



## **SURAT KEPUTUSAN**

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI PEMASYARAKATAN KELAS I SURAKARTA  
KANTOR WILAYAH JAWA TENGAH  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR: W13.PAS.PAS.48.OT.02.02- 4971 TAHUN 2024**

### **TENTANG PENETAPAN STANDAR INOVASI PELAYANAN BALAI PEMASYARAKATAN KELAS I SURAKARTA**

- Menimbang : a. Bahwa untuk melaksanakan kegiatan Peningkatan Standar Pelayanan Publik di Balai Pemasyarakatan Kelas I Surakarta Tahun Anggaran 2024 perlu dibentuk Penetapan Standar Inovasi Pelayanan di Balai Pemasyarakatan Kelas I Surakarta Tahun Anggaran 2024;
- b. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, maka dibentuk Penetapan Standar Inovasi Pelayanan;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pemasyarakatan Kelas I Surakarta tentang Penetapan Standar Inovasi Pelayanan di Balai Pemasyarakatan Kelas I Surakarta Tahun Anggaran 2024 .
- Mengingat : 1. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 Tentang Pembangunan Dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Instansi Pemerintah;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/ /M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

## MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PEMASYARAKATAN KELAS I SURAKARTA TENTANG PENETAPAN STANDAR INOVASI PELAYANAN PADA BALAI PEMASYARAKATAN KELAS I SURAKARTA TAHUN ANGGARAN 2024.
- Kesatu : Standar Inovasi pelayanan pada Balai Pemasyarakatan Kelas I Surakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan pada pada Balai Pemasyarakatan Kelas I Surakarta meliputi:
1. BADIKLAT MPP (Bapas Hadir Lebih Dekat di MPP)
  2. JANGAN TUNGGU LAMA (Jangkauan Layanan Sabtu Minggu dan Layanan Malam)
  3. LAYANG KANGEN (Layanan Konseling Keluarga Klien)
  4. TRALIS (Tracking Litmas)
  5. PK BERCERITA
  6. GRIYA ABHIPRAYA TANON
  7. TAKDIRMU (Daftar Kehadiran Tamu)
  8. DIGITAL SOP
  9. PRENK (Presensi Digital Klien)
  10. LAPAK (Laporan Pengaduan Klien)
  11. JINDUMIN (Jemput Informasi Aduan Penjamin dan Klien)
  12. POKPING POKTAN (Pokja Pendampingan Kelompok Rentan)
  13. JEMPOL ASIK (Jemput Bola Absen Klien)
  14. SIBARATA
  15. MINAK JINGGO (Modernisasi Pelaksanaan Bimbingan Secara Online)
- Ketiga : Standar Inovasi Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- Keempat : Gambaran Umum dan Komponen Standar Pelayanan sebagaimana pada lampiran keputusan ini.
- Kelima : Keputusan ini mulai berlaku terhitung sejak tanggal ditetapkan, dengan catatan apabila ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.



Dibuat di : Surakarta  
Pada tanggal : 6 September 2024  
Kepala



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Syukron Hamdani

NIP. 19710501 199603 1 001

Lampiran :

Surat Keputusan Kepala Balai Pemasyarakatan Kelas I Surakarta  
Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia  
tentang penetapan standar pelayanan di Balai Pemasyarakatan Kelas I  
Surakarta

Nomor : W.13.PAS.PAS.48.OT.02.02-4971 Tahun 2024

Tanggal : 6 September 2024

**STANDAR INOVASI PELAYANAN**  
**BALAI PEMASYARAKATAN KELAS I SURAKARTA**  
**TAHUN ANGGARAN 2024**

**A. BADIKLAT MPP (BAPAS HADIR LEBIH DEKAT DI MPP)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan</li><li>- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li><li>- Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia</li><li>- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615)</li><li>- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik</li></ul>
2.	Persyaratan	Diperlukan akses internet dan gawai serta dokumen agar dapat mengakses pelayanan ini
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"><li>- Petugas memanggil pengguna layanan yang telah mengambil nomor antrean</li><li>- Pengguna layanan mengisi buku tamu sesuai arahan petugas</li><li>- Petugas memberikan layanan kepada pengguna layanan</li><li>- Pengguna layanan mengisi survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)</li><li>- Melaporkan kegiatan kepada pimpinan</li></ul>
4.	Jangka Waktu Pelayanan	51 menit
5.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya / Rp. 0
6.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Database Klien baru Bapas</li></ul>

