



**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM
SEKRETARIAT JENDERAL
KANTOR WILAYAH ACEH**

NOMOR SOP

TANGGAL PEMBUATAN

TANGGAL REVISI

TANGGAL EFEKTIF

DISAHKAN OLEH

KEPALA KANTOR WILAYAH

JUDUL

LAYANAN PENGADUAN

DASAR HUKUM :

1. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 202)
- 4.
- 5.

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Memiliki kemampuan mengoperasikan aplikasi LAPOR!
2. Mengetahui tugas dan fungsi sistem dan prosedur sistem LAPOR!

KETERKAITAN:

1. _____
2. _____
3. _____

PERALATAN / PERLENGKAPAN

1. Dokumen Pengaduan/ Laporan dari Web LAPOR!
2. Komputer/printer/scanner
3. jaringan internet

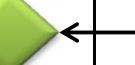
PERINGATAN :

Apabila SOP ini tidak dilaksanakan dengan baik UPP dilingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Aceh tidak akan berjalan efektif

PENCATATAN DAN PENDATAAN

Disimpan sebagai data elektronik dan manual

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
LAYANAN PENGADUAN**

No	Kegiatan	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		Kakanwil	Kadivmin	Kabag Program dan Humas	Kasub HTI dan RB	Pelaksana	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menelaah dan Mempelajari pengaduan dan Menugaskan Kepala Divisi Administrasi untuk melakukan penyelesaian pengaduan							30 menit	Disposisi Kepala Kantor Wilayah	
2	Menerima disposisi dan menugaskan Kabag Program dan Humas untuk melakukan penyelesaian pengaduan						Disposisi Kepala Kantor Wilayah	30 menit	Disposisi Kepala Administrasi	
3	Menugaskan Kasub HTI dan RB untuk melakukan penyelesaian pengaduan						Disposisi Kepala Administrasi	30 menit	Disposisi Kepala Bagian	
4	Memberikan arahan kepada pelaksana untuk membuat konsep jawaban pengaduan						Disposisi Kepala Bagian	30 menit	Memberikan arahan untuk membuat konsep jawaban pengaduan	
5	mengetik konsep jawaban pengaduan yang diberikan oleh atasan						arahan untuk membuat konsep jawaban pengaduan	1 jam	konsep jawaban pengaduan	
6	Melakukan koreksi dan meneliti konsep hasil jawaban pengaduan						konsep jawaban pengaduan	30 menit	konsep jawaban pengaduan	
7	Meneliti dan menelaah konsep hasil jawaban pengaduan						konsep jawaban pengaduan	30 menit	konsep jawaban pengaduan	
8	Menelaah hasil jawaban pengaduan yang telah dilaporkan						konsep jawaban pengaduan	30 menit	hasil surat jawaban pengaduan	
9	Menyetujui hasil jawaban pengaduan masyarakat						hasil surat jawaban pengaduan	30 menit	hasil surat jawaban pengaduan	