



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM KEP.
BANGKA BELITUNG

	NOMOR SOP	: W.7-OT.01.02- 566
	TGL. PEMBUATAN	: 2 Januari 2020
	TGL. REVISI	: -
	TGL. EFEKTIF	: 2 Januari 2020
	DISAHKAN OLEH	: Kepala Kantor Wilayah Drs. Anas Jaeful Anwar, Bc. IP., M.Si NIP. 196202191986031002
	NAMA SOP	: LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA:	
<ol style="list-style-type: none">1. Undan-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 20084. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki tugas dan fungsi Sistem dan Prosedur Administrasi Pemerintahan2. Mengetahui dan memahami Peraturan tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat3. Mengetahui dan memahami Peraturan tentang Keterbukaan Informasi Publik	
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:	
	<ol style="list-style-type: none">1. Surat Permohonan/Disposisi2. Komputer/Printer/Scanner3. Jaringan Internet4. Jaringan Telekomunikasi	
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:	
Apabila data-data/persyaratan yang diperlukan tidak terkumpul tepat waktu maka terlambatnya penanganan Layanan Pengaduan Masyarakat	Di simpan sebagai data elektronik dan manual	

Flowchart SOP Layanan Pengaduan Masyarakat

No	AKTIVITAS	PELAKSANA						MUTU BAKU			KETERANGAN
		Divisi Terkait	Kakanwil	Kadiv	Kabag P2	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 sasarat kelengkapan laporan pengaduan							Berkas laporan	60 menit	Hasil telaahan	
6	Kasubag PPHTI membuat konsep nota dinas Divisi Administrasi terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi terkait untuk ditindaklanjuti							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	