KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA **KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM KEP. BANGKA BELITUNG**	**NOMOR SOP**	: W.7-OT.01.02-1603
	TGL. PEMBUATAN	: 2 Januari 2020
	TGL. REVISI	: 13 Februari 2024
	TGL. EFEKTIF	:
	DISAHKAN OLEH	: **Kepala Kantor Wilayah** **Harun Sulianto** **NIP. 196504081987031002**
	NAMA SOP	: **LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

DASAR HUKUM:	**KUALIFIKASI PELAKSANA:**
1. Undan-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Infromasi Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 4. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM	1. Memiliki tugas dan fungsi Sistem dan Prosedur Administrasi Pemerintahan 2. Mengetahui dan memahami Peraturan tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat 3. Mengetahui dan memahami Peraturan tentang Keterbukaan Informasi Publik
KETERKAITAN:	**PERALATAN/PERLENGKAPAN:**
	1. Surat Permohonan/Disposisi 2. Komputer/Printer/Scanner 3. Jaringan Internet 4. Jaringan Telekomunikasi
PERINGATAN:	**PENCATATAN DAN PENDATAAN:**
Apabila data-data/persyaratan yang diperlukan tidak terkumpul tepat waktu maka terlambatnya penanganan Layanan Pengaduan Masyarakat	Di simpan sebagai data elektronik dan manual

Flowchart SOP Layanan Pengaduan Masyarakat

No	AKTIVITAS	PELAKSANA						MUTU BAKU			KETERANGAN
		Divisi Terkait	Kakanwil	Kadiv	Kabag P2	Kasubag PPHTI	Pelapor	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pelapor menyampaikan laporan pengaduan secara langsung/tidak langsung terkait dengan dugaan pelanggaran dari Divisi/UPT/Masyarakat/Media							surat	30 menit	mengetahui permasalahan	
2	Kakanwil memerintahkan Kadivmin untuk menindaklanjuti laporan pengaduan/konfirmasi kebenaran pengaduan tersebut							disposisi	10 menit	disposisi/instruksi	
3	Kadivmin memerintahkan Kabag P2 untuk memproses laporan pengaduan							disposisi	15 menit	Laporan	
4	Kabag P2 memerintahkan Kasubag PPHTI untuk memproses laporan pengaduan							disposisi	15 menit	Laporan	
5	Kasubag PPHTI menelaah dan meneliti, memeriksa syarat kelengkapan laporan pengaduan							Berkas laporan	60 menit	Hasil telaahan	
6	Kasubbag PPHTI membuat konsep nota dinas Dvisi Administrasi terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi terkait untuk di tindaklanjuti							draft nota dinas	25 menit	nota dinas	
7	Kasubbag PPHTI menyampaikan konsep nota dinas Dvisi Administrasi ke Kabag P2 untuk dikoreksi dan paraf				Y	T		draft nota dinas	25 menit	nota dinas	
8	Kabag P2 menyampaikan konsep nota dinas ke Kadivmin untuk dikoreksi dan paraf			Y	T			nota dinas	20 menit	nota dinas	
9	Kadivmin menyampaikan nota dinas ke Kakanwil untuk koreksi dan ditandatangani dan diteruskan ke Divisi terkait untuk							nota dinas	15 menit	nota dinas	
10	Divisi terkait memberikan jawaban/informasi atas laporan yang disampaikan dalam bentuk laporan/press release							Laporan/press release	20 menit	Laporan/press release	
11	Kakanwil memerintahkan Kadiv terkait untuk menyampaikan jawaban kepada masyarakat							Laporan/press release	10 menit	Laporan/press release	
12	Kadivmin memerintahkan Kabag P2 untuk menyampaikan jawaban kepada masyarakat							Laporan/press release	10 menit	Laporan/press release	
13	Kabag P2 memerintahkan Kasubag PPHTI untuk menyampaikan jawaban kepada masyarakat							Laporan/press release	15 menit	Laporan/press release	
14	Kasubag PPHTI meneruskan jawaban kepada masyarakat secara langsung atau melalui website							Laporan/press release	20 menit	Laporan/press release	