		- Daftar presensi kehadiran Klien Bapas
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meja dan kursi</li> <li>- Dokumen</li> <li>- Alat tulis</li> <li>- Komputer/ laptop</li> <li>- Telepon/ handphone</li> <li>- Jaringan internet</li> </ul>
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>Dilaksanakan oleh pengguna layanan dengan kompetensi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengetahui tugas dan fungsi sistem dan prosedur administrasi pemerintah</li> <li>- Memahami ketentuan penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan</li> <li>- Pembimbing Kemasyarakatan dan/atau Pembantu Pembimbing Kemasyarakatan</li> <li>- Memahami UU No. 22 Tahun 2002 tentang Pemasyarakatan</li> <li>- Memahami UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas</li> <li>- Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasyarakatan (SATOPS PATNAL) di Bapas</li> </ul>
10.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas (Pengaduan dapat melalui nomor 0858 6799 8553 dan melalui sarana pengaduan lainnya)</li> <li>- Tim Pengelola Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan melaporkan pengaduan kepada Kepala Bapas</li> <li>- Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan</li> <li>- Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan</li> </ul>
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Klien mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi dan layanan yang dibutuhkan
13.	Jaminan keamanan	Prinsip kerahasiaan atas diri Klien dipastikan untuk ditegakan/ dilaksanakan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan Standar Inovasi Pelayanan

**B. JANGAN TUNGGU LAMA (JANGKAUAN LAYANAN SABTU MINGGU DAN LAYANAN MALAM)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2002 tentang Pemasyarakatan</li> <li>- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik</li> </ul>

		<p>Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia</li> <li>- Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 28 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia</li> <li>- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615)</li> </ul>
2.	Persyaratan	Diperlukan akses internet dan gawai serta dokumen agar dapat mengakses pelayanan ini
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas piket menyambut pengguna layanan</li> <li>- Petugas menginventarisir jenis layanan yang dibutuhkan pengguna layanan</li> <li>- Petugas piket mengarahkan pengguna layanan ke ruang tunggu</li> <li>- Petugas piket menawarkan minuman kepada pengguna layanan</li> <li>- Petugas piket mengarahkan Klien ke loket pelayanan untuk menanyakan keperluan pengguna layanan</li> <li>- Petugas piket memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan</li> <li>- Pengguna layanan memberikan penilaian pada survei kepuasan pelayanan</li> </ul>
4.	Jangka Waktu Pelayanan	53 menit
5.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya / Rp. 0
6.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Database Klien baru Bapas</li> <li>- Daftar presensi kehadiran Klien Bapas</li> </ul>
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meja dan kursi</li> <li>- Dokumen</li> <li>- Alat tulis</li> <li>- Atribut Duta Layanan</li> <li>- Komputer</li> <li>- Telepon/ handphone</li> <li>- Jaringan internet</li> <li>- Gelas</li> <li>- Air mineral/teh/kopi</li> </ul>
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>Dilaksanakan oleh pengguna layanan dengan kompetensi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengetahui tugas dan fungsi sistem dan prosedur administrasi pemerintah</li> <li>- Memahami ketentuan penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan</li> <li>- Pembimbing Kemasyarakatan dan/atau Pembantu Pembimbing Kemasyarakatan</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memahami UU No. 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan</li> <li>- Memahami UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas</li> <li>- Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasyarakatan (SATOPS PATNAL) di Bapas</li> </ul>
10.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas (Pengaduan dapat melalui nomor 0858 6799 8553 dan melalui sarana pengaduan lainnya)</li> <li>- Tim Pengelola Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan melaporkan pengaduan kepada Kepala Bapas</li> <li>- Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan</li> <li>- Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan</li> </ul>
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Klien mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi dan layanan yang dibutuhkan
13.	Jaminan keamanan	Prinsip kerahasiaan atas diri Klien dipastikan untuk ditegakan/ dilaksanakan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan Standar Inovasi Pelayanan

C. **LAYANG KANGEN (LAYANAN KONSELING KELUARGA KLIEN)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan</li> <li>- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>- Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia</li> <li>- Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 28 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia</li> <li>- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615)</li> </ul>

