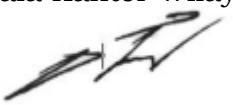
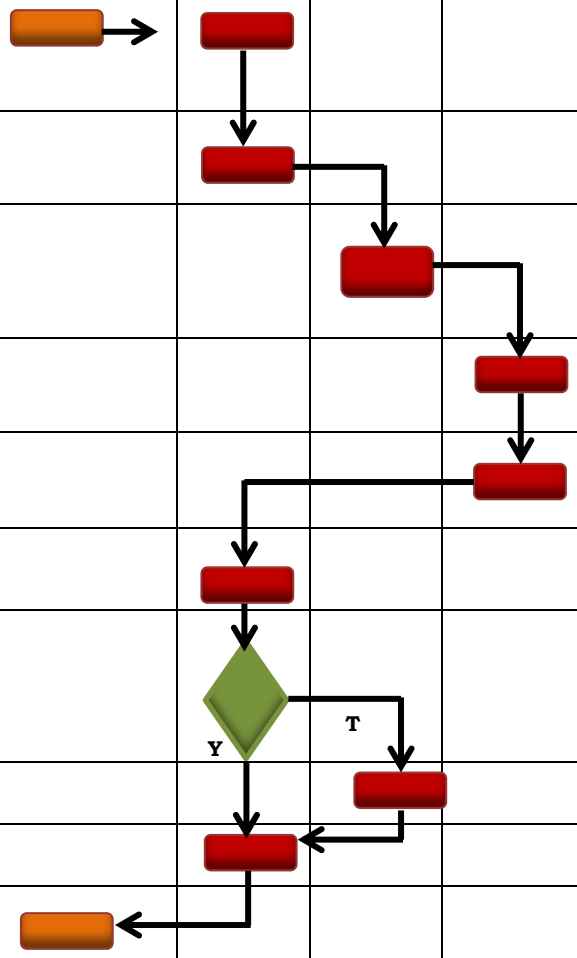
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ADMINISTRASI PEMERINTAH
(SOPAP)
KANTOR WILAYAH

NOMOR SOPAP	:	W12-75.OT.02.02
TGL. PEMBUATAN	:	4 Februari 2022
TGL. REVISI	:	
TGL. EFEKTIF	:	4 Februari 2022
DISAHKAN OLEH	:	Kepala Kantor Wilayah  Tejo Harwanto NIP 196603291990031001
NAMA SOPAP	**:**	**PENANGANAN LAPORAN PENGADUAN PADA ULP MELALUI SISTEM *WHISTLE BLOWING SYSTEM* (WBS)**

DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
1. UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara 2. Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 4. PP Nomor 61 Tahun 2010 tentang pelaksanaan undang-undang No.14 tahun 2008 5. PP Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil 6. PP Nomor 32 Tahun 1979 Tentang Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil 7. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM.	1. Mengetahui tugas dan fungsi Sistem dan Prosedur Administrasi Pemerintahan 2. Mengetahui dan memahami Peraturan tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat 3. Mengetahui dan memahami Peraturan tentang Keterbukaan Informasi Publik 4. Mampu menganalisis suatu permasalahan 5. Memiliki Pengetahuan tentang peraturan yang berlaku
KETERKAITAN :	PERALATAN/PERLENGKAPAN :
	1. Surat permohonan/Disposisi 2. Komputer/Printer/Scan 3. Jaringan Internet 4. 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 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		Y	T		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