN SI BIMO



Jenis Pelayanan : (20) Layanan Sidang TPP Online (Si TOL)

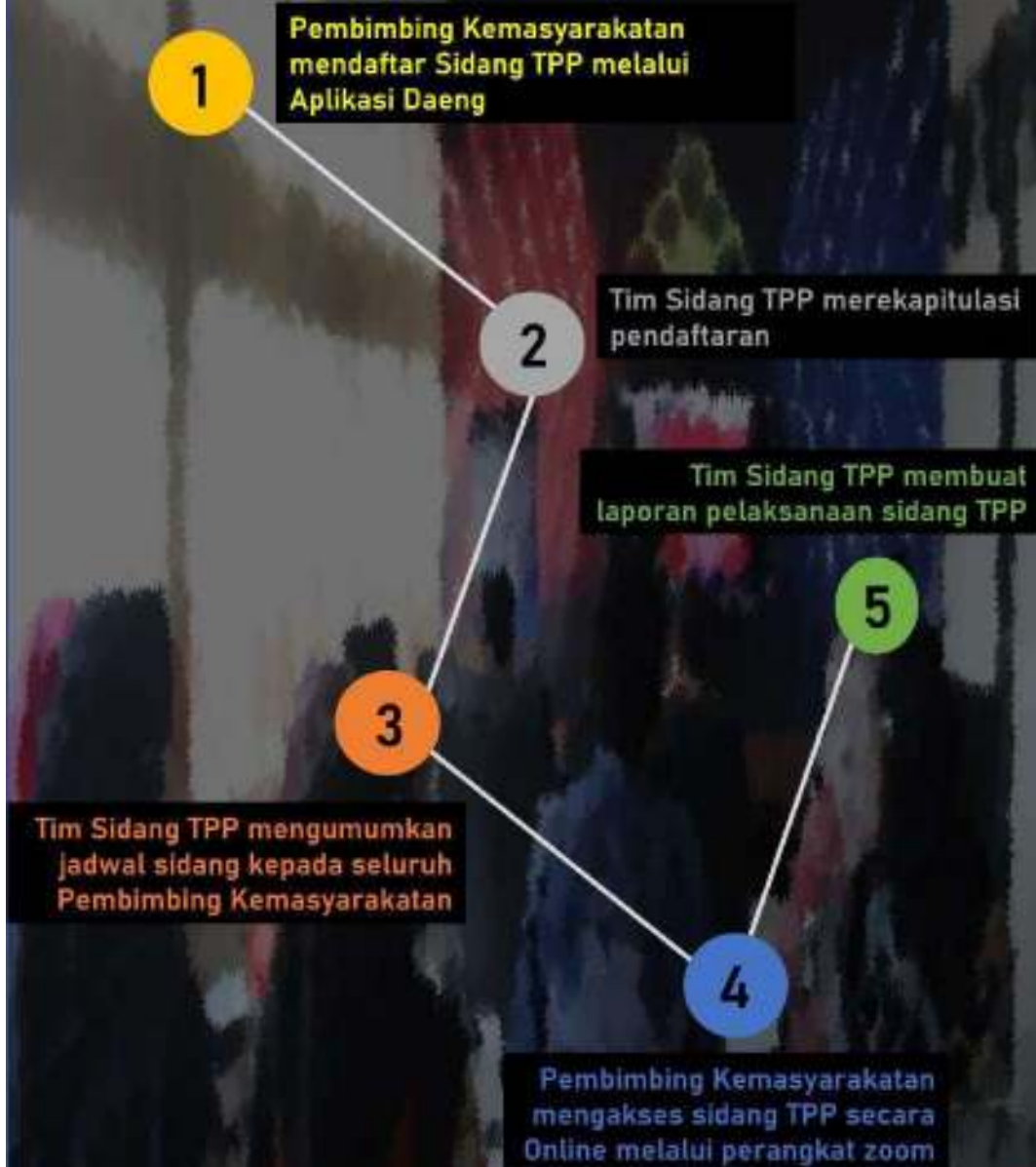
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang RI No. 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan; b. Peraturan Pemerintah RI No. 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan; c. Peraturan Pemerintah RI No. 32 Tahun 1999 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan; d. Keputusan Menteri Kehakiman RI No. M.02-PR.07.03 Tahun 1987 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bimbingan Kemasyarakatan dan Pengentasan Anak; e. Keputusan Menteri Hukum dan Perundang-Undangan RI No. M.02.PR.08.03 Tahun 1999 tentang Pembentukan Balai Pertimbangan Pemasyarakatan (BPP) dan Tim Pengamat Pemasyarakatan (TPP)
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Konsep Dokumen Pembimbing Kemasyarakatan / Asisten Pembimbing Kemasyarakatan;
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pembimbing Kemasyarakatan / Asisten Pembimbing Kemasyarakatan melakukan pendaftaran sidang TPP pada aplikasi Daeng (Daftar Online Sidang TPP); b. Pembimbing Kemasyarakatan / Asisten Pembimbing Kemasyarakatan mengisi identitas Klien dan rekomendasi program serta jadwal pelaksanaan sidang yang diinginkan; c. Tim Sidang TPP melakukan rekapitulasi pendaftaran Pembimbing Kemasyarakatan / Asisten Pembimbing Kemasyarakatan; d. Tim Sidang TPP menginformasikan jadwal persidangan beserta link sidang sekitar 1 (satu) jam sebelum pelaksanaan Sidang TPP; e. Pembimbing Kemasyarakatan / Asisten Pembimbing mengakses link zoom sebagaimana yang diinformasikan Tim Sidang TPP; f. Pembimbing Kemasyarakatan / Asisten Pembimbing Kemasyarakatan mengisi presensi kehadiran secara <i>online</i>; g. Tim Sidang TPP merekapitulasi hasil persidangan dan membuat laporan pelaksanaan Sidang TPP.

4	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 30 (tiga puluh) menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya
6	Produk Pelayanan	Laporan Sidang TPP dan rekomendasi program bimbingan kemasyarakatan
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Telepon Genggam / Laptop / Komputer; b. Jaringan Internet; c. Dokumen Klien Pemasarakatan
8	Kompetensi Pelaksana	Pembimbing Kemasyarakatan, Asisten Pembimbing Kemasyarakatan, dan/atau Anggota Sidang TPP;
9	Pengawasan Internal	a. Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas; b. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasarakatan (SATOPS PATNAL) pada unit pelaksana teknis.
10	Penanganan Pengaduan	a. Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas; b. Pengaduan dikelola oleh Unit Layanan Pengaduan dengan menyampaikan rekomendasi kepada Kepala Bapas; c. Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan; d. Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 13 (tiga belas) orang, terdiri atas: a. Pembimbing Kemasyarakatan / Asisten Pembimbing Kemasyarakatan; b. Anggota Tim Sidang TPP
12	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan Sidang Tim Pengamat Pemasarakatan secara efisien dan efektif.

13	Jaminan Keamanan	Perlindungan informasi risalah persidangan sesuai dengan syarat dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan standar pelayanan



ALUR LAYANAN SIDANG TPP ONLINE (SI TOL)



Jenis Pelayanan : (21) Layanan Pengarsipan Dokumen Pembimbing Kemasyarakatan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang RI No. 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan; b. Peraturan Pemerintah RI No. 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan; c. Peraturan Pemerintah RI No. 32 Tahun 1999 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan; d. Keputusan Menteri Kehakiman RI No. M.02-PR.07.03 Tahun 1987 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bimbingan Kemasyarakatan dan Pengentasan Anak;
2	Persyaratan	Dokumen Laporan Pembimbing Kemasyarakatan / Asisten Pembimbing Kemasyarakatan
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	a. Pembimbing Kemasyarakatan / Asisten Pembimbing Kemasyarakatan mengunduh dokumen Laporan pada Aplikasi Sistem Surat Masuk Keluar; b. Pembimbing Kemasyarakatan / Asisten Pembimbing Kemasyarakatan mengakses aplikasi Gammara (Gabungan Aplikasi Bimbingan Kemasyarakatan) dan memilih opsi Setor Arsip; c. Pembimbing Kemasyarakatan / Asisten Pembimbing Kemasyarakatan mengisi daftar informasi meliputi : <ul style="list-style-type: none"> - Nama PK; - Tanggal Dokumen; - Nama Klien; - Jenis Berkas; - Keterangan File; - Asal UPT; dan - Kategori (Dewasa / Anak) d. Pembimbing Kemasyarakatan / Asisten Pembimbing Kemasyarakatan mengupload dokumen laporan; e. Petugas registrasi mengelola dokumen laporan Pembimbing Kemasyarakatan / Asisten Pembimbing Kemasyarakatan.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 5 (lima) menit

5	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya
6	Produk Pelayanan	Arsip Laporan Pembimbing Kemasyarakatan / Asisten Pembimbing Kemasyarakatan
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Telepon Genggam / Laptop / Komputer; b. Jaringan Internet;
8	Kompetensi Pelaksana	Pembimbing Kemasyarakatan / Asisten Pembimbing Kemasyarakatan / Petugas Layanan Registrasi
9	Pengawasan Internal	a. Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas; b. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasayarakatan (SATOPS PATNAL) pada unit pelaksana teknis.
10	Penanganan Pengaduan	a. Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas; b. Pengaduan dikelola oleh Unit Layanan Pengaduan dengan menyampaikan rekomendasi kepada Kepala Bapas; c. Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan; d. Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang, terdiri atas: a. Pembimbing Kemasyarakatan / Asisten Pembimbing Kemasyarakatan b. Petugas layanan registrasi
12	Jaminan Pelayanan	Pengarsipan dokumen Pembimbing Kemasyarakatan secara aman dan efisien.

13	Jaminan Keamanan	Perlindungan informasi dokumen Laporan Pembimbing Kemasyarakatan;
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan standar pelayanan



ALUR LAYANAN PENGARSIPAN DOKUMEN PK

1

Pembimbing Kemasyarakatan mengunduh Dokumen yang telah ditandatangani dan diberi barcode pada aplikasi Sumaker

2

Pembimbing Kemasyarakatan mengakses link Gammara (Gabungan Aplikasi Bimbingan Kemasyarakatan) dan memilih setor Arsip

3

Pembimbing Kemasyarakatan mengisi identitas dokumen laporan

4

Pembimbing Kemasyarakatan mengupload dokumen laporan

5

Urusan Teknis mengelola dokumen laporan yang telah diupload Pembimbing Kemasyarakatan



Jenis Pelayanan : (22) Layanan Percepatan Penerimaan Klien Pemasyarakatan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang RI No. 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan; b. Peraturan Pemerintah RI No. 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan; c. Peraturan Pemerintah RI No. 32 Tahun 1999 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan; d. Keputusan Menteri Kehakiman RI No. M.02-PR.07.03 Tahun 1987 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bimbingan Kemasyarakatan dan Pengentasan Anak;
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Keputusan; b. Berita Acara Serah Terima.
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas UPT Lapas / Rutan berkoordinasi dengan Seksi Registrasi terkait rencana serah terima Klien Pemasyarakatan; b. Seksi Registrasi mengirimkan link pengisian identitas Warga Binaan Pemasyarakatan kepada petugas UPT Lapas / Rutan; c. Petugas UPT Lapas / Rutan mengisi daftar informasi yang dibutuhkan pada link pengisian; d. Petugas UPT Lapas / Rutan mengantarkan Warga Binaan Pemasyarakatan yang akan diserahkan ke unit pelaksana teknis; e. Petugas registrasi melakukan verifikasi / validasi data terhadap Klien sesuai dengan informasi yang diisi oleh petugas Lapas / Rutan; f. Petugas registrasi melakukan pengambilan sidik jari dan foto terhadap Klien Pemasyarakatan; g. Pemberian arahan terhadap Klien Pemasyarakatan serta penyerahan kartu lapor diri; h. Penandatanganan berita acara serah terima Klien Pemasyarakatan.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 10 (sepuluh) menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya

6	Produk Pelayanan	Serah Terima Klien Pemasarakatan dari UPT Lapas / Rutan.
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Laptop / Komputer; b. Jaringan Internet; c. Dokumen Warga Binaan Pemasarakatan
8	Kompetensi Pelaksana	a. Petugas Layanan Registrasi / Pembimbing Kemasyarakatan / Asisten Pembimbing Kemasyarakatan; b. Memahami pengoperasian Microsoft Excel; c. Cermat; d. Teliti; e. Memahami Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar
9	Pengawasan Internal	a. Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas; b. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasarakatan (SATOPS PATNAL) pada unit pelaksana teknis.
10	Penanganan Pengaduan	a. Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas; b. Pengaduan dikelola oleh Unit Layanan Pengaduan dengan menyampaikan rekomendasi kepada Kepala Bapas; c. Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan; d. Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang, yakni petugas layanan registrasi, Pembimbing Kemasyarakatan, atau Asisten Pembimbing Kemasyarakatan
12	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan serah terima Klien Pemasarakatan secara efisien dan efektif.

