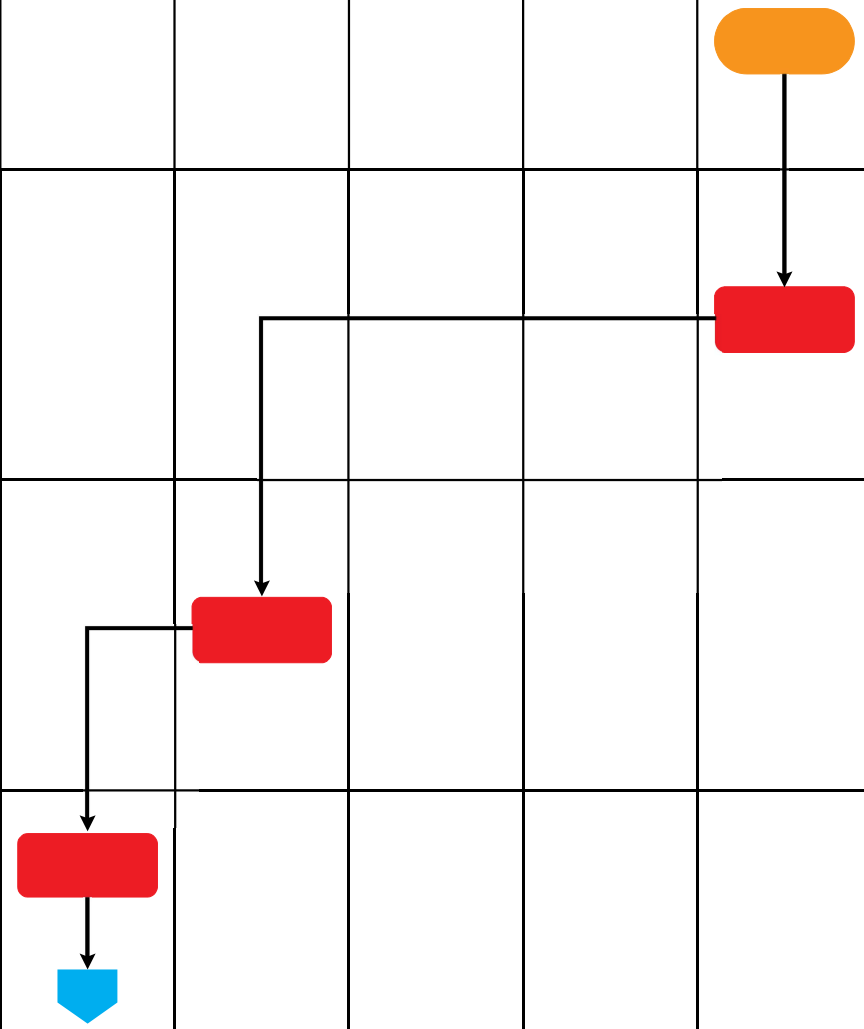
KEMENTERIAN HUKUM KANTOR WILAYAH SULAWESI SELATAN BAGIAN TATA USAHA DAN UMUM	NOMOR SOP	W.23-OT.02.02-27
	TANGGAL PEMBUATAN	2026-03-11
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL EFEKTIF	2026-03-11
	DISAHKAN OLEH	KEPALA KANTOR WILAYAH  ANDI BASMAL
	NAMA SOP	PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia; 3. Peraturan Menteri Hukum Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum; 4. Peraturan Menteri Hukum Nomor 2 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum.	1. Memahami peraturan pengelolaan pengaduan masyarakat; 2. Memahami mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat; 3. Memiliki kemampuan mengelola pengaduan masyarakat dengan menggunakan perangkat teknologi digital; 4. Memiliki kemampuan mengkoordinasikan mengklarifikasi dan mengendalikan pengaduan masyarakat; 5. Memiliki kemampuan menyunting redaksional atau penggunaan bahasa dari pengaduan masyarakat yang masuk melalui berbagai Kanal Pengaduan Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sulawesi Selatan
KETERKAITAN :	**PERALATAN / PERLENGKAPAN :**
SOP Aplikasi LA CAPILA (Layanan Chatbot Pintar Kantor Wilayah)	1. Perangkat teknologi digital; 2. Akses internet; 3. Form Disposisi; 4. Form Jawaban; 5. Perangkat pendukung: printer, scanner.
