KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA **KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM PAPUA BARAT** **BAGIAN TATA USAHA DAN UMUM**	**Nomor SOP**	W.31.HH.05.05-42
	Tanggal Pembuatan	11 Maret 2025
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	11 Maret 2025
	Disahkan Oleh	Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum Papua Barat Ditandatangani secara elektronik oleh : Piet Bukorsyom NIP. 196512271996101001
	Nama SOP	Pengelolaan Pengaduan LAPOR! (Kanwil)

DASAR HUKUM	**KLASIFIKASI PELAKSANA**
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar 3. Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;Peraturan Menteri Hukum Nomor 2 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum	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 Mengendalikan pengaduan masyarakat.
KETERKAITAN	**PERALATAN/PERLENGKAPAN**
	1. PC / Laptop 2. Jaringan Internet 3. Form Disposis 4. Form Jawaban 5. Printer
PERINGATAN	**PENCATATAN DAN PENDAFTARAN**
Pengelolaan Pengaduan LAPOR! diperlukan untuk perbaikan dan optimalisasi layanan di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum Papua Barat. Apabila SOP tidak dilaksanakan, maka optimalisasi layanan akan terhambat.	Data disimpan dalam bentuk softcopy (elektronik) dan hardcopy jika suatu saat diperlukan kembali

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara
Keaslian dokumen dapat dicek melalui tautan https://bsre.bssn.go.id/verifikasi

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		

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara
Keaslian dokumen dapat dicek melalui tautan https://bsre.bssn.go.id/verifikasi