13	Jaminan Keamanan	Perlindungan informasi pribadi klien masyarakat;
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan standar pelayanan



ALUR LAYANAN PERCEPATAN PENERIMAAN KLIEN

Petugas Lapas / Rutan mengisi form pada aplikasi Bapas Makassar terkait identitas warga binaan pemasyarakatan yang akan diserahterimakan

1

2

Petugas Lapas / Rutan mengantar WBP ke Balai Pemasyarakatan

3

Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data serta pengambilan foto dan sidik jari Klien

4

Penandatanganan berita acara serah terima Klien



Jenis Pelayanan : (23) Layanan Pengajuan Permintaan Litmas

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang RI No. 22 Tahun 2022 tentang Masyarakat; b. Peraturan Pemerintah RI No. 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Masyarakat; c. Peraturan Pemerintah RI No. 32 Tahun 1999 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Masyarakat; d. Keputusan Menteri Kehakiman RI No. M.02-PR.07.03 Tahun 1987 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bimbingan Masyarakat dan Pengentasan Anak;
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Permintaan; b. Petikan Putusan; c. Surat Jaminan (opsional); d. Identitas Penjamin / Kartu Keluarga (opsional); e. Salinan Daftar Perubahan (opsional); f. Salinan Register F (opsional)
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas UPT Lapas / Rutan berkoordinasi dengan Seksi Registrasi / Seksi Bimbingan Masyarakat terkait rencana pengajuan permintaan penelitian masyarakat; b. Seksi Registrasi / Seksi Bimbingan Masyarakat mengirimkan link penginputan permintaan penelitian masyarakat kepada petugas UPT Lapas / Rutan; c. Petugas UPT Lapas / Rutan mengisi daftar informasi yang dibutuhkan pada link pengisian dan mengupload dokumen pendukung yang dibutuhkan; d. Petugas registrasi melakukan verifikasi / validasi data terhadap Klien sesuai dengan informasi yang diisi oleh petugas Lapas / Rutan; e. Permintaan Litmas diserahkan kepada Kepala unit pelaksana teknis dalam rangka penunjukan Pembimbing Masyarakat.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 5 (lima) menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya
6	Produk Pelayanan	Penerimaan Permintaan Litmas dari UPT Lapas / Rutan

7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Laptop / Komputer; b. Jaringan Internet; c. Dokumen Warga Binaan Pemasyarakatan
8	Kompetensi Pelaksana	Pembimbing Kemasyarakatan, Asisten Pembimbing Kemasyarakatan, petugas layanan registrasi, dan / atau petugas layanan bimbkemas;
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas; b. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasyarakatan (SATOPS PATNAL) pada unit pelaksana teknis.
10	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> a. Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas; b. Pengaduan dikelola oleh Unit Layanan Pengaduan dengan menyampaikan rekomendasi kepada Kepala Bapas; c. Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan; d. Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang yaitu petugas layanan registrasi / petugas layanan bimbkemas
12	Jaminan Pelayanan	Penerimaan permintaan Litmas dari UPT Lapas / Rutan efisien dan efektif.
13	Jaminan Keamanan	Perlindungan informasi pribadi warga binaan pemasyarakatan;

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan standar pelayanan
----	----------------------------	---



ALUR LAYANAN PENGAJUAN PERMINTAAN LITMAS

1 Petugas UPT Lapas / Rutan mengisi daftar informasi pada link Input Permintaan Litmas

2

Petugas UPT Lapas / Rutan mengunggah surat permintaan dan dokumen yang dibutuhkan

3 Petugas registrasi Bapas melakukan verifikasi dan validasi data

4

Permintaan Litmas diserahkan kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis dalam rangka penunjukan Pembimbing Kemasyarakatan



Jenis Pelayanan : (24) Layanan Penanganan Yankomas

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;</p> <p>d. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 11 Tahun 2022 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Kementerian Hukum dan Asasi Manusia;</p> <p>e. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 32 Tahun 2016 tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat terhadap Permasalahan Hak Asasi Manusia</p>
2	Persyaratan	<p>a. Memiliki Kartu Tanda Penduduk atau Kartu Tanda Pengenal (paspor, nomor induk kependudukan, atau surat izin mengemudi).</p>

3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Layanan penanganan Yankomas menerima informasi berkaitan dengan dugaan adanya pelanggaran hak asasi manusia;</p> <p>b. Pengaduan dapat disampaikan oleh pegawai atau masyarakat dengan mekanisme secara langsung maupun tidak langsung;</p> <p>c. Penyampaian pengaduan secara langsung dilakukan dengan mengunjungi Bapas Kelas I Makassar dan mengisi formulir komunikasi masyarakat di loket Yankomas;</p> <p>d. Penyampaian pengaduan secara tidak langsung dilakukan dengan mengakses aplikasi call center Bapas Kelas I Makassar atau melalui surat, faksimile, atau surat elektronik;</p> <p>e. Laporan pengaduan paling sedikit memuat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identitas pelapor; - Identitas terlapor; - Tempat kejadian; - Waktu kejadian; - Kronologis kejadian; dan - Dokumen pendukung seperti surat laporan kepada kepolisian, putusan pengadilan, surat keterangan dari instansi terkait dan dokumen pendukung lainnya (opsional) <p>f. Tim Yankomas melakukan identifikasi dan menyusun resume;</p> <p>g. Selanjutnya Tim Yankomas melakukan telaahan dan menyusun Surat Rekomendasi yang memuat saran dan tindak lanjut penyelesaian permasalahan HAM;</p> <p>h. Surat Rekomendasi dikirimkan kepada Lembaga / instansi yang terindikasi melakukan pelanggaran HAM.</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 60 (enam puluh) hari
5	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya
6	Produk Pelayanan	Tindak Lanjut atas Pengaduan Yankomas
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Meja / Loker Pelayanan;</p> <p>b. Alat Tulis Kantor;</p> <p>c. Buku Administrasi Yankomas;</p> <p>d. Komputer / Laptop;</p> <p>e. Telepon Genggam;</p> <p>f. Media Sosial Whatsapp</p>

8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pegawai Balai Pemasyarakatan Kelas I Makassar; dan b. Anggota Tim Yankomas Bapas Kelas I Makassar.
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengawasan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasyarakatan (SATOPS PATNAL) Unit Pelaksana Teknis; b. Kepala Bapas Kelas I Makassar.
10	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> a. Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas; b. Pengaduan dikelola oleh Unit Layanan Pengaduan dengan menyampaikan rekomendasi kepada Kepala Bapas; c. Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan; d. Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan
11	Jumlah Pelaksana	<p>5 (lima) orang, terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ketua merangkap anggota; b. Sekretaris merangkap anggota; c. Anggota
12	Jaminan Pelayanan	Pengaduan Yankomas yang diajukan pasti dilayani secara responsif dan tepat waktu.
13	Jaminan Keamanan	Perlindungan fisik dan data privasi pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan standar pelayanan



ALUR LAYANAN PENANGANAN YANKOMAS

1

Masyarakat mengunjungi atau menghubungi petugas Bapas Kelas I Makassar dalam rangka melakukan pengaduan Yankomas

2

Petugas Yankomas memberikan formulir komunikasi masyarakat kepada masyarakat untuk diisi dengan menjunjung 7 prinsip *Handling Complaint*

Surat Rekomendasi dikirimkan kepada lembaga / instansi yang terindikasi melakukan pelanggaran HAM

3

Tim Yankomas melakukan identifikasi dan menyusun resume serta telaahan

5

4

Tim Yankomas menyusun surat rekomendasi yang memuat saran dan tindak lanjut



**Jenis Pelayanan : (25) Layanan Tracking Penelitian
Kemasyarakatan**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang RI No. 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan; b. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah; d. Keputusan Menteri Kehakiman RI No. M.02-PR.07.03 Tahun 1987 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bimbingan Kemasyarakatan dan Pengentasan Anak;
2	Persyaratan	Surat Jaminan Kesanggupan Keluarga atau Kartu Keluarga
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	a. Masyarakat mengakses call centre Bapas Kelas I Makassar melalui aplikasi media sosial Whatsapp; b. Masyarakat memilih opsi terkait informasi penyelesaian litmas; c. Masyarakat dapat melihat informasi penyelesaian litmas dengan kriteria sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Telah Terbagi; - Telah Membuat Surat Perintah; - Telah Dilaksanakan Proses Wawancara; - Telah Sidang TPP - Telah Selesai
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 2 (dua) menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya
6	Produk Pelayanan	Informasi tahapan penyelesaian Litmas
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Telepon Genggam / Laptop / Komputer; b. Jaringan Internet;

8	Kompetensi Pelaksana	Pembimbing Kemasyarakatan / Asisten Pembimbing Kemasyarakatan / Petugas Layanan Registrasi / Petugas Layanan Bimkemas
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas; b. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasarakatan (SATOPS PATNAL) pada unit pelaksana teknis.
10	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> a. Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas; b. Pengaduan dikelola oleh Unit Layanan Pengaduan dengan menyampaikan rekomendasi kepada Kepala Bapas; c. Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan; d. Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang, yakni Pembimbing Kemasyarakatan / Asisten Pembimbing Kemasyarakatan, Petugas layanan registrasi, Petugas Layanan Bimkemas, atau Duta Layanan
12	Jaminan Pelayanan	Informasi Tahapan Penyelesaian Penelitian Kemasyarakatan secara objektif.
13	Jaminan Keamanan	Perlindungan informasi dokumen Laporan Penelitian Kemasyarakatan;
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan standar pelayanan



ALUR LAYANAN TRACKING LITMAS

Masyarakat mengakses call centre Bapas
Makassar

1

2

Masyarakat memilih opsi terkait
informasi penyelesaian litmas

Masyarakat mengisi identitas nama Klien
yang ingin dilakukan pencarian

3

4

Masyarakat menerima informasi
terkait tahapan penyelesaian litmas



Jenis Pelayanan : (26) Layanan Publikasi Informasi Media Sosial

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah; d. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 11 Tahun 2022 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Kementerian Hukum dan Asasi Manusia.
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi memiliki muatan yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat.
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Kontributor melakukan pengambilan dokumentasi dan mengumpulkan informasi kegiatan; b. Kontributor mengirimkan dokumentasi ke grup redaksi dan informasi kepada editor; c. Editor mengembangkan informasi menjadi suatu berita; d. Editor mengirimkan narasi ke dalam grup whatsapp Redaksi Bapas Makassar; e. Masing-masing pengelola media sosial mengunggah dokumentasi dan narasi berita; f. Pengelola media sosial menyimpan link berita pada Dokumen Rekapitulasi Tim Humas Bapas Kelas I Makassar
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 30 (tiga puluh) menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya
6	Produk Pelayanan	Informasi Bapas Kelas I Makassar melalui sarana media sosial