2.	Persyaratan	Diperlukan dokumen dan alat tulis serta handphone untuk mengambil dokumentasi agar dapat mengakses pelayanan ini
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembimbing Kemasyarakatan memberikan penawaran layanan Layang Kangen kepada keluarga Klien atau ada permintaan layanan Layang Kangen dari keluarga Klien</li> <li>- Pembimbing Kemasyarakatan menyampaikan permohonan layanan kepada Kasubsie Bimkemas Klien Dewasa</li> <li>- Kasubsie Bimkemas menyampaikan permohonan layanan kepada Kasie Bimbingan Klien Dewasa</li> <li>- Kasie Bimbingan Klien Dewasa memberikan persetujuan pemberian layanan</li> <li>- Kasubsie Bimkemas Klien Dewasa melakukan pencatatan data</li> <li>- TU membuat Surat Tugas pelaksanaan layanan Layang Kangen kepada Pembimbing Kemasyarakatan</li> <li>- Pembimbing Kemasyarakatan membuat jadwal pemberian layanan Layang Kangen dengan keluarga Klien</li> <li>- Pembimbing Kemasyarakatan memberikan layanan Layang Kangen dengan keluarga Klien</li> <li>- Pembimbing Kemasyarakatan melakukan evaluasi terhadap layanan Layang Kangen</li> <li>- Pembimbing Kemasyarakatan membuat laporan hasil layanan Layang Kangen</li> <li>- Pembimbing Kemasyarakatan memberikan laporan hasil layanan Layang Kangen kepada Kasubsie Bimkemas Klien Dewasa</li> </ul>
4.	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit
5.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya / Rp. 0
6.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokumen hasil layanan Layang Kangen</li> <li>- Konsultasi dan konseling dengan keluarga Klien</li> </ul>
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokumen</li> <li>- Alat tulis</li> <li>- Telepon/handphone</li> </ul>
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>Dilaksanakan oleh pengguna layanan dengan kompetensi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengetahui tugas dan fungsi sistem dan prosedur administrasi pemerintah</li> <li>- Memahami ketentuan penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan</li> <li>- Pembimbing Kemasyarakatan dan/atau Pembantu Pembimbing Kemasyarakatan</li> <li>- Memahami UU No. 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan</li> <li>- Memahami UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> </ul>

9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas</li> <li>- Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasyarakatan (SATOPS PATNAL) di Bapas</li> </ul>
10.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas (Pengaduan dapat melalui nomor 0858 6799 8553 dan melalui sarana pengaduan lainnya)</li> <li>- Tim Pengelola Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan melaporkan pengaduan kepada Kepala Bapas</li> <li>- Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan</li> <li>- Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan</li> </ul>
11.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Klien mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi dan layanan yang dibutuhkan
13.	Jaminan keamanan	Prinsip kerahasiaan atas diri Klien dipastikan untuk ditegakan/ dilaksanakan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan Standar Inovasi Pelayanan

#### D. TRALIS (TRACKING LITMAS)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia</li> <li>- Keputusan Direktur Jenderal Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor : PAS-36.OT.02.02 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Pemasyarakatan</li> </ul>
2.	Persyaratan	Diperlukan akses internet dan gawai, serta akses AD1 agar dapat mengakses pelayanan ini
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengguna layanan menghubungi nomor handphone pengaduan Bapas Surakarta untuk mendapatkan link Tracking Litmas</li> <li>- Admin handphone pengaduan Bapas Surakarta merespon permintaan penjamin dengan memberikan link Tracking Litmas</li> <li>- Pengguna layanan mengakses link Tracking Litmas dan melacak progress litmas berdasarkan nama Klien</li> </ul>
4.	Jangka Waktu Pelayanan	5 menit
5.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya / Rp. 0
6.	Produk Pelayanan	Informasi mengenai data litmas yang sedang dalam proses penyelesaian
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer</li> <li>- Telepon/ handphone</li> <li>- Jaringan internet</li> </ul>



8.	Kompetensi Pelaksana	Dilaksanakan oleh pengguna layanan dengan kompetensi : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengetahui informasi terkait progress Penelitian Kemasyarakatan (Litmas)</li> <li>- Pembimbing Kemasyarakatan dan/atau Pembantu Pembimbing Kemasyarakatan</li> <li>- Memahami UU No. 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas</li> <li>- Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasyarakatan (SATOPS PATNAL) di Bapas</li> </ul>
10.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas (Pengaduan dapat melalui nomor 0858 6799 8553 dan melalui sarana pengaduan lainnya)</li> <li>- Tim Pengelola Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan melaporkan pengaduan kepada Kepala Bapas</li> <li>- Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan</li> <li>- Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan</li> </ul>
11.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Klien mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi dan layanan yang dibutuhkan
13.	Jaminan keamanan	Prinsip kerahasiaan atas diri Klien dipastikan untuk ditegakan/ dilaksanakan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan Standar Inovasi Pelayanan

#### E. PK BERCERITA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
2.	Persyaratan	Diperlukan akses internet dan gawai agar dapat mengakses pelayanan ini
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengguna layanan mengakses website Youtube</li> <li>- Pengguna layanan melakukan pencarian Bapas Surakarta di kolom pencarian</li> <li>- Pengguna layanan dapat menonton dan menikmati konten PK Bercerita di Youtube Bapas Surakarta</li> </ul>
4.	Jangka Waktu Pelayanan	5 menit
5.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya / Rp. 0
6.	Produk Pelayanan	Video konten Youtube Bapas Surakarta
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer</li> <li>- Telepon/ handphone</li> <li>- Jaringan internet</li> </ul>

