

## Biro Hukum



Jl. Jenderal Ahmad Yani, Bangka Belitung Laut, Kec. Pontianak Tenggara, Kota Pontianak,  
Kalimantan Barat 78124 78124 0561736541

[jdih.kalbarprov@go.id](mailto:jdih.kalbarprov@go.id)

Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat / Biro Hukum

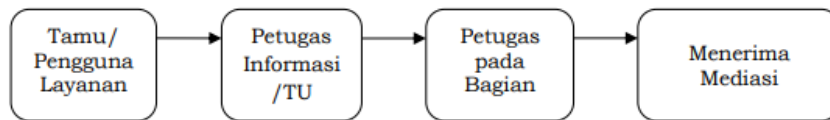
# Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Hak Asasi Manusia (HAM)

No. SK :

## Persyaratan

1. Dokumen/berkas pendukung
2. Tanda pengenal/identitas

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur



### Prosedur:

- a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha;
- b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu;
- c. Menyampaikan Pengaduan Kepada Petugas baik secara lisan maupun tertulis; dan
- d. Menerima Mediasi:

1. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha;
2. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu;
3. Menyampaikan Pengaduan Kepada Petugas baik secara lisan maupun tertulis; dan
4. Menerima Mediasi;

## Waktu Penyelesaian

7 Hari

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

## Produk Pelayanan

1. Pengaduan Masyarakat dan Hak Asasi Manusia (HAM)

## Pengaduan Layanan

## Biro Hukum



Jl. Jenderal Ahmad Yani, Bangka Belitung Laut, Kec. Pontianak Tenggara, Kota Pontianak,

Kalimantan Barat 78124 78124 0561736541

[jdih.kalbarprov@go.id](mailto:jdih.kalbarprov@go.id)

Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat / Biro Hukum

A. Pengaduan dapat dilakukan melalui:

- 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;
- 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;
- 3) What'sup 0816 4913 0033
- 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 261
- 5) Faximile : (0561) 730062
- 6) Email : [jdih.kalbarprov@gmail.com](mailto:jdih.kalbarprov@gmail.com)
- 7) Instagram : Birohukum\_provkalbar
- 8) Online melalui website SP4N-LAPOR! ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id))

B. Alur Penanganan Pengaduan:

- 1) Pengguna Layanan Menyampaikan Secara Lisan /Telepon/Tertulis
- 2) Pejabat Pengelola Pengaduan Menerima Aduan
- 3) Tim Pengelola Pengaduan
- 4) Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan

C. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:

- 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;
- 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
- 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;
- 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja

## Biro Hukum



Jl. Jenderal Ahmad Yani, Bangka Belitung Laut, Kec. Pontianak Tenggara, Kota Pontianak,

Kalimantan Barat 78124 78124 0561736541

[jdih.kalbarprov@go.id](mailto:jdih.kalbarprov@go.id)

Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat / Biro Hukum