KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA **KANTOR WILAYAH KEPULAUAN RIAU**	**NOMOR SOP**	:	**W.32-OT.02.02-104**
	TANGGAL PEMBUATAN	:	**19 Juni 2026**
	TANGGAL REVISI	:	**-**
	TANGGAL EFEKTIF	:	**22 Juni 2026**
	DISAHKAN OLEH	:	**KEPALA KANTOR WILAYAH**  **EDISON MANIK** **NIP. 19780217 200112 1 002**
	NAMA SOP	:	**SOP PENYUSUNAN TELAAHAN HASIL PENGADUAN MASYARAKAT**

DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA:
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembar Negera Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 4916); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH-04.IN .04.02 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pengelolaan Dan Pelayanan Informasi Publik Pada Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia. 5. Peraturan Menteri Hukum Nomor 4 Tahun 2026 tentang Pengelolaan Laporan Pengaduan, Rekonsiliasi Data Pengaduan Masyarakat dan Rekonsiliasi Data Hukuman Disiplin Pegawai Kementerian Hukum; 6. Peraturan Menteri Hukum Nomor 1 Tahun 2024 tentang	1. Mengetahui tugas dan fungsi Sistem dan Prosedur Administrasi Pemerintahan 2. Mengetahui dan memahami peraturan tentang Layanan Pengaduan Masyarakat 3. Mengetahui dan memahami Peraturan tentang Keterbukaan Informasi Publik

Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 832); 7. Peraturan Menteri Hukum Nomor 2 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 912).	
KETERKAITAN :	PERALATAN/PERLENGKAPAN
	1. Jaringan Internet 2. Komputer/Pronter/Scanner 3. Alat Komunikasi
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDAFTARAN
Apabila SOP diabaikan maka akan menghambat pelaksanaan tindak lanjut pengawasan	Disimpan sebagai data elektronik dan manual

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENYUSUNAN TELAAHAN HASIL PENGADUAN MASYARAKAT

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			
		Pengaduan Langsung	Pengaduan Online (Medsos, Website dan SP4N-LAPOR!)	Pelaksana Tim Layanan Pengaduan	Sekretaris	Tim Layanan Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1.	Pengaduan diterima dari kanal-kanal pengaduan yang di sediakan					mulai			Laporan	
2.	Pelaksana pada Tim Layanan Pengaduan mendokumentasikan Pengaduan yang masuk kedalam data base Laporan Pengaduan sekurang-kurangnya mencakup : - Identitas pelapor (jika ada) - Tanggal Pelaporan - Dokumen yang dilampirkan dalam pengaduan - Apakah pengaduan pernah dilaporkan sebelumnya						Disposisi	15 Menit	Disposisi	

3.	Sekretaris membuat uraian singkat pengaduan: - Uraian informasi awal - Dokumen apa yang dilampirkan - Apakah pengaduan berulang atau bukan						Disposisi	15 Menit	Disposisi	
4.	Menelaah, memeriksa syarat kelengkapan laporan pengaduan dan memberi arahan kepada Pelaksana untuk membuat konsep nota dinas Kabag TU dan Umum terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke bagian/UPT terkait untuk ditindaklanjuti						Disposisi	30 Menit	Disposisi	
5.	Membuat konsep nota dinas terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi terkait, selanjutnya konsep diserahkan kepada Ketua Tim Humas, RB dan TI				T		Konsep dan Telaahan laporan pengaduan	1 Hari	Konsep dan Telaahan laporan pengaduan	

6.	Mengkoreksi konsep nota dinas terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke bagian/UPT terkait dan menyampaikan kepada Kabag TU dan Umum						konsep nota dinas	30 menit	konsep nota dinas	
7.	Mengoreksi konsep nota dinas terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi/UPT terkait dan menyampaikan kepada Kadivmin						konsep nota dinas	30 menit	konsep nota dinas	
8.	Menyetujui konsep nota dinas dan memerintahkan untuk disampaikan ke divisi/UPT terkait						konsep nota dinas	30 menit	nota dinas	
9.	Menerima nota dinas dan menindaklanjuti Laporan Pengaduan Masyarakat						nota dinas	30 menit	tindak lanjut pengaduan	SOP Penyusunan Telaahan Pengaduan Masyarakat