8.	Kompetensi Pelaksana	Dilaksanakan oleh pengguna layanan dengan kompetensi : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki kemampuan dalam pengoperasian komputer/laptop/handphone</li> <li>- Memahami cara mengakses Youtube</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas</li> <li>- Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Masyarakat (SATOPS PATNAL) di Bapas</li> </ul>
10.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas (Pengaduan dapat melalui nomor 0858 6799 8553 dan melalui sarana pengaduan lainnya)</li> <li>- Tim Pengelola Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan melaporkan pengaduan kepada Kepala Bapas</li> <li>- Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan</li> <li>- Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan</li> </ul>
11.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Klien mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan
13.	Jaminan keamanan	Prinsip kerahasiaan atas diri Klien dipastikan untuk ditegakan/ dilaksanakan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan Standar Inovasi Pelayanan

#### F. GRIYA ABHIPRAYA TANON

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia</li> <li>- Keputusan Direktur Jenderal Masyarakat Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor : PAS-36.OT.02.02 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Masyarakat</li> </ul>
2.	Persyaratan	Diperlukan dokumen dan koordinasi dengan petugas di Griya Abhipraya
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepolisian Resor (Unit PPA) mengirimkan permintaan litmas ke Bapas Surakarta</li> <li>- Pejabat Struktural menunjuk PK pelaksana litmas dan pendampingan</li> <li>- PK melakukan penggalan data litmas terhadap Anak dan keluarga Anak</li> <li>- Hasil litmas diserahkan kepada kepolisian</li> <li>- Dilakukan pelimpahan berkas ke kejaksaan</li> <li>- Pendampingan sidang terhadap Anak Berhadapan dengan Hukum</li> <li>- Putusan pengadilan</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pendampingan eksekusi putusan pengadilan</li> <li>- Pelaksanaan pengawasan dan evaluasi pelaksanaan pembinaan/ rehabilitasi Anak di Griya Abhipraya</li> </ul>
4.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu pelayanan tergantung dari putusan pengadilan oleh Hakim
5.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya / Rp. 0
6.	Produk Pelayanan	Layanan bimbingan kepribadian dan kemandirian
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempat tinggal</li> <li>- Alat tulis</li> <li>- Buku</li> <li>- Al-qur'an/ Alkitab</li> <li>- Alat ibadah</li> </ul>
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>Dilaksanakan oleh pengguna layanan dengan kompetensi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengetahui tugas dan fungsi sistem dan prosedur administrasi pemerintah</li> <li>- Memahami ketentuan penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan</li> <li>- Pembimbing Kemasyarakatan dan/atau Pembantu Pembimbing Kemasyarakatan</li> <li>- Memahami UU No. 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan</li> <li>- Memahami UU No. 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak</li> <li>- Memahami PP No. 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas</li> <li>- Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasyarakatan (SATOPS PATNAL) di Bapas</li> </ul>
10.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas (Pengaduan dapat melalui nomor 0858 6799 8553 dan melalui sarana pengaduan lainnya)</li> <li>- Tim Pengelola Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan melaporkan pengaduan kepada Kepala Bapas</li> <li>- Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan</li> <li>- Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan</li> </ul>
11.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Klien mendapatkan kemudahan dalam memperoleh layanan yang dibutuhkan
13.	Jaminan keamanan	Prinsip kerahasiaan atas diri Klien dipastikan untuk ditegakan/ dilaksanakan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan Standar Inovasi Pelayanan

