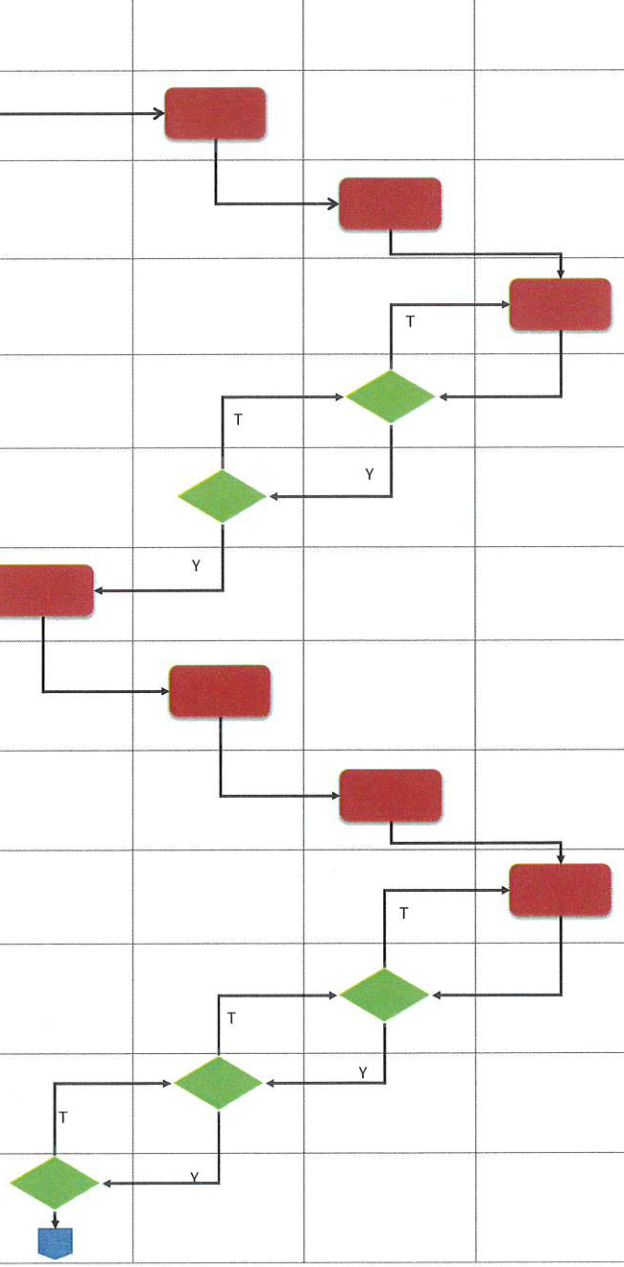
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL ADMINISTRASI HUKUM UMUM
SEKRETARIAT

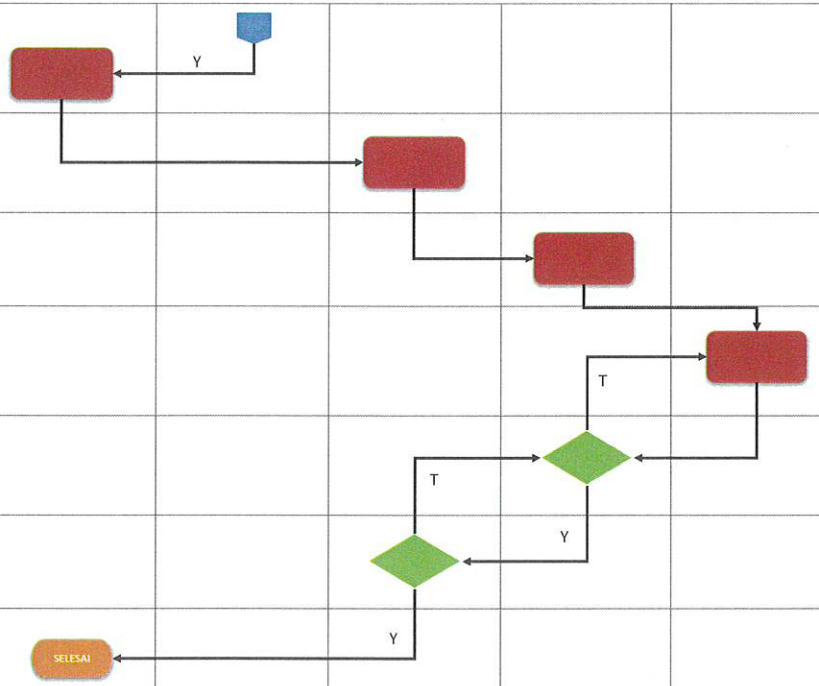
Nomor SOP	:	AHU.1.OT.02.02-121
Tanggal Pembuatan	:	5 April 2018
Tanggal Revisi	:	9 November 2022
Tanggal Efektif	:	19 Juni 2023
Disahkan Oleh		Sekretaris Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum M. Aliamsyah NIP. 196805121991031002
NAMA SOP		: Penyusunan Jawaban Layanan Pengaduan Masyarakat

DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
1 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Infomasi Publik; 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3 Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Infomasi Publik; 4 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5 Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 41 Tahun 2021 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia; 6 Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 42 Tahun 2021 tentang Uraian Fungsi Organisasi Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama dan Tugas Koordinator Jabatan Fungsional di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.	1. Mampu mengoperasikan komputer 2. Memahami tugas dan fungsi kehumasan 3. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan kelancaran pelaksanaan kegiatan 4. Mampu berkomunikasi secara efektif dan efisien
KETERKAITAN:	**PERALATAN / PERLENGKAPAN :**
1. SOP Penyusunan Surat Jawaban Layanan Informasi Masyarakat 2. SOP Penyusunan Laporan Pengaduan	1. Komputer / Printer/ Scanner 2. Alat Tulis Kantor 3. Jaringan Internet 4. Alat Komunikasi 5. Alat Transportasi
PERINGATAN :	**PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :**
Jika SOP ini tidak dijalankan akan berdampak pada kinerja kehumasan	Diinput sebagai data elektronik dan manual

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENYUSUNAN JAWABAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT (PPID)

No	Aktivitas/Kegiatan	Sekretaris Direktorat Jenderal	Direktur	Koordinator	Sub Koordinator	Pelaksana/JF Pranata Humas	Mutu Baku			
							Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Menerima, membaca dan memberikan disposisi surat permohonan informasi layanan dari masyarakat	MULAI					Lembar disposisi dan surat permohonan	30 menit	Disposisi	
2	Koordinator Humas menerima, membaca dan memberikan disposisi atau berkoordinasi untuk membuat konsep nota dinas permohonan informasi layanan dari masyarakat						Lembar disposisi, surat dan berkas permohonan	30 menit	Disposisi atau hasil koordinasi	
3	Sub Koordinator Humas menerima, menelaah surat dan memberi arahan terkait unit teknis yang terkait dengan pengaduan yang masuk dari masyarakat						Berkas permohonan yang sudah didisposisi atau hasil koordinasi	60 menit	Arahan atau hasil pembahasan	
4	JF Pranata Humas menganalisis dan menyusun konsep nota dinas permohonan surat jawaban pengaduan dari masyarakat kepada unit teknis terkait						Berkas permohonan dan arahan atau hasil pembahasan bersama Kasubag/Subkoordinator	3 hari	Data atau hasil analisis	
5	Sub Koordinator Humas berkoordinasi untuk memeriksa konsep nota dinas permohonan surat jawaban pengaduan dari masyarakat kepada unit teknis terkait						Data atau hasil analisis	30 menit	Konsep nota dinas permohonan surat jawaban pengaduan masyarakat	
6	Koordinator Humas berkoordinasi untuk memeriksa dan meneliti konsep nota dinas permohonan surat jawaban pengaduan dari masyarakat kepada unit teknis terkait						Konsep nota dinas permohonan surat jawaban pengaduan masyarakat	30 menit	Nota dinas permohonan surat jawaban pengaduan masyarakat	
7	Direktur unit teknis terkait menerima, memeriksa dan meneliti permasalahan yang diadukan melalui surat pengaduan masyarakat dan memberikan disposisi terkait penyusunan surat jawaban pengaduan						Nota dinas permohonan surat jawaban pengaduan masyarakat	60 menit	Disposisi terkait penyusunan surat jawaban pengaduan	
8	Koordinator unit terkait menerima, membaca dan memberikan disposisi atau berkoordinasi untuk membuat konsep surat jawaban permohonan pengaduan dari masyarakat						Disposisi terkait penyusunan surat jawaban pengaduan	60 menit	Hasil koordinasi dan disposisi terkait penyusunan surat jawaban pengaduan	
9	Sub Koordinator unit terkait menerima, menelaah surat dan memberi arahan terkait konsep surat jawaban permohonan pengaduan dari masyarakat						Hasil koordinasi dan disposisi terkait penyusunan surat jawaban pengaduan	60 menit	Hasil koordinasi dan arahan terkait penyusunan surat jawaban pengaduan	
10	Pelaksana pada unit terkait menganalisis, mengumpulkan bahan, dan menyusun konsep surat jawaban permohonan pengaduan dari masyarakat						Hasil koordinasi dan arahan terkait penyusunan surat jawaban pengaduan	6 hari	Konsep nota dinas dan surat jawaban pengaduan masyarakat	
11	Sub Koordinator unit terkait menerima, membaca, melakukan koreksi, dan memberi arahan terkait konsep surat jawaban permohonan pengaduan dari masyarakat						Konsep nota dinas dan surat jawaban pengaduan masyarakat	60 menit	Konsep nota dinas dan surat jawaban pengaduan masyarakat	
12	Koordinator unit terkait menerima, membaca, melakukan koreksi, dan memberi arahan terkait konsep surat jawaban permohonan pengaduan dari masyarakat						Konsep nota dinas dan surat jawaban pengaduan masyarakat	60 menit	Konsep nota dinas dan surat jawaban pengaduan masyarakat	
13	Direktur unit terkait menerima, memeriksa, meneliti, dan menyetujui surat jawaban permohonan pengaduan dari masyarakat yang telah disusun						Konsep nota dinas dan surat jawaban pengaduan masyarakat	60 menit	Nota dinas dan surat jawaban pengaduan masyarakat	



