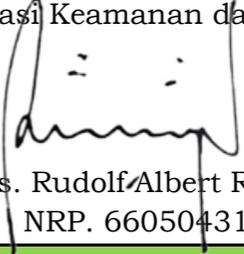




**KEMENTERIAN KOORDINATOR
BIDANG POLITIK, HUKUM, DAN KEAMANAN
REPUBLIK INDONESIA**

Deputi Bidang Koordinasi Keamanan dan Ketertiban Masyarakat

Nomor SOP	OT.01.02-056-056.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
Judul SOP Mikro	Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Deputi Bidang Koordinasi Keamanan dan Ketertiban Masyarakat

Dasar Hukum : 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	Kualifikasi Pelaksana : 1. Mengetahui dan memahami dasar-dasar administrasi/ketatausahaan 2. Mampu berbahasa Indonesia dengan baik dan benar 3. Mampu bertindak sebagai komunikator yang baik 4. Mampu menjaga penampilan 5. Mampu mengoperasikan komputer program Microsoft Office dan internet dengan baik
Keterkaitan : 1. SOP Makro Penanganan Pengaduan Masyarakat di Deputi Bidang Koordinasi Keamanan dan Ketertiban Masyarakat 2. SOP Mikro Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Deputi Bidang Koordinasi Keamanan dan Ketertiban Masyarakat	Peralatan/perlengkapan : 1. Alat Tulis Kantor (ATK), Filing Kabinet, lemari besi 2. Perangkat komputer (komputer, printer, scanner, laptop) 3. Mesin Fotokopi 4. Telepon, Faksimile, dsb
Peringatan : -Apabila SOP ini tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya maka akan menghambat proses pelayanan pengaduan di Deputi Bidang Koordinasi Keamanan dan Ketertiban Masyarakat -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	Pencatatan dan pendataan : Disimpan sebagai data elektronik dan manual

SOP Mikro Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Deputi Bidang Koordinasi Keamanan dan Ketertiban Masyarakat

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Masyarakat/ Pengadu	UPP Kementerian	UPP Unit Kerja	Sesdep	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melakukan proses screening terhadap masyarakat/pengadu yang akan berkonsultasi atau menanyakan progres Dumas, serta melakukan koordinasi dengan UPP Unit Kerja					Penerimaan Tamu	2 Menit	data dan identitas masyarakat/pengadu	
2	Melakukan verifikasi terhadap Dumas tersebut dan melaporkan kepada pimpinan perihal masyarakat/pengadu yang ingin berkonsultasi langsung					data dan identitas masyarakat/pengadu	2 Menit	Dumas telah diverifikasi + pimpinan telah diinfokan	
3	Memverifikasi masyarakat/pengadu dan memberikan persetujuan atau penolakan yang disampaikan kepada UPP Unit Kerja					Dumas telah diverifikasi + pimpinan telah diinfokan	2 Menit	Pimpinan menerima dan menyiapkan waktu untuk konsultasi dengan masyarakat/pengadu	
4	Menyampaikan kepada UPP Kementerian bahwa pimpinan menerima dan menyiapkan waktu atau menolak untuk konsultasi					Pimpinan menerima dan menyiapkan waktu untuk konsultasi dengan masyarakat/pengadu	2 Menit	data dan identitas masyarakat/pengadu + dokumen Dumas	
5	Menyampaikan kepada masyarakat/pengadu bahwa pimpinan menerima dan menyiapkan waktu atau menolak untuk konsultasi, apabila masyarakat ditolak maka tidak dapat mendatangi unit kerja untuk berkonsultasi					data dan identitas masyarakat/pengadu + dokumen Dumas	5 Menit	Persetujuan Pimpinan	Menyampaikan kepada masyarakat/pengadu dengan bahasa yang santun
6	Mendatangi UPP Unit Kerja untuk berkonsultasi dan atau menanyakan progres Dumas					Persetujuan Pimpinan	5 Menit	subyek masyarakat/pengadu + telahaan + progres dumas	
7	Mencatat identitas masyarakat/pengadu, selanjutnya mengarahkan untuk berkonsultasi dan menyampaikan progres dumas					subyek masyarakat/pengadu + telahaan + progres dumas	10 Menit	Masyarakat/pengadu terlayani	Masyarakat/pengadu yang berkonsultasi diarahkan ke ruang rapat untuk konsultasi dengan pimpinan. Sedangkan untuk masyarakat/pengadu yang menanyakan progress dumas akan diinfokan langsung oleh UPP Unit Kerja
8	Masyarakat/pengadu yang telah selesai berkonsultasi dengan pimpinan dan mendapatkan informasi progres dumas, selanjutnya diarahkan untuk mengisi survey penilaian pelayanan publik Unit Kerja Deputi V/Kamtibmas					Masyarakat/pengadu terlayani	5 Menit	Mengisi link Survey dan mendapatkan Hasil Survey Pelayanan Publik Unit Kerja Deputi V/Kamtibmas	
									