KEMENTERIAN HUKUM
KANTOR WILAYAH SULAWESI TENGGARA
BAGIAN TU DAN UMUM

NOMOR SOP	W.27.OT.02.02-80
TANGGAL PEMBUATAN	8 Januari 2025
TANGGAL REVISI	
TANGGAL EFEKTIF	8 Januari 2025
DISAHKAN OLEH	Kepala Kantor Wilayah Topan Sopuan NIP. 19741225 200312 1 001
NAMA SOP :	Layanan Pengaduan Masyarakat Via Sosial Media

DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nomor 57 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 Tentang Penanganan Laporan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia	1. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer 2. Mengetahui dan memahami peraturan tentang Layanan Pengaduan Masyarakat
KETERKAITAN:	**PERALATAN / PERLENGKAPAN :**
	1.Komputer/Printer 2.Jaringan Internet 3.Jaringan Telekomunikasi
PERINGATAN :	**PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :**
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, maka penyusunan LKjIP Kanwil tidak dapat dilaksanakan dengan baik	Disimpan sebagai data digital dan manual

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT VIA SOSIAL MEDIA

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			
		Petugas Layanan	Sekretaris Unit Pengaduan	Ketua Unit Pengaduan	Divisi Terkait	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	KET
1	Menerima dan meregistrasi aduan masyarakat dari sosial media dan menyampaikan kepada Sekretaris Unit Layanan Pengaduan	MULAI					30 Menit	Data diri berupa Nama Lengkap dan Alamat dan isi aduan	
2	Melaporkan aduan masyarakat kepada Ketua Unit Layanan Pengaduan dan berkoordinasi dengan divisi terkait					Data diri berupa Nama Lengkap dan Alamat dan isi aduan	10 Menit	Data diri berupa Nama Lengkap dan Alamat dan isi aduan	
3	Menindaklanjuti pengaduan/konfirmasi kebenaran pengaduan masyarakat, seperti memeriksa konfirmasi kebenaran pengaduan masyarakat, mengumpulkan bahan, menganalisis dan menyelesaikan pengaduan.					Data diri berupa Nama Lengkap dan Alamat dan isi aduan	1 Hari	surat pernyataan penyelesaian aduan	
4	menerima surat pernyataan penyelesaian aduan, melaporkan kepada ketua Unit Pengduan dan meneruskan kepada petugas layanan					surat pernyataan penyelesaian aduan	15 Menit	surat pernyataan penyelesaian aduan	
5	menginformasikan hasil tindak lanjut pengaduan kepada pihak pengadu	SELESAI				surat pernyataan penyelesaian aduan	15 Menit	surat pernyataan penyelesaian aduan yang telah tersampaikan	

