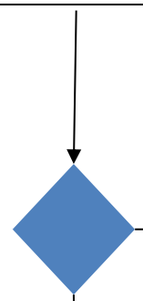
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM RI BADAN PEMBINAAN HUKUM NASIONAL SEKRETARIAT BAGIAN HUMAS, KERJA SAMA DAN TATA USAHA SUBBAG HUMAS DAN PROTOKOL	Nomor SOP	PHN-OT.02.02-29
	Tanggal Pembuatan	10 JUNI 2021
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan Oleh	Kepala Badan Pembinaan Hukum Nasional Ditandatangani secara elektronik oleh : R. Benny Riyanto NIP. 19620410 198703 1 003
	Nama SOP	Penanganan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Melalui Lapor.go.id

Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :
1. UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara 2. Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 4. PP Nomor 61 Tahun 2010 tentang pelaksanaan undang-undang No.14 tahun 2008 5. PP Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil 6. PP Nomor 32 Tahun 1979 Tentang Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil 7. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM.	1. Mengetahui tugas dan fungsi Sistem dan Prosedur Administrasi Pemerintahan 2. Mengetahui dan memahami Peraturan tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat 3. Mengetahui dan memahami Peraturan tentang Keterbukaan Informasi Publik 4. Mampu menganalisis suatu permasalahan 5. Memiliki Pengetahuan tentang peraturan yang berlaku
Keterkaitan :	**Peralatan / Perlengkapan :**
1. Kantor Staff Presiden	1. Surat permohonan/Disposisi 2. Komputer/Printer/Scan 3. Jaringan Internet 4. Jaringan Telekomunikasi
Peringatan :	**Pencatatan Dan Pendataan :**
Apabila data-data/pesyaratan yang diperlukan tidak terkumpul tepat waktu maka terlambatnya penanganan layanan pengaduan masyarakat.	Disimpan sebagai data elektronik dan manual.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Tim Pengaduan Masyarakat	Kepala BPHN	Pusat / Sekretariat Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pelapor menyampaikan laporan pengaduan terkait dugaan pelanggaran atau kurang maksimalnya layanan di BPHN					Laporan Pengaduan	15 menit	Mengetahui Permasalahan	
2	Admin user LAPOR.GO.ID sebagai tim Pengaduan Masyarakat BPHN menerima laporan pengaduan pelanggaran atau layanan.					Berkas Pengaduan	1 Hari	Laporan	
3	Admin User LAPOR.BPHN.GO.ID print out laporan pengaduan melalui sistem LAPOR.GO.ID untuk dilaporkan ke Kepala BPHN					Laporan	15 menit	Disposisi	
4	Kepala BPHN mendisposisikan berkas laporan ke Pusat/ Sekretariat					Disposisi	60 menit	Disposisi/ Instruksi	
5	Pusat/ Sekretariat terkait menindaklanjuti laporan (telaah, konfirmasi, klarifikasi)					Disposisi/ Instruksi	7 Hari	Laporan Hasil Klarifikasi	
6	Hasil tindak lanjut Pusat/ Sekretariat terkait dilaporkan ke tim Pengaduan Masyarakat dengan tembusan Kepala BPHN					Laporan Hasil Klarifikasi	30 menit	Rekomendasi	

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

7	Jika hasil klarifikasi benar terjadi pelanggaran, maka pelanggaran tersebut akan diproses sesuai alur hukuman disiplin. Jika tidak ditemukan pelanggaran maka direkomendasikan untuk dilakukan pemulihan nama baik. Jika ini terkait dengan layanan maka diadakan evaluasi dengan pelaksanaan layanan tersebut.					Rekomendasi	7 Hari	Laporan	
8	Kepala BPHN mengeluarkan nota dinas instruksi untuk dilakukan pemulihan nama baik					Laporan	1 Hari	Disposisi/ Instruksi	
9	Pembuatan laporan hasil tindak lanjut yang telah dilaksanakan					Laporan dan Disposisi	2 Hari	Laporan Hasil Tindak Lanjut	
10	Admin user LAPOR.GO.ID menyampaikan hasilnya ke pelapor melalui website LAPOR.GO.ID dan mengarsipkan tindak lanjut yang telah dilaksanakan.					Laporan Hasil Tindak Lanjut/ Press Release	20 menit	Laporan/ Press Release	

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara