

 Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia BPSDM Hukum dan Hak Asasi Manusia Balai Pendidikan dan Pelatihan Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Tengah	NOMOR SOP	W.13.SDM. SDM.1.0T.02.02-58
	TANGGAL PEMBUATAN	21 Juli 2023
	TANGGAL REVISI	18 Juni 2024
	TANGGAL EFEKTIF	18 Juni 2024
	DISAHKAN OLEH	KEPALA BALAI DIKLAT HUKUM DAN HAM JAWA TENGAH   Ditandatangani secara elektronik oleh : Rinto Gunawan Sitorus NIP 198208292008011001
SUB BAGIAN TATA USAHA	NAMA SOP	PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :	
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	1. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer. 2. Memahami tata cara berkomunikasi yang baik.	
KETERKAITAN:	PERALATAN / PERLENGKAPAN :	
- SOP Asesmen Pemilihan Tim Kerja WBK/WBBM	Komputer, Lapotop, Jaringan Internet	
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :	
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan dapat berakibat proses pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat jadi terhambat	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	Pengguna Layanan Menyampaikan laporan pengaduan secara langsung maupun tidak langsung terkait pelanggaran pelaksanaan kegiatan				Laporan Pengaduan	1 Hari	Laporan Pengaduan	
2	Unit Layanan Pengaduan Merespon aduan dan melaporkan ke Kepala Badiklat. Setelah itu, Kepala Badiklat memerintahkan kembali Tim Unit Layanan Pengaduan untuk menindak lanjuti aduan				Laporan Pengaduan	1 jam	Laporan Pengaduan	Unit Pelayanan Pengaduan melakukan pemetaan pelanggaran kode etik / integritas atau keluhan layanan
3	Unit Layanan Pengaduan Membuat tanggapan atas laporan aduan tersebut dan menyampaikan ke Kepala Badiklat				Disposisi	1 hari	Disposisi	
4	Kabalai Memeriksa tanggapan atas laporan aduan. Jika disetujui akan memerintahkan unit layanan pengaduan membuat surat jawaban pengaduan ke pelapor, jika tidak akan dikembalikan untuk diperbaiki		T		Nodin dan Jawaban Laporan Pengaduan	Maks 5 hari	Nodin dan Jawaban Laporan Pengaduan	
5	Pengguna Layanan Unit Layanan Pengaduan meneruskan surat jawaban pengaduan kepada pelapor	Y			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