BALAI HARTA PENINGGALAN JAKARTA

NOMOR SOP	W.10.AHU.AHU.1-OT.02.02-62
TANGGAL PEMBUATAN	23 April 2025
TANGGAL REVISI	
TANGGAL EFEKTIF	23 April 2025
DISAHKAN OLEH	**KEPALA BALAI HARTA PENINGGALAN JAKARTA** **AMIEN FAJAR OCHAM** NIP. 197402232001121001
NAMA SOP	**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT (LAPOR)**

	DASAR HUKUM :	**KUALIFIKASI PELAKSANA :**
1	Undang Undang Republik Indonesia NO. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik	1. Mampu mengoperasikan Komputer
2.	Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 57 Tahun 2016 tentang perubahan atas peraturan menteri Hukum dan HAM	2. Memiliki Kemampuan Mengoperasikan sistem informasi
3.	Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan tata kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;	3. Memiliki Integritas, Menjaga kerahasiaan dan keutuhan pengaduan
4.	Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta Nomor : W.10-22.PW.01.03 Tahun 2024 Tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kantor Wiliayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta ;	4. Memahami Peraturan Perundang undangan terkait
	KETERKAITAN:	**PERALATAN / PERLENGKAPAN :**
1.	SOP Pelayanan Informasi;	1. Komputer dan peralatan pendukung
2.	SOP Layanan Pengaduan;	2. Aplikasi LAPOR
3.	SOP Dokumentasi;	3. Jaringan Internet dan intranet
		4. Filling Cabinet, Box Hang Map
	PERINGATAN :	**PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :**
		Dibuat dan disimpan sebagai data secara elektronik dan manual

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

TINDAK LANJUT APLIKASI LAPOR

No	Kegiatan	PELAKSANA						MUTU BAKU			KETERANGAN
		Administrator pusat	Kakanwil	Kepala UPT	Kasubag Umum	Unit ULP	Pelapor	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pelapor Menginput Laporan Melalui Aplikasi Lapor							Komputer & Jaringan internet	10 menit		
2	Administrator pusat memverifikasi untuk kejelasan dan kelengkapan untuk selanjutnya dilimpahkan ke Kanwil							Komputer & Jaringan internet	5 menit		
3	Kakanwil memerintahkan Kepala Balai Harta Peninggalan Jakarta untuk meninjaklanjuti laporan tersebut							kertas, komputer	30 menit	disposisi	
4	Kepala Balai Harta Peninggalan Jakarta memerintahkan Kasubag Umum untuk meninjaklanjuti laporan tersebut							kertas, komputer	30 menit	disposisi	
5	Kasubag Umum memerintahkan tim ULP untuk meninjak lanjuti laporan tersebut							kertas, komputer	30 menit	disposisi	
6	Tim ULP melakukan analisis awal untuk menentukan kejelasan dan kelengakapan informasi							Komputer & Jaringan internet	1 hari		
7	Tim ULP meninjaklanjuti laporan dengan membuat berita acara pemeriksaan kemudian menyerahkannya ke Kasubag Umum							Komputer & Jaringan internet	1 hari	BA Pemeriksaan	
8	Kasubag Umum menyampaikan nota dinas ke Kepala Balai Harta Peninggalan Jakarta							kertas, komputer	30 hari	Nota dinas	
9	Kepala Balai Harta Peninggalan Jakarta memerintahkan Kasubag Umum dan Tim ULP untuk menyampaikan laporan tindaklanjut atas pelaoran kepada Kanwil dan pelapor							kertas, komputer	30 menit	Laporan tindak lanjut atas laporan	
10	Kasubag Umum mengirimkan laporan tindak lanjut kepada tim ULP untuk diteruskan ke Kakanwil dan pelapor melalui aplikasi e -lapor							Komputer & Jaringan internet	30 menit		
11	Pelapor dapat merespon/ memberikan sanggahan. Laporan dianggap selesai jika tidka ada respon/ sanggahan selama 10 hari kerja										

