#RUTAN1BANDUNG

MENU PELAYANAN RUTAN KELAS I BANDUNG

2026

Pendahuluan

Buku Menu Pelayanan Rutan Kelas I Bandung hadir sebagai panduan singkat bagi pengguna layanan dalam memperoleh informasi dan mengakses berbagai layanan secara **mudah, tertib, cepat, dan transparan**. Berikut merupakan layanan yang tersedia :

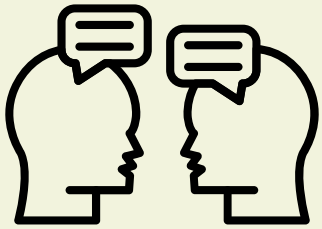
1. Kunjungan Tatap Muka
2. Layanan Penitipan Barang
3. Layanan Wartelsuspas
4. Layanan Informasi integrasi
5. Layanan Kunjungan Kuasa Hukum
6. Layanan Pengaduan Masyarakat
7. Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terhadap Permasalahan Hak Asasi Manusia (YANKOMAS)



Daftar Isi

1 Pendahuluan
2 Layanan Kunjungan Tatap Muka
3 Layanan Titip Barang
4 Layanan Wartelsus
5 Layanan Informasi Integrasi
6 Layanan Kuasa Hukum
7 Layanan Pengaduan Masyarakat
8 Layanan YANKOMAS
9 Kompensasi Layanan

Layanan Kunjungan Tatap Muka



Pendaftaran

Pengguna layanan mengakses jawarakuring-rutan1bandung.com/menu_layanan mulai Sabtu pukul 12.00 WIB, memilih “Tatap Muka”, menentukan jadwal, lalu mengisi formulir. Setelah berhasil mendaftar, simpan atau screenshot barcode bukti pendaftaran untuk digunakan saat layanan.

Kedatangan

Pengguna layanan dapat datang ke PTSP sesuai hari dan waktu kunjungan yang telah didaftarkan.

Cetak Formulir (5 menit)

Pengguna layanan mencetak formulir kunjungan tatap muka dengan memindai (Scan) barcode bukti pendaftaran sesuai waktu yang telah ditentukan.

Penitipan Barang Pengunjung (5 menit)

Pengguna layanan menitipkan barang pribadi yang tidak diperbolehkan masuk ke dalam Rutan.

Proses Masuk Kunjungan (5 menit)

Pengguna menunggu panggilan sesi kunjungan, kemudian masuk melalui Pintu Utama sesuai jadwal dan menjalani pemeriksaan identitas oleh Petugas P2U.

Penggeledahan Badan dan Barang Pengunjung (10 menit)

Petugas melakukan pemeriksaan badan dan barang pengguna layanan sebelum melakukan kunjungan tatap muka

Kunjungan Tatap Muka Dengan Warga Binaan (20 menit)

Pengguna layanan bertemu dengan Warga Binaan di ruang kunjungan sesuai dengan meja yang telah ditentukan

Layanan Titip Barang



Pendaftaran

Pengguna layanan mengakses jawarakuring-rutan1bandung.com/menu_layanan mulai Sabtu pukul 00.00 WIB, memilih menu “Titip Barang”, mengisi pendaftaran, lalu menyimpan atau melakukan screenshot barcode bukti pendaftaran.

Kedatangan

Pengguna layanan dapat datang ke PTSP sesuai hari dan waktu kunjungan yang telah didaftarkan.

Cetak Formulir (5 menit)

Pengguna layanan mencetak formulir kunjungan tatap muka dengan memindai (Scan) barcode bukti pendaftaran sesuai waktu yang telah ditentukan.

Penitipan Barang Pengunjung (5 menit)

Pengguna layanan menitipkan barang pribadi yang tidak diperbolehkan masuk ke dalam Rutan.

Proses Masuk Kunjungan (5 menit)

Pengguna menunggu panggilan antrian titip barang, kemudian masuk melalui Pintu Utama sesuai jadwal dan menjalani pemeriksaan identitas oleh Petugas P2U.

Penggeledahan Barang Titipan (10 menit)

Petugas melakukan pemeriksaan badan dan barang pengguna layanan sebelum melakukan kunjungan tatap muka

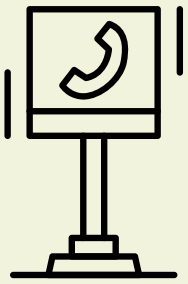
Distribusi Barang Titipan (10 menit)

Petugas mendistribusikan barang ke setiap Warga Binaan sesuai dengan nama yang ada di Formulir Titip Barang.

Konfirmasi (5 menit)

Pengguna layanan mendapatkan konfirmasi barang titipan setelah diterima oleh Warga Binaan.

Layanan Wartelsus



Unduh dan Instal Aplikasi “Jasvicall” (Pengguna Layaan)

Pengguna layanan mengunduh dan menginstal aplikasi Jasvicall Receiver melalui Play Store.

