



Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
BPSDM Hukum dan Hak Asasi Manusia
Balai Pendidikan dan Pelatihan Hukum dan Hak Asasi Manusia Sulawesi Utara

	NOMOR SOP	W.25.SDM.SDM.1.OT.02.02-782
	TANGGAL PEMBUATAN	29 September 2023
	TANGGAL REVISI	29 September 2023
	TANGGAL EFEKTIF	29 September 2023
	DISAHKAN OLEH 	KEPALA BALAI DIKLAT HUKUM DAN HAM SULAWESI UTARA  Ditandatangani secara elektronik oleh : Wahju Prihandono NIP 197210081999031001
SUB BAGIAN TATA USAHA	NAMA SOP	PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN
DASAR HUKUM : 1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 47 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kompetensi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	KUALIFIKASI PELAKSANA : 1. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer. 2. Memahami tata cara berkomunikasi yang baik.	
KETERKAITAN: -	PERALATAN / PERLENGKAPAN : Komputer, Laptop, Jaringan Internet	
PERINGATAN : Apabila SOP ini tidak dilaksanakan dapat berakibat proses pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat jadi terhambat	PENCATATAN DAN PENDAFTARAN : Disimpan sebagai arsip	

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN**

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Badiklat	Unit Layanan Pengaduan	Pengguna Layanan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pelapor menyampaikan laporan pengaduan secara langsung maupun tidak langsung terkait pelanggaran pelaksanaan kegiatan			Mulai	Laporan Pengaduan	1 Hari	Laporan Pengaduan	
2	Unit layanan pengaduan merespon aduan dan melaporkan ke Kepala Badiklat		[Red Box]		Laporan Pengaduan	1 jam	Laporan Pengaduan	Unit Pelayanan Pengaduan melakukan pemetaan pelanggaran kode etik / integritas atau keluhan layanan
3	Kepala Badiklat memerintahkan Tim Unit Layanan Pengaduan untuk menindak lanjuti aduan tersebut		[Red Box]		Disposisi	1 hari	Disposisi	
4	Tim Unit Layanan Pengaduan membuat tanggapan atas laporan aduan tersebut dan menyampaikan ke Kepala Badiklat		T		Nodin dan Jawaban Laporan Pengaduan	Maks 5 hari	Nodin dan Jawaban Laporan Pengaduan	
5	Unit Layanan Pengaduan meneruskan surat jawaban pengaduan kepada pelapor			Selesai	Jawaban Laporan Pengaduan	1 hari	Jawaban	Atas pelanggaran kode etik/integritas akan dilaporkan berjenjang dan atas keluhan layanan akan diberikan kompensasi layanan kepada pengguna layanan

Kepala Balai Diklat Hukum dan HAM Sulawesi Utara,



Ditandatangani secara elektronik oleh :
Wahju Prihandono
NIP 197210081999031001