7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Kamera; b. Telepon Genggam; c. Laptop / Komputer; d. Jaringan Internet; e. Buku Catatan
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Anggota Tim Humas Bapas Kelas I Makassar; b. Mengetahui dasar-dasar terkait ilmu jurnalistik
9	Pengawasan Internal	Pengawasan oleh Kepala Bapas.
10	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> a. Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas; b. Pengaduan dikelola oleh Unit Layanan Pengaduan dengan menyampaikan rekomendasi kepada Kepala Bapas; c. Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan; d. Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan.
11	Jumlah Pelaksana	<p>8 (delapan) orang, terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 2 (dua) Redaktur; b. 1 (satu) Editor; dan c. 7 (tujuh) Pengelola Media Sosial
12	Jaminan Pelayanan	Penyampaian informasi secara tepat, cepat, akurat, dan berimbang;
13	Jaminan Keamanan	Perlindungan dari informasi yang bersifat privasi atau melanggar kode etik jurnalistik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan standar pelayanan



ALUR LAYANAN PUBLIKASI INFORMASI MEDIA SOSIAL



Jenis Pelayanan : (27) Layanan Penerimaan Surat

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;</p> <p>d. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 11 Tahun 2022 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Kementerian Hukum dan Asasi Manusia.</p>
2	Persyaratan	Memiliki Kartu Tanda Penduduk atau Kartu Tanda Pengenal.
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Tamu / Pengunjung diterima langsung oleh Duta Layanan di pintu utama dengan prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) dan diarahkan ke petugas piket;</p> <p>b. Petugas piket menerima surat dari pengunjung dan mencatat pada buku piket;</p> <p>c. Petugas piket menyerahkan surat kepada Urusan Umum untuk dicatat dalam Buku Surat Masuk dan diberikan lembar disposisi;</p> <p>d. Urusan Umum menyerahkan kepada Kepala Bapas untuk dilakukan proses disposisi;</p> <p>e. Surat diberikan kepada masing-masing bagian sesuai dengan disposisi Kepala Bapas oleh Sekretaris Kepala Bapas.</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 15 (lima belas) menit
5	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya

6	Produk Pelayanan	Penerimaan Surat oleh Bapas Kelas I Makassar
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Meja / Loker Pelayanan; b. Alat Tulis Kantor; c. Buku Piket; d. Ruang Tunggu Pengunjung; e. Lahan Parkir Pengunjung; f. Ruang Laktasi; g. Ruang Bermain Anak; h. Toilet Pengunjung; i. Minuman dan makanan ringan; j. Lokasi Charger; k. Jaringan WiFi
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pegawai Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar; b. Telah Mengikuti pelatihan pelayanan prima; c. Memahami Standar Pelayanan Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengawasan oleh Pengawas Piket di Bapas; b. Pengawasan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasarakatan (SATOPS PATNAL) Unit Pelaksana Teknis.
10	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> a. Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas; b. Pengaduan dikelola oleh Unit Layanan Pengaduan dengan menyampaikan rekomendasi kepada Kepala Bapas; c. Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan; d. Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan.
11	Jumlah Pelaksana	<p>3 (tiga) orang, terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Duta Layanan; b. Petugas Piket; dan c. Sub Bagian Tata Usaha

12	Jaminan Pelayanan	Penerimaan surat secara cepat, cermat, dan profesional;
13	Jaminan Keamanan	Perlindungan hak privasi dari informasi surat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan standar pelayanan



ALUR LAYANAN PENERIMAAN SURAT

Pengunjung diarahkan oleh Duta Layanan ke Meja Petugas Piket

1

2

Petugas Piket menerima surat dan mencatat dalam buku piket lalu menyerahkan ke Urusan Umum

Urusan Umum mencatat dalam Buku Surat Masuk dan memberikan tembar disposisi lalu diserahkan ke Kepala Bapas

3

4

Kepala Bapas melakukan disposisi sesuai dengan tujuan persuratan



Jenis Pelayanan : (28) Layanan Objek / Lokasi Penelitian

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah; e. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 11 Tahun 2022 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Kementerian Hukum dan Asasi Manusia.
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki Kartu Tanda Penduduk atau Kartu Tanda Pengenal; b. Memiliki Surat Permintaan Penelitian
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Tamu / Pengunjung diterima langsung oleh Duta Layanan di pintu utama dengan prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) dan diarahkan ke petugas piket; b. Petugas piket menerima surat permintaan penelitian dari peneliti dan mencatat pada buku piket; c. Petugas piket menyerahkan surat kepada Urusan Umum untuk dicatat dalam Buku Surat Masuk dan diberikan lembar disposisi; d. Urusan Umum menyerahkan kepada Kepala Bapas untuk dilakukan proses disposisi; e. Surat diberikan kepada masing-masing bagian sesuai dengan disposisi Kepala Bapas oleh Sekretaris Kepala Bapas; f. Urusan Umum menghubungi peneliti untuk menginformasikan waktu kunjungan penelitian; g. Peneliti berkunjung melakukan penelitian dan menerima surat resmi bahwa telah melakukan penelitian

4	Jangka Waktu Penyelesaian	Tentatif
5	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya
6	Produk Pelayanan	Data dan Informasi dari Bapas Kelas I Makassar serta Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Meja / Loker Pelayanan; b. Alat Tulis Kantor; c. Aplikasi SDP; d. Arsip (Fisik dan Digital); e. Ruang Layanan Informasi
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pegawai Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar; b. Mampu mengakses data instansi; c. Memahami tugas dan fungsi instansi.
9	Pengawasan Internal	Pengawasan oleh Kepala Bapas.
10	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> a. Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas; b. Pengaduan dikelola oleh Unit Layanan Pengaduan dengan menyampaikan rekomendasi kepada Kepala Bapas; c. Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan; d. Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan.
11	Jumlah Pelaksana	<p>4 (empat) orang, terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Duta Layanan; b. Petugas Piket; c. Sub Bagian Tata Usaha; d. Pegawai Berkompeten

12	Jaminan Pelayanan	Penerimaan data dan informasi secara cepat dan objektif, serta terlayani dengan profesional;
13	Jaminan Keamanan	Perlindungan hak privasi dari informasi rencana penelitian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan standar pelayanan



ALUR LAYANAN OBJEK / LOKASI PENELITIAN



Jenis Pelayanan : (29) Magang Mahasiswa / Lembaga

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah; e. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 11 Tahun 2022 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Kementerian Hukum dan Asasi Manusia.
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki Kartu Tanda Penduduk atau Kartu Tanda Pengenal; b. Memiliki Surat Permintaan Magang resmi dari perguruan tinggi atau lembaga;
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Tamu / Pengunjung diterima langsung oleh Duta Layanan di pintu utama dengan prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) dan diarahkan ke petugas piket; b. Petugas piket menerima surat permintaan magang dari pengunjung dan mencatat pada buku piket; c. Petugas piket menyerahkan surat kepada Urusan Umum untuk dicatat dalam Buku Surat Masuk dan diberikan lembar disposisi; d. Urusan Umum menyerahkan kepada Kepala Bapas; e. Kepala Bapas melakukan konfirmasi dan menentukan waktu pertemuan dengan peserta magang; f. Urusan Umum menghubungi peserta magang untuk menginformasikan jadwal pertemuan perdana dengan Kepala Bapas; g. Kepala Bapas melakukan pertemuan dengan

		peserta magang dan menjelaskan ketentuan pendidikan magang di Bapas Kelas I Makassar; h. Peserta melakukan magang sesuai dengan rentang waktu yang telah ditentukan; i. Peserta menerima surat yang menyatakan telah melakukan pendidikan magang di Bapas Kelas I Makassar.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Tentatif
5	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya
6	Produk Pelayanan	Data dan Informasi dari Bapas Kelas I Makassar serta surat keterangan telah melakukan pendidikan magang.
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Meja / Loker Pelayanan; b. Alat Tulis Kantor; c. Ruang Layanan
8	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar; b. Memahami tugas dan fungsi instansi.
9	Pengawasan Internal	Pengawasan oleh Kepala Bapas.
10	Penanganan Pengaduan	a. Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas; b. Pengaduan dikelola oleh Unit Layanan Pengaduan dengan menyampaikan rekomendasi kepada Kepala Bapas; c. Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan; d. Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan.
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang, terdiri atas: a. Duta Layanan; b. Petugas Piket; c. Sub Bagian Tata Usaha;
12	Jaminan Pelayanan	Penerimaan ilmu pengetahuan secara profesional;

13	Jaminan Keamanan	Perlindungan keamanan selama pelaksanaan urusan pendidikan magang;
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan standar pelayanan



ALUR LAYANAN MAGANG MAHASISWA / LEMBAGA

1

Petugas Piket menerima Surat Permintaan Magang lalu menyerahkan ke Urusan Umum

2

Urusan Umum mencatat dalam Buku Surat Masuk dan menyerahkan kepada Kepala Bapas

3

Kepala Bapas mengonfirmasi kesediaan dan menetapkan jadwal pertemuan perdana dengan peserta magang

4

Urusan Umum mengonfirmasi kepada calon peserta magang terkait jadwal pertemuan perdana

5

Kepala Bapas melakukan pertemuan perdana dengan peserta magang dan menjelaskan ketentuan pendidikan magang



BAB III

STRATEGI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN BAPAS KELAS I MAKASSAR

Unit Pelaksana Teknis Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar memiliki berbagai jenis pelayanan yang mengintegrasikan pejabat struktural, pejabat fungsional tertentu Pembimbing Kemasyarakatan, dan Pejabat Fungsional Umum. Di dalam pelaksanaan Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar terdapat empat tahapan yang harus diketahui oleh para pelaksana layanan yakni perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian.

A. PERENCANAAN

Pada tahapan perencanaan pelaksanaan standar pelayanan bimbingan kemasyarakatan, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan oleh para pelaksana layanan, yakni:

1. Perencanaan Manajemen SDM

Agar penerapan Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar menghasilkan pelayanan yang prima maka Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar juga harus memperhatikan kualitas dari sumber daya pelaksana layanan. Kualitas dari sumber daya manusia ditentukan oleh mekanisme rekrutmennya serta penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan secara berkala. Di samping aspek kualitas, perencanaan sumber daya manusia juga harus menyentuh pada aspek kuantitas. Hal tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelaksana layanan pada setiap jenis layanan publik di unit pelaksana teknis pemasarakatan. Perencanaan manajemen sumber daya manusia untuk memenuhi kebutuhan pelaksanaan pelayanan publik diuraikan sebagai berikut:

- Unit pelaksana teknis Pemasarakatan mengidentifikasi jenis layanan publik apa saja yang akan diselenggarakan;
- Dari semua jenis layanan tersebut akan diketahui berapa jumlah pelaksana layanan yang dibutuhkan;
- Selain identifikasi terhadap jumlah pelaksana layanan, unit pelaksana teknis juga mengidentifikasi kompetensi masing-masing pelaksana sesuai kebutuhan dari masing-masing jenis layanan;
- Berdasarkan analisis kebutuhan terkait jumlah dan kompetensi, Kepala Bapas Kelas I Makassar mengajukan usulan kepada Setjen melalui Kepala Kantor Wilayah Hukum dan HAM dan Ditjen Pemasarakatan;

- Dalam hal terjadinya kekurangan SDM, Unit Pelaksana Teknis mengatasinya melalui pola penyelenggaraan pelayanan. Misalnya, dengan layanan terpadu;
- Apabila usulan dipenuhi maka unit pelaksana teknis menyelenggarakan pelatihan melalui bimbingan teknis secara berkala sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.

