**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<br><br>**DODOT ADIKOESWANTO**<br>**NIP. 197110211994031001** |
| **NAMA SOPAP** | **:** | **PENANGANAN LAPORAN PENGADUAN PADA ULP DI LINGKUNGAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM BANTEN** |

| DASAR HUKUM : | KUALIFIKASI PELAKSANA : |
|---|---|
| 1. UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara<br>2. Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik<br>3. UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik<br>4. PP Nomor 61 Tahun 2010 tentang pelaksanaan undang-undang No.14 tahun 2008<br>5. PP Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil<br>6. PP Nomor 32 Tahun 1979 Tentang Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil<br>7. 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<br>2. Mengetahui dan memahami Peraturan tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat<br>3. Mengetahui dan memahami Peraturan tentang Keterbukaan Informasi Publik<br>4. Mampu menganalisis suatu permasalahan<br>5. Memiliki Pengetahuan tentang peraturan yang berlaku |
| KETERKAITAN : | PERALATAN/PERLENGKAPAN : |
| | 1. Surat permohonan/Disposisi<br>2. Komputer/Printer/Scan<br>3. Jaringan Internet<br>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 Pada ULP

| No | Kegiatan | PELAKSANA | | | | Kelengkapan | MUTU BAKU | | KETERANGAN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Pelapor | ULP Satker | Kakanwil | Divisi Terkait | | Waktu | Output | |
| 1 | Pelapor menyampaikan laporan pengaduan terkait dugaan pelanggaran di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM | | | | | Laporan Pengaduan | 15 menit | Mengetahui Permasalahan | |
| 2 | Admin user WBS sebagai tim Unit Layanan Pengaduan (ULP) Satker menerima laporan pengaduan pelanggara | | | | | Berkas Pengaduan | 1 Hari | Laporan | |
| 3 | Admin User WBS print out laporan pengaduan melalui sistem WBS untuk dilaporkan ke Kepala Kantor Wilayah | | | | | Laporan | 15 menit | Disposisi | |
| 4 | Kepala Kantor Wilayah mendisposisikan berkas laporan ke divisi terkait | | | | | Disposisi | 60 menit | Disposisi/ Instruksi | |
| 5 | Divisi terkait menindaklanjuti laporan (telaah, konfirmasi, klarifikasi) | | | | | Disposisi/ Instruksi | 7 Hari | Laporan Hasil Klarifikasi | |
| 6 | Hasil tindak lanjut divisi terkait dilaporkan ke tim ULP Satker dengan tembusan Kepala Kantor Wilayah | | | | | Laporan Hasil Klarifikasi | 30 menit | Rekomendasi | |
| 7 | Jika hasil klarifikasi benar terjadi pelanggaran, maka pelanggaran tersebut akan diproses sesuai alur hukuman disiplin. Jika tidak ditemukan pelanggaran maka direkomendasikan untuk dilakukan pemulihan nama baik | | Y | T | | Rekomendasi | 7 Hari | Laporan | |
| 8 | Kakanwil mengeluarkan nota dinas instruksi untuk dilakukan pemulihan nama baik | | | | | Laporan | 1 Hari | Disposisi/ Instruksi | |
| 9 | Pembuatan laporan hasil tindak lanjut yang telah dilaksanakan | | | | | Laporan dan Disposisi | 2 Hari | Laporan Hasil Tindak Lanjut | |
| 10 | Admin user WBS Satker menyampaikan hasilnya ke pelapor dan mengarsipkan tindak lanjut yang telah dilaksanakan | | | | | Laporan Hasil Tindak Lanjut/ Press Release | 20 menit | Laporan/ Press Release | |

