






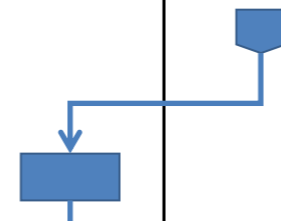

 KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG POLITIK, HUKUM, DAN KEAMANAN REPUBLIK INDONESIA	Nomor SOP	OT.01.02-054-054.De.6
	Tanggal Pembuatan	Selasa, 28 Maret 2023
	Tanggal Revisi	<input type="checkbox"/> Revisi ke
	Tanggal Efektif	Kamis, 06 April 2023 <input checked="" type="checkbox"/>
	Disahkan oleh	Sekretaris Deputy Bidang Koordinasi Kesatuan Bangsa  Drs. Puja Laksana, M.Hum NRP. 66080559
Deputi Bidang Koordinasi Kesatuan Bangsa		
Sekretariat Deputy Bidang Koordinasi Kesatuan Bangsa	Judul SOP Mikro	Penyusunan Laporan Pelayanan Publik dan Laporan Pengaduan Masyarakat di Deputy Bidang Koordinasi Kesatuan Bangsa

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 berkomunikasi dan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna pelayanan 4. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan baik 5. Memiliki kemampuan mencatat dan menyusun laporan dengan baik 6. Mampu mengoperasikan komputer program microsoft office dan internet dengan baik
Keterkaitan :	Peralatan/perlengkapan :
<ol style="list-style-type: none"> 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) 	<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 masyarakat di Unit Kerja Deputy Bidang Koordinasi Kesatuan Bangsa	Disimpan dalam data elektronik dan manual

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Kasubbag Dukungan Administrasi	Kabag Administrasi	Sesdep	Asdep	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Memberikan arahan terkait penyusunan laporan pelayanan publik dan laporan pengaduan masyarakat di Deputi Bidang Koordinasi Kesatuan Bangsa sesuai dengan program kerja					Program kerja	10 Menit	Dokumen audiensi, undangan instansi lain dan pengaduan masyarakat + arahan Kabag	
2	Memeriksa dan mencatat surat tentang audiensi, undangan dari instansi lain pada konsep laporan pelayanan publik dan laporan pengaduan masyarakat per bulan dan konsep Nota Dinas					Dokumen audiensi, undangan instansi lain dan pengaduan masyarakat + arahan Kabag	10 Menit	Konsep Laporan Pelayanan Publik Per Bulan + Konsep Nota Dinas tentang Laporan Pengaduan Masyarakat	
3	Menerima dari Sub Bagian Dukungan Administrasi konsep Laporan Pelayanan Publik per bulan dan konsep Nota Dinas tentang Pengaduan Masyarakat per semester dengan melampirkan identitas pengadu dan apabila tidak ada koreksi kemudian dilaporkan kepada Sesdep.					Konsep Laporan Pelayanan Publik Per Bulan + Konsep Nota Dinas tentang Laporan Pengaduan Masyarakat	10 Menit	Konsep Laporan Pelayanan Publik Per Bulan + Konsep Nota Dinas tentang Laporan Pengaduan Masyarakat yang telah dikoreksi Kabag	
4	Menentukan kelayakan dan apabila tidak ada koreksi dapat menyetujui Laporan Pelayanan Publik per bulan disampaikan kepada Unit Pelayanan Publik dan Nota Dinas kepada Asdep terkait tentang Laporan Pengaduan Masyarakat untuk ditindaklanjuti.					Konsep Laporan Pelayanan Publik Per Bulan + Konsep Nota Dinas tentang Laporan Pengaduan Masyarakat yang telah dikoreksi Kabag	10 Menit	Laporan Pelayanan Publik per bulan yang disampaikan ke Unit Pelayanan Publik + Nota Dinas kepada Asdep terkait tentang Laporan Pengaduan Masyarakat	
5	Menerima Nota Dinas dari Sesdep dan mengidentifikasi serta menganalisis tentang Pengaduan Masyarakat untuk ditindaklanjuti dan setelah selesai dapat meneruskan kepada Sesdep sesuai aturan berlaku.					Laporan Pelayanan Publik per bulan yang disampaikan ke Unit Pelayanan Publik + Nota Dinas kepada Asdep terkait tentang Laporan Pengaduan Masyarakat	60 Menit	Nota Dinas balasan kepada Sesdep	
6	Memerintahkan Kabag Administrasi membuat Laporan Pengaduan Masyarakat per Semester berdasarkan Nota Dinas dari Asdep			 		Nota Dinas balasan kepada Sesdep	10 Menit	Konsep Laporan Pengaduan Masyarakat per Semester	

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Kasubbag Dukungan Administrasi	Kabag Administrasi	Sesdep	Asdep	Kelengkapan	Waktu	Output	
7	Melaksanakan sesuai perintah dan memerintahkan Kasubbag Dukungan Administrasi menyusun Laporan Pengaduan Masyarakat per Semester					Konsep Laporan Pengaduan Masyarakat per Semester	10 Menit	Disposisi + Arahan Kabag	
8	Menyusun Laporan Pengaduan Masyarakat per Semester yang ditandatangani pimpinan dengan keterangan sudah diaksi di Unit Kerja mencantumkan selesai atau belum selesai					Disposisi + Arahan Kabag	120 Menit	Laporan Pengaduan Masyarakat per Semester	