KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH BALI
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ADMINISTRASI PEMERINTAH
(SOPAP)

Nomor SOP	: W.20 - OT.02.02 - 2577 Tahun 2025
Tanggal Pembuatan	: 14 Mei 2025
Tanggal Revisi	: -
Tanggal Efektif	: 14 Mei 2025
Disahkan oleh	Kepala Kantor Wilayah Wahyu Eka Putra NIP. 198105222000121002
Nama SOP	**Penanganan Pengaduan Layanan Publik**

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1 Undang-Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 5 Peraturan Presiden Nomor 155 Tahun 2024 tentang Kementerian Hukum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 351); 6 Peraturan Menteri Hukum Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum; 7 Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali Nomor W.20-UM.01.01-22 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Pengaduan di Lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali Tahun 2025.	1 Memahami peraturan tentang penanganan pengaduan layanan publik; 2 Memahami mekanisme pengelolaan pengaduan layanan publik melalui berbagai media yang disediakan Kantor Wilayah; 3 Memiliki kemampuan mengelola pengaduan layanan publik dengan menggunakan perangkat teknologi digital; 4 Memiliki kemampuan mengkoordinasikan, mengklarifikasi dan mengendalikan pengaduan layanan publik; 5 Memiliki kemampuan menyunting redaksional atau penggunaan bahasa dalam mengelola pengaduan layanan publik.

Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
1 SOP Pengelolaan Pengaduan melalui Aplikasi LAPOR! 2 SOP Pengelolaan Pengaduan LAPOR! (Admin Koordinator)	1 Perangkat teknologi digital 2 Akses internet 3 Form Disposisi 4 Form Jawaban 5 Perangkat pendukung: printer, *scanner*
Peringatan	**Pencatatan dan pendataan**
1 Jika SOP Penanganan Pengaduan Layanan Publik tidak dilaksanakan maka pengelolaan pelayanan akan berdampak pada kepuasan masyarakat.	1 Pelaporan akan tercatat dalam Laporan Penanganan Pengaduan per-Triwulan

NO	KEGIATAN				MUTU BAKU			KETERANGAN
		Kakanwil	Kepala Divisi	Operator/ Petugas Layanan Pengaduan	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Memerintahkan Kepala Divisi untuk memberikan jawaban/informasi atas pengaduan layanan publik yang disampaikan dalam bentuk laporan dan jawaban kepada masyarakat	MULAI			Nota Dinas Kakanwil	Paling Lambat 3 hari kerja	Disposisi Kakanwil	
2	Memberikan jawaban/informasi atas pengaduan yang disampaikan dalam bentuk laporan dan jawaban kepada masyarakat dan selanjutnya menyampaikan ke operator/ petugas layanan pengaduan untuk diunggah ke aplikasi maupun menghubungi/mengirim langsung jawaban atas pengaduan kepada masyarakat yang bersangkutan				Disposisi Kakanwil	Paling Lambat 5 hari kerja	Laporan tindak lanjut pengaduan layanan publik	
3	Mengunggah Jawaban/Informasi atas pengaduan layanan publik dan memberikan bukti unggah pada Aplikasi maupun hasil capture WhatsApp kepada Kepala Divisi				Laporan tindak lanjut pengaduan layanan publik	Paling Lambat 1 hari kerja	Bukti upload Laporan Tindak Lanjut Pengaduan baik pada Aplikasi, e-mail, percakapan WhatsApp, dst.	dapat berupa Capture upload jawaban/ informasi penanganan pengaduan layanan publik pada Aplikasi LAPOR, e-mail, WhatsApp, maupun kanal lainnya.
4	Melaporkan kepada Kakanwil bahwa penanganan pengaduan layanan publik telah ditindaklanjuti				Bukti unggah Laporan Tindak Lanjut Pengaduan Layanan Publik	Paling Lambat 1 hari kerja	Laporan Atensi Pimpinan	
5	Menelaah dan menyetujui Laporan Atensi Pimpinan tentang Tindak Lanjut Pengaduan Layanan Publik	SELESAI			Laporan Atensi Pimpinan	5 Menit	Laporan Atensi Pimpinan tentang Tindak Lanjut Pengaduan Layanan Publik	

KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH BALI

Standar Operasional Prosedur (SOP)
Penanganan Pengaduan Layanan Publik

Nomor: W.20-OT.02.02-2577 Tahun 2025



Masyarakat/Pelapor

1

Masyarakat/Pelapor menyampaikan pengaduan melalui sarana/kanal resmi Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali yang disediakan:

- LAPOR! : lapor.go.id
- WhatsApp : 0361-224856
- Call Center : 0361-224856
- E-Mail : kanwilbali@kemenkum.go.id
- Instagram : @kemenkumbali
- Facebook : @kemenkumbali
- Twitter : @kemenkumbali
- Pengaduan Langsung



Petugas Penanganan Pengaduan

2

Laporan Pengaduan Layanan Publik diverifikasi oleh Petugas Penanganan Pengaduan **maksimal 3 Hari Kerja** untuk diteruskan ke Divisi/ Bagian terkait apabila laporan lengkap dan valid. serta Petugas memberikan respon awal terhadap aduan masyarakat/pelapor



Laporan Pengaduan diteruskan ke Divisi/Bagian/Bidang terkait

3

Laporan Pengaduan Layanan Publik ditindaklanjuti oleh Divisi/Bagian/Bidang terkait dengan melakukan koordinasi internal dan perumusan tindaklanjut laporan pengaduan **maksimal 5 Hari Kerja**



4

Hasil Tindak Lanjut Pengaduan Layanan Publik diteruskan dari Divisi/Bagian/Bidang terkait ke Petugas Penanganan Pengaduan **maksimal 1 Hari Kerja**



Hasil Tindak Lanjut Pengaduan

5

Petugas Penanganan Pengaduan melakukan pencatatan laporan hasil tindak lanjut dan meneruskan hasil tindak lanjut pengaduan kepada Masyarakat/Pelapor **maksimal 1 Hari Kerja**



Hasil Tindak Lanjut Pengaduan