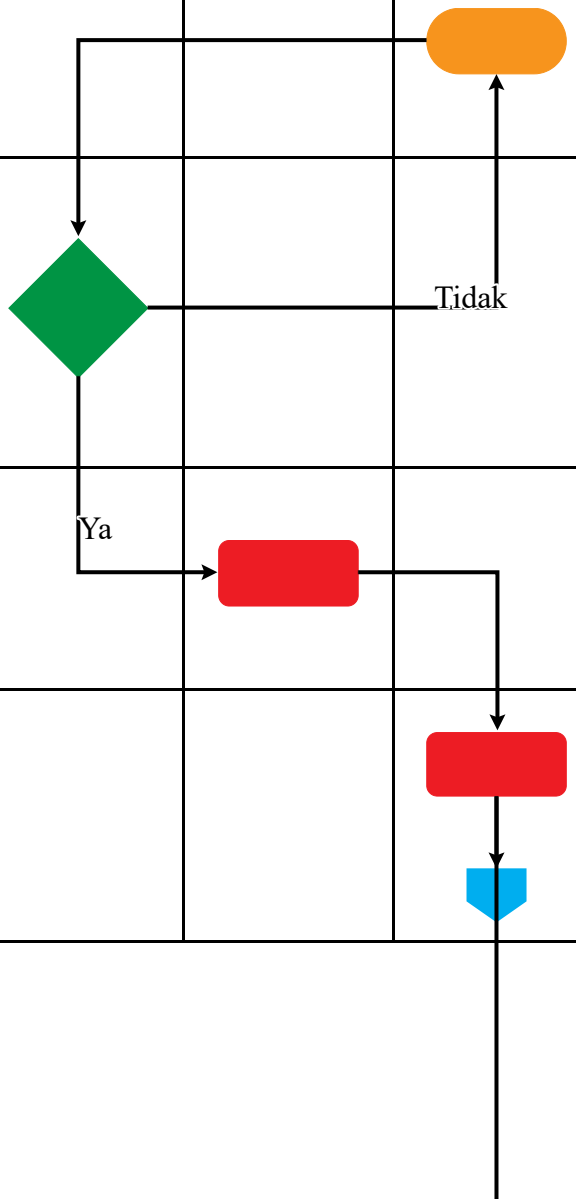
KEMENTERIAN HUKUM **KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TENGAH** **BAGIAN TATA USAHA DAN UMUM**	**NOMOR SOP**	W.17-OT.02.02-130
	TANGGAL PEMBUATAN	2025-09-08
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL EFEKTIF	2025-09-08
	DISAHKAN OLEH	**KEPALA KANTOR WILAYAH**  **HAJRIANOR**
	NAMA SOP	**PENGADUAN MASYARAKAT**

DASAR HUKUM :	**KUALIFIKASI PELAKSANA :**
1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Infromasi Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UndangUndang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 4.Peraturan Menteri Hukum Nomor 2 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum	1. Memiliki tugas dan fungsi Sistem dan Prosedur Administrasi Pemerintahan 2. Mengetahui dan memahami Peraturan tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat 3. Mengetahui dan memahami Peraturan tentang Keterbukaan InformasiPublik
KETERKAITAN :	**PERALATAN / PERLENGKAPAN :**
-	1. Surat Permohonan/Disposisi 2. Komputer/Printer/Scanner 3. Jaringan Internet 4. Jaringan Telekomunikasi
PERINGATAN :	**PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :**
Apabila Tindak Lanjut Laporan Pengaduan tidak dilakukan tepat waktu maka akan menimbulkan keterlambatan dalam penanganan Layanan Pengaduan Masyarakat	Disimpan sebagai data elektronik dan manual jika suatu saat diperlukan kembali

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
PENGADUAN MASYARAKAT

No	Kegiatan	KAKANWIL	TIM PENANGANAN PENGADUAN	SEKRETARIS	TERLAPOR	OPERATOR	Mutu Baku			Keterangan
							Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Merekap laporan yang masuk dari media layanan pengaduan						Hard copy laporan pengaduan	30 Menit	Laporan pengaduan	-
2	Melakukan klasifikasi laporan. Jika laporan berupa aspirasi dan permintaan informasi, maka akan langsung ditindaklanjuti dan diarsipkan					Tidak	Hard copy laporan pengaduan	30 Menit	Laporan pengaduan	-
3	Jika laporan berupa pengaduan, maka akan ditindaklanjuti dengan meminta klarifikasi kepada terlapor			Ya			Hard copy laporan pengaduan	15 Menit	Surat permintaan klarifikasi	-
4	Menerima klarifikasi dari terlapor dan menyampaikan klarifikasi melalui aplikasi						Klarifikasi terlapor	1 Hari	Surat klarifikasi	-



No	Kegiatan	KAKANWIL	TIM PENANGANAN PENGADUAN	SEKRETARIS	TERLAPOR	OPERATOR	Mutu Baku			Keterangan
							Kelengkapan	Waktu	Output	
5	Jika dari hasil klarifikasi masih memerlukan tindak lanjut berdasarkan keberatan dari pelapor, maka akan dijadikan bahan pertimbangan pemeriksaan kepada terlapor						Hard copy capture/Surat keberatan terlapor	60 Menit	Nodin pembentukan tim pemeriksa pengaduan	-
6	Jika berdasarkan hasil analisa bahwa keberatan pelapor perlu ditindaklanjuti, maka dibentuk Tim Pemeriksa Pengaduan						Draft SK penanganan pengaduan	120 Menit	SK Tim Pemeriksa Pengaduan	-
7	Melakukan pemeriksaan kepada terlapor dan membuat berita acara pemeriksaan serta rekomendasi hasil pemeriksaan						Surat keberatan terlapor, surat pemberitahuan pemeriksaan, SK Tim pemeriksa pengaduan	1 Hari	Berita acara pemeriksaan, rekomendasi hasil pemeriksaan	Pemeriksaan dapat dilakukan secara daring maupun secara langsung
8	Melakukan dan menyerahkan rekomendasi hasil pemeriksaan kepada Ketua/Kakanwil dengan tembusan ke Itjen, Pelapor, dan Terlapor.						Surat pengantar hasil pemeriksaan	30 Menit	Rekomendasi hasil pemeriksaan	Tujuan rekomendasi: kakanwil, Tembusan: Itjen, Pelapor, Terlapor