KEMENTERIAN HUKUM **Kantor Wilayah Kementerian Hukum Jawa Timur**	**NOMOR SOP**	W.15-OT.02.02-8
	TANGGAL PEMBUATAN	2026-01-29
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL EFEKTIF	2026-01-14
	DISAHKAN OLEH	**KEPALA KANTOR WILAYAH**  **HARIS SUKAMTO**
	NAMA SOP	**PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

DASAR HUKUM :	**KUALIFIKASI PELAKSANA :**
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, Dan Nepotisme; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 57 Tahun 2016 tentang perubahan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM; 4. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 13 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia; 5. Peraturan Menteri Hukum Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum; dan 6. Peraturan Menteri Hukum Nomor 2 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.	1. Pejabat/Pegawai Di Lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum Jawa Timur. 2. Mengetahui Tugas, Pokok, dan Fungsi Divisi Peraturan Perundang-undangan dan Pembinaan Hukum 3. Mengetahui Tugas, Pokok, dan Fungsi Bidang Pelayanan Administrasi Hukum Umum. 4. Mengetahui Tugas, Pokok, dan Fungsi Bidang Pelayanan Kekayaan Intelektual. 5. Mengetahui Tugas, Pokok, dan Fungsi Bagian TU dan Umum.
KETERKAITAN :	**PERALATAN / PERLENGKAPAN :**
Nihil	1. Komputer / Laptop / Printer / Scanner 2. Jaringan Internet
PERINGATAN :	**PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :**
Nihil	1. Disimpan sebagai data manual; dan 2. Electronic

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara. Keaslian dokumen dapat dicek melalui tautan https://bsre.bssn.go.id/verifikasi.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No	Kegiatan	Admin Penghubung Lapor	Kakanwil	Kabag TUUM	Tim Pengaduan Masyarakat	Mutu Baku			Keterangan
						Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima laporan pengaduan masyarakat aik secara langsung atau secara elektronik serta menyampaikan laporan pengaduan masyarakat kepada Kepala Kantor Wilayah					-	-	Laporan Pengaduan	Jenis Pelayanan 1. AHU 2. Kekayaan Intelektual 3. Harmonisasi 4. Penyuluhan 5. Lainnya
2	Menerima laporan pengaduan dari Admin Penghubung Lapor dan memerintahkan kepada Kepala Divisi untuk menindaklanjuti					Laporan Pengaduan	3 menit	Laporan Pengaduan dan Disposisi	-
3	Menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat dan memerintahkan kepada Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat untuk melakukan telaahan.					Laporan Pengaduan	5 menit	Laporan Pengaduan dan Disposisi	-
4	Melakukan penelaahan laporan pengaduan masyarakat dan menyampaikan hasil telaahan kepada Kepala Divisi					Laporan Pengaduan	5 menit	Laporan Pengaduan dan Disposisi	-
5	Melaporkan kepada Kepala Kantor Wilayah hasil telaahan laporan pengaduan masyarakat					Laporan Pengaduan	5 menit	Hasil Telaah Laporan Pengaduan	-
6	Memerintahkan kepada Admin Penghubung Lapor untuk memberikan jawaban laporan pengaduan masyarakat berdasarkan hasil telaahan					Laporan Pengaduan	5 menit	Hasil Telaah Laporan Pengaduan	-
7	Memberikan jawaban laporan pengaduan masyarakat.					Laporan Pengaduan	5 menit	Jawaban Pengaduan	-

