







 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	
	TANGGAL EFEKTIF	21 Juli 2023
	DISAHKAN OLEH 	KEPALA BALAI DIKLAT HUKUM DAN HAM JAWA TENGAH  Ditandatangani secara elektronik oleh : Kaswo NIP 197404261999031001
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 :	
-	Komputer, Laptop, 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	Menyampaikan laporan pengaduan secara langsung maupun tidak langsung terkait pelanggaran pelaksanaan kegiatan				Laporan Pengaduan	1 Hari	Laporan Pengaduan	
2	Merespon aduan dan melaporkan ke Kepala Badiklat. Setelah itu, Kepala Badiklat memerintahkan kembali Tim Unit Layanan Pengaduan untuk menindak lanjuti aduan tersebut				Laporan Pengaduan	1 jam	Laporan Pengaduan	Unit Pelayanan Pengaduan melakukan pemetaan pelanggaran kode etik / integritas atau keluhan layanan
3	Membuat tanggapan atas laporan aduan tersebut dan menyampaikan ke Kepala Badiklat				Disposisi	1 hari	Disposisi	
4	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	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

Kepala Balai Diklat Hukum dan HAM Jawa Tengah,



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Kaswo

NIP 197404261999031001