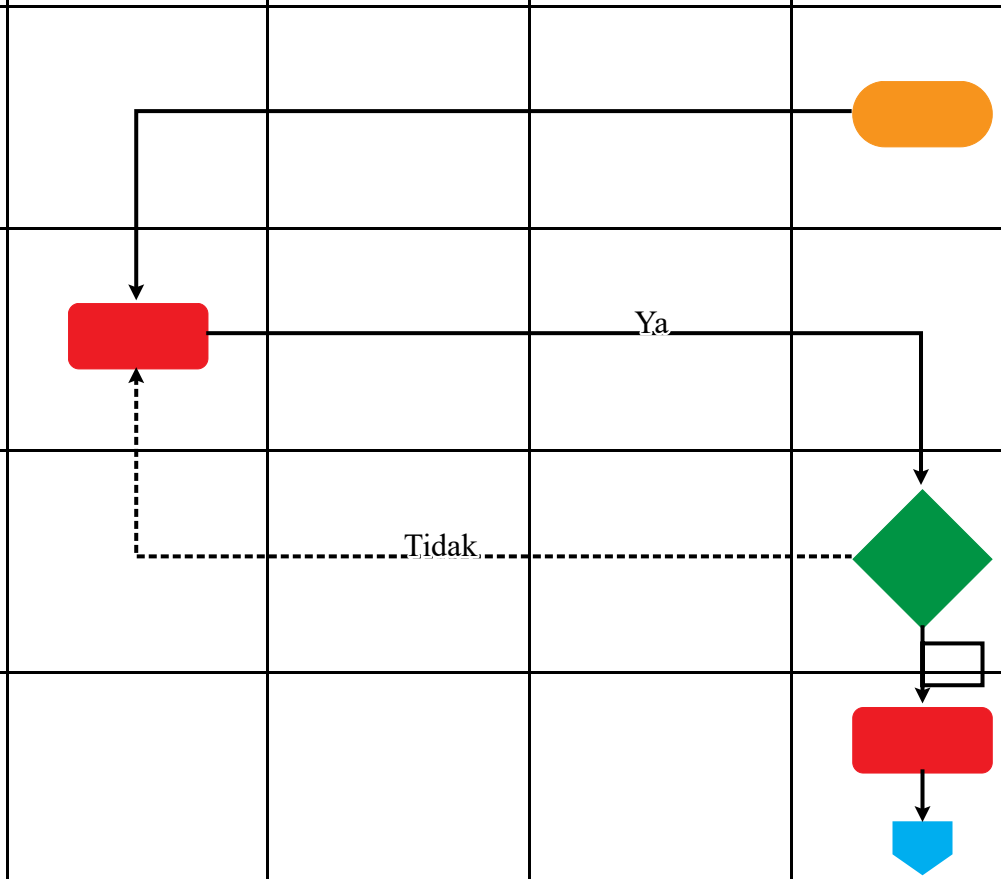
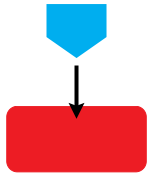
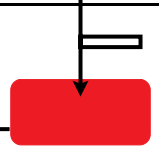
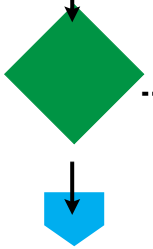
KEMENTERIAN HUKUM **Kantor Wilayah Kementerian Hukum Papua** **Bagian Tata Usaha dan Umum**	**NOMOR SOP**	W.30.OT.02.02-39
	TANGGAL PEMBUATAN	2025-08-05
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL EFEKTIF	2025-08-05
	DISAHKAN OLEH	**KEPALA KANTOR WILAYAH**  **ANTHONIUS MATHIUS AYORBABA**
	NAMA SOP	**LAYANAN PENGADUAN 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. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 4. Undang-Undang Nomor 61 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara 5. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025 7. Peraturan Presiden Nomor 155 Tahun 2024 tentang Kementerian Hukum 8. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM 9. Peraturan Menteri Hukum Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum 10. Peraturan Menteri Hukum Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum 11. Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH-19.OT.03.01 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Kementerian Hukum dan HAM Tahun 2020–2024	1. Mengetahui tugas dan fungsi Sistem dan Prosedur Administrasi 2. Mengetahui dan memahami peraturan tentang layanan pengaduan 3. Mengetahui dan Memahami Peraturan tentang Keterbukaan InformasiPublik
KETERKAITAN :	**PERALATAN / PERLENGKAPAN :**
Seluruh Pelayanan yang dilaksanakan pada Kantor Wilayah	1. Komputer / Printer / Scanner 2. Jaringan Internet 3. Jaringan Telekomunikasi 4. Disposisi
PERINGATAN :	**PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :**
Pelaksanaan SOP Layanan Pengaduan Masyarakat harus menjamin kerahasiaan data pelapor, dilakukan secara objektif tanpa diskriminasi, serta tidak boleh ditunda atau diabaikan. Setiap pelanggaran terhadap ketentuan ini akan dikenai sanksi sesuai peraturan perundang-undangan dan disiplin pegawai yang berlaku.	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
LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No	Kegiatan	KAKANWIL	KEPALA DIVISI	KEPALA BIDANG/BAGIAN	TIM LAYANAN PENGADUAN	Mutu Baku			Keterangan
						Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Operator pengelola penanganan pengaduan menerima Pengaduan (tatap muka/surat/telepon/ email/aplikasi/online)					laporan pada aplikasi layanan pengaduan/ aduan pada loket pengaduan	3 Menit	laporan	-
2	Menyampaikan laporan pengaduan secara langsung terkait dengan dugaan pelanggaran					disposisi laporan	3 menit	arahan	-
3	Memerintahkan Ketua Unit Layanan Pengaduan untuk menindaklanjuti laporan pengaduan/konfirmasi kebenaran pengaduan masyarakat					arahan	3 menit	arahan	-
4	Memerintahkan Operator Unit Layanan Pengaduan untuk memproses laporan pengaduan					arahan	3 menit	arahan	-

No	Kegiatan	KAKANWIL	KEPALA DIVISI	KEPALA BIDANG/BAGIAN	TIM LAYANAN PENGADUAN	Mutu Baku			Keterangan
						Kelengkapan	Waktu	Output	
5	Menelaah memeriksa syarat kelengkapan laporan pengaduan dan memberi arahan kepada Pelaksana untuk membuat konsep nota dinas terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke Kelompok Kerja terkait untuk ditindaklanjuti					arahan	5 menit	konsep telaahan laporan pengaduan	-
6	Membuat konsep nota dinas terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke Kelompok Kerja terkait, selanjutnya konsep diserahkan kepada Ketua Unit Layanan Pengaduan		Ya			konsep telaahan laporan pengaduan	20 menit	konsep nota dinas laporan pengaduan	-
7	Menyetujui nota dinas terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke Kepala Divisi/Bidang/Bagian terkait			Tidak		konsep nota dinas laporan pengaduan	3 menit	nota dinas laporan pengaduan	-