KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM KALIMANTAN TIMUR	**NOMOR SOP**	: W.18-OT.01.02-052
	TGL. PEMBUATAN	: 2 Januari 2024
	TGL. REVISI	: -
	TGL. EFEKTIF	: 2 Januari 2024
	DISAHKAN OLEH	: **Kepala Kantor Wilayah** **Dr. Gun Gun Gunawan** **NIP. 197304011997031001**
	NAMA SOP	: **PENGADUAN MASYARAKAT**

DASAR HUKUM:	**KUALIFIKASI PELAKSANA:**
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia 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	1. Mengetahui tugas dan fungsi Sistem dan Prosedur Administrasi Pemerintahan; 2. Mengetahui dan memahami peraturan tentang Layanan Pengaduan Masyarakat; 3. Mengetahui dan Memahami Peraturan tentang Keterbukaan Informasi Publik.
KETERKAITAN:	**PERALATAN/PERLENGKAPAN:**
SOP Penyusunan Telaahan Pengaduan Masyarakat	1. Komputer/Printer/Scanner 2. Jaringan Internet 3. Aplikasi surat masuk/keluar elektronik 4. Alat Komunikasi
PERINGATAN:	**PENCATATAN DAN PENDATAAN:**
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	PELAKSANA							MUTU BAKU			KETERANGAN
		KAKANWIL	DIVISI/UPT TERKAIT	KADIVMIN	KABAG PROGRAM & HUMAS	KASUBBAG HRBTI	PELAKSANA	TIM LAYANAN PENGADUAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Menyampaikan laporan pengaduan secara langsung terkait dengan dugaan pelanggaran dari Pejabat/Pegawai/Divisi/UPT							MULAI			laporan	
2	Memerintahkan Kadivmin untuk menindaklanjuti laporan pengaduan/konfirmasi kebenaran pengaduan masyarakat								disposisi	10 menit	disposisi	
3	Memerintahkan Kabag Program & Humas untuk memproses laporan pengaduan								disposisi	10 menit	disposisi	
4	Memerintahkan Kasubag HRBTI untuk memproses laporan pengaduan								disposisi	10 menit	disposisi	
5	Menelaah, memeriksa syarat kelengkapan laporan pengaduan dan memberi arahan kepada Pelaksana untuk membuat konsep nota dinas Kadivmin terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi terkait untuk ditindaklanjuti								disposisi	30 menit	disposisi	
6	Membuat konsep nota dinas terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi terkait, selanjutnya konsep diserahkan kepada Kasubbag HRBTI								konsep telaahan laporan pengaduan	1 hari	konsep telaahan laporan pengaduan	
7	Mengoreksi konsep nota dinas terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi/UPT terkait dan menyampaikan kepada Kabag Program & Humas								konsep nota dinas	30 menit	konsep nota dinas	
8	Mengoreksi konsep nota dinas terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi/UPT terkait dan menyampaikan kepada Kadivmin								konsep nota dinas	30 menit	konsep nota dinas	
9	Menyetujui konsep nota dinas dan memerintahkan untuk disampaikan ke divisi/UPT terkait								konsep nota dinas	30 menit	nota dinas	
10	Menerima nota dinas dan menindaklanjuti Laporan Pengaduan Masyarakat								nota dinas	30 menit	tindak lanjut pengaduan	SOP Penyusunan Telaahan Pengaduan Masyarakat

