KEMENTERIAN HUKUM
KANTOR WILAYAH JAMBI
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN

NOMOR SOP	W.5-OT.02.02-2
TANGGAL PEMBUATAN	13 Januari 2026
TANGGAL REVISI	-
TANGGAL EFEKTIF	13 Januari 2026
DISAHKAN OLEH	Kepala Kantor Wilayah, Jonson Siagian NIP 196707101997031001
NAMA SOP :	Penanganan Pengaduan Layanan Publik

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
4. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia 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
5. Peraturan Menteri Hukum Nomor 2 Tahun 2024 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum
6. Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum Jambi Nomor W.5-1.PW.06.03 Tahun 2026 Tentang Pengelolaan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum Jambi

KUALIFIKASI PELAKSANA :

1. Pegawai yang memahami peraturan tentang penanganan pengaduan layanan publik
2. Pegawai yang memahami mekanisme pengelolaan pengaduan layanan publik melalui berbagai median yang disediakan oleh Kantor Wilayah
3. Pegawai yang memiliki kemampuan mengelola pengaduan layanan publik dengan menggunakan perangkat teknologi digital
4. Pegawai yang mampu menjalin koordinasi, mengklarifikasi, dan mengendalikan pengaduan pelayanan publik
5. Pegawai yang memiliki kemampuan menyunting redaksional atau penggunaan bahasa dalam mengelola pengaduan layanan publik

KETERKAITAN :

1. SOP Pengelolaan Pengaduan melalui Aplikasi Lapor
2. SOP Pengelolaan Pengaduan secara langsung

PERALATAN / PERLENGKAPAN :

1. Dokumen Peraturan Perundang-undangan yang terkait
2. Komputer/Printer
3. Form Pengaduan
4. Jaringan Internet
5. Alat Tulis

PERINGATAN :

Apabila SOP ini tidak dilaksanakan dengan baik maka pengelolaan pelayanan berdampak pada kepuasan masyarakat

PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :

Pelaporan akan tercatat dalam Laporan Penanganan Pengaduan per-Triwulan

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

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Operator/ Petugas Layanan Pengaduan	Kepala Bagian TU dan Umum	Kakanwil	Divisi/Bagian Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima pengaduan masyarakat secara langsung maupun melalui kanal pengaduan untuk selanjutnya diteruskan kepada Kepala Bagian TU dan Umum	Mulai				*Print out* pengaduan	Paling lambat 1 (satu) jam kerja	*Print out* pengaduan	Operator mengklarifikasi pengaduan
2.	Menyampaikan pengaduan yang masuk kepada Kakanwil					*Print out* pengaduan	Paling lambat 1 (satu) jam kerja	*Print out* pengaduan	Laporan yang tidak dapat diproses akan diklarifikasi oleh operator
3.	Mendisposisikan pengaduan kepada Divisi/Bagian terkait untuk ditindaklanjuti atau tidak diproses		tidak			*Print out* pengaduan	Paling lambat 1 (satu) hari kerja	Disposisi Kakanwil	Jika pengaduan diluar tusi instansi maka pengaduan tidak dapat diproses
4.	Memberikan jawaban/informasi atas pengaduan kepada Kepala Bagian TU dan Umum					Disposisi Kakanwil	Paling lambat 3 (tiga) hari kerja	Laporan Tinjut	
5.	Memerintahkan operator/petugas layanan pengaduan untuk memproses jawaban/informasi atas pengaduan selanjutnya disampaikan kepada pelapor					Laporan Tinjut	Paling lambat 1 (satu) hari kerja	Disposisi Kabag	
6.	Mengunggah jawaban/informasi atas pengaduan layanan publik dan memberikan bukti unggah pada Aplikasi maupun hasil capture WhatsApp kepada Kepala Bagian TU dan Umum					Disposisi Kabag	Paling lambat 1 (satu) hari kerja	Bukti upload Laporan Tindak Lanjut Pengaduan baik pada Aplikasi, e-mail, percakapan WhatsApp, dst.	Dapat berupa *capture* upload jawaban/ informasi penanganan pengaduan layanan pada Aplikasi LAPOR, e-mail, WhatsApp, maupun kanal lainnya.

7.	Melaporkan kepada Kakanwil bahwa penanganan pengaduan telah ditindaklanjuti					Bukti unggah Laporan Tindak Lanjut Pengaduan	Paling lambat 1 (satu) hari kerja	Laporan Atensi Pimpinan	
8.	Menelaah dan menyetujui Laporan Atensi Pimpinan tentang Tindak Lanjut Pengaduan Layanan Publik			Selesai		Laporan atensi pimpinan	Paling lambat 1 (satu) hari kerja	Laporan Atensi Pimpinan tentang Tindak Lanjut Pengaduan	