KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR	Nomor SOP	W.18-OT.02.02-1090
	Tanggal Pembuatan	11 Juni 2021
	Tanggal Revisi	17 Januari 2025
	Tanggal Efektif	20 Januari 2025
	Disahkan Oleh	Kepala Kantor Wilayah Ditandatangani secara elektronik oleh : Dr. Muhammad Ikam Idrus
	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. Peraturan Presiden RI Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025. 4. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor 25 tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM; 5. Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH-19.OT.03.01 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia tahun 2020-2024. 6. Peraturan Menteri Hukum RI No. 2 tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum.	1. Mengetahui tugas dan fungsi Sistem dan Prosedur Administrasi 2. Mengetahui dan memahami peraturan tentang layanan pengaduan 3. Mengetahui dan Memahami Peraturan tentang Keterbukaan Informasi Publik
Keterkaitan:	**Peralatan / Perlengkapan :**
	1. Komputer / Printer / Scanner 2. Jaringan Internet 3. Jaringan Telekomunikasi 4. Disposisi
Peringatan:	**Pencatatan Dan Pendaftaran:**
Apabila pelaksanaan monitoring dan evaluasi tidak dilaksanakan maka laporan pelaksanaan kegiatan di lingkungan Kantor Wilayah tidak dapat tersusun dengan baik.	Disimpan sebagai data elektronik dan manual jika suatu saat diperlukan kembali

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	KEGIATAN	PELAKSANAAN			MUTU BAKU			KETERANGAN
		KAKANWIL	UNIT KERJA	TIM LAYANAN PENGADUAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Operator pengelola penanganan pengaduan melakukan monitoring pada aplikasi penanganan pengaduan.				tangkapan layar laporan pada aplikasi layanan pengaduan	15 menit	laporan	
2	Menyampaikan laporan pengaduan secara langsung terkait dengan dugaan pelanggaran				disposisi	15 menit	arahan	
3	Memerintahkan Ketua Unit Layanan Pengaduan untuk menindaklanjuti laporan pengaduan/konfirmasi kebenaran pengaduan masyarakat				disposisi	10 menit	arahan	
4	Memerintahkan Operator Unit Layanan Pengaduan untuk memproses laporan pengaduan				disposisi	10 menit	arahan	
5	Menelaah memeriksa syarat kelengkapan laporan pengaduan dan memberi arahan kepada Pelaksana untuk membuat konsep nota dinas terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti				disposisi	30 menit	arahan	
6	Membuat konsep nota dinas terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke unit kerja terkait, selanjutnya konsep diserahkan kepada Ketua Unit Layanan Pengaduan				konsep telaahan laporan pengaduan	1 hari	konsep telaahan laporan pengaduan	
7	Mengoreksi konsep nota dinas terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke unit kerja terkait dan menyampaikan kepada Kepala Kantor Wilayah	T		T	konsep nota dinas	30 menit	konsep nota dinas	
8	Menyetujui konsep nota dinas dan memerintahkan untuk disampaikan ke unit kerja terkait			Y	konsep nota dinas	30 menit	nota dinas	
9	Menerima nota dinas dan menindaklanjuti Laporan Pengaduan Masyarakat	Y			nota dinas	30 menit	tindak lanjut pengaduan	