KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ADMINISTRASI PEMERINTAH
(SOPAP)
KANTOR WILAYAH

NOMOR SOPAP	:	W12- .OT.02.02
TGL. PEMBUATAN	:	03 Januari 2024
TGL. REVISI	:	
TGL. EFEKSTIF	:	03 Januari 2024
DISAHKAN OLEH	:	KEPALA KANTOR WILAYAH **DODOT ADIKOESWANTO** **NIP. 197110211994031001**
NAMA SOPAP	**:**	**LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
1. UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara 2. UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. PP Nomor 61 Tahun 2010 tentang pelaksanaan undang-undang No.14 tahun 2008 4. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM.	1. Mengetahui tugas dan fungsi Sistem dan Prosedur Administrasi Pemerintahan 2. Mengetahui dan memahami Peraturan tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat 3. Mengetahui dan memahami Peraturan tentang Keterbukaan Informasi Publik
KETERKAITAN :	PERALATAN/PERLENGKAPAN :
	1. Surat permohonan/Disposisi 2. Komputer/Printer/Scan 3. Jaringan Internet 4. Jaringan Telekomunikasi
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN :
Apabila data-data/pesyaratan yang diperlukan tidak terkumpul tepat waktu maka terlambatnya penanganan layanan pengaduan masyarakat.	Disimpan sebagai data elektronik dan manual.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Layanan Pengaduan

No	Kegiatan	PELAKSANA						MUTU BAKU			KETERANGAN
		Divisi Terkait	Kakanwil	Kadiv	Kabag P2L	Kasubag PPHTI	Pelapor	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pelapor menyampaikan laporan pengaduan secara langsung/tidak langsung terkait dengan dugaan pelanggaran dari Divisi/UPT/Masyarakat/Media							surat	30 menit	mengetahui permasalahan	
2	Kakanwil memerintahkan Kadivmin untuk menindaklanjuti laporan pengaduan/konfirmasi kebenaran pengaduan tersebut							disposisi	10 menit	disposisi/instruksi	
3	Kadivmin memerintahkan Kabag P2 untuk memproses laporan pengaduan							disposisi	15 menit	Laporan	
4	Kabag P2 memerintahkan Kasubag PPHTI untuk memproses laporan pengaduan							disposisi	15 menit	Laporan	
5	Kasubag PPHTI menelaah dan meneliti, memeriksa syarat kelengkapan laporan pengaduan							Berkas laporan	60 menit	Hasil telaahan	
6	Kasubbag PPHTI membuat konsep nota dinas Dvisi Administrasi terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi terkait untuk di tindaklanjuti							draft nota dinas	25 menit	nota dinas	
7	Kasubbag PPHTI menyampaikan konsep nota dinas Dvisi Administrasi ke Kabag P2 untuk dikoreksi dan paraf							draft nota dinas	25 menit	nota dinas	
8	Kabag P2 menyampaikan konsep nota dinas ke Kadivmin untuk dikoreksi dan paraf							nota dinas	20 menit	nota dinas	
9	Kadivmin menyampaikan nota dinas ke Kakanwil untuk koreksi dan ditandatangani dan diteruskan ke Divisi terkait untuk							nota dinas	15 menit	nota dinas	
10	Divisi terkait memberikan jawaban/informasi atas laporan yang disampaikan dalam bentuk laporan/press release							Laporan/press release	20 menit	Laporan/press release	
11	Kakanwil memerintahkan Kadiv terkait untuk menyampaikan jawaban kepada masyarakat							Laporan/press release	10 menit	Laporan/press release	
12	Kadivmin memerintahkan Kabag P2 untuk menyampaikan jawaban kepada masyarakat							Laporan/press release	10 menit	Laporan/press release	
13	Kabag P2 memerintahkan Kasubag PPHTI untuk menyampaikan jawaban kepada masyarakat							Laporan/press release	15 menit	Laporan/press release	
14	Kasubag PPHTI meneruskan jawaban kepada masyarakat secara langsung atau melalui website							Laporan/press release	20 menit	Laporan/press release	