Pendaftaran Nomor Handphone (Pengguna Layanan)

Pengguna layanan mendaftarkan nomor WhatsApp aktif pada aplikasi Jasvicall, kemudian memberikan izin akses sesuai panduan hingga seluruh indikator berwarna hijau. Selanjutnya, pengguna layanan mengisi formulir sesuai data pada KTP dan nomor WhatsApp aktif. Lalu kode OTP akan dikirimkan melalui WhatsApp untuk menyelesaikan proses pendaftaran.

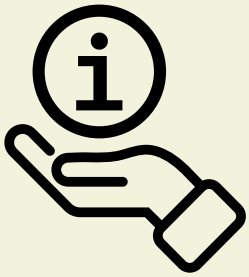
Pembelian Voucer Wartel (Warga Binaan)

Sebelum menggunakan layanan wartel, Warga Binaan dapat membeli voucher wartel melalui koperasi sesuai kebutuhan. Voucher diberikan dalam bentuk barcode.

Menggunakan Layanan Wartelsuspas (Warga Binaan)

Warga Binaan memindai barcode voucher pada layanan Wartelsuspas, kemudian memasukkan nomor telepon pengguna layanan yang telah terdaftar di aplikasi Jasvicall.

Layanan Informasi Integrasi



Menunggu Antrean

Pengguna menunggu hingga mendapat giliran pelayanan.

Pendaftaran dan Verifikasi Data (5 menit)

Pengguna melakukan pendaftaran dan petugas memeriksa kesesuaian data yang diperlukan.

Menyampaikan Keperluan (10 menit)

Sebelum menggunakan layanan wartel, Warga Binaan dapat membeli voucher wartel melalui koperasi sesuai kebutuhan. Voucher diberikan dalam bentuk barcode.

Menerima Informasi dan Penjelasan (10 menit)

Petugas memberikan informasi sesuai kebutuhan dan ketentuan yang berlaku.

Menerima Arahan Persyaratan dan Tahapan Integrasi (10 menit)

Petugas menjelaskan persyaratan serta tahapan yang perlu dipenuhi oleh pengguna.

Mengikuti Tindak Lanjut Sesuai Ketentuan (5 menit)

Pengguna mengikuti proses dan arahan selanjutnya hingga layanan selesai.

Layanan Kuasa Hukum



Scan QR (1 menit)

Advokat melakukan scan barcode pada QR code yang telah disediakan.

Pendaftaran (3 menit)

Advokat menyelesaikan pendaftaran konsultasi melalui form online

Verifikasi (1 menit)

Advokat menunjukan hasil telah mengisi form online kepada petugas P2U

Penitipan Barang Advokat (1 menit)

Advokat menitipkan barang yang tidak diperbolehkan masuk kedalam rutan di P2U dan menukarkan KTA dengan kalung kunjungan

Registrasi (1 menit)

Advokat mengisi buku tamu di ruang POS Bankum

Pemanggilan Tahanan (10 menit)

Petugas POS Bankum memanggil tahanan yang dituju

Konsultasi Hukum (Tentatif)

Petugas POS Bankum mengawasi konsultasi hukum

Pengembalian Barang (1 menit)

Petugas P2U mengembalikan barang yang tidak diperbolehkan masuk kedalam Rutan dan menukarkan kalung kunjungan dengan KTA

Layanan Pengaduan Masyarakat





Pendaftaran (1 menit)

Pengguna layanan melakukan pendaftaran online melalui laman rutankelas1bandung.com/pelayanan/ pada menu "saran dan pengaduan" dan mengisi kronologi lengkap kejadian yang ingin diadukan disertai dengan bukti yang dimiliki.



Verifikasi Formulir (5 menit)

Advokat dapat langsung menuju ke Pintu Utama dan menunjukan bukti hasil pendaftaran formulir Pendaftaran Advokasi, kemudian akan dilakukan pemeriksaan identitas oleh Petugas P2U lalu diarahkan untuk menuju Ruangan Bantuan Hukum.



Investigasi (max 48jam)

Advokat mengisi buku tamu di ruang Bantuan Hukum, kemudian petugas akan memanggil tahanan yang dituju sesuai dengan Surat Kuasa dari advokat.



Klarifikasi dan Tindak Lanjut (max 48jam)

Petugas Penerima Pengaduan membuat laporan klarifikasi hasil investigasi pengaduan disertai tindak lanjut yang akan dilakukan.



Mengirim Laporan (1 menit)

Petugas Penerima Pengaduan mengirimkan laporan klarifikasi tersebut kepada pengguna layanan melalui kontak Whatsapp yang telah diberikan

Layanan Yankomas



Penyampaian Aduan

Masyarakat menyampaikan pengaduan permasalahan HAM.