#### G. TAKDIRMU (Daftar Kehadiran Tamu)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia</li> <li>- Keputusan Direktur Jenderal Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor : PAS-36.OT.02.02 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Pemasyarakatan</li> </ul>
2.	Persyaratan	Diperlukan dokumen dan akses internet serta gawai untuk dapat mengakses layanan
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Duta Layanan membukakan pintu dan menyambut tamu yang hadir di Bapas dengan menerapkan 5S</li> <li>- Duta Layanan menanyakan keperluan tamu yang hadir</li> <li>- Duta Layanan mengarahkan tamu untuk mengisi aplikasi Takdirmu</li> <li>- Setelah mengisi Takdirmu, Duta Layanan mempersilakan tamu untuk duduk di Ruang Tunggu</li> <li>- Duta Layanan menghubungi pegawai yang berkepentingan</li> <li>- Pegawai yang berkepentingan mempersilakan tamu untuk menemui</li> <li>- Jika pegawai yang berkepentingan tidak ada di tempat, Duta Layanan mempersilakan tamu untuk menemui petugas piket bimbingan</li> <li>- Jika tamu sudah mendapatkan layanan, petugas layanan mengarahkan tamu untuk mengisi survei kepuasan pelayanan</li> <li>- Duta Layanan mengantarkan tamu hingga pintu keluar</li> </ul>
4.	Jangka Waktu Pelayanan	35 menit
5.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya / Rp. 0
6.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasi</li> <li>- Layanan bimbingan kepribadian dan kemandirian</li> </ul>
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meja dan kursi</li> <li>- Komputer</li> <li>- Jaringan internet</li> <li>- Gelas</li> <li>- Air minum/teh/kopi</li> </ul>
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>Dilaksanakan oleh pengguna layanan dengan kompetensi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengetahui tugas dan fungsi sistem dan prosedur administrasi pemerintah</li> <li>- Memahami ketentuan penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan</li> <li>- Pembimbing Kemasyarakatan dan/atau Pembantu Pembimbing Kemasyarakatan</li> <li>- Memahami UU No. 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memahami UU No. 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak</li> <li>- Memahami PP No. 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas</li> <li>- Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasyarakatan (SATOPS PATNAL) di Bapas</li> </ul>
10.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas (Pengaduan dapat melalui nomor 0858 6799 8553 dan melalui sarana pengaduan lainnya)</li> <li>- Tim Pengelola Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan melaporkan pengaduan kepada Kepala Bapas</li> <li>- Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan</li> <li>- Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan</li> </ul>
11.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Klien mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi dan layanan yang dibutuhkan
13.	Jaminan keamanan	Prinsip kerahasiaan atas diri Klien dipastikan untuk ditegakan/ dilaksanakan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan Standar Inovasi Pelayanan

#### H. DIGITAL SOP

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
2.	Persyaratan	Diperlukan akses internet dan gawai agar dapat mengakses pelayanan ini
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengguna layanan mengakses website SIBARATA di <a href="https://humasbapassolo.wixsite.com/siyapbarata">https://humasbapassolo.wixsite.com/siyapbarata</a></li> <li>- Pengguna layanan memilih Ebook SOP di halaman web SIBARATA</li> <li>- Pengguna layanan dapat membaca dan memperoleh informasi terkait SOP yang diinginkan dari Ebook SOP</li> </ul>
4.	Jangka Waktu Pelayanan	5 menit
5.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya / Rp. 0
6.	Produk Pelayanan	Informasi mengenai SOP Bapas Surakarta
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer</li> <li>- Telepon/ handphone</li> <li>- Jaringan internet</li> </ul>

8.	Kompetensi Pelaksana	Dilaksanakan oleh pengguna layanan dengan kompetensi : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki kemampuan dalam pengoperasian komputer/laptop/handphone</li> <li>- Memahami cara mengakses web SIBARATA</li> <li>- Memahami cara mencari SOP yang diinginkan di Layanan Ebook SOP</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas</li> <li>- Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Masyarakat (SATOPS PATNAL) di Bapas</li> </ul>
10.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas (Pengaduan dapat melalui nomor 0858 6799 8553 dan melalui sarana pengaduan lainnya)</li> <li>- Tim Pengelola Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan melaporkan pengaduan kepada Kepala Bapas</li> <li>- Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan</li> <li>- Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan</li> </ul>
11.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Klien mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan
13.	Jaminan keamanan	Prinsip kerahasiaan atas diri Klien dipastikan untuk ditegakan/ dilaksanakan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan Standar Inovasi Pelayanan

I. PRENK (Presensi Digital Klien)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
2.	Persyaratan	Diperlukan akses internet dan gawai agar dapat mengakses pelayanan ini
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengguna layanan mengakses website SIBARATA di <a href="https://humasbapassolo.wixsite.com/siyapbarata">https://humasbapassolo.wixsite.com/siyapbarata</a></li> <li>- Pengguna layanan memilih Layanan Presensi Klien di SIBARATA</li> <li>- Pengguna layanan memilih layanan PB/CB/CMB/Asimilasi</li> </ul>
4.	Jangka Waktu Pelayanan	5 menit
5.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya / Rp. 0
6.	Produk Pelayanan	Informasi dan layanan presensi Klien
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer</li> <li>- Telepon/ handphone</li> <li>- Jaringan internet</li> </ul>

