KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA **KANTOR WILAYAH KEPULAUAN RIAU** **BAGIAN TATA USAHA DAN UMUM**	**NOMOR SOP**	:	**W.32-OT.02.02-83**
	TANGGAL PEMBUATAN	:	**3 Februari 2026**
	TANGGAL REVISI	:	**-**
	TANGGAL EFEKTIF	:	**3 Februari 2026**
	DISAHKAN OLEH	:	**KEPALA KANTOR WILAYAH**  **EDISON MANIK** **NIP 19780217 200112 1 002**
	NAMA SOP	:	**LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

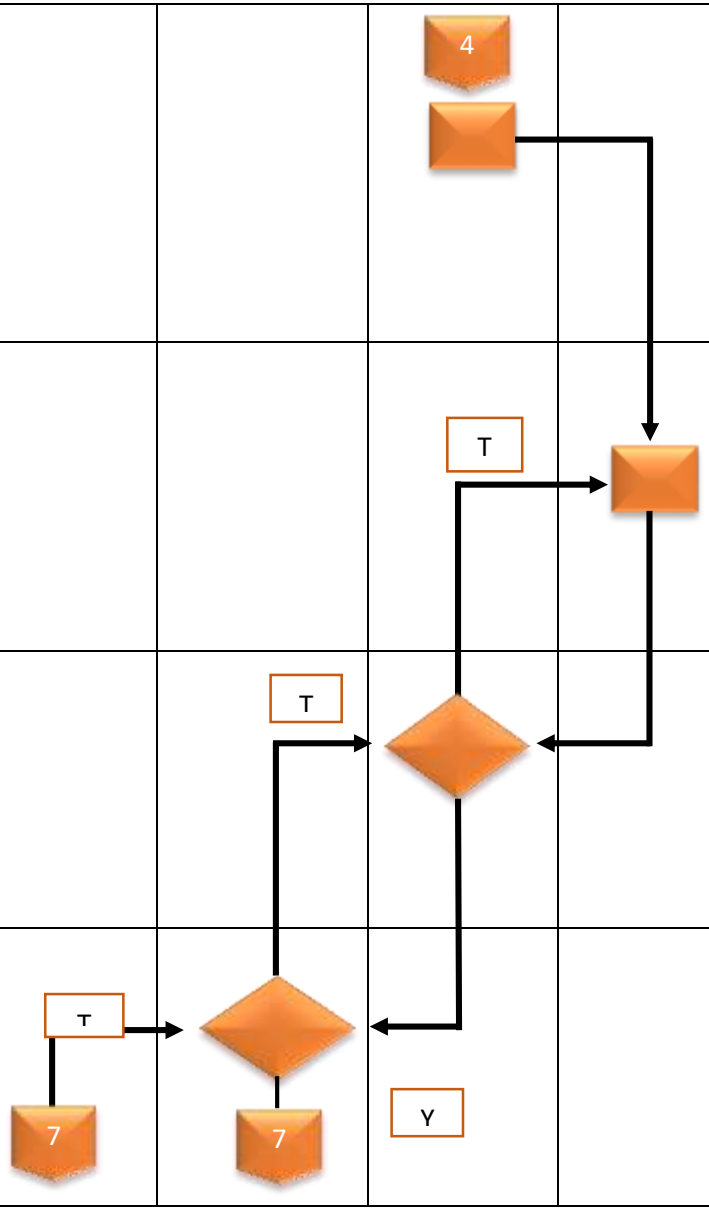
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA:
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembar Negera Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 4916); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH-04.IN .04.02 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pengelolaan Dan Pelayanan Informasi Publik Pada Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia. 5. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM; 6. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 28 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan	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

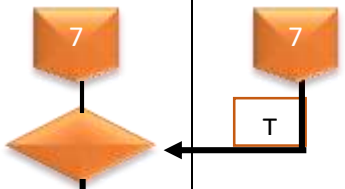
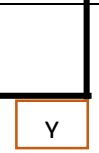
HAM; 7. Peraturan Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nomor 57 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 Tentang Penanganan Laporan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia; 8. Peraturan Menteri Hukum Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 832); 9. Peraturan Menteri Hukum Nomor 2 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 912).	
KETERKAITAN :	PERALATAN/PERLENGKAPAN
	1. Jaringan Internet 2. Komputer/Pronter/Scanner 3. Alat Komunikasi
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDAFTARAN
Apabila SOP diabaikan maka akan menghambat pelaksanaan tindak lanjut pengawasan	Disimpan sebagai data elektronik dan manual

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
LAYANAN PENGADUAN

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			
		Kakanwil	Kabag TU dan Umum	Ketua Tim Humas, RB dan TI	Pelaksana	Tim Layanan Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1.	Masyarakat Menyampaikan laporan pengaduan melalui kanal pengaduan Kantor Wilayah (website,nomor pengaduan, media sosial dan SP4N-LAPOR)! terkait dengan dugaan pelanggaran dari Pejabat /Pegawai /UPT					mulai			Laporan	
2.	Memerintahkan Kabag TU dan Umum untuk menindaklanjuti Laporan pengaduan/ konfirmasi kebenaran pengaduan masyarakat						Disposisi	15 Menit	Disposisi	
3.	Memerintahkan Kabag TU dan Umum untuk memproses laporan pengaduan						Disposisi	15 Menit	Disposisi	
4.	Menelaah, memeriksa syarat kelengkapan laporan pengaduan dan				4		Disposisi	30 Menit	Disposisi	

	memberi arahan kepada Pelaksana untuk membuat konsep nota dinas Kabag TU dan Umum terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke bagian/UPT terkait untuk ditindaklanjuti									
5.	Membuat konsep nota dinas terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi terkait, selanjutnya konsep diserahkan kepada Ketua Tim Humas, RB dan TI							Konsep dan Telaahan laporan pengaduan	1 Hari	Konsep dan Telaahan laporan pengaduan
6.	Mengkoreksi konsep nota dinas terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke bagian/UPT terkait dan menyampaikan kepada Kabag TU dan Umum							konsep nota dinas	30 menit	konsep nota dinas
7.	Mengoreksi konsep nota dinas terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi/UPT terkait dan menyampaikan kepada Kabag Tata Usaha dan Umum							konsep nota dinas	30 menit	konsep nota dinas



8.	Menyetujui konsep nota dinas dan memerintahkan untuk disampaikan ke Bagian /UPT terkait						konsep nota dinas	30 menit	nota dinas	
9.	Menerima nota dinas dan menindaklanjuti Laporan Pengaduan Masyarakat						Nota Dinas	30 menit	Tindak Lanjut Pengaduan	SOP Penyusunan Telaahan Pengaduan Masyarakat