14	Menerima, menyetujui dan memberikan disposisi surat jawaban permohonan pengaduan dari masyarakat yang telah disusun						Nota dinas dan surat jawaban pengaduan masyarakat	30 menit	Disposisi untuk menyusun surat pengantar jawaban pengaduan masyarakat ke PPID Kemenkumham	
15	Koordinator Humas menerima, membaca dan memberikan disposisi terkait tindak lanjut surat jawaban permohonan pengaduan dari masyarakat						Disposisi untuk menyusun surat pengantar jawaban pengaduan masyarakat ke PPID Kemenkumham	30 menit	Disposisi untuk menyusun surat pengantar jawaban pengaduan masyarakat ke PPID Kemenkumham	
16	Sub Koordinator Humas menerima, membaca dan memberikan disposisi terkait penyusunan nota dinas pengantar surat jawaban permohonan pengaduan dari masyarakat						Disposisi untuk menyusun surat pengantar jawaban pengaduan masyarakat ke PPID Kemenkumham	30 menit	Disposisi untuk menyusun surat pengantar jawaban pengaduan masyarakat ke PPID Kemenkumham	
17	JF Pranata Humas menganalisis dan menyusun konsep nota dinas pengantar surat jawaban permohonan pengaduan dari masyarakat						Disposisi untuk menyusun surat pengantar jawaban pengaduan masyarakat ke PPID Kemenkumham	60 menit	Konsep nota dinas dan surat pengantar jawaban pengaduan masyarakat ke PPID Kemenkumham	
18	Sub Koordinator Humas menerima, membaca, melakukan koreksi, dan memberi arahan terkait konsep nota dinas surat jawaban permohonan pengaduan dari masyarakat						Konsep nota dinas dan surat pengantar jawaban pengaduan masyarakat ke PPID Kemenkumham	30 menit	Konsep nota dinas dan surat pengantar jawaban pengaduan masyarakat ke PPID Kemenkumham	
19	Koordinator Humas menerima, membaca, melakukan koreksi, dan memberi arahan terkait konsep surat jawaban permohonan pengaduan dari masyarakat						Konsep nota dinas dan surat pengantar jawaban pengaduan masyarakat ke PPID Kemenkumham	30 menit	Nota dinas dan surat pengantar jawaban pengaduan masyarakat ke PPID Kemenkumham	
20	Membaca dan menandatangani surat jawaban terkait permohonan informasi dari masyarakat						Nota dinas dan surat pengantar jawaban pengaduan masyarakat ke PPID Kemenkumham	30 menit	Surat pengantar jawaban pengaduan masyarakat yang siap dikirim ke PPID Kemenkumham	