8.	Kompetensi Pelaksana	Dilaksanakan oleh pengguna layanan dengan kompetensi : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki kemampuan dalam pengoperasian komputer/laptop/handphone</li> <li>- Memahami cara mengakses web SIBARATA</li> <li>- Memahami cara menggunakan layanan Presensi Klien</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas</li> <li>- Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Masyarakat (SATOPS PATNAL) di Bapas</li> </ul>
10.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas (Pengaduan dapat melalui nomor 0858 6799 8553 dan melalui sarana pengaduan lainnya)</li> <li>- Tim Pengelola Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan melaporkan pengaduan kepada Kepala Bapas</li> <li>- Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan</li> <li>- Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan</li> </ul>
11.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Klien mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi dan layanan yang dibutuhkan
13.	Jaminan keamanan	Prinsip kerahasiaan atas diri Klien dipastikan untuk ditegakan/ dilaksanakan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan Standar Inovasi Pelayanan

J. LAPAK (Laporan Pengaduan Klien)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
2.	Persyaratan	Diperlukan akses internet dan gawai agar dapat mengakses pelayanan ini
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laporan pengaduan untuk Klien Bapas Kelas I Surakarta melalui nomor whatsapp yang dicantumkan di setiap media sosial Bapas Kelas I Surakarta. Fungsi/ Manfaat: Untuk memudahkan pengaduan dari masyarakat melalui satu nomor layanan. Klien/ Pengguna Layanan bisa mengakses langsung melalui situs web untuk melapor</li> <li>- Pengguna layanan juga dapat mengakses website SIBARATA di <a href="https://humasbapassolo.wixsite.com/siyapbarata">https://humasbapassolo.wixsite.com/siyapbarata</a></li> <li>- Pengguna layanan menekan tombol Informasi &amp; Pengaduan di halaman web SIBARATA</li> </ul>
4.	Jangka Waktu Pelayanan	5 menit

5.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya / Rp. 0
6.	Produk Pelayanan	Layanan pengaduan bagi pengguna layanan
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer</li> <li>- Telepon/ handphone</li> <li>- Jaringan internet</li> </ul>
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>Dilaksanakan oleh pengguna layanan dengan kompetensi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki kemampuan dalam pengoperasian komputer/laptop/handphone</li> <li>- Memahami cara mengakses web SIBARATA</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas</li> <li>- Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasarakatan (SATOPS PATNAL) di Bapas</li> </ul>
10.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas (Pengaduan dapat melalui nomor 0858 6799 8553 dan melalui sarana pengaduan lainnya)</li> <li>- Tim Pengelola Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan melaporkan pengaduan kepada Kepala Bapas</li> <li>- Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan</li> <li>- Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan</li> </ul>
11.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Klien mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi dan layanan yang dibutuhkan
13.	Jaminan keamanan	Prinsip kerahasiaan atas diri Klien dipastikan untuk ditegakan/ dilaksanakan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan Standar Inovasi Pelayanan

K. JINDUMIN (Jemput Informasi Aduan Penjamin dan Klien)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia</li> <li>- Keputusan Direktur Jenderal Pemasarakatan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor : PAS-36.OT.02.02 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Pemasarakatan</li> </ul>
2.	Persyaratan	Diperlukan akses internet serta gawai untuk dapat mengakses layanan
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pejabat Struktural menghubungi Klien/ keluarga Klien melalui telepon</li> <li>- Pejabat Struktural menanyakan kendala kepada Klien/ keluarga Klien</li> <li>- Apabila terdapat kendala maka Pejabat Struktural menyampaikan kepada PK yang bersangkutan</li> </ul>



		- PK menindaklanjuti aduan tersebut
4.	Jangka Waktu Pelayanan	25 menit
5.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya / Rp. 0
6.	Produk Pelayanan	- Informasi - Layanan bimbingan kepribadian dan kemandirian
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Telepon/ handphone - Komputer/ laptop - Jaringan internet
8.	Kompetensi Pelaksana	Dilaksanakan oleh pengguna layanan dengan kompetensi : - Mengetahui tugas dan fungsi sistem dan prosedur administrasi pemerintah - Memahami ketentuan penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan - Pembimbing Kemasyarakatan dan/atau Pembantu Pembimbing Kemasyarakatan - Memahami UU No. 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan - Memahami UU No. 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak - Memahami PP No. 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan
9.	Pengawasan Internal	- Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas - Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasyarakatan (SATOPS PATNAL) di Bapas
10.	Penanganan Pengaduan	- Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas (Pengaduan dapat melalui nomor 0858 6799 8553 dan melalui sarana pengaduan lainnya) - Tim Pengelola Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan melaporkan pengaduan kepada Kepala Bapas - Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan - 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	Klien mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi dan layanan yang dibutuhkan
13.	Jaminan keamanan	Prinsip kerahasiaan atas diri Klien dipastikan untuk ditegakan/ dilaksanakan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan Standar Inovasi Pelayanan