2. Penganggaran

Guna mendukung terwujudnya pelayanan publik di Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar yang berkualitas, selain perencanaan terhadap pemenuhan kebutuhan Sumber Daya Manusia, Institusi Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar juga memperhitungkan perencanaan anggaran secara riil sesuai dengan kebutuhan. Beberapa hal yang harus diperhatikan di dalam merancang anggaran terkait dengan kebutuhan penerapan Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar adalah sebagai berikut:

- Proses perencanaan penganggaran harus bisa melihat berapa banyak layanan yang membutuhkan anggaran disesuaikan dengan bobot/volume seberapa sering layanan tersebut diberikan;
- Mekanisme penyusunan anggaran diawali dari penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKAKL) yang diusulkan oleh Unit Pelaksana Teknis yang kemudian dibahas oleh Kanwil. Hasil pembahasan RKAKL tersebut kemudian oleh Kantor Wilayah disampaikan kepada Sekretariat Jenderal dan tembusannya disampaikan kepada Direktorat Jenderal Pemasarakatan. Tembusan tersebut juga harus dilengkapi dengan data pendukung yang memadai.

3. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang tersedia di Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar merupakan salah satu aspek yang turut mendukung terwujudnya pelayanan yang dapat memuaskan penggunanya. Oleh karena itu, terkait dengan sarana dan prasarana terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan, yaitu:

- Masing-masing pelaksana layanan Bapas Kelas I Makassar perlu mengidentifikasi sarana dan prasarana di semua jenis layanan publik yang diselenggarakan;
- Berdasarkan analisis kebutuhan terkait sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan publik, Kepala Bapas Kelas I Makassar mengajukan usulan pemenuhannya kepada Ditjenpas melalui Kepala Kantor Wilayah Hukum dan HAM Sulawesi Selatan untuk dimasukkan dalam prioritas postur anggaran;

- Dalam hal terjadinya kekurangan sarana dan prasarana, Unit Pelaksana Teknis mengatasinya melalui optimalisasi anggaran yang telah disusun sebelumnya atau memaksimalkan sarana prasarana yang sudah ada;
- Pelaksana layanan Bapas Kelas I Makassar harus menyiapkan anggaran untuk perawatan sarana dan prasarana layanan.

4. Sarana dan Prasarana

- Kelengkapan Peraturan

Standar pelayanan publik yang ada di Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar yang telah ditetapkan melalui Keputusan Kepala Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar ini memuat berbagai dasar hukum yang dijadikan sebagai acuan pelaksanaan kegiatan. Beberapa peraturan di antaranya sudah diperbaharui sehingga setiap pelaksana pelayanan wajib untuk melaksanakan kegiatannya sesuai dengan peraturan yang terbaru. Setelah standar pelayanan publik ditetapkan maka perlu diidentifikasi kembali peraturan-peraturan yang berkenaan dengan standar pelayanan publik. Setelah identifikasi, maka perlu dilakukan analisa terhadap peraturan tersebut yang hasilnya dapat berupa merubah/merivisi, menghapus, atau memperbaharui peraturan yang bertentangan dengan standar pelayanan pemsarakatan. Penyesuaian terhadap peraturan yang dimaksud mencakup juga mekanisme / system / dan prosedur, pelaksana layanan, dan jangka waktu pelayanan yang mudah diaplikasikan sebagaimana dimaksud dalam standar operasional prosedur.

- Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan salah satu bukti kesungguhan pemberi layanan publik untuk menerapkan prinsip-prinsip good governance (transparansi, akuntabilitas, keterbukaan dan keadilan) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Masyarakat harus mengetahui maklumat tersebut dan memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk menyalurkan keinginan dan sarannya serta melakukan pengawasan dan aduan bila ada ketidaksesuaian antara yang dijanjikan dengan praktek pelaksanaannya.

Asas dalam pelaksanaan layanan sesuai dengan pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu Kepentingan Umum, Kepastian Hukum, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban, Keprofesionalan, Partisipatif, Persamaan perlakuan / tidak diskriminatif, Keterbukaan, Akuntabilitas, Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, Ketepatan waktu, Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Maklumat pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Maklumat pelayanan harus diartikan sebagai sebuah tanggungjawab besar yang disandarkan pada seluruh petugas masyarakatan dari para pengguna layanan di lingkungan masyarakatan. Maklumat tersebut bukan sekedar slogan, tapi benar – benar merupakan falsafah nilai – nilai yang diyakini dan dilaksanakan oleh seluruh petugas masyarakatan sesuai dengan tugas pokok, fungsi dan kewenangan.

Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus, serta pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar. Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

B. PENGORGANISASIAN

1. Pola Penyelenggaraan

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pola penyelenggaraan publik dapat bersifat:

- Fungsional

Pola penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

- Terpusat

Pola penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

- Terpadu

Pelayanan terpadu adalah proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada Pasal 9 menyatakan bahwa dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu.

Pengaturan lebih lanjut mengenai sistem pelayanan terpadu ini terdapat pula dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 12 menjelaskan bahwa sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan, yaitu memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau, memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Sistem Pelayanan terpadu harus pula dilaksanakan dengan prinsip, antara lain keterpaduan, ekonomis, koordinasi, pendelegasian atau pelimpahan wewenang, akuntabilitas, dan aksesibilitas. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menguraikan bahwa bentuk sistem pelayanan terpadu dapat berupa Terpadu Satu Atap maupun Terpadu Satu Pintu. Terpadu Satu Atap adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Jadi, penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dan / atau beberapa organisasi penyelenggara pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama pada satu tempat mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu atap.

Adapun Terpadu Satu Pintu Pola pelayanan yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses, dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan, melalui satu pintu.

- Gugus tugas

Pola pelayanan publik yang menempatkan perorangan atau dalam bentuk gugus tugas pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu. Dengan melihat pada pola penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, instansi Balai

Pemasyarakatan Kelas I Makassar sebagai penyelenggara pelayanan mengembangkan pola-pola tersebut sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Adanya pengaturan pola penyelenggaraan pelayanan terpadu dapat membuka peluang bagi unit pelaksana teknis untuk memilah layanan mana saja yang dapat dikategorikan untuk berada dalam layanan fungsional, terpusat maupun layanan terpadu. Strategi ini harus diterapkan mengingat Balai Pemasyarakatan Kelas I Makassar merupakan Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan yang memiliki jenis layanan cukup banyak. Sementara itu mereka dihadapkan dengan jumlah sumber daya manusia yang belum memadai dan keterbatasan sarana prasarana.

2. Koordinasi Penyelenggaraan

Instansi Balai Pemasyarakatan Kelas I Makassar sebagai penyelenggara Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar berpedoman terhadap instansi pembina Direktorat Jenderal Pemasyarakatan yang memiliki struktur organisasi yang bersifat vertikal yang dalam praktiknya harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- Untuk layanan yang sifatnya mandiri perlu dilakukan koordinasi secara internal. Masing-masing UPT penyelenggara layanan pemasyarakatan harus melakukan koordinasi antara satuan kerja secara internal guna mendukung terwujudnya layanan berkualitas prima;
- Untuk layanan yang sifatnya terpadu perlu dilakukan koordinasi secara eksternal. Layanan unit terpadu merupakan kegiatan yang tidak terpisahkan mulai dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pemasyarakatan sampai ke Direktorat Jenderal Pemasyarakatan. Misalnya, pada layanan pembebasan bersyarat, hasil sidang Tim Pengamat Pemasyarakatan yang diusulkan kepada Kepala UPT kemudian diusulkan kepada Kepala Kantor Wilayah. Setelah dilakukan sidang TPP untuk tingkat Kanwil, hasil rekomendasi sidang kemudian diajukan ke Direktorat Jenderal Pemasyarakatan selaku pihak yang memiliki wewenang untuk menerbitkan Surat Keputusan Pembebasan Bersyarat (SK PB).

C. PELAKSANAAN

Pelaksanaan standar pelayanan pemasyarakatan mengacu pada berbagai komponen yang tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mencakup:

1. Dasar Hukum

Di dalam melaksanakan layanan publik di Balai Pemasyarakatan Kelas I Makassar, petugas pelaksana harus menggunakan dasar hukum dari setiap

layanan. Berbagai dasar hukum yang telah disahkan terkait dengan pelayanan di Pemasyarakatan harus disosialisasikan ke seluruh pelaksana layanan;

2. Persyaratan Pelayanan

Setiap layanan publik di Balai Pemasyarakatan Kelas I Makassar memiliki persyaratan yang harus dipenuhi oleh pengguna jasa baik itu persyaratan yang bersifat teknis maupun administratif. Seluruh petugas pelaksana di dalam melakukan pelayanan bimbingan kemasyarakatan harus mematuhi persyaratan yang telah ditetapkan Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar dan layanan dapat dilaksanakan apabila semua persyaratan baik itu teknis maupun administratif telah terpenuhi.

3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Petugas pelaksana pada saat pelaksanaan layanan bimbingan kemasyarakatan harus memperhatikan sistem, mekanisme, dan prosedur layanan yang telah dibakukan di dalam Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar. Adanya pembakuan ini agar petugas pelaksana tidak lagi menggunakan standar sendiri karena sebelumnya tidak semua pelayanan Bapas Kelas I Makassar memiliki standar yang baku.

4. Jangka Waktu Penyelesaian

Layanan Bapas Kelas I Makassar perlu untuk memiliki jangka waktu penyelesaian yang dibakukan agar tidak lagi ada perbedaan waktu dalam melaksanakan suatu layanan. Melalui penetapan jangka waktu penyelesaian di dalam standar layanan Bapas Kelas I Makassar, petugas Bapas Kelas I Makassar tidak lagi menetapkan sendiri jangka waktu pelayanan sehingga menjadi tidak efektif. Hal ini dilakukan demi memberikan jaminan kepuasan berupa layanan yang tepat waktu kepada pengguna jasa layanan.

5. Biaya / Tarif

Layanan yang ada pada Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar tidak dibebankan biaya / tarif, maka petugas pelaksana layanan tidak diperbolehkan memungut biaya/tarif kepada pengguna jasa yang ingin memperoleh suatu layanan.

6. Produk Pelayanan

Produk pelayanan yang diberikan oleh petugas pelaksana kepada penerima layanan harus sesuai dengan produk yang ditetapkan di dalam Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar.

7. Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas

Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas merupakan elemen penting di dalam penyelenggaraan pelayanan Bapas Kelas I Makassar. Dengan dibakukannya ketentuan mengenai sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, Bapas Kelas I

Makassar wajib untuk memenuhi kebutuhan terkait dengan komponen tersebut dan juga melakukan pemeliharaan berbagai sarana, prasarana, dan fasilitas layanan publik di institusinya. Untuk layanan yang sifatnya keluar, seperti pendampingan pada saat proses peradilan dan bimbingan klien ke tempat tinggal klien, perlu disediakan sarana transportasi.

8. Kompetensi Pelaksana

Institusi Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar dalam rangka memenuhi pelayanan kepada publik yang berkualitas prima sangat penting untuk memperhatikan kompetensi pelaksana layanan. Petugas pelaksana yang ditugaskan untuk melaksanakan layanan tertentu harus memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman sesuai dengan yang ditetapkan di dalam standar pelayanan pemsarakatan. Guna meningkatkan kompetensi pelaksana, Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar juga diharuskan mengirim petugasnya untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan sesuai dengan kebutuhan layanan. Selain itu pelaksana layanan juga harus menanamkan semangat kemandirian serta menerapkan disiplin jam kerja secara lebih ketat guna meningkatkan standar pelayanan yang efektif dan efisien.

