KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA **KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM PAPUA BARAT** **DIVISI ADMINISTRASI**	Nomor SOP	W.31.OT.01.02 - 07
	Tanggal Pembuatan	15 Januari 2024
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	15 Januari 2024
	Disahkan oleh	**Kepala Kantor WILAYAH**  **Taufiqurrakhman** **NIP 19681118 199103 1 001**
	Nama SOP	**SOP Pengelolaan Pengaduan LAPOR! (Kanwil)**

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2 Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;	1 Memahami peraturan pengelolaan pengaduan masyarakat. 2 Memahami mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat. 3 Memiliki kemampuan mengelola pengaduan masyarakat dengan menggunakan komputer. 4 Memiliki kemampuan mengkoordinasikan, mengklarifikasi dan mengendalikanpengaduan masyarakat.

Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
1 SOP Umum Pengelolaan Pengaduan	1 komputer 2 akses internet 3 Form Disposisi 4 Form Jawaban 5 Printer
Peringatan	**Pencatatan dan pendataan**
1 laporan yang tidak didisposisikan tidak dapat ditindaklanjuti 2 admin harus memenuhi kriteria waktu yang telah ditetapkan	1 pelaporan akan tercatat dalam sistem LAPOR

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Admin Instansi/ Admin K/L/D	Pejabat Penghubung Kanwil / Unit Utama	Pelapor	Persyaratan	Waktu	Output	
1	Login pada Aplikasi LAPOR!		Mulai		Unsur-Unsur Laporan Pengaduan Masyarakat: 1. Identitas Pelapor; 2. Identitas Terlapor 3. Tempat kejadian; 4. Waktu kejadian; Kronologis kejadian; dokumen atau bukti pendukung.	10 menit	laporan sudah diperiksa	
2	Memverifikasi laporan yang menjadi kewenangan Satuan Kerja	Tidak	Ya		Laporan Pengaduan	10 menit	Laporan sudah diverifikasi	Ya, jika laporan menjadi kewenangan satuan kerja maka laporan ditindaklanjuti Jika Tidak laporan yang diterima bukan kewenangan Satuan Kerja terkait, maka laporan dikembalikan kepada Admin Instansi atau Satuan Kerja lain
3	Menerima permintaan bukan wewenang				Laporan Pengaduan	1 menit	Laporan sudah diverifikasi	Permintaan bukan wewenang ini nantinya laporan pengaduan bisa dikembalikan ke Admin Instansi atau dilempar ke K/L/D yang berwenang menangani
4	Memberikan respon tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan				Laporan Pengaduan	10 menit	Tindak lanjut laporan	Proses tindak lanjut laporan dilakukan di luar proses bisnis LAPOR!
5	menerima respon tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan			Selesai	Laporan Pengaduan	1 hari	Tindak lanjut laporan	
	TOTAL WAKTU				5 hari			

KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM PAPUA BARAT
DIVISI ADMINISTRASI

Nomor SOP	W.31.OT.01.02 - 07
Tanggal Pembuatan	15 Januari 2024
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	15 Januari 2024
Disahkan oleh	**Kepala Kantor WILAYAH**  **Taufiqurrakhman** **NIP 19681118 199103 1 001**
Nama SOP	**SOP Pengelolaan Pengaduan LAPOR! (Kanwil) dengan Klasifikasi Laporan 'Pengaduan Berkadar Pengawasan'**

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	1 Memahami peraturan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR!.
2 Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;	2 Memahami mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR!.
3 Permenkumham Nomor 41 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kemenkumham	3 Memiliki kemampuan mengelola pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR! dengan menggunakan perangkat teknologi digital.
4 Kepmenkumham Nomor M.HH.-10.HH.07.05 Tahun 2021 tentang Renaksi SP4K LAPOR!	4 Memiliki kemampuan mengkoordinasikan, mengklarifikasi dan mengendalikan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR!.
	5 Memiliki kemampuan menyunting redaksional atau penggunaan bahasa dari pengaduan masyarakat yang masuk melalui aplikasi LAPOR!

Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
1 SOP Pengelolaan Pengaduan melalui Aplikasi LAPOR!	1 perangkat teknologi digital
2 SOP Pengelolaan Pengaduan LAPOR! (Admin Koordinator) dengan Klasifikasi Laporan Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	2 akses internet
3 SOP Pengelolaan Pengaduan LAPOR! (Kanwil) dengan Klasifikasi Laporan Pengaduan tidak Berkadar Pengawasan	3 Form Disposisi 4 Form Jawaban 5 Perangkat pendukung: printer, scanner

	Pencatatan dan pendataan
Jika SOP tidak dilaksanakan kegiatan sesuai SOP tidak berjalan	1 SOP ini di catat secara tertulis dan elektronik

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Admin Instansi	Pejabat Penghubung Kanwil/Unit Utama	Pelapor	Persyaratan	Waktu	Output	
1	Login pada Aplikasi LAPOR!		Mulai		Unsur-Unsur Laporan Pengaduan Masyarakat: 1. Identitas Pelapor; 2. Identitas Terlapor 3. Tempat kejadian; 4. Waktu kejadian; Kronologis kejadian; dokumen atau bukti pendukung.	10 menit	laporan yang sudah diperiksa	
2	Memverifikasi laporan yang menjadi kewenangan Satuan Kerja	Tidak	Ya		Laporan Pengaduan	10 menit	Laporan yang sudah diverifikasi	Ya, laporan menjadi kewenangan satuan kerja, Tidak, jika laporan bukan kewenangan satuan kerja, maka laporan dikembalikan kepada Admin Instnasi
3	Menerima permintaan bukan wewenang				Laporan Pengaduan	10 menit	Laporan yang sudah diverifikasi	
4	Menerima Laporan Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan				Laporan Pengaduan Berkadar Pengawasan	10 menit	Laporan yang sudah didisposisikan	
5	Memberikan respon awal				Laporan Pengaduan	10 menit	Respon awal laporan	
6	menindaklanjuti laporan				Laporan Pengaduan	14 hari	Tindak lanjut laporan	
7	Menerima hasil tindak lanjut laporan			Selesai	Hasil tindaklanjut laporan	10 menit	hasil tindaklanjut laporan	
	TOTAL WAKTU				14 hari			