Kementerian Hukum Republik Indonesia **Inspektorat Jenderal**	**Nomor SOPAP:**	ITJ-OT.02.02-97
	Tanggal Pembuatan:	21 Agustus 2025
	Tanggal Revisi:	21 Agustus 2025
	Tanggal Efektif:	21 Agustus 2025
	Disahkan Oleh:	Inspektur Jenderal Dr. Reynhard Silitonga
	Nama SOPAP:	Pengadministrasian Tanggapan Atas Pengaduan Masyarakat

Dasar Hukum:	**Kualifikasi Pelaksana:**
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. 2. Undang-Undang Nomor 61 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah. 4. Peraturan Presiden Nomor 155 Tahun 2024 tentang Kementerian Hukum. 5. Peraturan Menteri Hukum Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Hukum . 6. Standar Audit Intern Pemerintah Indonesia. 7. Pedoman Penugasan Pengawasan Intern Inspektorat Jenderal Kementerian Hukum.	1. Pendidikan minimal D-3 Semua Jurusan 2. JFA, Pejabat Struktural dan staff pada Inspektorat Wilayah dan Sekretariat Inspektorat Jenderal 3. Dapat mengoperasikan komputer terutama program Microsoft Offfice
Keterkaitan:	**Peralatan/Perlengkapan:**
	1. Komputer/Laptop 2. Printer 3. ATK
Peringatan:	**Pencatatan dan Pendaftaran:**
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan dengan baik maka kinerja Inspektorat Wilayah akan terhambat.	dicatat secara elektronik dan manual

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara
Keaslian dokumen dapat dicek melalui tautan https://bsre.bssn.go.id/verifikasi

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGADMINISTRASIAN TELAAHAN ATAS PENGADUAN MASYARAKAT

NO.	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		Inspektur Jenderal	Inspektur Wilayah	TU Persuratan	Auditor	Kasubbag TU Inspektorat Wilayah	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Disposisi dari Inspektur Jenderal kepada Inspektur Wilayah atas pengaduan masyarakat						Komputer, ATK	3 hari	Tanggapan atas pengaduan masyarakat, konsep surat keluar, dan berkas usulannya	
2	Disposisi dari Inspektur Wilayah kepada Auditor atas pengaduan masyarakat dan dicatat pada rekapitulasi pengaduan masyarakat						Komputer, ATK	3 hari	Tanggapan atas pengaduan masyarakat, konsep surat keluar, dan berkas usulannya	
3	Auditor membuat nodin penyampaian, telaahan atas pengaduan masyarakat dan konsep surat ke kanwil atau ke pengadu (jika ada)						Komputer, ATK	3 hari	Tanggapan atas pengaduan masyarakat, konsep surat keluar, dan berkas usulannya	
4	Inspektur Wilayah mereviu Nodin Penyampaian, telahan atas pengaduan masyarakat dan konsep surat ke kanwil atau ke pengadu (jika ada). Jika setuju, Inspektur Wilayah menandatangani nodin penyampaian, telaahan atas pengaduan masyarakat, dan memberi paraf pada konsep surat ke kanwil atau surat ke pengadu (jika ada), Jika tidak setuju, dikembalikan ke Auditor untuk diperbaiki		T Y				ATK	30 menit	Tanggapan atas pengaduan masyarakat, konsep surat keluar, dan berkas usulannya	
5	Kasubbag TU Inspektorat Wilayah mencatat pada rekapitulasi pengaduan masyarakat						Komputer	10 menit	Register pengaduan masyarakat yang ter update	
6	Kasubbag TU Inspektorat Wilayahmemberi nomor dan tanggal telaahan atas Pengaduan Masyarakat yang telah ditandatangani oleh Inspektur Wilayah						Komputer, ATK	5 menit	Tanggapan yang telah diberi nomor dan tanggal	
7	Kasubbag TU Inspektorat Wilayah mengirim telaahan atas Pengaduan Masyarakat yang telah ditandatangani oleh Inspektur Wilayah dan konsep surat ke kanwil atau ke surat ke pengadu (jika ada) kepada Inspektur Jenderal melalui TU Irjen						ATK	5 menit	Tanggapan atas pengaduan masyarakat	
8	Inspektur Jenderal memeriksa telaahan atas Pengaduan Masyarakat dan konsep surat ke kanwil atau surat ke pengadu (jika ada). Jika setuju, Inspektur Jenderal menandatangani surat, Jika tidak setuju telaahan dikembalikan ke Auditor untuk diperbaiki	T Y					ATK	30 menit	Tanggapan atas pengaduan masyarakat, surat keluar, dan berkas usulannya	

9	TU Persuratan memproses penomoran dan pengiriman surat ke kanwil atau surat ke pengadu yang telah ditandatangani oleh Inspektur Jenderal						Komputer, ATK	60 menit	Tanggapan atas pengaduan masyarakat, surat keluar, dan berkas usulannya	
10	TU Persuratan mengembalikan berkas copyan telaahan, surat ke kanwil atau surat ke pengadu yang telah ditandatangani Inspektur Jenderal serta mengirimkan surat tersebut ke tujuan						ATK	5 menit	Tanggapan atas pengaduan masyarakat, fotocopy surat keluar, dan berkas usulannya	
11	Kasubbag TU Inspektorat Wilayah mencatat nomor dan tanggal surat ke kanwil atau surat ke pengadu yang telah ditandatangani Inspektur Jenderal pada register pengaduan masyarakat						Komputer	5 menit	Register pengaduan masyarakat yang ter update	
12	Kasubbag TU Inspektorat Wilayah mengarsipkan telaahan atas pengaduan masyarakat untuk file monitoring pengawasan						ATK	5 menit	Arsip pengaduan masyarakat	