L. POKPING POKTAN (Pokja Pendampingan Kelompok Rentan)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang peraturan Menteri Pendayagunaan

		Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
2.	Persyaratan	Diperlukan dokumen dan koordinasi dengan stakeholder di wilayah kerja Bapas Surakarta untuk dapat memaksimalkan layanan
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kelompok kerja yang bekerjasama antara Bapas Surakarta dengan Pemerintah Kota Surakarta dalam rangka pembimbingan dan pengawasan Fungsi/Manfaat : Untuk meningkatkan pengawasan terhadap klien di wilayah Surakarta.</li> <li>- Pejabat Struktural melakukan koordinasi dengan stakeholder terkait</li> <li>- Pejabat struktural membentuk kelompok kerja yang bertugas melakukan pendampingan kelompok rentan</li> <li>- TU membuat surat tugas untuk petugas yang tergabung dalam kelompok kerja</li> <li>- Petugas layanan bertugas melakukan pendampingan terhadap kelompok rentan</li> </ul>
4.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu pelayanan tergantung dengan kebutuhan
5.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya / Rp. 0
6.	Produk Pelayanan	Informasi dan layanan untuk Kelompok Rentan
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alat bantu kelompok rentan</li> <li>- Meja dan kursi</li> <li>- Gelas</li> <li>- Air minum/teh/kopi</li> </ul>
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>Dilaksanakan oleh pengguna layanan dengan kompetensi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengetahui tugas dan fungsi sistem dan prosedur administrasi pemerintah</li> <li>- Memahami ketentuan penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan</li> <li>- Pembimbing Kemasyarakatan dan/atau Pembantu Pembimbing Kemasyarakatan</li> <li>- Memahami UU No. 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas</li> <li>- Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasyarakatan (SATOPS PATNAL) di Bapas</li> </ul>
10.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas (Pengaduan dapat melalui nomor 0858 6799 8553 dan melalui sarana pengaduan lainnya)</li> <li>- Tim Pengelola Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan melaporkan pengaduan kepada Kepala Bapas</li> <li>- Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan</li> <li>- Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan</li> </ul>
11.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang

12.	Jaminan Pelayanan	Klien mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi dan layanan yang dibutuhkan
13.	Jaminan keamanan	Prinsip kerahasiaan atas diri Klien dipastikan untuk ditegakan/ dilaksanakan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan Standar Inovasi Pelayanan

M. JEMPOL ASIK (Jemput Bola Absen Klien)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
2.	Persyaratan	Diperlukan akses internet dan gawai agar dapat mengakses pelayanan ini
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Layanan Jemput Bola petugas Bapas terhadap klien yang tidak dapat datang ke Bapas Karena sakit dan berkebutuhan khusus. Fungsi/ Manfaat: Memberikan layanan terhadap klien yang sedang sakit ataupun berkebutuhan khusus</li> <li>- PK menginformasikan kondisi Klien pada Kasubsie Bimkemas Klien Dewasa</li> <li>- Kasubsie Bimkemas Klien Dewasa melaporkan kepada Kasie Bimbingan Klien Dewasa</li> <li>- Kasie Bimbingan Klien Dewasa menugaskan PK yang bersangkutan untuk mendatangi Klien di rumah</li> <li>- TU membuatkan surat tugas untuk penugasan PK</li> <li>- PK datang ke rumah Klien dan melakukan absen serta bimbingan di rumah Klien</li> </ul>
4.	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit
5.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya / Rp. 0
6.	Produk Pelayanan	Layanan bimbingan kepribadian
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer</li> <li>- Telepon/ handphone</li> <li>- Jaringan internet</li> <li>- Kendaraan bermotor</li> <li>- Buku</li> <li>- Alat tulis</li> <li>- Dokumen</li> </ul>
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>Dilaksanakan oleh pengguna layanan dengan kompetensi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki kemampuan dalam pengoperasian komputer/laptop/handphone</li> <li>- Memahami cara mengakses web SIBARATA</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas</li> <li>- Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasarakatan (SATOPS PATNAL) di Bapas</li> </ul>
10.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas (Pengaduan dapat melalui</li> </ul>

		<p>nomor 0858 6799 8553 dan melalui sarana pengaduan lainnya)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tim Pengelola Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan melaporkan pengaduan kepada Kepala Bapas</li> <li>- Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan</li> <li>- Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan</li> </ul>
11.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Klien mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi dan layanan yang dibutuhkan
13.	Jaminan keamanan	Prinsip kerahasiaan atas diri Klien dipastikan untuk ditegakan/ dilaksanakan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan Standar Inovasi Pelayanan