9. Pengawasan Internal

Di dalam penerapan Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar, pimpinan atau penanggungjawab layanan wajib untuk melakukan pengawasan internal agar menjamin penyelenggaraan pelayanan berjalan dengan optimal dan konsisten. Penyelenggara layanan wajib melakukan pengawasan untuk mencegah dan meluruskan bila terjadi kesalahan/penyimpangan, membina dan membangun iklim dan budaya kerja yang tertib, taat asas, mengembangkan etos kerja, disiplin dan produktif. Selain itu pengawasan internal juga dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal (SATOPSPATNAL) UPT Bapas Kelas I Makassar.

10. Penanganan Pengaduan

Selain melalui pengawasan internal, kinerja para petugas juga dapat diawasi melalui pengaduan yang diajukan oleh Klien Pemasarakatan, penjamin, atau masyarakat penerima layanan. Bapas Kelas I Makassar menyediakan sarana berupa kotak aduan atau secara online dan juga wajib untuk memberikan klarifikasi baik itu secara lisan maupun tertulis terhadap pengaduan tersebut guna meningkatkan pelayanan yang optimal. Petugas pelaksana tidak diperkenankan untuk mengambil keputusan sendiri terkait dengan pengaduan melainkan harus melalui musyawarah dengan atasan terkait atau Kepala Bapas Kelas I Makassar.

11. Jumlah Pelaksana

Kepala Bapas Kelas I Makassar wajib untuk menempatkan petugas sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan pada suatu layanan agar dapat memberikan layanan yang efektif dan efisien. Jika diperlukan, Kepala Bapas Kelas I Makassar mengajukan penambahan pegawai. Petugas pelaksana tidak diperkenankan untuk memiliki tugas rangkap di waktu yang bersamaan guna menghindari tidak terlaksananya pelayanan secara optimal.

12. Jaminan Pelayanan

Penyelenggara layanan wajib untuk memberikan jaminan pelayanan kepada penerima layanan untuk memastikan bahwa produk pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar. Penyelenggara layanan tidak diperbolehkan untuk melakukan penyimpangan terkait dengan pemberian layanan. Di dalam memberikan pelayanan kepada publik, seluruh petugas Bapas Kelas I Makassar harus memiliki sikap melayani masyarakat dengan tidak diskriminatif, sopan, ramah, memberikan keamanan serta kenyamanan sesuai dengan komponen jaminan pelayanan dan jaminan keamanan yang ada di dalam Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar.

13. Jaminan Keamanan

Kepala Bapas Kelas I Makassar beserta penyelenggara layanan wajib memberikan jaminan keamanan kepada penerima layanan agar bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan. Pelaksana layanan tidak diperbolehkan melakukan diskriminasi dan menjaga kerahasiaan dari penerima layanan.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Kepala Bapas Kelas I Makassar wajib mengevaluasi pencapaian pelaksanaan pelayanan sebagai langkah tindak lanjut untuk perbaikan kinerja pelaksana. Evaluasi ini dapat dilakukan melalui pemantauan secara langsung ataupun pemantauan hasil laporan.

D. PENGENDALIAN

Guna mengatasi resiko atas pelaksanaan Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar yang tidak efektif, maka diperlukan adanya aktivitas pengendalian di Balai Pemasyarakatan Kelas I Makassar. Berbagai hal yang perlu diperhatikan oleh petugas pelaksana Bapas Kelas I Makassar sebagai berikut:

- Masing-masing penyelenggara pelayanan di dalam melakukan pengendalian wajib melakukan pengawasan internal untuk mencegah dan menyelesaikan permasalahan pada saat penerapan Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar serta meningkatkan kualitas pelayanan;

- Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar wajib untuk membentuk unit pengendalian internal dengan status dan bentuk organisasi (struktural/fungsional) yang jelas. Unit ini harus membuat prosedur pengawasan, menentukan dukungan SDM, serta sarana sebagai penunjang kegiatan;
- Kepala Bapas Kelas I Makassar sebagai penanggung jawab layanan wajib untuk membuat pengelolaan pengaduan secara struktural, dengan tugas dan fungsi yang jelas, memiliki prosedur pengaduan, memiliki mekanisme tindak lanjut hasil aduan, dan menyediakan petugas yang khusus menangani pengelolaan pengaduan;
- Penyelenggara layanan harus memahami bahwa orientasi dari pengendalian ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan dan bukan untuk menjatuhkan sanksi kepada pelaksana layanan.

BAB IV

MONITORING DAN EVALUASI STANDAR PELAYANAN BAPAS KELAS I MAKASSAR

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima, diperlukan monitoring dan evaluasi yang secara konsisten dapat mengukur kinerja pelayanan publik sehingga dapat diketahui apakah pelayanan publik yang diberikan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan, dimanakah kesenjangan yang terjadi, dan permasalahan apa yang ada. Monitoring dan evaluasi sekaligus juga dapat menjadi alat untuk mengetahui efektifitas perencanaan, pengorganisasian, dan implementasi pelayanan publik yang dilakukan dalam satu institusi penyelenggara layanan.

Terkait dengan penerapan Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar, ada dua mekanisme monitoring dan evaluasi yang dapat dibangun. Pertama adalah monitoring dan evaluasi internal yang dilakukan oleh Instansi Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar. Kedua, monitoring dan evaluasi eksternal yang dilakukan oleh instansi terkait dalam rangka melaksanakan penilaian kinerja unit pelayanan publik di lingkungan kementerian / lembaga dan pemerintah daerah.

A. MONITORING STANDAR PELAYANAN BAPAS KELAS I MAKASSAR

1. Definisi dan Objek Monitoring

Monitoring adalah proses kegiatan pengawasan terhadap implementasi Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar yang meliputi keterkaitan antara implementasi dan hasil. Monitoring penerapan standar pelayanan publik dilakukan untuk melihat apakah pelayanan sudah diberikan sesuai standar, bagaimana kesenjangan antara kondisi nyata penyelenggaraan dan standar pelayanan dan apa yang menjadi masalah.

William N. Dunn (1994) menjelaskan bahwa monitoring mempunyai beberapa tujuan, yaitu:

- *Compliance* (kesesuaian/kepatuhan)
Menentukan apakah implementasi Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar tersebut sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditentukan.
- *Auditing* (pemeriksaan)
Menentukan apakah sumber-sumber / pelayanan kepada kelompok sasaran (*target groups*) memang benar-benar sampai kepada mereka.
- *Accounting* (Akuntansi)

Menentukan perubahan sosial dan ekonomi apa saja yang terjadi setelah implementasi sejumlah Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar dari waktu ke waktu.

- Explanation (Penjelasan)

Menjelaskan mengenai hasil-hasil Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar berbeda dengan tujuan kebijakan publik. Dalam fungsi manajemen dijelaskan bahwa terdapat perbedaan mendasar antara kegiatan monitoring dengan kegiatan evaluasi. Monitoring merupakan fungsi manajemen yang dilakukan pada saat kegiatan sedang berlangsung, yang meliputi pelaksanaan kegiatan dan keluarannya (fokus pada input, proses dan output), pelaporan tentang kemajuan dan identifikasi masalah masalah pengelolaan dan pelaksanaan sedangkan evaluasi dilakukan setelah kegiatan berlangsung.

2. Komponen / Aspek yang Dimonitor

Dalam melakukan monitoring, indikator yang harus dilihat, meliputi komponen / aspek / variable / indikator yang akan dimonitor, metode / teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data, frekuensi / periode monitoring, kapan dan kepada siapa hasil monitoring dilaporkan. Komponen yang akan dimonitor dalam monitoring Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar meliputi 14 (empat belas) komponen standar pelayanan, yaitu dasar hukum, persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk pelayanan, sarana prasarana dan atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan, evaluasi kinerja pelaksana.

Dengan demikian berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan RB Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar, instrumen monitoring penerapan layanan publik yang dapat digunakan adalah sebagai berikut:

No.	Komponen / Aspek / Variabel / Indikator	Standar Pelayanan	Pencapaian / Realisasi	Kesenjangan antara Standar dan Pencapaian	Masalah
1	Dasar hukum yang memadai terhadap penerapan standar pelayanan	Kolom ini diisi dengan dasar hukum sebagaimana terdapat dalam	Kolom ini diisi berdasarkan hasil wawancara tentang sejauh mana dasar	Kolom ini berisi gap atau kesenjangan yang didapatkan dari membandingkan	Kolom ini berisi hasil identifikasi masalah apa saja yang menyebabkan

		standar pelayanan	hukum yang ada dalam standar pelayanan sudah dipahami oleh pelaksana dan diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan	antara kolom standar pelayanan dengan kolom pencapaian realisasi.	terjadinya kesenjangan antara standar dengan pencapaian / realisasi.
2	Efektivitas dan efisiensi sistem, mekanisme, dan prosedur	Kolom ini diisi dengan efektivitas dan efisiensi sistem, mekanisme, dan prosedur sebagaimana terdapat dalam standar pelayanan	Kolom ini diisi berdasarkan hasil wawancara dan observasi tentang sejauh mana sistem, mekanisme, dan prosedur telah efisien dan efektif dalam penyelenggaraan pelayanan	Sda	Sda
3	Ketepatan dan efisiensi waktu pelayanan	Kolom ini diisi dengan jangka waktu penyelesaian sebagaimana terdapat dalam standar pelayanan	Kolom ini diisi berdasarkan hasil pengamatan akan waktu riil yang dibutuhkan untuk melakukan pelayanan	Sda	Sda
4	Persyaratan teknis administratif dalam pengurusan pelayanan, termasuk biaya	Kolom ini diisi dengan persyaratan dan biaya sebagaimana terdapat dalam	Kolom ini diisi berdasarkan hasil analisa dokumen, pengamatan langsung maupun	Sda	Sda

		standar pelayanan	wawancara terkait persyaratan yang harus dipenuhi termasuk adakah biaya yang diminta. Wawancara selain dilakukan terhadap petugas pelaksana pelayanan dapat pula dilakukan kepada penerima layanan		
5	Kesesuaian antara hasil pelayanan dengan produk pelayanan yang ditentukan	Kolom ini diisi dengan produk pelayanan sebagaimana terdapat dalam standar pelayanan	Kolom ini diisi berdasarkan hasil analisa dokumen, pengamatan langsung maupun wawancara terkait produk pelayanan yang harus diberikan. Wawancara selain dilakukan terhadap petugas pelaksana pelayanan dapat pula dilakukan kepada	Sda	Sda

			penerima layanan		
6	Keberadaan sarana, prasarana, fasilitas dalam penyelenggaraan pelayanan	Kolom ini diisi dengan sarana, prasarana, fasilitas sebagaimana terdapat dalam standar pelayanan	Kolom ini diisi berdasarkan hasil survei dan pengamatan langsung terkait sarana prasarana dan fasilitas yang disediakan untuk menyelenggarakan pelayanan	Sda	Sda
7	Kesesuaian antara Kompetensi pelaksana dengan proses dan pekerjaan	Kolom ini diisi dengan kompetensi pelaksana sebagaimana terdapat dalam standar pelayanan.	Kolom ini diisi berdasarkan hasil wawancara dan analisa dokumen kepegawaian tentang latar belakang pendidikan, masa kerja dan diklat yang diikuti pegawai	Sda	Sda
8	Efektivitas pengawasan internal pada instansi penyelenggara	Kolom ini diisi dengan pengawasan internal sebagaimana terdapat dalam standar pelayanan	Kolom ini diisi berdasarkan hasil wawancara mengenai mekanisme pengawasan internal yang berjalan	Sda	Sda
9	Efektivitas sarana, tata cara pelaksanaan	Kolom ini diisi dengan penanganan pengaduan	Kolom ini diisi berdasarkan hasil wawancara	Sda	Sda

