KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM BENGKULU	**NOMOR SOP**	:	W.8.OT.02.01-68
	TANGGAL PEMBUATAN	:	6 MEI 2024
	TANGGAL REVISI	:	
	TANGGAL EFEKTIF	:	6 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 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia 2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	1. Pegawai yang telah lulus dan diangkat menjadi ASN sesuai dengan kriterianya terdiri dari lulusan Pasca Sarjana, Sarjana, dan Ahli Madya 2. ASN yang tugas dan fungsinya di bidang administrasi
KETERKAITAN:	**PERALATAN/PERLENGKAPAN:**
	1. Ruang tunggu 2. Ruang pelayanan 3. Perangkat pengolah data 4. Alat pengukur Indeks Kepuasan Masyarakat 5. Lahan parkir 6. Jalan akses penyandang disabilitas 7. Toilet umum dan toilet khusus penyandang disabilitas 8. Ruang laktasi ruang bermain anak 9. Musholla 10. Kantin 11. Kursi roda bagi penyandang disabilitas
PERINGATAN:	**PENCATATAN DAN PENDATAAN:**
Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Divisi/UPT Terkait	Tim Layanan Pengaduan	Pelapor	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pelapor membuat laporan pengaduan dengan menyertakan nama, kontak serta pengaduan			Mulai	Laporan pengaduan	1 hari	Laporan	
2	Sekretariat Tim Unit Pelayanan Pengaduan Masyarakat mendokumentasikan dan membagikan kepada WhatsApp Group Pengaduan Kanwil Bengkulu. WhatsApp Group berisi para pejabat struktural dan pegawai yang tergabung dalam SK				Nota dinas	1 hari	Laporan	
3	Pejabat Struktural Divisi Terkait pada WhatsApp Group memberikan jawaban/informasi atas laporan yang disampaikan				Nota dinas	2 hari	Konsep telahaan laporan pengaduan	
4	Setelah mendapatkan jawaban/informasi dari pejabat struktural, Tim Sekretariat meneruskan kepada pelapor baik secara langsung ataupun dalam bentuk dokumen lainnya				Nota dinas	2 hari	Tindak lanjut pengaduan	
5	Pelapor dapat merespon/memberikan sanggahan. Adapun pada kanal pengaduan aplikasi LAPOR!, laporan dianggap selesai jika tidak ada respon/sanggahan selama 10 hari kerja	tidak ya Selesai			Laporan	1 hari	Tindak lanjut pengaduan	