#### N. SIBARATA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
2.	Persyaratan	Diperlukan akses internet dan gawai agar dapat mengakses pelayanan ini
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SIBARATA sebagai layanan yang terintegrasi dalam satu aplikasi berupa progres penelitian kemasyarakatan (litmas), pembimbingan, dan pengawasan secara daring (online) dapat di akses melalui <a href="https://humasbapassolo.wixsite.com/siyapbarata">https://humasbapassolo.wixsite.com/siyapbarata</a></li> <li>- Pengguna membuka link website SIBARATA dan memilih layanan yang akan digunakan</li> <li>- Setelah memilih layanan yang dituju, pengguna dapat menerima informasi dari layanan tersebut</li> </ul>
4.	Jangka Waktu Pelayanan	5 menit
5.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya / Rp. 0
6.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasi tracking litmas, presensi Klien, dan Ebook SOP</li> <li>- Layanan informasi dan pengaduan</li> </ul>
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer</li> <li>- Telepon/ handphone</li> <li>- Jaringan internet</li> </ul>
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>Dilaksanakan oleh pengguna layanan dengan kompetensi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki kemampuan dalam pengoperasian komputer/laptop/handphone</li> <li>- Memahami cara mengakses SIBARATA</li> <li>- Memahami layanan yang akan dipilih di SIBARATA</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas</li> </ul>

		- Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasyarakatan (SATOPS PATNAL) di Bapas
10.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas (Pengaduan dapat melalui nomor 0858 6799 8553 dan melalui sarana pengaduan lainnya)</li> <li>- Tim Pengelola Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan melaporkan pengaduan kepada Kepala Bapas</li> <li>- Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan</li> <li>- Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan</li> </ul>
11.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Klien mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan
13.	Jaminan keamanan	Prinsip kerahasiaan atas diri Klien dipastikan untuk ditegakan/ dilaksanakan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan Standar Inovasi Pelayanan

O. MINAK JINGGO (Modernisasi Pelaksanaan Bimbingan Secara Online)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
2.	Persyaratan	Diperlukan akses internet dan gawai agar dapat mengakses pelayanan ini
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Layanan bimbingan klien Bapas Surakarta dengan fitur video call. Layanan ini bermanfaat dan mempermudah klien dalam melaksanakan bimbingan dan konseling Klien/ Pengguna Layanan bisa mencari kontak pembimbing dan melaksanakan bimbingan dengan video call</li> <li>- Pengguna membuka link website SIBARATA dan memilih layanan Minak Jinggo</li> <li>- Pengguna memilih dan menekan tombol nama petugas pembimbing yang dituju</li> <li>- Pengguna akan langsung tersambung dengan petugas pembimbing melalui panggilan video</li> </ul>
4.	Jangka Waktu Pelayanan	Kecepatan waktu menyesuaikan sesuai dengan kebutuhan pembimbingan tanpa perlu menempuh perjalanan dari rumah klien ke kantor Bapas Surakarta
5.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya / Rp. 0
6.	Produk Pelayanan	Informasi dan layanan bimbingan dengan pembimbing masyarakat
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telepon/ handphone</li> <li>- Jaringan internet</li> </ul>
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>Dilaksanakan oleh pengguna layanan dengan kompetensi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memahami cara pengoperasian handphone</li> </ul>

		- Memahami layanan yang akan dipilih di SIBARATA, yakni Minak Jinggo
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengawasan secara berjenjang oleh pejabat struktural di Bapas</li> <li>- Pengawasan dilakukan oleh Satuan Operasional Kepatuhan Internal Pemasyarakatan (SATOPS PATNAL) di Bapas</li> </ul>
10.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publik menyampaikan pengaduan melalui sarana yang disediakan Bapas (Pengaduan dapat melalui nomor 0858 6799 8553 dan melalui sarana pengaduan lainnya)</li> <li>- Tim Pengelola Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan melaporkan pengaduan kepada Kepala Bapas</li> <li>- Kepala Bapas menelaah dan memberi arahan dalam rangka merespon pengaduan</li> <li>- Pejabat yang terkait dengan pelayanan melakukan perbaikan dan/atau memberikan klarifikasi kepada publik yang menyampaikan pengaduan</li> </ul>
11.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Klien mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan
13.	Jaminan keamanan	Prinsip kerahasiaan atas diri Klien dipastikan untuk ditegakan/ dilaksanakan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau kegiatan sesuai dengan Standar Inovasi Pelayanan