KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
KANTOR WILAYAH KEPULAUAN RIAU
DIVISI ADMINISTRASI

NOMOR SOP	:	W.32-OT.02.02- 114
TANGGAL PEMBUATAN	:	22 Januari 2024
TANGGAL REVISI	:	-
TANGGAL EFEKTIF	:	22 Januari 2024
DISAHKAN OLEH	:	KEPALA KANTOR WILAYAH I NYOMAN GEDE SURYA MATARAM NIP 197102031991031001
NAMA SOP	:	LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembar Negera Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH-04.IN .04.02 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pengelolaan Dan Pelayanan Informasi Publik Pada Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia.
5. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM;
6. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 28 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan HAM;

KUALIFIKASI PELAKSANA:

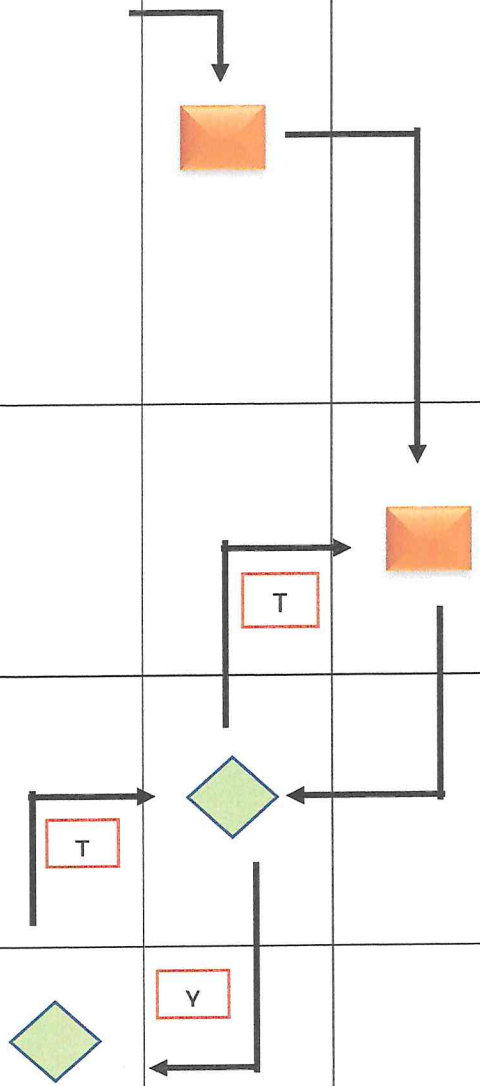
1. Menetahui yugas dan fungsi Sistem dan Prosedur Administrasi Pemerintahan
2. Mengetahui dan memahami peraturan tentang Layanan Penagduan Masyarakat
3. Mengetahui dan memahami Peraturan tentang Keterbukaan Informasi Publik

7. Peraturan 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	
KETERKAITAN :	PERALATAN/PERLENGKAPAN
	1. Jaringan Internet 2. Komputer/Pronter/Scanner 3. Alat Komunikasi
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDAFTARAN
Apabila SOP diabaikan maka akan menghambat pelaksanaan tindak lanjut pengawasan	Disimpan sebagai data elektronik dan manual

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELIPUTAN

NO	KEGIATAN	PELAKSANA						MUTU BAKU			
		Kakanwil	Kadiv Min	Kabag PH	Kasubag HTI Dan RB	Pelaksana	Tim Layanan Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1.	Menyampaikan laporan pengaduan secara langsun terkait dengan dugaan pelanggaran dari Pejabat /Pegawai /Divisi /UPT						mulai			Laporan	
2.	Memerintahkan Kadivmin untuk menindaklanjuti Laporan pengaduan/ konfirmasi kebenaran pengaduan masyarakat							Disposisi	15 Menit	Disposisi	
3.	Memerintahkan Kabag Program & Humas untuk memproses laporan pengaduan							Disposisi	15 Menit	Disposisi	
4.	Memerintahkan Kasubag HRBTI untuk memproses laporan pengaduan							Dsiposisi	15 Menit	Disposisi	

5.	Menelaah, memeriksa syarat kelengkapan laporan pengaduan dan memberi arahan kepada Pelaksana untuk membuat konsep nota dinas Kadivmin terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi terkait untuk ditindaklanjuti							Disposisi	30 Menit	Disposisi	
6.	Membuat konsep nota dinas terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi terkait, selanjutnya konsep diserahkan kepada Kasubbag HRBTI							Konsep dan Telaahan laporan pengaduan	1 Hari	Konsep dan Telaahan laporan pengaduan	
7.	engoreksi konsep nota dinas terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi/UPT terkait dan menyampaikan kepada Kabag Program & Humas							konsep nota dinas	30 menit	konsep nota dinas	
8.	Mengoreksi konsep nota dinas terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi/UPT terkait							konsep nota dinas	30 menit	konsep nota dinas	



	dan menyampaikan kepada Kadivmin										
9.	Menyetujui konsep nota dinas dan memerintahkan untuk disampaikan ke divisi/UPT terkait							konsep nota dinas	30 menit	nota dinas	
10.	Menerima nota dinas dan menindaklanjuti Laporan Pengaduan Masyarakat		selesai					nota dinas	30 menit	tindak lanjut pengaduan	SOP Penyusunan Telaahan Pengaduan Masyarakat

