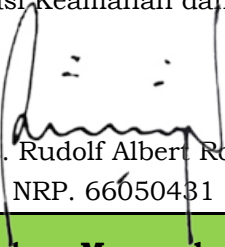








 KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG POLITIK, HUKUM, DAN KEAMANAN REPUBLIK INDONESIA	Nomor SOP	OT.01.02-055-055.De.5
	Tanggal Pembuatan	Kamis, 15 Juni 2023
	Tanggal Revisi	<input type="checkbox"/> Revisi ke
	Tanggal Efektif	Senin, 10 Juli 2023 <input checked="" type="checkbox"/>
	Disahkan oleh	Deputi Bidang Koordinasi Keamanan dan Ketertiban Masyarakat  Drs. Rudolf Albert Rodja NRP. 66050431
Deputi Bidang Koordinasi Keamanan dan Ketertiban Masyarakat	Judul SOP Mikro	Pengelolaan 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 Makro Penanganan 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 Mikro Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Deputi Bidang Koordinasi Keamanan dan Ketertiban Masyarakat

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Ket	
		UPP Unit	Sesdep	Asdep	Kabag Administrasi	Kasubbag Duk Admin	Pelaksana (JP)	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Menerima kelengkapan dokumen pengaduan dari Unit Pelayanan Publik (UPP) Kemenko Polhukam dan mencatat kedalam Agno Surat Masuk							dokumen pengaduan	10 Menit	Arahan Sesdep + dokumen pengaduan	
2	Memberikan arahan kepada Kabag Administrasi terkait pengelolaan administrasi pengaduan masyarakat di Deputi BidKoor Keamanan dan Ketertiban Masyarakat							Arahan Sesdep + dokumen pengaduan	10 menit	dokumen pengaduan + lembar disposisi Sesdep kepada Asdep terkait + arahan Sesdep	Apabila sifatnya tembusan dijadikan file arsip. Apabila sifatnya arahan/disposisi Menko akan ditindaklanjuti
3	Meneliti kelengkapan dokumen Dumas dan menugaskan Kasubbag Dukungan Administrasi untuk menyusun konsep surat kepada Instansi terkait dan konsep nota dinas kepada unit Deputi yang terkait, serta memilah lembar disposisi Sesdep yang ditujukan kepada Asdep terkait di Kedeputian V/Kamtibmas.							dokumen pengaduan + lembar disposisi Sesdep kepada Asdep terkait + arahan Sesdep	10 menit	dokumen pengaduan + lembar disposisi Sesdep kepada Asdep terkait terklasifikasi + arahan Kabag	khusus surat kepada instansi terkait, estimasi waktu terhadap progres perkembangan tindaklanjut surat adalah 30 hari sejak surat diterima untuk kemudian dilaporkan kepada Deputi V/Kamtibmas
4	Menyusun konsep surat dan nota dinas kemudian menyampaikan kepada Kabag Administrasi untuk dikoreksi							dokumen pengaduan + lembar disposisi Sesdep kepada Asdep terkait terklasifikasi + arahan Kabag	10 Menit	dokumen pengaduan + Lembar disposisi Sesdep kepada Asdep terkait terinput + konsep surat + konsep nota dinas	
5	Memeriksa konsep surat dan nota dinas. Apabila setuju, disampaikan kepada Kasubbag Dukungan Administrasi untuk diproses lebih lanjut kepada Sesdep. Apabila tidak setuju, dikembalikan untuk dilakukan perbaikan							dokumen pengaduan + Lembar disposisi Sesdep kepada Asdep terkait terinput + konsep surat + konsep nota dinas	10 Menit	surat dan nota dinas serta Lembar disposisi Sesdep kepada Asdep terkait yang telah divalidasi Kabag Administrasi + dokumen Dumas	
6	Menyampaikan konsep surat dan nota dinas kepada Sesdep untuk dikoreksi							surat dan nota dinas serta Lembar disposisi Sesdep kepada Asdep terkait yang telah divalidasi Kabag Administrasi + dokumen Dumas	10 Menit	surat dan nota dinas serta Lembar disposisi Sesdep kepada Asdep terkait yang telah divalidasi Kabag Administrasi + dokumen Dumas + arahan Kabag	

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Ket	
		UPP Unit	Sesdep	Asdep	Kabag Administrasi	Kasubbag Duk Admin	Pelaksana (JP)	Kelengkapan	Waktu		Output
7	Memeriksa konsep surat dan nota dinas. Apabila setuju ditandatangani oleh Sesdep, apabila tidak setuju dikembalikan untuk dilakukan perbaikan							surat dan nota dinas serta Lembar disposisi Sesdep kepada Asdep terkait yang telah divalidasi Kabag Administrasi + dokumen Dumas + arahan Kabag	10 Menit	surat dan nota dinas yang telah divalidasi Sesdep + dokumen Dumas	
8	Memerintahkan Pelaksana untuk mencatat disposisi, menggandakan dokumen (jika diperlukan), dan meneruskan surat kepada Instansi terkait dan Nota Dinas kepada Deputi terkait, serta menyampaikan lembar disposisi Sesdep (yang sudah dipilah) yang ditujukan kepada Asdep terkait di Kedeputian V/Kamtibmas							surat dan nota dinas yang telah divalidasi Sesdep + dokumen Dumas	10 Menit	surat dan nota dinas yang telah divalidasi Sesdep + dokumen Dumas & lembar disposisi Sesdep kepada Asdep terkait + arahan Sesdep	
9	Mencatat disposisi, menggandakan dokumen (jika diperlukan), dan meneruskan surat kepada Instansi terkait dan Nota Dinas kepada Deputi terkait, serta menyampaikan lembar disposisi Sesdep kepada Asdep terkait, untuk kemudian dilakukan kompilasi dokumen Dumas secara digital							surat dan nota dinas yang telah divalidasi Sesdep + dokumen Dumas & lembar disposisi Sesdep kepada Asdep + arahan Sesdep	5 Menit	dokumen berupa surat, nota dinas dan lembar disposisi Sesdep kepada Asdep telah disampaikan kepada Instansi terkait, Deputi terkait dan Asdep terkait di Kedeputian V/Kamtibmas + arsip	
10	Menerima dokumen berupa lembar disposisi Dumas dari Sesdep dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat tersebut							dokumen berupa lembar disposisi Sesdep kepada Asdep terkait di Kedeputian V/Kamtibmas + arsip	5 Menit	Tindak lanjut atas dokumen berupa lembar disposisi Dumas dari Sesdep yang telah diterima oleh Asdep + arsip	Disposisi tercatat di Agno