1

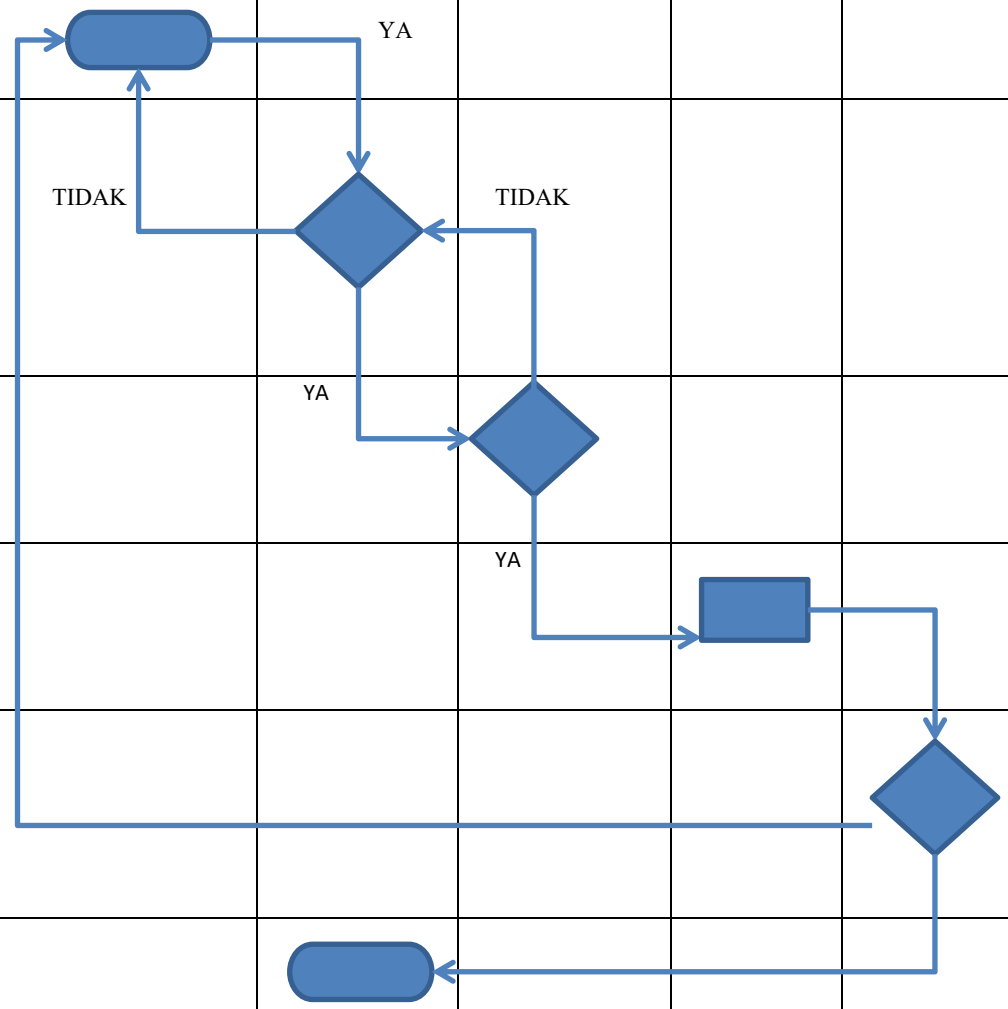
KEMENTERIAN HUKUM **KANTOR WILAYAH SULAWESI BARAT** **BAGIAN TATA USAHA DAN UMUM**	NOMOR SOP	W.33-OT.02.02-17
	TANGGAL PEMBUATAN	01 APRIL 2019
	TANGGAL REVISI	01 DESEMBER 2025
	TANGGAL EFEKTIF	02 DESEMBER 2025
	DISAHKAN OLEH	KEPALA KANTOR WILAYAH SUNU TEDY MARANTO NIP. 197807232003121001
	JUDUL	**LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

DASAR HUKUM	**KUALIFIKASI PELAKSANA**
1. UU Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara 2. UU Nomor14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. PP Nomor 61 Tahun 2010 tentang pelaksanaan Undang - Undang No. 14 Tahun 2008	1. Mengetahui tugas dan fungsi sistem dan prosedur administrasi pemerintah 2. Mengetahui dan memahami peraturan tentang penanganan pengaduan masyarakat 3. Mengetahui dan memahami peraturan tentang keterbukan informasi publik
KETERKAITAN :	**PERALATAN / PERLENGKAPAN**
	1. Permohonan 2. Emai, Akun Media Sosial, Akun e-Lapor, Nomor WA Pengaduan 3. Jaringan telekomunikasi
PERINGATAN :	**PENCATATAN DAN PENDATAAN**
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan dengan baik perangkat pada ruang kendali / pusat komputasi akan mengalami penurunan daya guna	Disimpan sebagai data 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
LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Pemohon	Unit Layanan Pengaduan	KabagTUM	Kakanwil	Divisi/ Bagian terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Mengajukan Pengaduan melalui Email, Nomor WA Pengaduan, Media Sosial Kantor Wilayah, e-Lapor						Email dinas, Nomor WA Pengaduan, Sosial Media, Akun e-Lapor	60 Menit	Form Pengaduan berisi Identitas pelapor dan terlapor, Kronologi, data dukung berupa foto atau video	
2.	Menerima pengaduan dari melalui Email, Nomor WA Pengaduan, Media Sosial Kantor Wilayah, e-Lapor dan melakukan verifikasi data dukung terkait aduan, selanjutnya meneruskan kepada Kepala Bagian Tata Usaha dan Umum						Form Pengaduan berisi Identitas pelapor dan terlapor, Kronologi, data dukung berupa foto atau video	30 Menit	Form Pengaduan berisi Identitas pelapor dan terlapor, Kronologi, data dukung berupa foto atau video	
3.	Memastikan data dukung sudah lengkap untuk diteruskan kepada Pimpinan						Form Pengaduan berisi Identitas pelapor dan terlapor, Kronologi, data dukung berupa foto atau video	30 Menit	Form Pengaduan berisi Identitas pelapor dan terlapor, Kronologi, data dukung berupa foto atau video	
4.	Memerintahkan Divisi atau bagian terkait untuk menindak lanjuti aduan						Form Pengaduan berisi Identitas pelapor dan terlapor, Kronologi, data dukung berupa foto atau video	30 Menit	Disposisi	
5.	Menindak lanjuti aduan, dan membuat penjelasan untuk diteruskan kepada pemohon melalui unit pengaduan, atau secara langsung kepada pemohon						Disposisi beserta Form Pengaduan berisi Identitas pelapor dan terlapor, Kronologi, data dukung berupa foto atau video	30 Menit	Hasil tindak lanjut pengaduan, dan penjelasan kepada pemohon	
6.	Meneruskan hasil tindak lanjut terkait aduan, Membuat Laporan Pengaduan						Hasil tindak lanjut terkait pengaduan, dan penjelasan kepada pemohon	30 Menit	Laporan Pengaduan	



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