	dan penanganan pengaduan	sebagaimana terdapat dalam standar pelayanan	dengan petugas dan penerima layanan mengenai mekanisme penanganan pengaduan yang berjalan		
10	Kesesuaian antara jumlah pelaksana dengan proses dan pekerjaan	Kolom ini diisi dengan jumlah pelaksana sebagaimana terdapat dalam standar pelayanan	Kolom ini diisi berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan langsung mengenai jumlah pelaksana yang terlibat dalam pelayanan	Sda	Sda
11	Pemberian jaminan dan komitmen pelayanan oleh penyelenggara pelayanan	Kolom ini diisi dengan jaminan pelayanan sebagaimana terdapat dalam standar pelayanan	Kolom ini diisi berdasarkan hasil survei dan wawancara terhadap penerima layanan mengenai apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan jaminan pelayanan yang disampaikan	Sda	Sda
12	Pemberian jaminan keamanan oleh	Kolom ini diisi dengan jaminan	Kolom ini diisi berdasarkan hasil survei	Sda	Sda

	penyelenggara pelayanan	keamanan sebagaimana terdapat dalam standar pelayanan	dan wawancara terhadap penerima layanan		
13	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan penerapan Standar pelayanan	Kolom ini diisi dengan evaluasi kinerja sebagaimana terdapat dalam standar pelayanan	Kolom ini diisi berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pelaksana mengenai mekanisme evaluasi kinerja	Sda	Sda
14	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan penerapan Standar pelayanan	Kolom ini diisi dengan evaluasi kinerja sebagaimana terdapat dalam standar pelayanan	Kolom ini diisi berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pelaksana mengenai mekanisme evaluasi kinerja	Sda	Sda

3. Metode / Teknik Monitoring

Monitoring Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar merupakan kegiatan pemantauan berkelanjutan (*on-going monitoring*) yang dilaksanakan melalui kegiatan pengawasan / supervisi oleh manajemen yang melekat dalam operasi normal oleh suatu entitas. Kegiatan monitoring Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar dapat dilakukan dengan membandingkan realisasi 14 (empat belas) komponen pelayanan dengan standar layanan yang telah ditetapkan. Setelah dilakukan perbandingan, masing-masing unit penyelenggara pelayanan Bapas Kelas I Makassar akan dapat menemukan dimana saja kesenjangannya dan masalah apa yang mengakibatkan kesenjangan tersebut.

Sehubungan dengan metode/ teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data terdapat sejumlah cara, antara lain:

- Analisis dokumen;
- Survei;
- Wawancara;
- Observasi;
- Pertemuan dengan kelompok tertentu: internal, pihak terkait;
- Rapid appraisal methods, yaitu metode untuk memperoleh informasi kualitatif tentang hal tertentu secara cepat dan ringkas dengan memanfaatkan informasi yang ada dan menggunakan informan kunci

4. Frekuensi / Periode Monitoring

Monitoring pada dasarnya merupakan kegiatan manajemen yang dilakukan pada saat kegiatan sedang berlangsung. Dengan demikian monitoring standar pelayanan dapat dilakukan setiap waktu selama kegiatan pelayanan berlangsung. Namun demikian, laporan monitoring dapat dibuat ke dalam periode kuartal, caturwulan maupun semester. Periode pelaporan didasarkan pada pembagian waktu pelaksanaan monitoring yaitu 1 Januari s/d 30 Juni untuk pelaporan semester I dan 1 Juli s/d 31 Desember untuk periode pelaporan semester II.

5. Pelaksana Monitoring

Pelaksanaan monitoring Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar dilakukan oleh Satuan Tugas Sistem Pengendalian Intern Pemasarakatan. Untuk monitoring pelayanan di tingkat Unit Pelaksana Teknis Pemasarakatan, monitoring penerapan standar pelayanan dilakukan oleh Satuan Tugas SPIP pada Kantor Wilayah yang ditetapkan dengan Keputusan Menteri dan ditandatangani oleh Kepala Kantor Wilayah atas nama Menteri

6. Mekanisme Pelaporan dan Tindak Lanjut Hasil Monitoring

Hasil monitoring perlu disampaikan kepada pihak-pihak yang tepat, terutama apabila monitoring yang dilakukan memperlihatkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan dengan implementasi serta kendala yang dihadapi. Kesenjangan dan kendala tersebut kemudian akan dievaluasi agar dapat ditentukan langkah perbaikan yang harus dilakukan. Setelah itu, hasilnya akan dilaporkan kepada pelaksana evaluasi penerapan pelayanan publik agar dapat diberikan rekomendasi yang dapat meminimalisir penyebab utama terjadinya temuan tersebut.

Laporan kegiatan monitoring di Unit Pelaksana Teknis Bapas Kelas I Makassar dilaporkan kepada Kepala UPT yang bersangkutan untuk kemudian diteruskan ke Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM serta Direktorat Jenderal Pemasarakatan. Selanjutnya untuk laporan tersebut

akan ditindaklanjuti oleh Direktorat Jenderal Pemasyarakatan. Tindak lanjut dapat diberikan kepada pimpinan satuan kerja yang bersangkutan dalam bentuk perintah perbaikan atau arahan perbaikan sesuai hasil monitoring.

Setiap arahan dan rekomendasi yang diberikan oleh Direktorat Jenderal harus menyebutkan dengan jelas pihak yang bertanggung jawab untuk melaksanakan tindak lanjut tersebut. Setiap unit kerja yang menerima rekomendasi wajib melakukan tindak lanjut dan menyampaikan perkembangan pelaksanaan tindak lanjut yang telah dilaksanakan kepada pelaksana pemantauan di unit kerjanya masing-masing

B. EVALUASI SISTEM PELAYANAN BAPAS KELAS I MAKASSAR

1. Definisi Evaluasi

Evaluasi standar pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan standar pelayanan yang telah ditetapkan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan dalam rangka penerapan standar pelayanan. Tahapan evaluasi dalam siklus penerapan standar pelayanan merupakan sebuah analisis yang sistematis terhadap standar yang telah ditetapkan, dengan tujuan untuk melihat kembali tingkat keberhasilan atau kegagalan dalam penerapan standar pelayanan.

Evaluasi Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar dalam perspektif alur proses / siklus Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar, menempati posisi terakhir setelah implementasi Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar, sehingga sudah sewajarnya jika Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar yang telah dibuat dan dilaksanakan lalu dievaluasi. Dari evaluasi akan diketahui keberhasilan atau kegagalan sebuah Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar, sehingga secara normatif akan diperoleh rekomendasi apakah Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar dapat dilanjutkan atau perlu perbaikan sebelum dilanjutkan, atau bahkan harus dihentikan.

Evaluasi juga menilai keterkaitan antara Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar dengan realisasinya dalam bentuk dampak Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar, apakah dampak tersebut sesuai dengan yang diperkirakan atau tidak. Dari hasil evaluasi pula kita dapat menilai apakah sebuah Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar memberikan manfaat atau tidak bagi Klien Pemasyarakatan pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Secara normatif fungsi evaluasi sangat dibutuhkan sebagai bentuk pertanggungjawaban publik, terlebih di masa masyarakat yang makin kritis

menilai kinerja pemerintah. Berikut ini adalah tujuan evaluasi Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar:

- Mengukur pemahaman UPT terkait dengan Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar yang telah dibuat;
- Mengukur efek Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar pada Klien Pemasarakatan pada khususnya dan masyarakat pada umumnya dengan membandingkan kondisi antara sebelum dan sesudah adanya Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar tersebut. Oleh karena itu perlu dispesifikasikan kriteria untuk mengukur keberhasilan pelaksanaan Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar;
- Memperoleh informasi tentang kinerja implementasi Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar;
- Memberikan umpan balik dalam rangka perbaikan / penyempurnaan Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar;
- Memberikan rekomendasi pada pembuat Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar untuk pembuatan keputusan lebih lanjut mengenai program di masa datang;
- Sebagai bentuk pertanggung-jawaban publik / memenuhi akuntabilitas publik.

Evaluasi Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar berfungsi untuk memenuhi akuntabilitas publik, karenanya sebuah kajian evaluasi harus mampu memenuhi esensi akuntabilitas tersebut, yakni:

- Memberikan Eksplanasi yang logis atas realitas pelaksanaan sebuah Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar. Untuk itu dalam studi evaluasi perlu dilakukan penelitian / kajian tentang hubungan kausal atau sebab akibat;
- Mengukur Kepatuhan, yakni mampu melihat kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan;
- Melakukan Auditing untuk melihat apakah output Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar sampai pada sasaran yang dituju? Apakah ada kebocoran dan penyimpangan pada penggunaan anggaran, apakah ada penyimpangan tujuan program, dan pada pelaksanaan program;
- Mengukur dampak untuk melihat dan mengukur akibat dari kebijakan. Misalnya seberapa jauh kebijakan mampu meningkatkan pelayanan kepada Klien Pemasarakatan dan masyarakat, adakah dampak yang ditimbulkan telah sesuai dengan yang diharapkan serta adakah dampak yang tak diharapkan.

2. Teknik Evaluasi

Evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik haruslah dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan. Evaluasi terhadap standar pelayanan dilakukan baik terhadap komponen standar pelayanan maupun proses penerapannya. Dari sisi substansi, evaluasi dapat dilakukan melalui pertanyaan antara lain:

- Se jauh mana standar pelayanan yang diterapkan dapat mendorong peningkatan kinerja individual, unit kerja dan organisasi secara keseluruhan;
- Se jauh mana standar pelayanan yang diterapkan mampu dipahami dan dilaksanakan dengan baik oleh para pelaksana. Hal paling mudah dilihat dari penerapan standar pelayanan adalah bagaimana standar pelayanan dapat dengan mudah dipahami dan diterapkan secara benar oleh setiap individu dalam organisasi yang diberi tugas untuk melaksanakan prosedur yang tertuang dalam standar pelayanan;
- Se jauh mana setiap orang yang diberi tugas melaksanakan pelayanan tertentu sudah mampu melaksanakannya dengan baik. Pertanyaan ini berkaitan dengan pertanyaan di atas. Jika standar pelayanan mudah dipahami, maka akan memudahkan pula untuk pelaksanaannya. Namun demikian, dalam hal tertentu pendapat ini belum tentu benar, karena setiap orang memiliki pengalaman dan tingkat kepandaian yang berbeda;
- Se jauh mana diperlukan penyempurnaan terhadap standar pelayanan yang telah diterapkan atau bahkan se jauh mana diperlukan standar pelayanan yang baru. Dari tahapan monitoring sebenarnya dapat dilihat masukan mengenai tahapan mana yang dipandang menghambat, kurang tepat atau perlu dibuat Standar pelayanan yang baru;
- Se jauh mana standar pelayanan yang diterapkan mampu mengatasi berbagai masalah yang akan dipecahkan melalui penerapan standar pelayanan. Secara khusus standar pelayanan juga didesain untuk memecahkan masalah prosedural yang menghambat proses organisasi.
- Se jauh mana standar pelayanan yang diterapkan mampu menjawab tantangan perubahan lingkungan organisasi. Baik perubahan yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah ataupun perubahan dalam kaitan untuk pemenuhan harapan masyarakat;
- Se jauh mana standar pelayanan yang diterapkan dapat berjalan secara sinergis satu dengan yang lainnya. Dari tahapan monitoring juga dapat

diketahui tahapan prosedur mana yang tidak berfungsi sehingga mengganggu keseluruhan proses organisasi, atau prosedur mana yang berjalan lambat sehingga mengganggu prosedur-prosedur lainnya yang bergantung pada prosedur tersebut, dan lainnya;

- Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan dapat memuaskan masyarakat berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat.