PERINGATAN :	**PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :**
Apabila SOP tidak dilaksanakan maka akan berdampak pada : 1. Laporan yang tidak didisposisikan tidak dapat ditindaklanjuti 2. Admin harus memenuhi kriteria waktu yang telah ditetapkan 3. Admin dilarang menyebarluaskan informasi yang bersifat rahasia, baik identitas pelapor maupun isi laporan	Disimpan sebagai data elektronik dan manual jika suatu saat diperlukan kembali

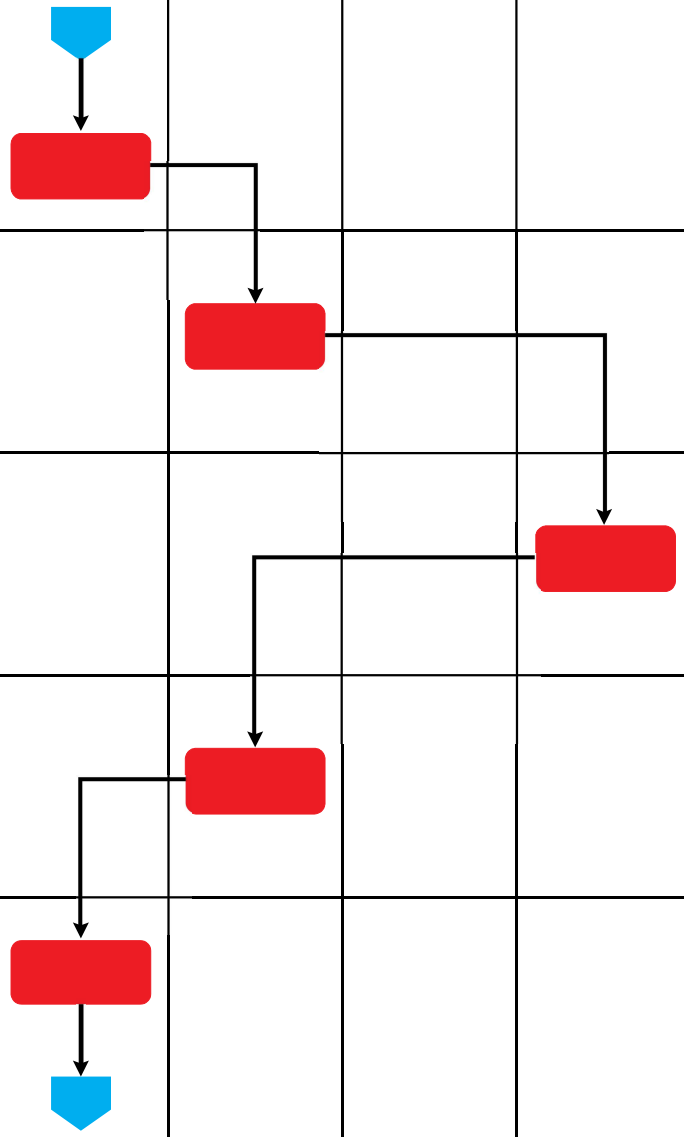
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara. Keaslian dokumen dapat dicek melalui tautan https://bsre.bssn.go.id/verifikasi.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

No	Kegiatan	Kepala Kantor Wilayah	Kepala Bagian Tata Usaha dan Umum	Kepala Unit Layanan Pengaduan (ULP)	Unit Layanan Pengaduan (ULP)	Pengelola Pengaduan Kanwil	Pejabat Divisi Terkait	Mutu Baku			Keterangan
								Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengelola pengaduan Kanwil menerima dan memeriksa laporan masyarakat melalui aplikasi LAPOR! dan kanal pengaduan lainnya							Perangkat teknologi digital dan akses internet	10 menit	Laporan sudah diperiksa	-
2	Pengelola pengaduan Kanwil melaporkan kepada Kepala Bagian Tata Usaha dan Umum tentang laporan masyarakat yang masuk dari kanal pengaduan Kanwil Sulsel							Perangkat teknologi digital, akses internet, dan lembar Nota Dinas	30 menit	Laporan sudah diperiksa	-
3	Kepala Bagian Tata Usaha dan Umum melaporkan kepada Kepala Kantor Wilayah tentang laporan masyarakat yang masuk dari kanal pengaduan Kanwil Sulsel							Perangkat teknologi digital, akses internet, dan lembar Nota Dinas	30 menit	Laporan sudah diperiksa	-
4	Kepala Kantor Wilayah mendisposisi laporan masyarakat yang masuk kepada Kepala ULP untuk ditindaklanjuti							Perangkat teknologi digital, akses internet, dan lembar Disposisi	30 menit	Laporan sudah diperiksa	-



No	Kegiatan	Kepala Kantor Wilayah	Kepala Bagian Tata Usaha dan Umum	Kepala Unit Layanan Pengaduan (ULP)	Unit Layanan Pengaduan (ULP)	Pengelola Pengaduan Kanwil	Pejabat Divisi Terkait	Mutu Baku			Keterangan
								Kelengkapan	Waktu	Output	
5	Kepala ULP meneruskan ke tim ULP untuk menindaklanjuti laporan yang masuk melalui kanal pengaduan Kanwil Sulsel							Perangkat teknologi digital, akses internet, dan lembar Disposisi	10 menit	Laporan sudah diperiksa	-
6	ULP berkoordinasi dengan Pejabat Divisi terkait tentang tindak lanjut laporan yang masuk							Perangkat teknologi digital, akses internet, lembar Disposisi dan form jawaban	60 menit - 7 hari kerja	Perangkat teknologi digital, akses internet, lembar Disposisi dan form jawaban	-
