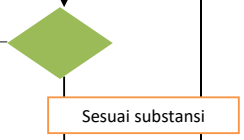
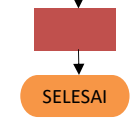
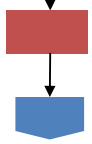
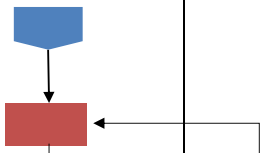
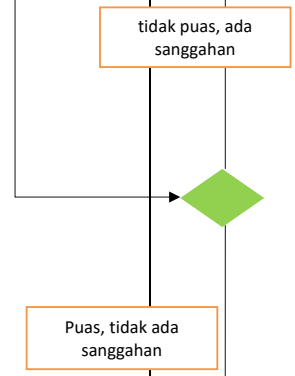
KEMENTERIAN HUKUM **SEKRETARIAT JENDERAL** **BIRO HUKUM, KOMUNIKASI PUBLIK DAN KERJA SAMA**	**NOMOR SOP**	SEK-OT.02.02-193
	TANGGAL PEMBUATAN	20 AGUSTUS 2025
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL EFEKTIF	3 NOVEMBER 2025
	DISAHKAN OLEH	**SEKRETARIS JENDERAL** **NICO AFINTA**
	NAMA SOP :	**SOP Pengelolaan Pengaduan LAPOR! (Unit Utama dan Kanwil) Klasifikasi Permintaan Informasi dan Aspirasi**

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. 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; 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 2. Akses internet 3. Form Disposisi 4. Form Jawaban 5. Perangkat pendukung : 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) KLASIFIKASI PERMINTAAN INFORMASI DAN ASPIRASI

No	Aktivitas	PELAKSANA			MUTU BAKU			KETERANGAN
		Admin Instansi/ Admin K/L/D	Pejabat Penghubung Unit Utama/Kanwil	Pelapor	Persyaratan	Waktu	Output	
1	Login pada Aplikasi LAPOR!				User ID Aplikasi LAPOR!	30 Menit	Login LAPOR!	
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 mausk				Unsur-Unsur Laporan Pengaduan Masyarakat: 1. Identitas Terlapor; 2. Tempat kejadian; 3. Waktu kejadian; 4. Kronologis kejadian, dokumen atau bukti pendukung.	1 Hari	Laporan sudah diverifikasi	Jika **Ya**, maka laporan diteruskan ke satuan kerja terkait. Jika **Tidak**, maka laporan dikembalikan ke admin instansi.
4	Pengembalian laporan bukan kewenangan dari satuan kerja				Laporan Pengaduan	30 Menit	Laporan sudah diverifikasi	Menginput alasan pengembalian laporan ke Admin Instansi
5	Memberikan respon awal				Laporan Pengaduan	1 Hari	Tindak lanjut laporan	
6	Meneruskan dan berkoordinasi ke Satuan Kerja				Laporan Pengaduan	1 Hari	Tindak lanjut laporan	Proses tindak lanjut laporan dilakukan **di luar proses bisnis LAPOR!**

No	Aktivitas	PELAKSANA			MUTU BAKU			KETERANGAN
		Admin Instansi/ Admin K/L/D	Pejabat Penghubung Unit Utama/Kanwil	Pelapor	Persyaratan	Waktu	Output	
7	Menginput hasil koordinasi ke aplikasi LAPOR!				Laporan Pengaduan	1 Hari	Tindak lanjut laporan	
8	Menerima respon tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan dengan masa sanggah				Laporan Pengaduan	60 hari	Tindaklanjut laporan	1.Tindak lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan dengan **wktu 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.
9	Hasil tindak lanjut atas laporan pengaduan telah tuntas				Laporan pengaduan	30 Menit	Tindak lanjut laporan	Laporan pelapor dinyatakan telah memenuhi substansi laporan (tuntas)