



**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ADMINISTRASI PEMERINTAH
(SOPAP)
KANTOR WILAYAH**

| | | |
|--|---|---|
| NOMOR SOPAP | : | W12-76.OT.02.02 |
| TGL. PEMBUATAN | : | 5 FEBRUARI 2018 |
| TGL. REVISI | : | |
| RGL. EFEKSTIF | : | |
| DISAHKAN OLEH | : |  |
| NAMA SOPAP | : | LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT |
| DASAR HUKUM : | | KUALIFIKASI PELAKSANA : |
| <ol style="list-style-type: none">1. UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara2. UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik3. PP Nomor 61 Tahun 2010 tentang pelaksanaan undang-undang No.14 tahun 20084. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM. | | <ol style="list-style-type: none">1. Mengetahui tugas dan fungsi Sistem dan Prosedur Administrasi Pemerintahan2. Mengetahui dan memahami Peraturan tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat3. Mengetahui dan memahami Peraturan tentang Keterbukaan Informasi Publik |
| KETERKAITAN : | | PERALATAN/PERLENGKAPAN : |
| | | <ol style="list-style-type: none">1. Surat permohonan/Disposisi2. Komputer/Printer/Scan3. Jaringan Internet4. Jaringan Telekomunikasi |
| PERINGATAN : | | PENCATATAN DAN PENDATAAN : |
| Apabila data-data/pesyaratan yang diperlukan tidak terkumpul tepat waktu maka terlambatnya penanganan layanan pengaduan masyarakat. | | Disimpan sebagai data elektronik dan manual. |

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
Layanan Pengaduan

| No | Kegiatan | PELAKSANA | | | | | | MUTU BAKU | | | KETERANGAN |
|----|---|----------------|----------|-------|----------|---------------|---------|-----------------------|----------|-------------------------|------------|
| | | Divisi Terkait | Kakanwil | Kadiv | Kabag P2 | Kasubag PPHTI | Pelapor | Kelengkapan | Waktu | Output | |
| 1 | Pelapor menyampaikan laporan pengaduan secara langsung/tidak langsung melalui aplikasi e-LAPOR! Dan media informasi pengaduan lainnya terkait dengan dugaan pelanggaran dari Divisi/UPT/ Masyarakat/Media | | | | | | | surat | 30 menit | mengetahui permasalahan | |
| 2 | Kakanwil memerintahkan Kadivmin untuk menindaklanjuti laporan pengaduan/konfirmasi kebenaran pengaduan tersebut | | | | | | | disposisi | 10 menit | disposisi/instruksi | |
| 3 | Kadivmin memerintahkan Kabag P2 untuk memproses laporan pengaduan | | | | | | | disposisi | 15 menit | Laporan | |
| 4 | Kabag P2 memerintahkan Kasubag PPHTI untuk memproses laporan pengaduan | | | | | | | disposisi | 15 menit | Laporan | |
| 5 | Kasubag PPHTI menelaah dan meneliti, memeriksa syarat kelengkapan laporan pengaduan | | | | | | | Berkas laporan | 60 menit | Hasil telaahan | |
| 6 | Kasubag PPHTI membuat konsep nota dinas Dvisi Administrasi terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi terkait untuk di tindaklanjuti | | | | | | | draft nota dinas | 25 menit | nota dinas | |
| 7 | Kasubag PPHTI menyampaikan konsep nota dinas Dvisi Administrasi ke Kabag P2 untuk dikoreksi dan paraf | | | | | | | draft nota dinas | 25 menit | nota dinas | |
| 8 | Kabag P2 menyampaikan konsep nota dinas ke Kadivmin untuk dikoreksi dan paraf | | | | | | | nota dinas | 20 menit | nota dinas | |
| 9 | Kadivmin menyampaikan nota dinas ke Kakanwil untuk koreksi dan ditandatangani dan diteruskan ke Divisi terkait untuk | | | | | | | nota dinas | 15 menit | nota dinas | |
| 10 | Divisi terkait memberikan jawaban/informasi atas laporan yang disampaikan dalam bentuk laporan/press release | | | | | | | Laporan/press release | 20 menit | Laporan/press release | |
| 11 | Kakanwil memerintahkan Kadiv terkait untuk menyampaikan jawaban kepada masyarakat | | | | | | | Laporan/press release | 10 menit | Laporan/press release | |
| 12 | Kadivmin memerintahkan Kabag P2 untuk menyampaikan jawaban kepada masyarakat | | | | | | | Laporan/press release | 10 menit | Laporan/press release | |
| 13 | Kabag P2 memerintahkan Kasubag PPHTI untuk menyampaikan jawaban kepada masyarakat | | | | | | | Laporan/press release | 15 menit | Laporan/press release | |
| 14 | Kasubag PPHTI meneruskan jawaban kepada masyarakat secara langsung atau melalui Aplikasi e-LAPOR! dan media informasi pengaduan lainnya | | | | | | | Laporan/press release | 20 menit | Laporan/press release | |