





 <b>KEMENTERIAN KOORDINATOR          BIDANG POLITIK, HUKUM, DAN KEAMANAN          REPUBLIK INDONESIA</b>  <b>Sekretariat Kementerian Koordinator</b>  <b>Unit Pelayanan Publik</b>	Nomor SOP	OT.01.02-12-005.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
	<b>Judul SOP Mikro</b>	<b>Laporan Pengaduan Masyarakat Secara Tidak Langsung</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</li> </ol>
<b>Keterkaitan :</b>	<b>Peralatan/perlengkapan :</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOP Makro Laporan Pengaduan Masyarakat</li> <li>2. SOP Mikro Laporan Pengaduan Masyarakat Secara Langsung</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 laporan pengaduan dari masyarakat	Disimpan dalam data elektronik dan manual

**SOP Mikro Pengaduan Masyarakat Secara Tidak Langsung**

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Masyarakat	Tata Usaha Protokol	Anggota Sekretariat UPP	Pimpinan Unit Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melaporkan permasalahan dan pengaduan melalui email, surat, telepon, website, dan faksimile					Dokumen kelengkapan pengaduan	10 Menit	Dokumen kelengkapan pengaduan + identitas pelapor	
2	Memeriksa dokumen kelengkapan dan mencatat identitas pengadu untuk kemudian disampaikan kepada Anggota Sekretariat UPP					Dokumen kelengkapan pengaduan + identitas pelapor	10 Menit	Data pengaduan dan identitas pelapor telah dicatat petugas	
3	Mencatat, mengidentifikasi dan menganalisis kasus yang dihadapi pengadu. Apabila akan ditindaklanjuti akan disampaikan kepada pimpinan unit terkait, apabila tidak dikembalikan kepada pengadu.			 T Y		Data pengaduan dan identitas pelapor telah dicatat petugas	5 hari	Data pengaduan dan identitas pelapor telah divalidasi	
4	Menyampaikan dokumen pengaduan kepada pimpinan unit terkait untuk ditindaklanjuti					Data pengaduan dan identitas pelapor telah divalidasi	10 Menit	Laporan pengaduan telah disampaikan ke unit terkait	