Pencatatan Aduan

Petugas Pos Yankomas Rutan menerima pengaduan permasalahan HAM.

Pelaporan Kepada Kepala Rutan

Petugas Pos Yankomas Rutan melaporkan pengaduaan permasalahan HAM kepada Kepala Rutan.

Persetujuan Kepala Rutan

Kepala Rutan menyetujui dan menugaskan petugas pos Yankomas untuk menyampaikan laporan pengaduan permasalahan HAM melalui aplikasi SIMASHAM kepada kanwil dengan tembusan Dirjen HAM.

Tindak Lanjut Aduan

Dirjen HAM menugaskan Kanwil untuk menindaklanjuti laporan pos Yankomas.

Tindak Lanjut Aduan

Kanwil melalui bidang HAM menganalisis laporan pos Yankomas dan berkoordinasi dengan instansi terkait

Laporan Hasil Pengaduan

Bidang HAM kanwil menginformasikan kepada pengadu terkait hasil tindak lanjut pengaduan, dengan tembusan kepada Dirjen HAM dan Pos Yankomas

Laporan Hasil Pengaduan

Petugas pos Yankomas Menginformasikan hasil tindak lanjut pengaduan kepada pengadu

Kompensasi Layanan



Sebagai bentuk komitmen dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, Rutan Kelas I Bandung menyediakan kompensasi layanan bagi pengguna apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Berikut merupakan jenis kompensasi setiap layanan :

Kunjungan Tatap Muka

Kompensasi : Penambahan Waktu Kunjungan selama 20 menit

Layanan Penitipan Barang

Kompensasi : Mendapatkan voucher Wartelsus Pemasyarakatan

Layanan Wartelsuspas

Kompensasi : Mendapatkan voucher Wartelsus Pemasyarakatan

Layanan Informasi Integrasi

Kompensasi : Mendapatkan merchandise Hasil karya WBP

Layanan Kunjungan Kuasa Hukum

Kompensasi : Mendapatkan merchandise Hasil karya WBP

Layanan Pengaduan Masyarakat

Kompensasi : Mendapatkan merchandise Hasil karya WBP

Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terhadap Permasalahan Hak Asasi Manusia (YANKOMAS)

Kompensasi : Mendapatkan merchandise Hasil karya WBP

SK Kompensasi Layanan



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN KEPALA RUMAH TAHANAN NEGARA KELAS I BANDUNG
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN JAWA BARAT

NOMOR: WP.11.PAS.29-UM.01.01-3723 TAHUN 2026

TENTANG

KEBIJAKAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN APABILA LAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN PADA RUMAH TAHANAN NEGARA KELAS I BANDUNG

KEPALA RUMAH TAHANAN NEGARA KELAS I BANDUNG,

Menimbang :

a. bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik di Rumah Tahanan Negara Kelas I Bandung dipandang perlu untuk menetapkan kompensasi atas keterlambatan waktu pelayanan;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan keputusan Kepala Rumah Tahanan Negara Kelas I Bandung tentang Kebijakan Pemberian Kompensasi Kepada Penerima Layanan Apabila Layanan Tidak Sesuai Dengan Standar Pelayan Yang Telah Ditetapkan Pada Rumah Tahanan Negara Kelas I Bandung.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

SK Kompensasi Layanan



5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan HAM RI.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA RUMAH TAHANAN NEGARA KELAS I BANDUNG TENTANG KEBIJAKAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN APABILA LAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN PADA RUMAH TAHANAN NEGARA KELAS I BANDUNG.

Pertama : Menetapkan Pemberian kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan pada Rumah Tahanan Negara Kelas I Bandung, berupa:

No.	Jenis Layanan	Standar Layanan (Waktu pelayanan)	Kompensasi
1.	Layanan Kunjungan Tatap Muka	30 menit	Penambahan Waktu Kunjungan selama 20 menit
2.	Layanan Penitipan Barang	20 menit	Mendapatkan voucher Wartelsus Pemasyarakatan
3.	Layanan Wartelsus Pemasyarakatan	15 Menit	Mendapatkan voucher Wartelsus Pemasyarakatan
4.	Layanan Informasi Integrasi	15 Menit	Mendapatkan merchandise Hasil karya WBP
5.	Layanan Kunjungan Kuasa Hukum	10 Menit	Mendapatkan merchandise Hasil karya WBP
6.	Layanan Pengaduan Masyarakat	10 Menit	Mendapatkan merchandise Hasil karya WBP
7.	Layanan Komunikasi Masyarakat (Yankomas)	10 Menit	Mendapatkan merchandise Hasil karya WBP

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

SK Kompensasi Layanan



Kedua : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Bandung
Pada tanggal 17 Februari 2026
Kepala Rutan Kelas I Bandung,

KEMENIMIPAS
Ditandatangani secara elektronik oleh:

Mashuri Alwi

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



Terima Kasih

#RUTAN1BANDUNG

2026