Dari sisi proses penerapan, pertanyaan-pertanyaan yang dapat diajukan dalam melakukan evaluasi antara lain sebagai berikut:

- Sejauh mana strategi penerapan yang telah dilakukan berhasil mendorong penerapan standar pelayanan secara benar. Proses penerapan yang benar dan konsisten, melalui perencanaan yang sistematis, pemberian pelatihan, pemberitahuan atau publikasi serta pembukaan akses yang luas. Upaya ini akan meningkatkan tingkat keberhasilan penerapan;
- Sejauh mana tingkat penerimaan para pelaksana terhadap standar pelayanan yang telah diterapkan. Sikap keengganan terhadap penerapan standar pelayanan akan menghambat proses organisasi secara keseluruhan. Minimnya pemberitahuan, pelatihan dan aksesibilitas terhadap standar pelayanan, cenderung akan menimbulkan sikap penolakan terhadap standar pelayanan;
- Sejauh mana para pelaksana mampu bekerja secara efektif, mulai dari proses penerapan standar pelayanan sampai pada proses monitoring. Keberhasilan para pelaksana dapat dilihat dari keberhasilan penerapan standar pelayanan;
- Sejauh mana mekanisme supervisi mampu berjalan dengan baik. Supervisi memegang peranan penting dalam penerapan standar pelayanan. Oleh karena itu, mekanisme supervisi yang baik juga akan mendorong keberhasilan penerapan standar pelayanan;
- Sejauh mana pelatihan-pelatihan diberikan kepada para pelaksana secara benar sehingga mampu memperlancar proses penerapan. Evaluasi ini sekaligus pula untuk melihat sejauh mana identifikasi kebutuhan pelatihan secara tepat ditetapkan, bagaimana metoda pelatihannya, siapa instrukturinya serta evaluasi setelah mengikuti pelatihan.
- Sejauh mana risiko akibat perubahan standar pelayanan dapat ditangani secara baik. Perubahan Standar pelayanan pada tahap awal penerapannya selalu memberikan dampak terhadap proses pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. Oleh karena itu, perlu pula dilihat sampai

sejauh mana dampak tersebut mempengaruhi kinerja organisasi dan bagaimana antisipasinya.

Secara garis besar ada tiga dimensi penting yang harus diperoleh informasinya dari evaluasi Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar, yaitu:

- Evaluasi kinerja pencapaian tujuan Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar, yakni mengevaluasi kinerja orang-orang yang bertanggungjawab mengimplementasikan Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar. Darinya kita akan memperoleh jawaban atau informasi mengenai kinerja implementasi, efektifitas dan efisiensi, dlsb yang terkait. Evaluasi ini bertujuan untuk menilai apakah program telah dilaksanakan, kemudian diadakan perbandingan kesesuaian antara pelaksanaan program dengan tujuan Standar Pelayanan Bimbingan Kemasyarakatan;
- Evaluasi Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar dan dampaknya, yakni mengevaluasi Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar itu sendiri serta kandungan programnya. Darinya kita akan memperoleh informasi mengenai manfaat (efek) Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar, dampak (outcome) Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar, kesesuaian Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar dengan tujuan yang ingin dicapainya (kesesuaian antara sarana dan tujuan), dll;
- Evaluasi input Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar bertujuan untuk mengukur kuantitas inputs (masukan) program, yaitu kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan. Inputs itu adalah personil, ruang kantor, komunikasi, transportasi, dan lain-lain, yang dihitung berdasarkan biaya yang digunakan;
- Evaluasi Proses pembuatan Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar atau sebelum Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar dilaksanakan.

Pada tahap ini menurut Palumbo diperlukan dua kali evaluasi, yakni:

- Evaluasi Desain Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar, untuk menilai apakah alternatif-alternatif yang dipilih sudah merupakan alternatif yang paling hemat dengan mengukur hubungan antara biaya dengan manfaat (*cost benefit analysis*), dll yang bersifat rasional dan terukur;
- Evaluasi Legitimasi kebijakan, untuk menilai derajat penerimaan suatu Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar oleh UPT Masyarakat / Klien Masyarakat / masyarakat / stakeholder / kelompok sasaran yang dituju oleh Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar tersebut. Metode evaluasi diperoleh melalui jajak pendapat (pooling), survey, dll;

- Evaluasi Formatif yang dilakukan pada saat proses implementasi Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar sedang berlangsung. Tujuan evaluasi formatif ini utamanya adalah untuk mengetahui seberapa jauh sebuah program diimplementasikan dan kondisi-kondisi apa yang dapat diupayakan untuk meningkatkan keberhasilannya. Dalam istilah manajemen, evaluasi formatif adalah monitoring terhadap pengaplikasian Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar. Evaluasi Formatif banyak melibatkan ukuran-ukuran kuantitatif sebagai pengukuran kinerja implementasi;
- Evaluasi Sumatif yang dilakukan pada saat kebijakan telah diimplementasikan dan memberikan dampak. Tujuan evaluasi Sumatif ini adalah untuk mengukur bagaimana efektifitas kebijakan/program tersebut member dampak yang nyata pada problem yang ditangani. Dengan demikian, instrumen evaluasi standar pelayanan masyarakat yang dapat digunakan adalah sebagai berikut:

No	Substansi	Proses Penerapan
1	Apakah standar pelayanan yang diterapkan dapat mendorong peningkatan kinerja individu, unit kerja, dan organisasi secara keseluruhan?	Apakah strategi penerapan yang telah dilakukan berhasil mendorong penerapan standar pelayanan secara benar?
2	Apakah standar pelayanan yang diterapkan mampu dipahami dan dilaksanakan dengan baik oleh para pelaksana?	Bagaimana tingkat penerimaan para pelaksana terhadap standar pelayanan yang telah diterapkan?
3	Apakah setiap orang yang diberi tugas melaksanakan pelayanan tertentu sudah mampu melaksanakannya dengan baik?	Apakah para pelaksana mampu bekerja secara efektif, mulai dari proses penerapan standar pelayanan sampai pada proses monitoring?
4	Apakah diperlukan penyempurnaan terhadap standar pelayanan yang telah diterapkan atau bahkan sejauh mana diperlukan standar pelayanan yang baru?	Apakah mekanisme supervisi mampu berjalan dengan baik?
5	Apakah pelayanan yang diterapkan mampu mengatasi berbagai masalah yang akan dipecahkan melalui	Apakah pelatihan diberikan kepada para pelaksana secara benar sehingga mampu memperlancar

	penerapan standar pelayanan?	proses penerapan?
6	Apakah standar pelayanan yang diterapkan mampu menjawab tantangan perubahan lingkungan organisasi?	Apakah risiko akibat perubahan standar pelayanan dapat ditangani secara baik?
7	Apakah standar pelayanan yang diterapkan dapat berjalan secara sinergis satu dengan yang lainnya?	
8	Apakah standar pelayanan yang diterapkan dapat memuaskan masyarakat berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat?	

Pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat digunakan sebagai acuan oleh Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar untuk melakukan evaluasi Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar.

3. Pelaksana Evaluasi

Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan salah satu tugas penanggung jawab penyelenggara pelayanan publik. Penanggung jawab dalam hal ini adalah pimpinan kesekretariatan lembaga atau pejabat yang ditunjuk olehnya. Dengan demikian, evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di Instansi Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar merupakan tanggung jawab Kepala Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar yang diawasi langsung oleh Kantor Wilayah. Hasil evaluasi oleh Kanwil ini kemudian disampaikan kepada Direktur Teknis yang bersangkutan di Direktorat Jenderal Pemasarakatan. Masing-masing Direktur Teknis inilah yang nantinya menyampaikan hasil evaluasi kepada Direktur Jenderal Pemasarakatan selaku Pimpinan Direktorat Jenderal Pemasarakatan dalam rapat pimpinan yang diselenggarakan setiap tahunnya.

4. Mekanisme Pelaporan dan Tindak Lanjut Hasil Evaluasi

Sebagaimana diatur dalam Pasal 10 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, maka laporan hasil evaluasi penerapan layanan publik haruslah disampaikan kepada penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu Kepala Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar agar dapat diambil langkah perbaikan. Hasil kajian evaluasi atas sebuah Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar akan berimplikasi pada keberlangsungan Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar termaksud, yang menurut Weis (dalam Shafritz and Hyde, 1987) adalah sebagai berikut:

- Meneruskan atau mengakhiri Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar;
- Memperbaiki praktek & prosedur administrasinya;
- Menambah atau mengurangi strategi dan teknik implementasi;
- Melembagakan Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar ke tempat lain;
- Mengalokasikan sumber daya ke Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar lain; dan
- Menolak atau menerima pendekatan/teori yang digunakan oleh Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar sebagai asumsi.

C. PENGAWASAN TERHADAP PELAYANAN BAPAS KELAS I MAKASSAR

1. Pengawasan Internal

Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawasan eksternal. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung dan pengawasan oleh pengawasan fungsional. Untuk pengawasan langsung maka pengawasan pelayanan Bapas Kelas I Makassar akan merujuk pada Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1989 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pengawasan Melekat.

Berdasarkan ketentuan tersebut, Pengawasan Melekat adalah serangkaian kegiatan yang bersifat sebagai pengendalian yang terus menerus, dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya, secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas bawahan tersebut berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan rencana kegiatan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Atasan langsung yang dimaksud dalam hal ini adalah pejabat atasan yang karena struktur organisasinya atau kewenangan khusus termasuk proyek, membawahi dan wajib mengawasi pegawai bawahannya. Dengan demikian, pengawasan melekat terhadap penyelenggaraan Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar dapat dilakukan oleh masing-masing tingkatan instansi penyelenggara. Untuk pengawasan terhadap penerapan Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar di lingkungan Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar, maka Kepala UPT melakukan pengawasan kepada Kepala Seksi dan Kepala Sub Bagian Tata Usaha. Kepala Seksi selanjutnya melakukan pengawasan kepada Kepala Sub Seksi lalu Kepala Sub Seksi melakukan pengawasan kepada staf.

Pengawasan fungsional menurut Instruksi Presiden Nomor Nomor 1 Tahun 1989 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pengawasan Melekat diartikan

sebagai pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan secara fungsional baik intern pemerintah maupun ekstern pemerintah. Dengan demikian, pengawasan fungsional terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM dilakukan oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Hukum dan HAM. Selain itu Ditjenpas telah membuat Surat Edaran Nomor PAS-07.OT.02.02 Tahun 2019 Tentang Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasarakatan (SATOPSPATNAL) serta Surat Keputusan Direktur Jenderal Pemasarakatan Nomor PAS-1052.PK.02.10.02 Tahun 2020 tanggal 18 September 2020 Tentang Pedoman Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasarakatan (SATOPSPATNALPAS) yang mengamanatkan untuk melakukan pengawasan dalam rangka meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam pedoman tersebut SATOPSPATNAL ini memiliki tugas merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, melaporkan dan menindaklanjuti kegiatan pencegahan, penindakan, pemantauan, supervisi dan evaluasi terhadap pelanggaran prosedur, penyalahgunaan wewenang dan gangguan keamanan dan kertiban pada bidang perawatan, pembinaan, pembimbingan, pengelolaan basan dan baran, pengamanan serta pembinaan kepegawaian di UPT Bapas Kelas I Makassar.