7	ULP bersama pejabat terkait melakukan pemeriksaan dan menyusun jawaban atas laporan yang masuk							Perangkat teknologi digital, akses internet, lembar Disposisi dan form jawaban	60 menit - 7 hari kerja	Perangkat teknologi digital, akses internet, lembar Disposisi dan form jawaban	-
8	Tim ULP menyampaikan dokumen jawaban atas laporan yang masuk kepada Kepala ULP							Perangkat teknologi digital, akses internet, lembar Disposisi dan form jawaban	30 menit	Perangkat teknologi digital, akses internet, lembar Disposisi dan form jawaban	-
9	Kepala ULP menyampaikan dokumen Jawaban atas laporan yang masuk kepada Kepala Bagian Tata Usaha dan Umum							Perangkat teknologi digital, akses internet, lembar Disposisi dan form jawaban	30 menit	Perangkat teknologi digital, akses internet, lembar Disposisi dan form jawaban	-



No	Kegiatan	Kepala Kantor Wilayah	Kepala Bagian Tata Usaha dan Umum	Kepala Unit Layanan Pengaduan (ULP)	Unit Layanan Pengaduan (ULP)	Pengelola Pengaduan Kanwil	Pejabat Divisi Terkait	Mutu Baku			Keterangan
								Kelengkapan	Waktu	Output	
10	Kepala Bagian Tata Usaha dan Umum menyampaikan dokumen jawaban atas laporan yang masuk ke Kepala Kantor Wilayah untuk di tanda tangan							Perangkat teknologi digital, akses internet, lembar Disposisi dan form jawaban	30 menit	Perangkat teknologi digital, akses internet, lembar Disposisi dan form jawaban	-
11	Kepala Kantor Wilayah menandatangani jawaban atas laporan pengaduan yang masuk dan mendisposisi kepada Kepala ULP dengan menembuskan ke Kepala Bagian Tata Usaha dan Umum							Perangkat teknologi digital, akses internet, lembar Disposisi dan form jawaban	30 menit	Perangkat teknologi digital, akses internet, lembar Disposisi dan lembar jawaban	-
12	Kepala ULP memerintahkan Pengelola pengaduan Kanwil untuk menjawab laporan yang masuk sesuai dengan jawaban yang telah dibuat ULP							Perangkat teknologi digital, akses internet, lembar Disposisi dan form jawaban	10 menit	Perangkat teknologi digital, akses internet, lembar Disposisi dan form jawaban	-
13	Pengelola Pengaduan memberikan jawaban atas laporan yang masuk dan memonitor secara rutin laporan masyarakat yang masuk untuk ditindaklanjuti							Perangkat teknologi digital, akses internet, lembar Disposisi dan form jawaban	10 menit	Perangkat teknologi digital, akses internet, lembar Disposisi dan lembar jawaban	-

