KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA KANTOR WILAYAH MALUKU	**NOMOR SOP**	W.28-OT.02.02-2529
	TANGGAL PEMBUATAN	05 November 2025
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL EFEKTIF	10 November 2025
	DISAHKAN OLEH	Kepala Kantor Wilayah Saiful Sahri NIP 197608171997031001
	NAMA SOP (MAKRO)	**PENGELOLAAN PENGADUAN**

DASAR HUKUM :	**KUALIFIKASI PELAKSANA**
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; 4. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI 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 RI; 6. Keputusan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor M.HH-01.IN.01.03 Tahun 2010 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI.	1. Mengetahui tugas dan fungsi unit kerja masing-masing; 2. Mematuhi dan melaksanakan peraturan tentang Organisasi dan Tata Kerja; 3. Mampu mengoperasikan komputer dan memanfaatkan jaringan internet.
KETERKAITAN :	**PERALATAN/PERLENGKAPAN**
	1. Komputer; 2. Printer; 3. Jaringan Internet; 4. Alat Tulis.
PERINGATAN :	**PENCATATAN DAN PENDAFTARAN**
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan dengan baik maka pelayanan publik akan terhambat	Disimpan sebagai dokumen arsip

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 PENGELOLAAN PENGADUAN

No	KEGIATAN	PELAPOR	PELAKSANA			MUTU BAKU			
			UNIT LAYANAN PENGADUAN	BIDANG TERKAIT	SATUAN KERJA	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	KETERANGAN
1	Pelapor menyampaikan pengaduan melalui kanal pengaduan					Materi aduan yang di sampaikan pelapor (LAPOR!, Medsos, Surat, Surel, Kotak Pengaduan dan WA)	1 Jam	Berkas Pengaduan	Mulai
2	Menerima, menelaah pengaduan berkas pengaduan	T		Y		Berkas Pengaduan	1 Jam		berkas pengaduan yang belum lengkap, akan dikembalikan untuk di lengkapi oleh Pelapor
3	Menyampaikan pengaduan pada bagian terkait untuk Menindaklanjuti pengaduan					Berkas Pengaduan	1Hari		
4	Menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan pada Unit Layanan Pengaduan					Berkas tindak lanjut dan telaahan tindak lanjut pengaduan	10 Hari	Berkas telaahan dan Hasil tindak lanjut pengaduan	
5	Menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan kepada pelapor					Berkas tindak lanjut dan telaahan tindak lanjut pengaduan	1 Jam	Klarifikasi pengaduan	Selesai
6	Menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan pada unit eselon I					Berkas tindak lanjut dan telaahan tindak lanjut pengaduan	1 Jam	Klarifikasi pengaduan	Selesai

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