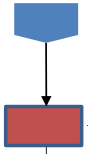
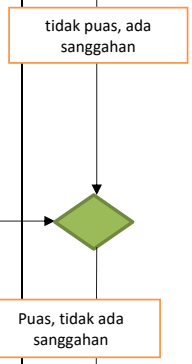
KEMENTERIAN HUKUM **SEKRETARIAT JENDERAL** **BIRO HUKUM, KOMUNIKASI PUBLIK DAN KERJA SAMA**	**NOMOR SOP**	SEK-OT.02.02-192
	TANGGAL PEMBUATAN	20 AGUSTUS 2025
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL EFEKTIF	3 NOVEMBER 2025
	DISAHKAN OLEH	**SEKRETARIS JENDERAL** **NICO AFINTA**
	NAMA SOP :	**SOP Pengelolaan Pengaduan LAPOR! dengan Klasifikasi Laporan "Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan"**

DASAR HUKUM :	**KUALIFIKASI PELAKSANA :**
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 tahun 2012 tetang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasu Pemerintahan; 3. Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia; 4. Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor M.HH-10.07.05 Tahun 2021 tentang Rencana Aksi SP4K-LAPOR!; 5. Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia 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/Scanner
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! (UNIT UTAMA DAN KANWIL) DENGAN KLASIFIKASI LAPORAN "PENGADUAN BERKADAR PENGAWASAN"

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			KETERANGAN
		Admin Instansi	Pejabat Penghubung Unit Utama / Kanwil	Pelapor	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Login pada Aplikasi LAPOR!		MULAI		1. Komputer/ Laptop 2. Akses Internet	10 Menit	Laporan Pengaduan	
2	Menerima dan memeriksa laporan masuk serta menginput laporan manual ke aplikasi LAPOR!				Laporan Pengaduan	30 Menit	Laporan telah diperiksa	Pengaduan melalui **Sistem LAPOR dan Kanal lain** yaitu surat juga melalui tatap muka.
3	Menelaah substansi Laporan Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Tidak memenuhi substansi	Sesuai substansi	=	Unsur-Unsur Laporan Pengaduan Masyarakat: 1. Identitas Pelapor; 2. Tempat kejadian; 3. Waktu kejadian; 4. Kronologis kejadian, dokumen pendukung.	30 Menit	Laporan yang sudah diverifikasi	1. **Ya**, laporan menjadi kewenangan Satuan Kerja, 2. **Tidak**, Jika laporan bukan kewenanganSatuan Kerja, maka laporan dikembalikan kepada admin Instansi; 3. Memberikan salinan laporan kepada Inspektorat Jenderal
4	Pengembalian laporan bukan kewenangan dari satuan kerja	SELESAI			Laporan Pengaduan	30 Menit	Laporan yang sudah diverifikasi	
5	Memberikan respon awal				Laporan Pengaduan	30 Menit	Respon awal laporan	
6	Meneruskan dan berkoordinasi ke Satuan Kerja				Laporan Pengaduan	1 hari	Tindaklanjut laporan	Proses tindaklanjut laporan dilakukan **diuar proses bisnis LAPOR!**
7	Menindaklanjuti laporan dengan berkoordinasi dengan pimpinan satuan kerja				Laporan Pengaduan	14 hari	Tindaklanjut laporan	Proses tindaklanjut laporan dilakukan diluar sistem LAPOR!, yang berkoordinasi secara langsung dengan Satuan Kerja

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			KETERANGAN
		Admin Instansi	Pejabat Penghubung Unit Utama / Kanwil	Pelapor	Kelengkapan	Waktu	Output	
8	Menginput hasil koordinasi ke aplikasi LAPOR!				Laporan Pengaduan	1 hari	Tindaklanjut laporan	
9	Menerima respon tindaklanjut atas pengaduan yang disampaikan dengan masa sanggah				Telaah tindaklanjut laporan	30 Menit	hasil tindaklanjut laporan	1.Tindaklanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan dengan **waktu sanggah 10 hari kerja;** 2.Jika tindak lanjut laporan pelapor telah memenuhi substansi laporan pengaduan, namun tetap disanggah, admin UKE I/Satker dapat mengajukan permohonan untuk menutup laporan; 3. Admin Pusat melakukan evaluasi terhadap pengajuan permohonan untuk penutupan laporan; 4. Apabila jawaban sudah sesuai dengan substansi laporan, maka admin pusat dapat menutup laporan; 5. Jika belum, maka dikembalikan ke UKE I/Satker untuk ditindaklanjuti; 6. Apabila pelapor melakukan sanggahan diluar substansi laporan awal, maka pelapor diwajibkan untuk membuat laporan baru.
10	Hasil tindaklanjut atas laporan pengaduan telah tuntas				Hasil tindaklanjut laporan	30 Menit	hasil tindaklanjut laporan	laporan pelapor dinyatakan telah memenuhi substansi laporan (tuntas)
	TOTAL WAKTU					14 hari		