





**KEMENTERIAN HUKUM
KANTOR WILAYAH BENGKULU
BAGIAN TATA USAHA DAN UMUM**

NOMOR SOP	:	W.8.OT.02.02-35
TANGGAL PEMBUATAN	:	31 MARET 2026
TANGGAL REVISI	:	
TANGGAL EFEKTIF	:	2 APRIL 2026
DISAHKAN OLEH		KEPALA KANTOR WILAYAH
		 ZULHAIRI
NAMA SOP	:	LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;2. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Laporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah;3. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan4. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 155 Tahun 2024 tentang Kementerian Hukum;5. Peraturan Menteri Hukum Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum;6. Peraturan Menteri Hukum Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah;	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer2. Memahami penggunaan surat masuk dan keluar secara elektronik3. Memahami teknis penulisan surat dinas dan tata naskah persuratan4. Memahami prosedur monitoring dan evaluasi
KETERKAITAN (SOP/ LAPORAN) :	PERALATAN / PERLENGKAPAN :
SOP Pengaduan Layanan melalui medsos	<ol style="list-style-type: none">1. Jaringan Internet2. Komputer/Printer/Scanner3. Alat Komunikasi
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN :
Laporan MONEV diperlukan untuk menyajikan laporan secara menyeluruh. Apabila SOP tidak dilaksanakan, maka penyusunan laporan MONEV akan terhambat.	Disimpan sebagai data elektronik dan manual

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		KAKANWIL	POKJA HUMAS	TIM LAYANAN PENGADUAN	PELAPOR	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Pelapor membuat laporan pengaduan dengan menyertakan nama, kontak serta pengaduan					Surat/Nota Dinas	15 Menit	Disposisi	
2	Sekretariat Tim Unit Pelayanan Pengaduan Masyarakat mendokumentasikan dan membagikan kepada WhatsApp Group Pengaduan Kanwil Bengkulu. WhatsApp Group berisi para pejabat struktural dan pegawai yang tergabung dalam SK					Disposisi	15 Menit	Disposisi	
3	Tim Pokja memberikan jawaban/informasi atas laporan yang disampaikan					Disposisi	15 Menit	Disposisi	
4	Setelah mendapatkan jawaban/informasi dari pejabat struktural, Tim Sekretariat meneruskan kepada tim layanan pengaduan					Disposisi	15 Menit	Disposisi	
6	Meneruskan kepada pelapor baik secara langsung ataupun dalam bentuk dokumen lainnya					Dokumen laporan data dukung MONEV	1 Hari	Dokumen laporan data dukung MONEV	
7	Pelapor dapat merespon/memberikan sanggahan. Adapun pada kanal pengaduan aplikasi LAPOR!, laporan dianggap selesai jika tidak ada respon/sanggahan selama 10 hari kerja					Dokumen laporan data dukung MONEV	1 Hari	Dokumen laporan data dukung MONEV	
8	Tim layanan pengaduan menyampaikan laporan kepada kepala kantor wilayah					Dokumen laporan data dukung MONEV	15 menit	Dokumen laporan data dukung MONEV yang telah dikoreksi	
9	Laporan diterima dan ditanda tangani					Dokumen laporan data dukung MONEV	15 menit	Dokumen MONEV diunggah	