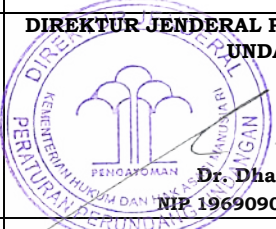


 KEMENTERIAN HUKUM DIREKTORAT JENDERAL PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN SEKRETARIAT DIREKTORAT JENDERAL PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN KELOMPOK SUBSTANSI HUBUNGAN MASYARAKAT	NOMOR SOP	PPE.134.OT.02.02 Tahun 2025
	TANGGAL PEMBUATAN	
	TANGGAL REVISI	14 Januari 2025
	TANGGAL EFEKTIF	
	DISAHKAN OLEH	 DIREKTUR JENDERAL PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN Dr. Dhahana Putra NIP 19690909 199303 1 001
	NAMA SOP :	SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :	
1 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah. 4 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan 5 Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia 6 Peraturan Menteri Hukum Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum	1 Mempunyai kemampuan <i>public speaking</i> 2 Mengetahui tugas dan fungsi disetiap unit kerja masing-masing 3 Memahami dan melaksanakan peraturan tentang Organisasi dan Tata Kerja 4 Mempunyai kemampuan pengelolaan perangkat lunak 5 Mempunyai kemampuan pengelolaan perangkat keras	
KETERKAITAN:	PERALATAN / PERLENGKAPAN :	
1 Media Informasi Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-undangan	1 <i>Personal Computer / Laptop</i> 2 ATK 3 Koneksi Internet	
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :	
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan maka akan menghambat sistem kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-undangan	Disimpan sebagai data elektronik atau dokumen	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	KEGIATAN	PELAKSANA						MUTU BAKU			KETERANGAN
		TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT	Pegawai	JFT/JFU	Ketua Tim Kerja	DIREKTORAT	DIREKTORAT	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan laporan pengaduan yang diperoleh secara langsung maupun media elektronik/media konvensional							Dokumen	24 jam	Laporan pengaduan	
2	Memerintahkan Ketua Tim Kerja Humas dan Kerja Sama untuk memproses laporan pengaduan masyarakat							Disposisi	15 menit	Lembar disposisi	
	Memerintahkan JFT/JFU Humas untuk memproses laporan pengaduan							Disposisi	15 menit	Lembar disposisi	
3	Melakukan analisis, memeriksa syarat kelengkapan laporan pengaduan dan memberi arahan kepada JFT/JFU untuk membuat konsep Nota Dinas Sedtitjen terkait laporan pengaduan untuk disampaikan kepada Unit Teknis terkait untuk ditindaklanjuti							Konsep telaahan laporan pengaduan	30 menit	konsep telaahan laporan pengaduan	
4	Membuat konsep Nota Dinas terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke Unit Teknis terkait, selanjutnya diserahkan kepada JFT/JFU							Konsep Nota Dinas terkait laporan pengaduan	60 menit	Konsep Nota Dinas	
5	JFT/JFU humas mengoreksi konsep Nota Dinas terkait laporan pengaduan dan menyampaikan hasil koreksi kepada Koordinator Humas dan Kerja Sama							Konsep Nota Dinas terkait laporan pengaduan	30 menit	Konsep Nota Dinas	
6	Ketua Tim Kerja Humas dan Kerja Sama mengoreksi konsep Nota Dinas terkait laporan pengaduan dan menyampaikan hasil koreksi kepada Sekretaris Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-undangan							Konsep Nota Dinas terkait laporan pengaduan	30 menit	Konsep Nota Dinas	
7	Sekretaris Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-undangan memeriksa dan memberikan persetujuan							Konsep Nota Dinas terkait laporan pengaduan	30 menit	Konsep Nota Dinas	
	Direktur menerima Nota Dinas dan menindaklanjuti Laporan Pengaduan Masyarakat							Nota Dinas terkait laporan pengaduan	3 hari	Nota Dinas	
	Menerima jawaban hasil tindaklanjut laporan pengaduan masyarakat							Hasil tindaklanjut	30 menit	Nota Dinas Jawaban Pengaduan	
8	Menginformasikan tindak lanjut aduan kepada pelapor							Hasil tindaklanjut	15 menit	Surat jawaban atas laporan pengaduan	