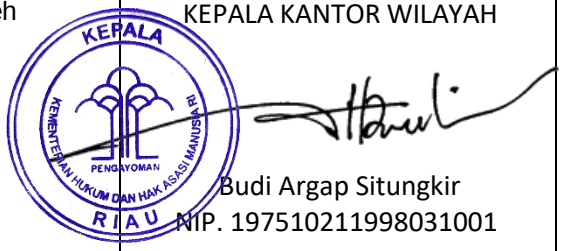
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM KANTOR WILAYAH DIVISI ADMINISTRASI SUBBAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT, REFORMASI BIROKRASI DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Nomor SOP	W.4-OT.02.02-0929
	Tanggal Pembuatan	31 Januari 2023
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	KEPALA KANTOR WILAYAH  Budi Argap Situngkir NIP. 197510211998031001
	Nama SOPAP	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:**
SOP Penyusunan Telaahan Pengaduan Masyarakat	1. Komputer/Printer/Scanner 2. Jaringan Internet 3. Jaringan Telekomunikasi 4. Disposisi
Peringatan:	**Pencatatan dan Pendaftaran:**
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	KEGIATAN	PELAKSANA							MUTU BAKU			KET
		KAKANWIL	DIVISI/UPT TERKAIT	KADIVMIN	KABAG PROGRAM & HUMAS	KASSUB HRBTI	PELAKSANA	TIM LAYANAN PENGADUAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Menyampaikan laporan pengaduan secara langsung 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								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	Disposisi	
6	Membuat konsep nota dinas terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi terkait, selanjutnya konsep diserahkan kepada Kasubbag HRBTI					T			Konsep telaahan laporan pengaduan	1 hari	Konsep telaahan laporan pengaduan	
7	Mengoreksi konsep nota dinas terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi/UPT terkait dan menyampaikan kepada Kabag Program & Humas				T				Konsep nota dinas	30 menit	Konsep nota dinas	
8	Mengoreksi konsep nota dinas 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	SOP diterbitkan