

# KANWIL KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM RI NUSA TENGGARA BARAT



JL. MAJAPAHIT NO. 44 MATARAM 83115 0370621819

<http://ntb.kemenkumham.go.id>

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia / Sekretariat Jenderal / KANWIL

## Layanan Pengaduan KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM RI NUSA TENGGARA BARAT

No. SK :

### Persyaratan

1. Identitas dan nomor telpon kontak pengadu yang jelas
2. Substansi aduan jelas
3. Pihak yang diadukan jelas Menyertakan data dukung aduan (dokumentasi)

### Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pihak pengadu melaporkan pengaduan
2. Petugas Unit Layanan Pengaduan mencatat pengaduan di buku register pengaduan atau email/situs resmi pengaduan
3. Petugas Unit Layanan Pengaduan melakukan verifikasi teradap substansi pengaduan
4. Petugas Unit Layanan Pengaduan melakukan investigasi terhadap laporan pengaduan
5. Petugas Unit Layanan Pengaduan menyampaikan klarifikasi atas laporan pengaduan kepada pihak pengadu

### Waktu Penyelesaian

28 Hari kerja

Waktu yang dibutuhkan sejak diterimanya pengaduan sampai dengan sampainya surat penyampaian hasil penanganan pengaduan ke pihak pengadu adalah 14 (empat belas) hari kerja dan dapat diperpanjang 14 (empat belas) hari

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Surat penyampaian hasil pelayanan pengaduan.

### Pengaduan Layanan

# KANWIL KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM RI NUSA TENGGARA BARAT



JL. MAJAPAHIT NO. 44 MATARAM 83115 0370621819

<http://ntb.kemenkumham.go.id>

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia / Sekretariat Jenderal / KANWIL

KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM RI NUSA TENGGARA BARAT

Pengaduan yang masuk disampaikan langsung ke Direktur Keamanan dan Ketertiban melalui Sub Bagian Tata Usaha Dit. Keamanan dan Ketertiban dengan mekanisme tindak lanjut sebagai berikut: - Publik menyampaikan pengaduan; - Direktur Keamanan dan Ketertiban mendisposisi kepada Kasubdit terkait untuk merespons pengaduan; - Tim melakukan investigasi terkait aduan; - Pejabat yang terkait memberikan klarifikasi kepada pihak yang menyampaikan pengaduan.