

 KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG POLITIK, HUKUM, DAN KEAMANAN REPUBLIK INDONESIA	Nomor SOP	OT.01.02-11-005.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 Mikro	Laporan Pengaduan Masyarakat Secara Langsung
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 Makro Laporan Pengaduan Masyarakat 2. SOP Mikro Laporan 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 Mikro Pengaduan Masyarakat Secara Langsung

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Masyarakat	Protokol Keamanan	Staf UPP	Anggota Sekretariat UPP	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mendatangi Kemenko Polhukam untuk melakukan konsultasi pengaduan yang akan diajukan					Dokumen kelengkapan pengaduan	10 Menit	Dokumen kelengkapan pengaduan + informasi alur pengaduan	
2	Melakukan pemeriksaan awal kepada masyarakat yang melakukan pengaduan masyarakat, kemudian mengarahkan kepada Staf UPP (gedung Media Center)					Dokumen kelengkapan pengaduan + informasi alur pengaduan	10 Menit	Dokumen kelengkapan pengaduan + identitas pengadu + verifikasi protokol keamanan	
3	Menerima, mencatat identitas pengadu, dan memberitahukan kepada anggota sekretariat UPP terkait feedback laporan pengaduan. Apabila diterima maka ditindaklanjuti pada tahap selanjutnya, apabila tidak diterima diarahkan pada media/kanal lainnya (email, surat, SP4N Lapor!)				 	Dokumen kelengkapan pengaduan + identitas pengadu + verifikasi protokol keamanan	10 Menit	Data pengaduan dan identitas pelapor telah dicatat petugas + feedback pengaduan	
4	Menindaklanjuti pengaduan dengan menyampaikan kepada pimpinan unit terkait					Data pengaduan dan identitas pelapor telah dicatat petugas + feedback pengaduan	10 Menit	Laporan pengaduan telah disampaikan ke unit terkait	