




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












NOMOR SOPAP	:	W12-77.OT.02.02
TGL. PEMBUATAN	:	5 FEBRUARI 2018
TGL. REVISI	:	
RGL. EFEKSTIF	:	
DISAHKAN OLEH	:	
NAMA SOPAP	:	PENANGANAN LAPORAN PENGADUAN PADA ULP MELALUI SISTEM WHISTLE BLOWING SYSTEM (WBS)

DASAR HUKUM :
<ol style="list-style-type: none">1. UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara2. Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik3. UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik4. PP Nomor 61 Tahun 2010 tentang pelaksanaan undang-undang No.14 tahun 20085. PP Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil6. PP Nomor 32 Tahun 1979 Tentang Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil7. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM.
KETERKAITAN :
PERINGATAN :
Apabila data-data/pesyaratan yang diperlukan tidak terkumpul tepat waktu maka terlambatnya penanganan layanan pengaduan masyarakat.

KUALIFIKASI PELAKSANA :
<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 Publik4. Mampu menganalisis suatu permasalahan5. Memiliki Pengetahuan tentang peraturan yang berlaku
PERALATAN/PERLENGKAPAN :
<ol style="list-style-type: none">1. Surat permohonan/Disposisi2. Komputer/Printer/Scan3. Jaringan Internet4. Jaringan Telekomunikasi
PENCATATAN DAN PENDATAAN :
Disimpan sebagai data elektronik dan manual.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Layanan Pengaduan Pada ULP Melalui Sistem *Whistle Blowing System* (WBS)

No	Kegiatan	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		Pelapor	ULP Satker	Kakanwil	Divisi Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pelapor menyampaikan laporan pengaduan terkait dugaan pelanggaran di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM					Laporan Pengaduan	15 menit	Mengetahui Permasalahan	
2	Admin user WBS sebagai tim Unit Layanan Pengaduan (ULP) Satker menerima laporan pengaduan pelanggaran					Berkas Pengaduan	1 Hari	Laporan	
3	Admin User WBS print out laporan pengaduan melalui sistem WBS untuk dilaporkan ke Kepala Kantor Wilayah					Laporan	15 menit	Disposisi	
4	Kepala Kantor Wilayah mendisposisikan berkas laporan ke divisi terkait					Disposisi	60 menit	Disposisi/ Instruksi	
5	Divisi terkait menindaklanjuti laporan (telaah, konfirmasi, klarifikasi)					Disposisi/ Instruksi	7 Hari	Laporan Hasil Klarifikasi	
6	Hasil tindak lanjut divisi terkait dilaporkan ke tim ULP Satker dengan tembusan Kepala Kantor Wilayah					Laporan Hasil Klarifikasi	30 menit	Rekomendasi	
7	Jika hasil klarifikasi benar terjadi pelanggaran, maka pelanggaran tersebut akan diproses sesuai alur hukuman disiplin. Jika tidak ditemukan pelanggaran maka direkomendasikan untuk dilakukan pemulihan nama baik					Rekomendasi	7 Hari	Laporan	
8	Kakanwil mengeluarkan nota dinas instruksi untuk dilakukan pemulihan nama baik					Laporan	1 Hari	Disposisi/ Instruksi	
9	Pembuatan laporan hasil tindak lanjut yang telah dilaksanakan					Laporan dan Disposisi	2 Hari	Laporan Hasil Tindak Lanjut	
10	Admin user WBS Satker menyampaikan hasilnya ke pelapor dan mengarsipkan tindak lanjut yang telah dilaksanakan					Laporan Hasil Tindak Lanjut/ Press Release	20 menit	Laporan/ Press Release	