KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA JAWA BARAT DIVISI ADMINISTRASI	NOMOR SOP	W.11-HH.05.05-5073
	TANGGAL PEMBUATAN	23 April 2024
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL EFEKTIF	24 April 2024
	DISAHKAN OLEH	KEPALA KANTOR WILAYAH  MASJUNO NIP.197208131994031002
	NAMA SOP :	PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA LANGSUNG

DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia 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	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
KETERKAITAN:	**PERALATAN / PERLENGKAPAN :**
1. SOP Layanan Pengaduan Masyarakat 2. SOP Penyusunan Telaahan Pengaduan Masyarakat	1. Komputer/Printer/Scanner 2. Jaringan Internet 3. Jaringan Telekomunikasi 4. Disposisi
PERINGATAN :	**PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :**
Apabila pelaksanaan monitoring dan evaluasi tidak dilaksanakan maka laporan pelaksanaan kegiatan di lingkungan Kantor Wilayah tidak dapat tersusun dengan baik.	Disimpan sebagai data elektronik dan manual jika suatu saat diperlukan kembali

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN
KANTOR WILAYAH KEMENKUMHAM JAWA BARAT

No.	Kegiatan	Pelapor	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
			Petugas Pengaduan	Pejabat Pengawas	Penanggung jawab/Kadivmin	Divisi/UPT Terkait	Alat	Waktu	Output	
1	Laporan pengaduan langsung, Kotak Pengaduan, Telepon, SMS, Media Sosial	MULAI					Bolpoin, form aduan, kotak pengaduan	15 menit	Form aduan, sms, telepon, screenshot media sosial	
2	Petugas Pengaduan menerima dan mencatat Laporan Pengaduan						Buku Laporan Pengaduan, Handphone, Handy Talkie, Komputer /Laptop	15 menit	Catatan di Buku Laporan Pengaduan, Form aduan, Membuat Nota Dinas	• Verifikasi identitas pelapor. • Mencatat Laporan dari Pelapor di Buku Laporan Pengaduan.
3	Memberitahukan kepada Pejabat Pengawas dan mendisposisi Laporan Pengaduan						Handphone, Handy Talkie, Komputer/Laptop	5 menit	WA Grup / Japri	Memberitahukan Laporan kepada Pejabat Pengawas menggunakan Handphone, Handy Talkie
4	Memberitahukan kepada Penanggung Jawab dan mendisposisi Laporan						Komputer/Laptop	5 menit	WA Grup / Japri	Memberitahukan Laporan kepada Penanggung Jawab
5	Mendisposisi Laporan ke Divisi Terkait						Komputer/Laptop	2 hari kerja	Nota Dinas	• Memberitahukan Laporan kepada Divisi Terkait • Mendisposisi Nota Dinas melalui Sisumaker
6	Memverifikasi Laporan, koordinasi dan merumuskan tindak lanjut pengaduan				T		Komputer/Laptop	5 hari kerja	Laporan tindak lanjut	Memeriksa kebenaran laporan yang diterima Berkoordinasi dengan UPT/Satker Memberikan tindak lanjut penyelesaian
7	Menerima dan mengoreksi tindak lanjut pengaduan				Y		Komputer/Laptop	30 menit	Laporan tindak lanjut	
8	Menerima persetujuan laporan tindak lanjut pengaduan untuk disampaikan kepada pelapor						Komputer/Laptop	30 menit	Persetujuan tindak lanjut	
10	Menerima tanggapan dari Petugas Pengaduan	SELESAI					Handphone, komputer/laptop	1 hari kerja	Laporan tindak lanjut	