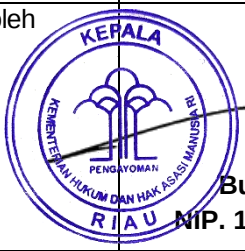
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM KANTOR WILAYAH DIVISI ADMINISTRASI SUBBAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT, REFORMASI BIROKRASI DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Nomor SOP	W.4-OT.02.02-0020
	Tanggal Pembuatan	03 Januari 2024
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh  **Budi Argap Situngkir** **NIP. 197510211998031001**	
	Nama SOP	PENYUSUNAN TELAAHAN HASIL 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 3. Mengetahui dan Memahami Peraturan tentang Keterbukaan Informasi Publik 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:**
1. SOP Layanan Pengaduan Masyarakat	1. Komputer/Printer/Scanner 2. Jaringan Internet 3. Jaringan Telekomunikasi 4. Disposisi
Peringatan:	**Pencatatan dan Pendaftaran:**
Apabila pelaksanaan penyusunan telaahan Pengaduan Masyarakat tidak dilaksanakan maka laporan tindak lanjut pengaduan masyarakat di lingkungan Kantor Wilayah tidak dapat tersusun dengan baik.	Disimpan sebagai data elektronik dan manual jika suatu saat diperlukan kembali.

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

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

PENYUSUNAN TELAAHAN HASIL PENGADUAN MASYARAKAT

No	KEGIATAN	PELAKSANA		MUTU BAKU			KET
		KAKANWIL/ KADIVMIN	TIM PELAYANAN PENGADUAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Menerintahkan Tim untuk menindaklanjuti terhadap pengaduan masyarakat.	MULAI				hasil pengaduan	
2	Menindaklanjuti laporan pengaduan/konfirmasi kebenaran pengaduan masyarakat, seperti memeriksa konfirmasi kebenaran pengaduan masyarakat, mengumpulkan bahan, menganalisis dan menyusun telaah terhadap laporan pengaduan			laporan tindak lanjut pengaduan	5 hari	laporan tindak lanjut pengaduan	
3	Menyerahkan hasil konsep telaahan	T		konsep telaahan	30 menit	konsep telaahan	
4	Mengoreksi hasil telaahan	Y		konsep telaahan	30 menit	konsep telaahan	
5	Memverifikasi dan menyetujui	SELESAI		hasil telaahan	30 menit	hasil telaahan	