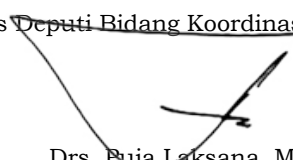
 <b>KEMENTERIAN KOORDINATOR          BIDANG POLITIK, HUKUM, DAN KEAMANAN          REPUBLIK INDONESIA</b>	Nomor SOP	OT.01.02-055-055.De.6
	Tanggal Pembuatan	Selasa, 28 Maret 2023
	Tanggal Revisi	<input type="checkbox"/> Revisi ke .....
	Tanggal Efektif	Kamis, 06 April 2023 <input checked="" type="checkbox"/>
	Disahkan oleh	Sekretaris <del>Deputi</del> Bidang Koordinasi Kesatuan Bangsa  Drs. Puja Laksana, M.Hum NRP. 66080559
<b>Deputi Bidang Koordinasi Kesatuan Bangsa</b>	<b>Judul SOP Makro</b>	<b>Penanganan Pengaduan Masyarakat di Deputi Bidang Koordinasi Kesatuan Bangsa</b>
<b>Sekretariat Deputi Bidang Koordinasi Kesatuan Bangsa</b>		

<b>Dasar Hukum :</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana :</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Permenpan dan RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional</li> <li>3. Peraturan Menko Polhukam Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kemenko Polhukam</li> <li>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</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki pengetahuan tentang proses pengaduan masyarakat</li> <li>2. Mampu menganalisis secara obyektif dan akuntabel, efisien, dan efektif, serta mampu menjamin kerahasiaan</li> <li>3. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan baik</li> <li>4. Memiliki kemampuan mencatat dan menyusun laporan dengan baik</li> <li>5. Mampu mengoperasikan komputer program microsoft office dan internet dengan baik</li> </ol>
<b>Keterkaitan :</b>	<b>Peralatan/perlengkapan :</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOP Mikro Laporan Pengaduan Masyarakat</li> <li>2. SOP Mikro Pelayanan Pengaduan Masyarakat</li> <li>3. SOP Inovasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di bidang Kesatuan Bangsa melalui Aplikasi Cepat, Efektif, Efisien, Tepat (SiCepat)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat Tulis Kantor (ATK), Filling Kabinet, lemari besi</li> <li>2. Perangkat komputer (komputer, printer, scanner, laptop)</li> <li>3. Kendaraan roda dua dan empat</li> <li>4. Telepon, Faksimile, dsb</li> </ol>
<b>Peringatan :</b>	<b>Pencatatan dan pendataan :</b>
Bila SOP ini tidak dilaksanakan maka akan menghambat proses penanganan pengaduan masyarakat	Disimpan dalam data elektronik dan manual

SOP Makro Penanganan Pengaduan Masyarakat di Deputi Bidang Koordinasi Kesatuan Bangsa

No.	Kegiatan	Pelaksana								Mutu Baku			Ket		
		Menko	Deputi	Sesdep	Unit Terkait	Asdep	Kabid/JF	K/L terkait	UPP	Masyarakat	Kelengkapan	Waktu		Output	
1	Melaporkan pengaduan kasus terkait kesatuan bangsa baik secara langsung atau secara tidak langsung ke Unit Pelayanan Publik (UPP)										Data kelengkapan pengaduan kasus kesatuan bangsa	10 Menit	Data pengaduan + identitas pelapor		
2	Menerima, mencatat, mengidentifikasi dan menganalisis kasus yang dihadapi pelapor dan menyampaikan kepada unit yang terkait											Data pengaduan + identitas pelapor	10 Menit	Data pengaduan dan identitas pelapor telah dicatat petugas	
3	Menerima dan mencatat laporan pengaduan masyarakat dan melaporkan kepada Deputi untuk mendapatkan arahan lebih lanjut											Data pengaduan dan identitas pelapor telah dicatat petugas	10 Menit	Data pengaduan dan identitas pelapor yang telah divalidasi Sesdep	
4	Memberikan arahan kepada Asdep terkait untuk menindaklanjuti pengaduan kasus											Data pengaduan dan identitas pelapor yang telah divalidasi Sesdep	60 Menit	Disposisi/arahan Deputi	
5	Mempelajari laporan pengaduan dan mengugaskan bawahan untuk tindak lanjut koordinasi dengan internal, antar unit organisasi, dan/atau K/L terkait. Apabila diperlukan dapat mengajukan rapat internal staf pimpinan Sesmenko Polhukam											Disposisi/arahan Deputi	120 Menit	Arahan + disposisi Asdep	Tindak lanjut sesuai karakteristik laporan dan bentuk penyelesaian
6	Menelaah laporan pengaduan dan melakukan koordinasi dan menyiapkan bahan-bahan terkait permasalahan dimaksud.											Arahan + disposisi Asdep	1 Hari	Telaahan + Bahan-bahan terkait pengaduan kesatuan bangsa	
7	Melaksanakan pembahasan penanganan pengaduan terkait kesatuan bangsa untuk selanjutnya menyusun rumusan rekomendasi											Telaahan + Bahan-bahan terkait pengaduan kesatuan bangsa	1 Hari	Hasil pembahasan	Apabila diperlukan melibatkan unit organisasi internal Polhukam lainnya
8	Menyusun laporan hasil pembahasan penanganan pengaduan terkait kesatuan bangsa untuk disampaikan kepada Asdep untuk diperiksa											Hasil pembahasan	300 Menit	konsep laporan hasil rapat koordinasi penyelesaian kasus kesatuan bangsa	
9	Memeriksa laporan hasil pembahasan penanganan pengaduan terkait kesatuan bangsa, jika setuju dilanjutkan ke Deputi jika tidak dikembalikan ke konseptor untuk diperbaiki											konsep laporan hasil rapat koordinasi penyelesaian kasus kesatuan bangsa	60 Menit	konsep laporan hasil rapat koordinasi penyelesaian kasus hukum telah divalidasi Asdep	

No.	Kegiatan	Pelaksana								Mutu Baku			Ket	
		Menko	Deputi	Sesdep	Unit Terkait	Asdep	Kabid/JF	K/L terkait	UPP	Masyarakat	Kelengkapan	Waktu		Output
10	Memeriksa konsep rekomendasi hasil rapat koordinasi penyelesaian pengaduan kesatuan bangsa, jika setuju dilaporkan kepada Menko untuk mendapatkan persetujuan penyampaian rekomendasi kepada K/L, jika tidak diserahkan ke Asdep untuk diperbaiki										konsep laporan hasil rapat koordinasi penyelesaian kasus hukum telah divalidasi Asdep	30 Menit	konsep laporan hasil rapat koordinasi penyelesaian kasus hukum telah divalidasi Deputi	
11	Memberikan persetujuan hasil rekomendasi penanganan pengaduan kesatuan bangsa kepada K/L terkait									konsep laporan hasil rapat koordinasi penyelesaian kasus hukum telah divalidasi Deputi	15 Menit	Surat Rekomendasi Menko Polhukam		