KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL ADMINISTRASI HUKUM UMUM
SEKRETARIAT

| | | |
|---|---|---|
| Nomor SOP | : | AHU.1.OT.02.02-123 |
| Tanggal Pembuatan | : | 5 April 2018 |
| Tanggal Revisi | : | 9 November 2022 |
| Tanggal Efektif | : | 19 Juni 2023 |
| Disahkan Oleh | | Sekretaris Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum<br><br>M. Aliamsyah<br>NIP. 196805121991031002 |
| NAMA SOP | | : Pengelolaan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) |

| DASAR HUKUM : | KUALIFIKASI PELAKSANA : |
|---|---|
| 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Infomasi Publik;<br>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Infomasi Publik;<br>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>5. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 41 Tahun 2021 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;<br>6. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 42 Tahun 2021 tentang Uraian Fungsi Organisasi Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama dan Tugas Koordinator Jabatan Fungsional di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. | 1. Mampu mengoperasikan komputer<br>2. Memahami tugas dan fungsi kehumasan<br>3. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan kelancaran pelaksanaan kegiatan<br>4. Mampu berkomunikasi secara efektif dan efisien |
| **KETERKAITAN:** | **PERALATAN / PERLENGKAPAN :** |
| 1. SOP Penyusunan Laporan Pengaduan | 1. Komputer / Printer/ Scanner<br>2. Alat Tulis Kantor<br>3. Jaringan Internet<br>4. Alat Komunikasi<br>5. Alat Transportasi |
| **PERINGATAN :** | **PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :** |
| Jika SOP ini tidak dijalankan akan berdampak pada kinerja kehumasan | Diinput sebagai data elektronik dan manual |

## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!)

| No | Aktivitas/Kegiatan | Pelaksana | | | Mutu Baku | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Administrator Sekretariat Jenderal | Administrator Ditjen AHU | Unit Terkait | Kelengkapan | Waktu | Output | Keterangan |
| 1 | Administrator SP4N-LAPOR! Sekretariat Jenderal Kemenkumham menerima, menelaah, dan menganalisis laporan dari administrator Nasional SP4N-LAPOR! terkait permohonan informasi dari masyarakat | MULAI | | | Laporan atau permohonan informasi | 1 hari kerja | Disposisi laporan atau permohonan informasi | |
| 2 | Pejabat penghubung (administrator) SP4N-LAPOR! Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum (Ditjen AHU) menerima, menelaah, dan menganalisa disposisi dari administrator SP4N-LAPOR! Sekretariat Jenderal Kemenkumham terkait permohonan informasi dari masyarakat | | | | Disposisi laporan atau permohonan informasi | 1 jam | Berkas laporan atau permohonan informasi | |
| 3 | Administrator SP4N-LAPOR! Ditjen AHU berkoordinasi dengan unit teknis terkait laporan atau permohonan informasi dari masyarakat | | | | Berkas laporan atau permohonan informasi | 1 hari kerja | Berkas laporan atau permohonan informasi | |
| 4 | Unit terkait menyusun rumusan tindak lanjut permohoan informasi dari masyarakat dan menyerahkan kepada administrator SP4N-LAPOR! Ditjen AHU | | | | Berkas laporan atau permohonan informasi | 3 hari kerja | Konsep rumusan tindak lanjut dari unit teknis | |
| 5 | Administrator SP4N-LAPOR! Ditjen AHU menyampaikan hasil rumusan tindak lanjut dari unit terkait pada aplikasi SP4N-LAPOR! | | SELESAI | | Konsep rumusan tindak lanjut dari unit teknis | 1 jam | Tindak lanjut diberikan kepada masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR! | Laporan dianggap selesai apabila sudah terdapat tindak lanjut dari instansi pada laporan dan telah berjalan 10 hari kerja setelah tindak lanjut dilakukan tanpa adanya balasan dari pelapor maupun administrator LAPOR! di halaman tindak lanjut |