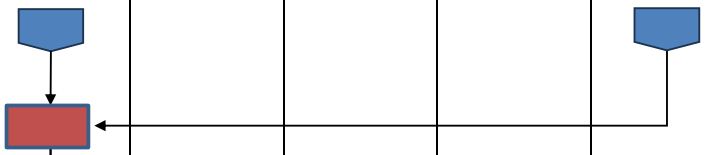
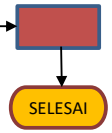
KEMENTERIAN HUKUM **SEKRETARIAT JENDERAL** **BIRO HUKUM, KOMUNIKASI PUBLIK DAN KERJA SAMA**	**NOMOR SOP**	SEK-OT.02.02-191
	TANGGAL PEMBUATAN	20 AGUSTUS 2025
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL EFEKTIF	3 NOVEMBER 2025
	DISAHKAN OLEH	**SEKRETARIS JENDERAL**  **NICO AFINTA**
	NAMA SOP	**PENGELOLAAN PENGADUAN LAPOR! (ADMIN KOORDINATOR)**

DASAR HUKUM :	**KUALIFIKASI PELAKSANA :**
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia 3. Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor M.HH-10.HH.07.05 4. Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor SEK-1.HH.05.05 Tahun 2024 tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi LAPOR! Tahun 2024.	1. Memahami peraturan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR!. 2. Memahami mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR!. 3. Memiliki kemampuan mengelola pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR! dengan menggunakan perangkat teknologi digital. 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 Admin Instansi melalui Aplikasi LAPOR! 2. SOP Pengelolaan Pengaduan LAPOR! (Admin Koordinator) dengan Klasifikasi Laporan Permintaan Informasi dan Aspirasi 3. SOP Pengelolaan Pengaduan LAPOR! (Kanwil) dengan Klasifikasi Laporan Pengaduan tidak Berkadar Pengawasan. 4. SOP Pengelolaan Pengaduan LAPOR! (Kanwil) dengan Klasifikasi Laporan Pengaduan Berkadar Pengawasan.	1. Komputer/Laptop 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	Pelaporan akan tercatat dalam sistem LAPOR

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGELOLAAN PENGADUAN LAPOR! (ADMIN KOORDINATOR)

No	Kegiatan						MUTU BAKU			KETERANGAN
		Admin Instansi	Admin Nasional /Admin K/L/D	Insektorat Jenderal	Satuan Kerja	Pelapor	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Login pada Aplikasi LAPOR!	MULAI					1. Komputer/ Laptop 2. Akses Internet	3 Hari kerja	Log in pada aplikasi	
2	Menerima dan memeriksa laporan masuk serta menginput laporan manual ke aplikasi LAPOR!						Laporan pengaduan		Laporan telah diperiksa	Pengaduan melalui Sistem LAPOR dan Kanal lain yaitu surat juga melalui tatap muka.
3	Menganalisa substansi laporan pengaduan masyarakat	YA	BUKAN WEWENANG KEMENKUM	LAPORAN MENGANDUNG SARA / UJARAN		DADUK BELUM LENGKAP	Unsur-Unsur Laporan Pengaduan Masyarakat: 1. Identitas Pelapor; 2. Tempat kejadian; 3. Waktu kejadian; 4. Kronologis kejadian, dokumen pendukung.		Laporan telah diverifikasi	Jika Ya, diteruskan langsung karena kewenangan Kementerian, jika Tidak dengan alasan yaitu : 1. bukan wewenang, 2. diarsipkan atau Ujaran Kebencian 3. data belum lengkap sesuai dengan laporan pengaduan
4	Menerima laporan bukan wewenang dari Kementerian Hukum		SELESAI				laporan pengaduan yang akan diarsipkan		Laporan yang dikembalikan ke Admin Nasional	
5	Menerima notifikasi arsip laporan karena (SARA dan Ujaran Kebencian, dll)					SELESAI	Laporan pengaduan		Laporan telah diarsipkan	
6	Melengkapi data dukung						Kekurangan data dukung laporan pengaduan		Data dukung laporan lengkap	

No	Kegiatan						MUTU BAKU			KETERANGAN
		Admin Instansi	Admin Nasional /Admin K/L/D	Insektorat Jenderal	Satuan Kerja	Pelapor	Kelengkapan	Waktu	Output	
7	Menelaah substansi laporan pengaduan sesuai kelengkapan informasi untuk di tindaklanjuti						Laporan pengaduan		Laporan telah diverifikasi	Jika Ya, admin instansi meneruskan atau mendisposisikan kepada Inspekorat Jenderal, Jika Tidak maka Admin Instansi mendisposisi ke Satuan Kerja
8	Meneruskan laporan yang menjadi wewenang dari Inspektorat Jenderal						Laporan pengaduan		informasi dan data-data pendukung	klasifikasi laporan berkadar pengawasan di tujukan ke Inspektorat Jenderal
9	Mendisposisikan laporan sesuai dengan klasifikasi laporan kepada Satuan Kerja yang membidangi						Laporan pengaduan		Laporan telah didisposisikan	Melakukan monitoring berkala sesuai klasifikasi pengaduan: - Permintaan Informasi 3 hari, - Pengaduan tdk berkadar pengawasan 8 hari, - Pengaduan Berkadar pengawasa 35 hari
10	Menerima disposisi laporan dari Admin Instansi						Laporan pengaduan		Laporan telah ditindaklanjuti	Khusus untuk laporan berkadar pengawasan, maka akan didisposisikan kepada Inspektorat Jenderal dan Satuan kerja terkait
	TOTAL WAKTU						3 Hari Kerja			