



















KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM RI  
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM  
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
BAGIAN PROGRAM DAN HUBUNGAN MASYARAKAT  
SUBBAGIAN HUMAS, RB DAN TI

<b>NOMOR SOPAP</b>	:	W.7.OT.02.02-400
<b>TGL. PEMBUATAN</b>	:	02 Mei 2019
<b>TGL. REVISI</b>	:	02 Mei 2019
<b>TGL. EFEKTIF</b>	:	02 Mei 2019
<b>DISAHKAN OLEH</b>	:	<b>KEPALA KANTOR WILAYAH</b>  <b>Drs. SULISTIARSO, M.M., M.Si.</b> <b>NIP. 19590521 198303 1 002</b>
<b>NAMA SOPAP</b>	:	<b>LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT</b>
<b>DASAR HUKUM :</b>		<b>KUALIFIKASI PELAKSANA :</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara</li><li>UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li><li>PP Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008</li></ol>		<ol style="list-style-type: none"><li>Mengetahui tugas dan fungsi Sistem dan Prosedur Administrasi Pemerintahan</li><li>Mengetahui dan memahami Peraturan tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat</li><li>Mengetahui dan memahami Peraturan tentang Keterbukaan Informasi Publik</li></ol>
<b>KETERKAITAN :</b>		<b>PERALATAN/ PERLENGKAPAN :</b>
		<ol style="list-style-type: none"><li>Surat Permohonan/ Disposisi</li><li>Komputer/ Printer/ Scanner</li><li>Jaringan Internet</li><li>Jaringan Telekomunikasi</li></ol>
<b>PERINGATAN :</b>		<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN :</b>
Apabila data-data/ persyaratan yang diperlukan tidak terkumpul tepat waktu maka terlambatnya pelaksanaan 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 Program dan Humas	Kasubbag Humas, RB dan TI	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 Program dan Humas untuk memproses laporan pengaduan							Disposisi	15 menit	Laporan	
4	Kabag Program dan Humas memerintahkan Kasubbag Humas, RB dan TI untuk memproses laporan pengaduan							Disposisi	15 menit	Laporan	
5	Kasubbag Humas, RB dan TI menelaah dan meneliti, memeriksa syarat kelengkapan laporan pengaduan							Berkas Laporan	60 menit	Hasil Telaahan	
6	Kasubbag Humas, RB dan TI membuat konsep Nota Dinas Divisi Administrasi terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi terkait untuk di tindaklanjuti							Draft Nota Dinas	25 menit	Nota Dinas	
7	Kasubbag Humas, RB dan TI menyampaikan konsep Nota Dinas Divisi Administrasi ke Kabag Program dan Humas untuk dikoreksi dan paraf							Draft Nota Dinas	25 menit	Nota Dinas	
8	Kabag Program dan Humas menyampaikan konsep Nota Dinas ke KAdivmin untuk dikoreksi dan paraf							Nota Dinas	20 menit	Nota Dinas	
9	Kadivmin menyampaikan Nota Dinas ke Kakanwil untuk dikoreksi dan ditandatangani dan diteruskan ke divisi terkait							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 Program dan Humas untuk menyampaikan jawaban kepada masyarakat							Laporan/ Press Release	10 menit	Laporan/ Press Release	
13	Kabagn Program dan Humas memerintahkan Kasubbag Humas, RB dan TI untuk menyampaikan jawaban kepada masyarakat							Laporan/ Press Release	15 menit	Laporan/ Press Release	
14	Kasubbag Humas, RB dan TI meneruskan jawaban kepada masyarakat secara langsung atau melalui website							Laporan/ Press Release	20 menit	Laporan/ Press Release	