KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM KANTOR WILAYAH NUSA TENGGARA TIMUR DIVISI ADMINISTRASI	NOMOR SOP	W22.OT.02.02-2450
	TANGGAL PEMBUATAN	24 MARET 2023
	TANGGAL REVISI	-
	TANGGAL EFEKTIF	-
	DISAHKAN OLEH	KEPALA KANTOR WILAYAH #KUMHAMPASTI Ditandatangani secara elektronik oleh : MARCIANA D. JONE NIP. 19641126 199103 2 001
	NAMA SOP	LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi 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 Informasi Publik 4. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia 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 5 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 41 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia 6. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia	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. Komputer PC / Laptop 2. Handphone 3. Jaringan Internet / Paket Data / Pulsa 4. Disposisi
PERINGATAN :	**PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :**
Apabila prosedur tidak dilakukan dengan baik maka Proses Layanan Pengaduan di lingkungan kerja tidak akan berjalan lancar.	Disimpan sebagai data elektronik dan manual

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara
Keaslian dokumen dapat dicek melalui tautan https://bsre.bssn.go.id/verifikasi

SOP LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No	Kegiatan	PELAKSANA							MUTU BAKU			
		Kakanwil	Divisi/UPT Terkait	Kadivmin	Kabag Program & Humas	Kasubag HRBTI	Pelaksana	Pelapor	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Pelapor menyampaikan laporan pengaduan secara langsung/tidak langsung terkait dengan dugaan pelanggaran dari Pejabat/Pegawai/Divisi/UPT							Mulai			Laporan	
2	Memerintahkan Kadivmin untuk menindaklanjuti laporan pengaduan/konfirmasi kebenaran pengaduan masyarakat								Laporan	15 menit	Disposisi	
3	Memerintahkan Kabag Program dan Humas untuk memproses laporan pengaduan								Disposisi	15 menit	Disposisi	
4	Memerintahkan Kasubag HRBTI untuk memproses laporan pengaduan								Disposisi	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	Arahan	
6	Membuat konsep nota dinas Kadivmin terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi terkait, selanjutnya konsep diserahkan kepada Kasubag HRBTI					T			Arahan	1 hari	Konsep Nota Dinas	
7	Mengkoreksi konsep nota dinas Kadivmin terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi/UPT terkait dan menyampaikan kepada Kabag Program dan Humas				T		Y		Konsep Nota Dinas	30 menit	Konsep Nota Dinas	
8	Mengkoreksi konsep nota dinas Kadivmin terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi/UPT terkait dan menyampaikan kepada Kadivmin			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	Tindak Lanjut Pengaduan	

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara
Keaslian dokumen dapat dicek melalui tautan https://bsre.bssn.go.id/verifikasi