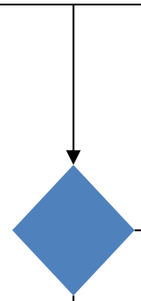
| | | |
|---|---|---|
| KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM RI<br>BADAN PEMBINAAN HUKUM NASIONAL<br><br>SEKRETARIAT<br>BAGIAN HUMAS, KERJA SAMA DAN TATA USAHA<br>SUBBAG HUMAS DAN PROTOKOL | Nomor SOP | PHN-OT.02.02-27 |
| | Tanggal Pembuatan | 10 JUNI 2021 |
| | Tanggal Revisi | |
| | Tanggal Efektif | |
| | Disahkan Oleh | Kepala Badan Pembinaan Hukum Nasional<br>Ditandatangani secara elektronik oleh :<br>R. Benny Riyanto<br>NIP. 19620410 198703 1 003 |
| | Nama SOP | Penanganan Laporan Pengaduan Melalui Layanan Pengaduan Via Whatsapp Dan Sosial Media Humas BPHN |

| Dasar Hukum : | Kualifikasi Pelaksana : |
|---|---|
| 1. UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara<br>2. Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik<br>3. UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik<br>4. PP Nomor 61 Tahun 2010 tentang pelaksanaan undang-undang No.14 tahun 2008<br>5. PP Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil<br>6. PP Nomor 32 Tahun 1979 Tentang Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil<br>7. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM. | 1. Mengetahui tugas dan fungsi Sistem dan Prosedur Administrasi Pemerintahan<br>2. Mengetahui dan memahami Peraturan tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat<br>3. Mengetahui dan memahami Peraturan tentang Keterbukaan Informasi Publik<br>4. Mampu menganalisis suatu permasalahan<br>5. Memiliki Pengetahuan tentang peraturan yang berlaku |
| **Keterkaitan :** | **Peralatan / Perlengkapan :** |
| 1. Inspektorat Jenderal Kementerian Hukum dan HAM | 1. Surat permohonan/Disposisi<br>2. Komputer/Printer/Scan<br>3. Jaringan Internet<br>4. Jaringan Telekomunikasi |
| **Peringatan :** | **Pencatatan Dan Pendataan :** |
| Apabila data-data/pesyaratan yang diperlukan tidak terkumpul tepat waktu maka terlambatnya penanganan layanan pengaduan masyarakat. | Disimpan sebagai data elektronik dan manual. |

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

| No | Kegiatan | Pelaksana | | | | Mutu Baku | | | Keterangan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Pelapor | Tim Pengaduan Masyarakat | Kepala BPHN | Pusat / Sekretariat Terkait | Kelengkapan | Waktu | Output | |
| 1 | Pelapor menyampaikan laporan pengaduan terkait dugaan pelanggaran atau kurang maksimalnya layanan di BPHN | | | | | Laporan Pengaduan | 15 menit | Mengetahui Permasalahan | |
| 2 | Admin user WHATSAPP dan Sosial Media BPHN sebagai tim Pengaduan Masyarakat BPHN menerima laporan pengaduan pelanggaran | | | | | Berkas Pengaduan | 1 Hari | Laporan | |
| 3 | Admin User Whatsapp dan Sosial Media.BPHN print out laporan pengaduan untuk dilaporkan ke Kepala BPHN | | | | | Laporan | 15 menit | Disposisi | |
| 4 | Kepala BPHN mendisposisikan berkas laporan ke Pusat/ Sekretariat | | | | | Disposisi | 60 menit | Disposisi/ Instruksi | |
| 5 | Pusat/Sekretariat terkait menindaklanjuti laporan (telaah, konfirmasi, klarifikasi) | | | | | Disposisi/ Instruksi | 7 Hari | Laporan Hasil Klarifikasi | |
| 6 | Hasil tindak lanjut Pusat/ Sekretariat terkait dilaporkan ke tim Pengaduan Masyarakat dengan tembusan Kepala BPHN | | | | | Laporan Hasil Klarifikasi | 30 menit | Rekomendasi | |

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7 | Jika hasil klarifikasi benar terjadi pelanggaran, maka pelanggaran tersebut akan diproses sesuai alur hukuman disiplin. Jika tidak ditemukan pelanggaran maka direkomendasikan untuk dilakukan pemulihan nama baik.<br>Jika ini terkait dengan layanan maka diadakan evaluasi dengan pelaksanaan layanan tersebut. | |  | | | Rekomendasi | 7 Hari | Laporan | |
| 8 | Kepala BPHN mengeluarkan nota dinas instruksi untuk dilakukan pemulihan nama baik | | |  | | Laporan | 1 Hari | Disposisi/ Instruksi | |
| 9 | Pembuatan laporan hasil tindak lanjut yang telah dilaksanakan | |  | | | Laporan dan Disposisi | 2 Hari | Laporan Hasil Tindak Lanjut | |
| 10 | Admin user Whatsapp dan Sosial media BPHN menyampaikan hasilnya ke pelapor dan mengarsipkan tindak lanjut yang telah dilaksanakan. |  | | | | Laporan Hasil Tindak Lanjut/ Press Release | 20 menit | Laporan/ Press Release | |

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara