



PEMERINTAH KOTA TANGERANG
SEKRETARIAT DAERAH
BAGIAN HUKUM

	Nomor SOP	18 / 000 . 8 . 3 . 3 / III / 2025
	Tanggal Pembuatan	3 Maret 2025
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	SEKRETARIS DAERAH,  HERMAN SUWARMAN
Nama SOP		Permohonan Pengaduan Masyarakat
Dasar Hukum:		Kualifikasi Pelaksana:
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah tentang (Lembar Negara Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembar Negara Nomor 6402); - Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 127 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Tangerang Tahun 2022 Nomor 4 (Berita Negara Tahun 2021 Nomor 127)		- Memahami Ketentuan Peraturan Perundang-undangan terkait; - mampu mengoperasikan komputer dengan baik - Memiliki Kemampuan berkomunikasi dengan baik
Keterkaitan :		Peralatan/Perlengkapan:
SOP Pengadministrasian Surat Masuk		- Personal Komputer/Laptop; - Jaringan internet; - Kertas Kerja; - Printer.
Peringatan:		Pencatatan dan Pendataan:
Apabila Permohonan Pengaduan Masyarakat tidak dilaksanakan sesuai ketentuan, maka akan banyak keluhan masyarakat terkait		Disimpan sebagai data manual dan elektronik.

No	Uraian kegiatan	pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Kepala Bagian Hukum	Ketua Tim Kerja	analisis hukum/ analisis advokasi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan terkait dengan permasalahan hukum yang melibatkan Pemda kepada walikota melalui bagian Hukum serta mendisposisikan kepada ketua tim kerja bantuan hukum untuk mempelajari				pengaduan	1 hari	disposisi	
2	mempelajari permasalahan dan memerintahkan analisis hukum/analisis advokasi untuk menelaah				disposisi	1 hari	data pengaduan	
3	melakukan proses penelaahan dan membuat laporan hasil penelaahan				data pengaduan	1 hari	hasil telaahan	
4	memeriksa konsep hasil penelaahan dan melaporkan kepada pimpinan				hasil telaahan	1 hari	konsep hasil telaahan	
5	Menindaklanjuti arahan Walikota				konsep hasil telaahan	1 hari	disposisi	
6	Mengundang pihak-pihak terkait dalam rangka melakukan mediasi dan membuat laporan hasil mediasi				disposisi	1 hari	hasil mediasi	
Jumlah Total Waktu						6 hari		