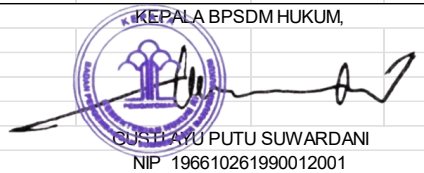
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN

KEMENTERIAN HUKUM
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA HUKUM
SEKRETARIAT

NOMOR SOP	SDM-55.OT.02.02 TAHUN 2026
TANGGAL PEMBUATAN	7 JANUARI 2026
TANGGAL REVISI	
TANGGAL EFEKTIF	
DISAHKAN OLEH	KEPALA BPSDM HUKUM,  CUSTI AYU PUTU SUWARDANI NIP 196610261990012001
NAMA SOP	**LAYANAN PENGADUAN**

DASAR HUKUM :	**KUALIFIKASI PELAKSANA :**
1 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);	1. Memahami Peraturan tentang Layanan Pengaduan;
2 Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);	2. Mampu menganalisa dan menangani alur proses pengaduan;
3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;	3. Memahami peraturan tentang pelayanan publik.
4 Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan Layanan Publik;	
5 Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 28 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1365).	
KETERKAITAN :	**PERALATAN/PERLENGKAPAN :**
1 SOP Pengajuan Keberatan Informasi	1. Komputer
	2. Printer
	3. Internet
	4. Perangkat Kamera dan Video
PERINGATAN :	**PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :**
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan maka informasi tentang BPSDM Hukum tidak tersampaikan ke masyarakat	Disimpan sebagai arsip digital dan dokumen

No	Kegiatan	Pelaksanaan				Mutu Baku			
		Masyarakat	Anggota	Ketua Tim	Sekretaris Badan	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Menyampaikan pengaduan melalui website, email, Media sosial, WhatsApp dan kotak pengaduan;					Komputer, website, surat	30 menit	laporan pengaduan	
2	Menerima pengaduan masuk melalui website, email, Media sosial, WhatsApp dan kotak pengaduan					laporan pengaduan	10 menit	dokumen pengaduan	
3	Menganalisa laporan pengaduan, jika Ya ditindak lanjuti, jika Tidak dikembalikan					dokumen pengaduan	1 jam	dokumen pengaduan	
4	Menerima analisa laporan pengaduan untuk dilakukan tindak lanjut, jika Ya proses dilanjutkan, jika Tidak dikembalikan					dokumen pengaduan	1 jam	disposisi	
5	Memerintahkan Tim Kehumasan untuk menyampaikan hasil koordinasi dan menyelesaikan pengaduan					disposisi, dokumen hasil penyelesaian pengaduan	10 menit	dokumen hasil penyelesaian pengaduan	
6	Menyampaikan hasil koordinasi dan menyelesaikan pengaduan					dokumen hasil penyelesaian pengaduan	10 menit	dokumen hasil penyelesaian pengaduan	
7	Menerima tindak lanjut hasil penyelesaian pengaduan					dokumen hasil penyelesaian pengaduan disampaikan	10 menit	dokumen hasil penyelesaian pengaduan tersampaikan	

