

 KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG POLITIK, HUKUM, DAN KEAMANAN REPUBLIK INDONESIA	Nomor SOP	OT.01.02-10-005.Fungsional UPP
	Tanggal Pembuatan	Senin, 27 Februari 2023
	Tanggal Revisi	<input type="checkbox"/> Revisi ke
	Tanggal Efektif	Senin, 06 Maret 2023 <input checked="" type="checkbox"/>
	Disahkan oleh	Kepala Biro Hukum, Persidangan, dan Hubungan Masyarakat selaku Ketua Unit Pelayanan Publik  M. Nazif, M.Tr (Han) NRP. 10350/P
Sekretariat Kementerian Koordinator	Judul SOP Makro	Laporan Pengaduan Masyarakat
Unit Pelayanan Publik		

Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Permenpan dan RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 3. Peraturan Menko Polhukam Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kemenko Polhukam 4. Keputusan Sesmenko Polhukam Nomor 2 Tahun 2023 tentang Sekretariat Unit Pelayanan Publik dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kemenko Polhukam 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang proses pengaduan masyarakat 2. Mampu menganalisis secara obyektif dan akuntabel, efisien, dan efektif, serta mampu menjamin kerahasiaan 3. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan baik 4. Memiliki kemampuan mencatat dan menyusun laporan dengan baik 5. Mampu mengoperasikan komputer program microsoft office dan internet dengan
Keterkaitan :	Peralatan/perlengkapan :
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Mikro Pengaduan Masyarakat Secara Langsung 2. SOP Mikro Pengaduan Masyarakat Secara Tidak Langsung 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor (ATK), Filling Kabinet, lemari besi 2. Perangkat komputer (komputer, printer, scanner, laptop) 3. Kendaraan roda dua dan empat 4. Telepon, Faksimile, dsb
Peringatan :	Pencatatan dan pendataan :
Bila SOP ini tidak dilaksanakan maka akan menghambat proses laporan pengaduan dari masyarakat	Disimpan dalam data elektronik dan manual

SOP Makro Laporan Pengaduan Masyarakat

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Masyarakat	Tata Usaha dan Protokol	Anggota Sekretariat UPP	Pimpinan Unit Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Membaca dan memahami persyaratan pengajuan laporan pengaduan di Kemenko Polhukam					Dokumen syarat kelengkapan pengaduan	10 Menit	Dokumen kelengkapan pengaduan + syarat pengajuan laporan	
2	Menyampaikan pengaduan secara tertulis melalui Bagian Tata Usaha dan Protokol					Dokumen kelengkapan pengaduan + syarat pengajuan laporan	10 Menit	Dokumen kelengkapan pengaduan + identitas pelapor	
3	Menerima, mencatat dan mengagendakan pengaduan untuk selanjutnya disampaikan kepada Anggota Sekretariat UPP unit masing-masing					Dokumen kelengkapan pengaduan + identitas pelapor	10 Menit	Data pengaduan dan identitas pelapor telah dicatat TuPro	
4	Mencatat, mengidentifikasi secara formil pengaduan dari pengadu. Apabila akan ditindaklanjuti akan disampaikan kepada pimpinan unit terkait, apabila tidak dapat ditindaklanjuti diinformasikan kembali kepada pelapor					Data pengaduan dan identitas pelapor telah dicatat TuPro	5 hari	Data pengaduan yang telah divalidasi Anggota Sekretariat UPP	Apabila ada kesalahan/tidak sesuai peruntukan kepada unit kerja, surat akan dikembalikan ke Bagian TuPro
5	Menerima dokumen pengaduan dari UPP untuk ditindaklanjuti					Data pengaduan yang telah divalidasi Anggota Sekretariat UPP	10 Menit	Laporan pengaduan telah disampaikan ke unit terkait	