

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN LAYANAN KERUMAHTANGGAAN

 KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA BPSDM HUKUM DAN HAM SEKRETARIAT	NOMOR SOP	SDM-143-OT.02.02 TAHUN 2024
	TANGGAL PEMBUATAN	28 Mei 2024
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL EFEKTIF	
	DISAHKAN OLEH	KEPALA BPSDM HUKUM DAN HAM  RAZILU NIP.196511281991031002
NAMA SOP	PELAYANAN PENGADUAN LAYANAN KERUMAHTANGGAAN	
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :	
1 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayan Publik 4 Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung 5 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191) 6 Peraturan Presiden Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 84) 7 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726) 8 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650) 9 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Standar Sarana dan Prasarana Kantor di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 10 Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia	1. Memahami Peraturan Tentang Pengaduan Pelayanan Publik 2. Mampu mengetahui Alur Penyelesaian Pengaduan	
KETERKAITAN :	PERALATAN/PERLENGKAPAN :	
SOP Pelayanan Pengaduan Kerumahtanggaan	1. Komputer 2. Printer 3. Internet	
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :	
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan maka dikhawatirkan pelayanan pengaduan terhadap layanan kerumahtanggaan akan terhambat dan tidak dapat dipertanggungjawabkan sesuai hukum/cacat prosedur	Disimpan sebagai arsip dan dokumen	

NOMOR SOP	SDM-143-OT.02.02 TAHUN 2024
TANGGAL PEMBUATAN	28 Mei 2024
TANGGAL REVISI	
TANGGAL EFEKT	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN LAYANAN KERUMAHTANGGAAN

No	Kegiatan	Pelapor	Pelaksana	Kasub RT	Kabag Umum	Sekretaris BPSDM	Mutu Baku			
							Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Membuat Laporan Keluhan/Kerusakan Sarpras						WhatsApp, Dokumen	30 menit	Surat Permohonan beserta lampirannya	Bila Permohonan Tidak dapat dipenuhi langsung
2	Menerima Laporan Keluhan/Kerusakan Sarpras. Jika ya Kasub RT memerintahkan Pelaksana untuk menindaklanjuti keluhan. Jika tidak, Kasub RT melaporkan kepada Kabag Umum.			YA TIDAK 			WhatsApp, Dokumen	10 Menit	Koreksi	
3	Pelaksana melakukan pengecekan.Jika di perlukan penggantian Pelaksana mengajukan permintaan alat/perlengkapan kepada Kasubbag RT						WhatsApp,Laporan pengecekan/perbaikan	30 menit	Laporan Pengecekan/ Perbaikan pengaduan	
4	Melaksanakan penggantian/perbaikan						Alat/perlengkapan untuk Perbaikan/penggantian	30 menit	Laporan Pengecekan/ Perbaikan pengaduan	
5	Melaporkan pekerjaan penggantian/perbaikan kepada atasan secara berjenjang						Laporan Pengecekan/ Perbaikan pengaduan	5 menit	Laporan Pengecekan/ Perbaikan pengaduan selesai	