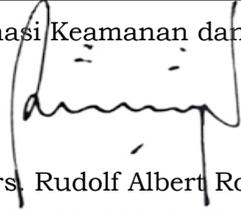


 KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG POLITIK, HUKUM, DAN KEAMANAN REPUBLIK INDONESIA	Nomor SOP	OT.01.02-054-054.De.5
	Tanggal Pembuatan	Kamis, 15 Juni 2023
	Tanggal Revisi	<input type="checkbox"/> Revisi ke
	Tanggal Efektif	Senin, 10 Juli 2023 <input checked="" type="checkbox"/>
	Disahkan oleh	Deputi Bidang Koordinasi Keamanan dan Ketertiban Masyarakat  Drs. Rudolf Albert Rodja NRP. 66050431
Deputi Bidang Koordinasi Keamanan dan Ketertiban Masyarakat	Judul SOP Makro	Penanganan Pengaduan Masyarakat di Deputi Bidang Koordinasi Keamanan dan Ketertiban Masyarakat

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 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Permenko Polhukam Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja 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 Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Deputi Bidang Koordinasi Keamanan dan Ketertiban Masyarakat 2. SOP Mikro Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Deputi Bidang Koordinasi Keamanan dan Ketertiban Masyarakat 	<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 :
<p>-Apabila SOP ini tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya maka akan menghambat proses pelayanan pengaduan di Deputi Bidang Koordinasi Keamanan dan Ketertiban Masyarakat</p> <p>--Apabila ada masyarakat/pengadu mendatangi unit kerja tidak sesuai alur SOP, maka UPP Unit Kerja melaporkan ke UPP Kementerian untuk mengarahkan masyarakat/pengadu agar mengikuti alur SOP</p>	Disimpan dalam data elektronik dan manual

SOP Makro Penanganan Pengaduan Masyarakat di Deputy Bidang Koordinasi Keamanan dan Ketertiban Masyarakat

No.	Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku			Ket	
		Deputi	Sesdep	Unit Terkait	Asdep	Kabid/JF	K/L terkait	UPP	Masyarakat/Pengadu	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Melaporkan pengaduan kasus keamanan dan ketertiban masyarakat baik secara langsung atau secara tidak langsung ke Unit Pelayanan Publik (UPP)									Data kelengkapan pengaduan terkait kasus keamanan dan ketertiban masyarakat	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 UPP	
3	Menerima dan mencatat laporan pengaduan masyarakat dan melaporkan kepada Deputi melalui Sesdep untuk mendapatkan arahan lebih lanjut									Data pengaduan dan identitas pelapor telah dicatat petugas UPP	10 Menit	Data pengaduan dan identitas pelapor yang telah divalidasi Sesdep	- Terkait Dumas yang sifatnya tembusan dapat diarsipkan, sedangkan Dumas yang dialamatkan langsung kepada Menko Polhukam dapat ditindaklanjuti - Apabila dokumen Dumas tidak sesuai peruntukan dapat diteruskan ke unit terkait dengan tembusan ke UPP dan Tata Usaha Protokol
4	Memberikan arahan kepada Sesdep dan Asdep terkait untuk menindaklanjuti pengaduan kasus keamanan dan ketertiban masyarakat berdasarkan klasifikasi permasalahan atau atensi kasus pengaduan									Data pengaduan dan identitas pelapor yang telah divalidasi Sesdep	60 Menit	Disposisi/arahan Deputi	
5	Mempelajari laporan pengaduan dan menugaskan Kabid untuk tindak lanjut koordinasi dengan internal, antar unit organisasi, dan/atau K/L terkait.									Disposisi/arahan Deputi	120 Menit	Arahan + disposisi Sesdep dan Asdep	Apabila diperlukan dapat mengajukan rapat internal staf pimpinan Sesmenko Polhukam.
6	Menelaah laporan pengaduan dan melakukan koordinasi dengan K/L terkait dan masyarakat (dalam rangka klarifikasi), guna menyiapkan bahan-bahan terkait permasalahan dimaksud.									Arahan + disposisi Sesdep dan Asdep	1 Hari	Bahan-bahan terkait pengaduan keamanan dan ketertiban masyarakat	
7	Melaksanakan pembahasan penanganan pengaduan terkait keamanan dan ketertiban masyarakat untuk selanjutnya menyusun rumusan tindak lanjut									Bahan-bahan terkait pengaduan keamanan dan ketertiban masyarakat	1 Hari	Notula hasil pembahasan	Apabila diperlukan dapat dihadirkan
8	Menyusun laporan hasil pembahasan penanganan pengaduan terkait keamanan dan ketertiban masyarakat kemudian disampaikan kepada Asdep untuk diperiksa									Notula hasil pembahasan	300 Menit	konsep laporan hasil rapat koordinasi penyelesaian kasus keamanan dan ketertiban masyarakat	
9	Memeriksa laporan hasil pembahasan penanganan pengaduan terkait keamanan dan ketertiban masyarakat, jika setuju dilanjutkan ke Deputi jika tidak dikembalikan ke konseptor untuk diperbaiki									konsep laporan hasil rapat koordinasi penyelesaian kasus keamanan dan ketertiban masyarakat	60 Menit	konsep laporan hasil rapat koordinasi penyelesaian kasus keamanan dan ketertiban masyarakat telah divalidasi Asdep	

No.	Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku			Ket	
		Deputi	Sesdep	Unit Terkait	Asdep	Kabid/JF	K/L terkait	UPP	Masyarakat/Pengadu	Kelengkapan	Waktu		Output
10	Memberikan persetujuan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan keamanan dan ketertiban masyarakat kepada K/L terkait dan masyarakat/pengadu				 					konsep laporan hasil rapat koordinasi penyelesaian kasus keamanan dan ketertiban masyarakat telah divalidasi Asdep	30 Menit	laporan hasil rapat koordinasi penanganan kasus keamanan dan ketertiban masyarakat telah divalidasi Deputi dan disampaikan kepada pihak terkait	Apabila diperlukan atensi Menko Polhukam, akan dilaporkan lebih lanjut