KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA **KANTOR WILAYAH BENGKULU** **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT** **DIVISI ADMINISTRASI**	**NOMOR SOP**	: W.8-42.OT.02.02
	TANGGAL PEMBUATAN	: 27 MEI 2024
	TANGGAL REVISI	:
	TANGGAL EFEKTIF	: 31 MEI 2024
	DISAHKAN OLEH	: **KEPALA KANTOR WILAYAH** #KUMHAMPASTI Ditandatangani secara elektronik oleh : **SANTOSA** **NIP. 19650702 198703 1 001**
	NAMA SOP	: **LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

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 Penyusunan Telaahan Pengaduan Masyarakat	1. Komputer/Printer/Scanner 2. Jaringan Internet 3. Jaringan Telekomunikasi 4. Disposisi
PERINGATAN:	**PENCATATAN DAN PENDATAAN:**
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 MASYARAKAT

No	Aktivitas Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku			Ket
		Kakanwil	Divisi/UPT Terkait	Kadivmin	Kabag PH	Kasubbag HRBTI	Pelaksana	Tim Layanan Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Hasil	
1	Menyampaikan laporan pengaduan secara langsung terkait dengan dugaan pelanggaran dari Pejabat/Pegawai/Divisi/UPT							Mulai			laporan	
2	Memberikan disposisi/arahan untuk menindaklanjuti laporan pengaduan/konfirmasi kebenaran pengaduan masyarakat								disposisi	15 menit	disposisi	
3	Memberikan disposisi untuk memproses laporan pengaduan								disposisi	15 menit	disposisi	
4	Memberikan disposisi untuk memproses laporan pengaduan								disposisi	15 menit	disposisi	
5	Menelaah, memeriksa syarat kelengkapan laporan pengaduan dan memberi arahan untuk membuat konsep nota dinas terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi/UPT terkait untuk ditindaklanjuti								disposisi	30 menit	disposisi	
6	Membuat konsep nota dinas terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi/UPT					T			konsep telaah laporan pengaduan	1 hari	konsep telaah laporan pengaduan	
7	Mengoreksi konsep nota dinas terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi/UPT terkait				T				konsep nota dinas	30 menit	konsep nota dinas	
8	Mengoreksi konsep nota dinas terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi/UPT terkait			T		Y			konsep nota dinas	30 menit	konsep nota dinas	
9	Menyetujui konsep nota dinas dan memerintahkan untuk disampaikan ke divisi/UPT terkait				Y				konsep nota dinas	30 menit	nota dinas	
10	Menerima nota dinas dan menindaklanjuti Laporan Pengaduan Masyarakat		Selesai	Y					Nota dinas	30 menit	TL. pengaduan	SOP