2. Pengawasan Masyarakat

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan dan akuntabel. Pengikutsertaan masyarakat tersebut salah satunya mencakup pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diwujudkan dalam bentuk pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan standar pelayanan, pengawasan terhadap penerapan kebijakan, dan pengawasan terhadap pengenaan sanksi.

Untuk menjelaskan lebih rinci terkait partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik ini, Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat. Dalam ketentuan ini, metode peningkatan kualitas pelayanan publik dengan partisipasi masyarakat dapat dilakukan dengan penguatan pengelolaan pengaduan dan survei kepuasan masyarakat. Dengan demikian,

berdasarkan ketentuan tersebut ada dua pola untuk mendapatkan aspirasi masyarakat dalam rangka evaluasi penyelenggaraan pelayanan masyarakat. Pertama, dengan pernyataan kepuasan. Kedua, dengan pernyataan ketidakpuasan. Oleh karena itu, untuk mendapatkan kedua pola tersebut, Balai Masyarakat Kelas I Makassar dapat melakukan survei pengaduan masyarakat menggunakan kuesioner maupun dan menyusun indeks pengaduan masyarakat.

D. PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK

Dalam rangka percepatan reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik dan sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik terutama dalam melaksanakan evaluasi kinerja serta dalam upaya mempersepsi peningkatan kualitas pelayanan publik maka perlu dilakukan penilaian kinerja pelayanan publik. Pelaksanaan evaluasi kinerja juga ditujukan untuk memberikan apresiasi terhadap unit pelayanan yang mempunyai peringkat tertinggi atau telah melaksanakan pelayanan prima.

Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan mengatur bahwa penilaian kinerja unit pelayanan publik meliputi penilaian terhadap visi, misi, dan motto pelayanan; standar pelayanan dan maklumat pelayanan; sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan; sumber daya manusia; sarana dan prasarana pelayanan; penanganan pengaduan; indeks kepuasan masyarakat; sistem informasi pelayanan publik; dan produktivitas dalam pencapaian target pelayanan

1. Organisasi Penilaian Pelayanan Bapas Kelas I Makassar

Penilaian pelayanan publik dilakukan oleh tim yang terdiri dari Tim Panitia Penentu Akhir (Pantuhir), Tim Panel Ahli dan Tim Penilai.

- Tim Panitia Penentu Akhir (Pantuhir)

Tim Pantuhir bertugas menentukan penilaian unit pelayanan publik yang berhak menerima Penghargaan Citra Pelayanan Prima yang diterapkan dengan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;

- Tim Panel Ahli

Tim Panel Ahli bertugas melakukan verifikasi, validasi penilaian dari masing-masing tim penilai pusat dan merekomendasikan unit pelayanan publik yang berhak mendapatkan penghargaan Citra Pelayanan Prima kepada Tim Pantuhir;

- Tim Penilai

Tim Penilai bertugas melakukan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan secara langsung di lapangan, melakukan tabulasi, evaluasi, dan melaporkan hasil penilaian. Tim penilai terdiri dari:

1) Tim Penilai Pusat

Tim Penilai Pusat bertugas menyeleksi dan menilai hasil penetapan pimpinan kementerian/lembaga serta melaporkan kepada Tim Panel Ahli.

2) Tim Penilai Kementerian/Lembaga

Tim Penilai Kementerian/Lembaga bertugas menyeleksi unit pelayanan pilihan dan menilai unit pelayanan (wajib dan pilihan). Hasil seleksi dan penilaian disampaikan kepada Menteri PAN dan RB melalui pengusulan pimpinan kementerian/lembaga atau pejabat yang ditunjuk.

3) Tim Penilai Unit Utama (Ditjenpas)

Tim Penilai Unit Utama (Ditjenpas) bertugas menyeleksi dan menilai unit pelayanan di lingkungan pemasyarakatan seluruh wilayah. Kemudian hasil penilaian tersebut diusulkan oleh Ditjenpas kepada Kementerian Hukum dan HAM.

4) Tim Penilai Wilayah

Tim Penilai Wilayah bertugas menyeleksi dan menilai unit pelayanan di lingkungan wilayahnya. Kemudian hasil penilaian tersebut diusulkan oleh Kakanwil kepada Ditjenpas.

2. Mekanisme Penilaian Pelayanan Bapas Kelas I Makassar

Unit Pelayanan yang ditentukan di lingkungan Kementerian / Lembaga dinilai oleh Tim Penilai Kementerian / Lembaga dan diusulkan oleh pimpinan instansi kepada Menteri PAN dan RB beserta hasil penilaian dan dokumen pendukungnya. Mekanisme pengajuan unit pelayanan terbaik adalah sebagai berikut :

a. Pengajuan Unit Pelayanan yang diusulkan Unit pelayanan public tersebut diajukan dengan menyampaikan dokumen sebagai berikut:

- 1) Surat pengajuan resmi dari pimpinan kementerian/lembaga dan pemerintah provinsi atau pejabat yang ditunjuk kepada Menteri PAN dan RB;
- 2) Berita Acara Penilaian yang ditandatangani oleh Tim Penilai Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Provinsi atau pejabat yang ditunjuk;

- 3) Lembar penilaian dengan menggunakan lembar instrument penilaian yang telah diberi nilai (melingkari atau mencontreng pada pilihan nilai yang tersedia) serta diparaf per lembar oleh tim penilai;
 - 4) Catatan keunggulan unit pelayanan selama periode penilaian yang menurut Tim Penilai Kementerian/Lembaga patut menjadi pertimbangan.
- b. Pemeriksaan administrasi Pemeriksaan administrasi dilakukan terhadap kelengkapan berkas usulan unit pelayanan yang diajukan sebagaimana disebutkan dalam huruf (a).
3. Instrumen Penilaian Pelayanan Bapas Kelas I Makassar
- Instrumen penilaian mencakup komponen dan indikator penilaian sebagai berikut:
- a. Visi, misi dan moto pelayanan (5%)
- Komponen ini berkaitan dengan visi, misi, dan motto pelayanan yang memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:
- 1) Adanya visi dan misi yang dijabarkan dalam perencanaan (Renstra, Renja) mengacu UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - 2) Penetapan motto pelayanan yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik;
 - 3) Motto pelayanan diumumkan secara luas kepada pengguna layanan.
- b. Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan (25%)
- Dalam rangka memberikan kepastian, meningkatkan kualitas, dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan Penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat, maka penyelenggara pelayanan perlu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar pelayanan. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:
- 1) Penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan yang mengacu Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - 2) Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan;
- c. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (10%)
- Komponen ini berkaitan dengan sistem dan prosedur baku dalam mendukung pengelolaan pelayanan yang efektif dan efisien untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna pelayanan. Sistem dan prosedur baku meliputi Standar Operasional Prosedur. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- 1) Memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan public dengan ruang lingkup semua jenis mengacu UU 25/2009 (Catatan: Bila belum memiliki sertifikat ISO 9001:2008, lanjutkan ke pertanyaan b);
 - 2) Menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM), namun tidak memiliki sertifikat ISO 9001:2008 (Catatan: Bila belum memiliki sistem manajemen mutu, lanjutkan ke pertanyaan c) ;
 - 3) Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP);
 - 4) Penetapan uraian tugas yang jelas.
- d. Sumber Daya Manusia (17%)
- Komponen ini berkaitan dengan profesionalisme pegawai, yang meliputi: sikap dan perilaku, keterampilan, kepekaan, dan kedisiplinan. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:
- 1) Penetapan dan penerapan pedoman kode etik pegawai; ;
 - 2) Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan;
 - 3) Tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan;
 - 4) Tingkat kepekaan / respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan;
 - 5) Tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan;
 - 6) Penetapan kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/ profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan;
- e. Sarana dan Prasarana Pelayanan (8%)
- 1) Komponen ini berkaitan dengan daya guna sarana dan prasarana pelayanan yang dimiliki. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi: Sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal;
 - 2) Sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan (perhatikan: kebersihan, kesederhanaan, kelayakan dan kemanfaatan);
 - 3) Sarana pengaduan (Kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya);
- f. Penanganan Pengaduan (10%)
- Komponen ini berkaitan dengan sistem dan pola penanganan pengaduan, serta bagaimana penyelesaian terhadap pengaduan tersebut

sesuai aturan yang berlaku. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- 1) Sistem / prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan;
- 2) Petugas khusus / unit yang menangani pengelolaan pengaduan;
- 3) Persentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan;
- 4) Pengelolaan pengaduan yang mengacu Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Partisipasi Masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan;

g. Indeks Kepuasan Masyarakat (10%)

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan pada masing-masing Unit Pelayanan instansi Pemerintah dari waktu ke waktu. Komponen ini berkaitan dengan pelaksanaan survei IKM, metode yang digunakan, skor yang diperoleh, serta tindak lanjut dari hasil pelaksanaan survei IKM. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- 1) Pelaksanaan survei IKM dalam periode penilaian;
- 2) Survei IKM yang dilakukan yang mengacu Kepmenpan 25 Tahun 2004 dalam periode penilaian;
- 3) Rata-rata skor IKM yang diperoleh;
- 4) Tindak lanjut dari hasil survei IKM;

h. Sistem Informasi Pelayanan Publik (7%)

Komponen ini berkaitan dengan sistem pengelolaan informasi pelayanan, wujud / bentuk penyampaian informasi, serta tingkat keterbukaan informasi kepada pengguna layanan. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- 1) Sistem informasi pelayanan secara elektronik;
- 2) Penyampaian informasi pelayanan publik kepada pengguna layanan;
- 3) Tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan;

i. Produktivitas dalam Pencapaian Target Pelayanan (8%)

Komponen ini berkaitan dengan penentuan target pelayanan serta tingkat pencapaian target tersebut. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- 1) Penetapan target kinerja pelayanan;
- 2) Tingkat Pencapaian target kinerja.

4. Pemeringkatan Kinerja Pelayanan Bapas Kelas I Makassar

Dalam rangka percepatan reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik dan sejalan dengan UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, terutama dalam melaksanakan evaluasi kinerja serta dalam upaya mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik, maka perlu disusun pemeringkatan kinerja pelayanan publik. Pelaksanaan evaluasi kinerja juga ditujukan untuk memberikan apresiasi terhadap unit pelayanan yang mempunyai peringkat tertinggi atau telah melaksanakan pelayanan prima yaitu pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan, dan akuntabel. Pemeringkatan kinerja pelayanan publik yang dimaksud dalam hal ini dilakukan setelah adanya penilaian unit pelayanan publik.

BAB V

PENUTUP

Penyusunan standar layanan Bapas Kelas I Makassar pada prinsipnya sejalan dengan program reformasi birokrasi pemerintah yaitu peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam penyusunan Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar, selain aspek prosedural administratif sekaligus dirangkaikan juga dengan strategi penerapan mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan serta monitoring dan evaluasi pelayanan.

Selain itu, penyusunan Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar juga merupakan hasil review dari standar pelayanan pada tahun 2023 . Dokumen Strategi Penerapan Pelayanan Bapas Kelas I Makassar digabungkan dalam Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar berupa gambaran umum standar layanan Bapas Kelas I Makassar, fungsi manajemen dalam penerapan standar layanan serta mekanisme monitoring dan evaluasi standar layanan.

Dengan adanya penggabungan dokumen strategi ini diharapkan Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar dapat dipahami sehingga dapat diterapkan dengan baik oleh penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar. Akhirnya dokumen Standar Pelayanan Bapas Kelas I Makassar diharapkan dapat bermanfaat untuk seluruh petugas sehingga masyarakat dapat merasakan peningkatan kualitas pelayanan petugas Bapas Kelas I Makassar dan sebagai wujud dari pelayanan prima.