



**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM
REPUBLIK INDONESIA**
**KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM
SUMATERA BARAT**
RUTAN KELAS IIB BATUSANGKAR

Nomor SOP	W3.PAS.PAS.04.OT.02.02-01
Tanggal Pembuatan	03 JANUARI 2023
Tanggal Revisi	07 MARET 2023
Tanggal Efektif	09 MARET 2023
Disahkan Oleh	PLT. KEPALA RUTAN KELAS IIB BATUSANGKAR
	
	(MUHAMMAD KAMEILY, Amd.IP, SH, MH) NIP. 19740504 199902 1 001

UNIT KERJA		
	Nama SOP	DUTA PELAYANAN
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
1. Undang-undang No. 25 Th 2009 tentang Pelayanan Publik	a. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik b. Mengetahui jenis pelayanan yang ada di Lapas c. Memiliki Pengetahuan tentang IT	
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan	
a. Indeks kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Rutan Kelas II B Batusangkar	1. Daftar Buku Tamu 2. Brosur tentang jenis pelayanan 3. Banner / spanduk 4. Personal Komputer	
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan	
Apabila SOP ini tidak dijalankan maka pelayanan terhadap masyarakat tidak efektif		

SOP DUTA LAYANAN

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KETERANGAN
		DUTA LAYANAN	PENGUNJUNG	PELAKSANA LAYANAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Budaya 3 S (Senyum, Salam, Sapa)					1 Menit		Duta Layanan memberikan budaya 3 S (senyum, sapa, salam), dan bertanya keperluan yang dibutuhkan pengunjung
2.	Memberikan Informasi tentang layanan					3 menit		Apabila ada pengunjung yang bertanya, duta layanan memberikan penjelasan tentang layanan
3.	Mengarahkan pengunjung ketempat Layanan yang dibutuhkan					1 menit		Duta layanan mengarahkan pengunjung ketempat layanan yang dibuthkan
4.	Meminta pengunjung mengisi survey kepuasan pelayanan					5 menit	Survey Indek Kepuasan Masyarakat	Duta Layanan meminta kepada pengunjung memberikan penilaian pada survey kepuasan pelayanan di Rutan.