




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





Deputi Bidang Koordinasi Kesatuan Bangsa

Sekretariat Deputi Bidang Koordinasi Kesatuan Bangsa

Nomor SOP	OT.01.02-054-055.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 Deputi Bidang Koordinasi Kesatuan Bangsa  Drs. Puja Laksana, M.Hum NRP. 66080559
Judul SOP Mikro	Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Deputi Bidang Koordinasi Kesatuan Bangsa

Dasar Hukum : 1. Peraturan Menko Polhukam Nomor 3 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di Kemenko Polhukam 2. Peraturan Menko Polhukam Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kemenko Polhukam 3. 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	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 2. SOP Mikro Pelayanan Pengaduan Masyarakat 3. SOP Inovasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Bidang Kesatuan Bangsa melalui Aplikasi Cepat, Efektif, Efisien, Tepat (SiCepat)	Peralatan/perlengkapan : 1. Alat Tulis Kantor (ATK), Filing Cabinet, lemari besi 2. Perangkat komputer (komputer, printer, scanner, laptop) 3. Mesin Fotokopi 4. Telepon, Faksimile, dsb
Peringatan : Bila SOP ini tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya maka akan menghambat proses pelayanan pengaduan di Deputi Bidang Koordinasi Kesatuan Bangsa	Pencatatan dan pendataan : Disimpan sebagai data elektronik dan manual

SOP Mikro Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Deputy Bidang Koordinasi Kesatuan Bangsa

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Ket
		Masyarakat	Anggota Sekretariat UPP	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mendatangi ruang tunggu untuk menanyakan progres pengaduan			Penerimaan Tamu	2 Menit	data dan identitas pengadu	
2	Menerima pengadu, mencatat identitas pengadu, dan menanyakan tujuan kedatangan			data dan identitas pengadu	5 Menit	subyek pengadu + telahaan	
3	Memberikan informasi pribadi dan data dukung pengaduan			subyek pengadu + telahaan	3 Menit	laporan + arahan pimpinan unit terkait	
4	Memberikan informasi progres pengaduan			laporan + arahan pimpinan unit terkait	10 Menit	catatan konsultasi pelapor	