KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA INSPEKTORAT JENDERAL	**NOMOR SOP**	ITJ-OT.02.02-27
	TANGGAL PEMBUATAN	12 Maret 2025
	TANGGAL REVISI	12 Maret 2025
	TANGGAL EFEKTIF	12 Maret 2025
	DISAHKAN OLEH	**Inspektur Jenderal** Ditandatangani secara elektronik oleh : **Dr. REYNHARD SILITONGA**
	NAMA SOP :	**PROSES PENANGANAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT INSPEKTORAT JENDERAL KEMENTERIAN HUKUM**

DASAR HUKUM :	**KUALIFIKASI PELAKSANA :**
1. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 57 Tahun 2016 2. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 41 Tahun 2021 3. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 42 Tahun 2021 4. Surat Edaran Nomor : ITJ-09.OT.02.02 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Pengaduan Melalui Sistem Informasi Pengaduan Integrasi & Terpadu (SIPIDU) di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.	1. Mampu Mengoperasikan Komputer; 2. Memiliki Kemampuan Mengoperasikan Sistem Informasi; 3. Memiliki Integritas, menjaga kerahasiaan dan keutuhan data pengaduan; 4. Memahami Peraturan Perundang-undangan terkait.
KETERKAITAN:	**PERALATAN / PERLENGKAPAN :**
SOP Pengelolaan Surat Masuk	1. Komputer dan Peralatan pendukung; 2. Aplikasi SIPIDU; 3. Jaringan Internet dan Intranet; 4. Filling Cabinet, Box Hang Map.
PERINGATAN	**PENCATATAN DAN PENDATAAN :**
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan maka proses penanganan pengelolaan pengaduan masyarakat terkendala	Disimpan sebagai data elektronik

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
PROSES PENANGANAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT INSPEKTORAT JENDERAL KEMENTERIAN HUKUM

NO	KEGIATAN	PELAKSANA								MUTU BAKU			KETERANGAN
		JFU	Ketua Tim	Kepala Bagian PTLHP	Sekretaris Inspektorat Jenderal	Inspektur Jenderal	Inspektur Wilayah	Kepala Sub Bagian TU	Auditor	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima laporan Pengaduan Masyarakat melalui kanal pengaduan (WBS, UPG, SMS Gateway, Kotak Pengaduan, Aplikasi LAPOR, Media Sosial, Surat Pos dan Website)									Unsur-Unsur Laporan Pengaduan Masyarakat : a. identitas pelapor; b. identitas terlapor; c. tempat kejadian; d. waktu kejadian; dan e. kronologis kejadian f. dokumen atau bukti pendukung lainnya.	1 hari	Laporan Pengaduan Masyarakat	JFU Layanan Pengaduan
2	Membuat Konsep Nota Dinas Analisis Laporan Pengaduan Masyarakat									Berkas Laporan Pengaduan Masyarakat	1 hari	Konsep Nota Dinas Analisis Pengaduan Masyarakat	JFU Layanan Pengaduan
3	Memeriksa Konsep Nota Dinas Analisis Laporan Pengaduan Masyarakat, Jika setuju meneruskan ke Kepala Bagian, Jiika tidak setuju dikembalikan ke JFU		T Y							Konsep Nota Dinas Analisis Pengaduan Masyarakat	1 hari	Disposisi	Subkoordinator Layanan Pengaduan
4	Memeriksa Konsep Nota Dinas Analisis Laporan Pengaduan Masyarakat, Jika setuju meneruskan ke Sekretaris Inspektorat Jenderal, Jiika tidak setuju dikembalikan ke Ketua Tim			T Y						Konsep Nota Dinas Analisis Pengaduan Masyarakat	1 hari	Disposisi	Koordinator Kelompok Substansi Humas dan Sistem Informasi Pengawasan
5	Menyetujui nota dinas analisis laporan pengaduan untuk disampaikan sebagai informasi kepada Inspektur Jenderal									Konsep Nota Dinas Analisis Pengaduan Masyarakat	1 hari	Disposisi	Sekretaris Inspektorat Jenderal
6	Mendisposisi nota dinas dan memberikan instruksi kepada inspektur wilayah untuk melakukan telahaan dan menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat									Nota Dinas Analisis Pengaduan Masyarakat	1 hari	Instruksi	Inspektur Jenderal
7	Mendisposisikan nota dinas terkait Laporan Pengaduan Masyarakat kepada Kasub TU									Nota Dinas Analisis Pengaduan Masyarakat	1 hari	Instruksi	Inspektur Wilayah
8	Mencatat dan Meneruskan Disposisi Laporan Pengaduan Masyarakat, untuk dilakukan Telahaan oleh Auditor Wilayah									Nota Dinas Analisis Pengaduan Masyarakat	1 hari	Disposisi	Subbagian TU Inspektorat Wilayah
9	Melakukan Telahaan, Rekomendasi, Tindaklanjut dan Klarifikasi disampaikan kepada Inspektur Wilayah									Nota Dinas Analisis Pengaduan Masyarakat	8 hari	Hasil Telaahan dan Rekomendasi	Auditor Wilayah
10	Mememeriksa hasil Telahaan, Rekomendasi, Tindaklanjut dan Klarifikasi Laporan Pengaduan Masyarakat serta memberi catatan apabila ada indikasi korupsi yang menjadi kewenangan KPK. Jika setuju diteruskan kepada Inspektur Jenderal, jika tidak setuju dikembalikan kepada Auditor untuk diperbaiki.						T Y			Hasil Telahaan, Rekomendasi, Tindaklanjut dan Klarifikasi	7 hari	Disposisi	Inspektur Wilayah
11	Mengintruksikan kepada Sekretaris Inspektorat Jenderal untuk mencatat Hasil Telahaan, Rekomendasi, Tindaklanjut dan Klarifikasi Laporan Pengaduan Masyarakat pada aplikasi SIPIDU									Hasil Telahaan, Rekomendasi, Tindaklanjut dan Klarifikasi	1 hari	Disposisi	Inspektur Jenderal
13	Mendisposisikan kepada Kepala Bagian untuk mencatat Hasil Telahaan, Rekomendasi, Tindaklanjut dan Klarifikasi Laporan Pengaduan Masyarakat pada aplikasi SI{IDU									Hasil Telahaan, Rekomendasi, Tindaklanjut dan Klarifikasi	1 hari	Disposisi	Sekretaris Inspektorat Jenderal
14	Mendisposisikan kepada Ketua Tim untuk mencatat Hasil Telahaan, Rekomendasi, Tindaklanjut dan Klarifikasi Laporan Pengaduan Masyarakat pada aplikasi SI{IDU									Hasil Telahaan, Rekomendasi, Tindaklanjut dan Klarifikasi	1 hari	Disposisi	Koordinator Humas dan Sistem Informasi Pengawasan
15	Mendisposisikan kepada JFU untuk mencatat Hasil Telahaan, Rekomendasi, Tindaklanjut dan Klarifikasi Laporan Pengaduan Masyarakat pada aplikasi SI{IDU									Hasil Telahaan, Rekomendasi, Tindaklanjut dan Klarifikasi	1 hari	Disposisi	Subkoordinator Layanan Pengaduan
16	Melakukan pencatatatan dan Rekapitulasi Laporan Pengaduan Masyarakat untuk dituangkan dalam laporan bulanan, triwulan, semester dan tahunan serta menginformasikan kepada pelapor									Laporan Pengaduan, surat Inspektur Jenderal, hasil telahaan dan disposisi	1 hari	Arsip dan Laporan	JFU Layanan Pengaduan