




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

	NOMOR SOPAP	:	W12- .OT.02.02
	TGL. PEMBUATAN	:	04 Januari 2022
	TGL. REVISI	:	
	TGL. EFEKSTIF	:	04 Januari 2022
	DISAHKAN OLEH	:	<p style="text-align: center;"><b>KEPALA KANTOR WILAYAH</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>TEJO HARWANTO</b> NIP: 196603291990031001</p>
NAMA SOPAP	:	<b>LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT</b>	
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :		
<ol style="list-style-type: none"><li>1. UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara</li><li>2. UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li><li>3. PP Nomor 61 Tahun 2010 tentang pelaksanaan undang-undang No.14 tahun 2008</li><li>4. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mengetahui tugas dan fungsi Sistem dan Prosedur Administrasi Pemerintahan</li><li>2. Mengetahui dan memahami Peraturan tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat</li><li>3. Mengetahui dan memahami Peraturan tentang Keterbukaan Informasi Publik</li></ol>		
KETERKAITAN :	PERALATAN/PERLENGKAPAN :		
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat permohonan/Disposisi</li><li>2. Komputer/Printer/Scan</li><li>3. Jaringan Internet</li><li>4. Jaringan Telekomunikasi</li></ol>		
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 P2L	Kasubag PPHTI	Pelapor	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pelapor menyampaikan laporan pengaduan secara langsung/tidak langsung 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 Divisi 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 website							Laporan/press release	20 menit	Laporan/press release	














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

NOMOR SOPAP	:	W12- .OT.02.02
TGL. PEMBUATAN	:	04 JANUARI 2022
TGL. REVISI	:	
TGL. EFEKSTIF	:	04 JANUARI 2022
DISAHKAN OLEH	:	<p style="text-align: center;"><b>KEPALA KANTOR WILAYAH</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>TEJO HARWANTO</b> NIP: 196603291990031001</p>
NAMA SOPAP	:	<b>PENANGANAN LAPORAN PENGADUAN PADA ULP DI LINGKUNGAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM BANTEN</b>
<b>DASAR HUKUM :</b>		<b>KUALIFIKASI PELAKSANA :</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara</li><li>2. Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li><li>3. UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li><li>4. PP Nomor 61 Tahun 2010 tentang pelaksanaan undang-undang No.14 tahun 2008</li><li>5. PP Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil</li><li>6. PP Nomor 32 Tahun 1979 Tentang Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil</li><li>7. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM.</li></ol>		<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mengetahui tugas dan fungsi Sistem dan Prosedur Administrasi Pemerintahan</li><li>2. Mengetahui dan memahami Peraturan tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat</li><li>3. Mengetahui dan memahami Peraturan tentang Keterbukaan Informasi Publik</li><li>4. Mampu menganalisis suatu permasalahan</li><li>5. Memiliki Pengetahuan tentang peraturan yang berlaku</li></ol>
<b>KETERKAITAN :</b>		<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN :</b>
		<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat permohonan/Disposisi</li><li>2. Komputer/Printer/Scan</li><li>3. Jaringan Internet</li><li>4. Jaringan Telekomunikasi</li></ol>
<b>PERINGATAN :</b>		<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN :</b>
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 Pada ULP

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	