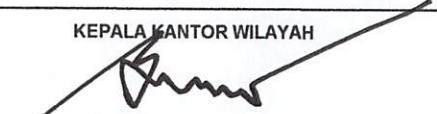



















Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
Kantor Wilayah DKI Jakarta

NOMOR SOP	W10-OT.02.02-50
TANGGAL PEMBUATAN	11 April 2019
TANGGAL REVISI	-
TANGGAL EFEKTIF	11 April 2019
DISAHKAN OLEH	KEPALA KANTOR WILAYAH  Dr. Bambang Sumardiono NIP. 19600520 198303 1 040
NAMA SOP : Pelayanan Pengaduan	
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;2. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 25 Tahun 2012 tentang Laporan Pengaduan3. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.	<ol style="list-style-type: none">1. Pegawai yang memiliki wawasan layanan pengaduan2. Pegawai yang memiliki wawasan informasi publik3. Pegawai yang memiliki wawasan sistem informasi
KETERKAITAN:	PERALATAN / PERLENGKAPAN :
<ol style="list-style-type: none">1. SOP Tindak Lanjut Aplikasi LAPOR!2. SOP Pelayanan Informasi3. SOP Dokumentasi	<ol style="list-style-type: none">1. Dokumen Peraturan Perundang-undangan yang terkait2. Komputer/Printer3. Jaringan Internet4. Alat Tulis
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan dengan baik proses penyelarasan Peraturan Menteri di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM akan terhambat.	Disimpan sebagai dokumen

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
Pelayanan Pengaduan

No	Kegiatan	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN	
		Divisi Terkait	Kakanwil	Kadiv	Kabag PH	Kasubag HRBTI	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	1 hari	disposisi/instruksi	
3	Kadivmin memerintahkan Kabag PH untuk memproses laporan pengaduan							disposisi	30 menit	Laporan	
4	Kabag PH memerintahkan Kasubag HRBTI untuk memproses laporan pengaduan							disposisi	30 menit	Laporan	
5	Kasubag HRBTI menelaah dan meneliti, memeriksa syarat kelengkapan laporan pengaduan							berkas laporan	120 menit	Hasil telaahan	
6	Kasubag HRBTI membuat konsep nota dinas Divisi Administrasi terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi terkait untuk di tindaklanjuti							draft nota dinas	30 menit	nota dinas	
7	Kasubag HRBTI menyampaikan konsep nota dinas Divisi Administrasi ke Kabag PH untuk dikoreksi dan paraf							draft nota dinas	30 menit	nota dinas	
8	Kabag PH menyampaikan konsep nota dinas ke Kadivmin untuk dikoreksi dan paraf							nota dinas	30 menit	nota dinas	
9	Kadivmin menyampaikan nota dinas ke Kakanwil untuk koreksi dan ditandatangani dan diteruskan ke divisi terkait untuk ditindaklanjuti							nota dinas	30 menit	nota dinas	
10	Divisi terkait memberikan jawaban/informasi atas laporan yang disampaikan dalam bentuk laporan/press release							laporan/press release	1 hari	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 PH untuk menyampaikan jawaban kepada masyarakat							laporan/press release	10 menit	laporan/press release	
13	Kabag PH memerintahkan Kasubag HRBTI untuk menyampaikan jawaban kepada masyarakat							laporan/press release	15 menit	laporan/press release	
14	Kasubag HRBTI meneruskan jawaban kepada masyarakat secara langsung atau melalui website							laporan/press release	20 menit	laporan/press release	