KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA KANTOR WILAYAH DAERAH KHUSUS JAKARTA	Nomor SOP	: W.10-OT.02.02-65
	Tanggal Pembuatan	: 9 Februari 2026
	Tanggal Revisi	: 11 Februari 2026
	Tanggal Efektif	: 13 Februari 2026
	Disahkan Oleh	: Kepala Kantor Baroto
	Nama SOP	: PROSES PENANGANAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAERAH KHUSUS JAKARTA

Dasar Hukum:	**Kualifikasi Pelaksana:**
1. Peraturan Menteri Hukum Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2026 Tentang Pengelolaan Laporan Pengduan di Lingkungan Kementerian Hukum Republik Indonesi; 2. Peraturan Menteri Hukum Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum; 3. Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; 4. Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Khusus Jakarta Nomor : W.10-02.PW.01.03 Tahun 2026 tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kantor Wilayah Kementerian Hukum.	1. Mampu Mengoperasikan Komputer; 2. Memiliki Kemampuan Mengoperasikan Sistem Informasi; 3. Memiliki Integritas, menjaga kerahasiaan dan keutuhan data pengaduan; dan 4. Memahami Peraturan Perundang-undangan terkait
Keterkaitan:	**Peralatan/Perlengkapan:**
SOP Pengelulaan Surat Masuk	1. Komputer dan Peralatan pendukung; 2. Aplikasi SIPIDU; 3. Jaringan Internet dan Intranet; 4. Filling Cabinet, Box Hang Map.
Peringatan:	**Pencatatan Dan Pendataan :**
	Dibuat dan disimpan sebagai data secara 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
PROSES PENANGANAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAERAH KHUSUS JAKARTA

NO	KEGIATAN	PELAKSANA								MUTU BAKU			KETERANGAN
		Kepala Kantor	Kepala Divisi	Kabag TU	Kabid	Ketua Tim	Bagian terkait/UPT	Admin Kanwil	pelapor	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima laporan Pengaduan Masyarakat melalui kanal pengaduan (Aplikasi LAPOR! WBS Kotak Pengaduan, Media Sosial, Surat Pos dan Website)								MULAI	Unsur-Unsur Laporan Pengaduan Masyarakat : a. identitas pelapor; b. identitas terlapor; c. tempat kejadian; d. waktu kejadian; dan e. kronologis kejadian f. dokumen atau bukti pendukung lainnya.	1 hari	Laporan Pengaduan Masyarakat	JFU Layanan Pengaduan
2	Membuat Konsep Analisis Laporan Pengaduan Masyarakat									Berkas Laporan Pengaduan Masyarakat	1 hari	Konsep Nota Dinas Analisis Pengaduan Masyarakat	JFU Layanan Pengaduan
3	Disposisi Laporan Pengaduan Masyarakat					Y T				Konsep Nota Dinas Analisis Pengaduan Masyarakat	1 hari	Disposisi	Subkoordinator Layanan Pengaduan
4	Melakukan pengecekan untuk di koreksi dan di paraf Kakanwil berupa konsep nota dinas analisis laporan pengaduan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku				T Y					Konsep Nota Dinas Analisis Pengaduan Masyarakat	1 hari	Disposisi	Koordinator Tim Substansi Humas dan Sistem Informasi Pengawasan
5	Melakukan paraf nota dinas analisis laporan pengaduan untuk memberikan informasi kepada pimpinan									Konsep Nota Dinas Analisis Pengaduan Masyarakat	1 hari	Disposisi	Kepala DIvisis
6	Kakanwil menyampaikan nota dinas dan instruksi kepada Kepala Divisi untuk melakukan telahaan dan menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat									Nota Dinas Analisis Pengaduan Masyarakat	1 hari	Instruksi	Kakanwil
7	Kepala Divisi Wilayah Melakukan Disposisi Laporan Pengaduan Masyarakat									Nota Dinas Analisis Pengaduan Masyarakat	1 hari	Instruksi	Kabag/Kabid,
8	Menerima dan Meneruskan Disposisi Laporan Pengaduan Masyarakat, untuk dilakukan Telahaan oleh Bagian terkiait									Nota Dinas Analisis Pengaduan Masyarakat	1 hari	Disposisi	Subbagian TU

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PROSES PENANGANAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAERAH KHUSUS JAKARTA

NO	KEGIATAN	PELAKSANA								MUTU BAKU			KETERANGAN
		Kepala Kantor	Kepala DIvisi	Kabag TU	Kabid	Ketua Tim	Bagian terkait/UPT	Admin Kanwil	Pelapor	Kelengkapan	Waktu	Output	
9	Melakukan Telahaan, Rekomendasi, Tindaklanjut dan Klarifikasi disampaikan kepada Kabag TU									Nota Dinas Analisis Pengaduan Masyarakat	8 hari	Hasil Telaahan dan Rekomendasi	Kabis
10	MenyampaikanTelahaan, Rekomendasi, Tindaklanjut dan Klarifikasi Laporan Pengaduan Masyarakat kepada Kakanwil untuk diteruskan ke Inspektur Jenderal			T / Y						Hasil Telahaan, Rekomendasi, Tindaklanjut dan Klarifikasi	7 hari	Disposisi	Kabag TU
11	Mengintruksi Hasil Telahaan, Rekomendasi, Tindaklanjut dan Klarifikasi Laporan Pengaduan Masyarakat untuk diarsipkan, apabila ada indikasi Korupsi diteruskan kepada Inspektur Jenderal									Hasil Telahaan, Rekomendasi, Tindaklanjut dan Klarifikasi	1 hari	Disposisi	Kakanwil
13	Pengecekan Hasil Telahaan, Rekomendasi, Tindaklanjut dan Klarifikasi Laporan Pengaduan Masyarakat untuk diarsipkan melalui SIPIDU									Hasil Telahaan, Rekomendasi, Tindaklanjut dan Klarifikasi	1 hari	Disposisi	Kepala Divisi
14	Disposisi Hasil Telahaan, Rekomendasi, Tindaklanjut dan Klarifikasi Laporan Pengaduan Masyarakat untuk diarsipkan melalui SIPIDU									Hasil Telahaan, Rekomendasi, Tindaklanjut dan Klarifikasi	1 hari	Disposisi	Ketua Tim Humas dan Sistem Informasi Pengawasan
15	Disposisi Hasil Telahaan, Rekomendasi, Tindaklanjut dan Klarifikasi Laporan Pengaduan Masyarakat untuk diarsipkan melalui SIPIDU									Hasil Telahaan, Rekomendasi, Tindaklanjut dan Klarifikasi	1 hari	Disposisi	Ketua Tim Layanan Pengaduan
16	Melakukan pencatatatan dan Rekapitulasi Laporan Pengaduan Masyarakat untuk dituangkan dalam laporan bulanan, triwulan, semester dan tahunan								SELESAI	Laporan Pengaduan, surat Inspektur Jenderal, hasil telahaan dan disposisi	1 hari	Arsip dan Laporan	Admin Layanan Pengaduan