

**MARKAS BESAR
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
PUSAT KEUANGAN**



Nomor SOP : 508/003/111/2025/PUSKEV
 Tanggal Pembuatan : 26 Februari 2025
 Tanggal Revisi :
 Tanggal Pengesahan : 26 Februari 2025
 Disahkan Oleh : KEPALA PUSAT KEUANGAN POLRI

LUKAS AKBAR ABRIARI, S.I.K., M.H.
 BRIGADIR JENDERAL POLISI

Nama SOP :
 Pelayanan Konsultasi & Pengaduan

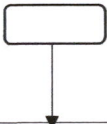
Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Undang-Undang Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24
7. Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional,
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Kualifikasi Pelaksana

1. Memahami tentang alur pelayanan pengaduan
2. Mempunyai wawasan luas dan mampu dalam bidangnya
3. Komunikatif, koordinatif dan aspiratif, memiliki kepatuhan dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang dibebankan

Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
-	Komputer, Laptop, Telepon, Printer, ATK
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
-	Laporan Pelayanan Konsultasi & Pengaduan

NO	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA		MUTU BAKU			CEKLIST	
		ADMIN	KABID	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	SESUAI	TIDAK SESUAI
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Penerimaan Konsultasi & Pengaduan melalui Website Puskeu Polri dan/atau SP4n Lapor!			Website Puskeu Polri dan SP4N Lapor	-	Isi Pengaduan		
2	Klasifikasi Konsultasi & Pengaduan			Website Puskeu Polri dan SP4N Lapor	3 menit	Isi Pengaduan		
3	Penelaahan dan Pendistribusian			Website Puskeu Polri dan SP4N Lapor	3 menit	Isi Pengaduan		
4	Penanganan Konsultasi & Pengaduan			Website Puskeu Polri dan SP4N Lapor	5-30 menit	Hasil Penanganan		
5	Penyampaian Tanggapan			Website Puskeu Polri dan SP4N Lapor	3 menit	Tanggapan Resmi		
6	Monitoring dan Evaluasi			Website Puskeu Polri dan SP4N Lapor	1 Jam	Laporan Pelayanan Konsultasi & Pengaduan		

KETERANGAN:

