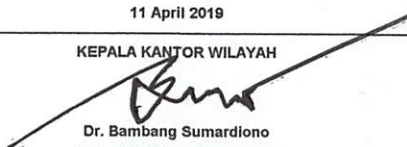




Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
Kantor Wilayah DKI Jakarta

NOMOR SOP	W10-OT.02.02-48
TANGGAL PEMBUATAN	11 April 2019
TANGGAL REVISI	-
TANGGAL EFEKTIF	11 April 2019
DISAHKAN OLEH	KEPALA KANTOR WILAYAH  Dr. Bambang Sumardiono NIP. 19600520 198303 1 040
NAMA SOP : Tindak lanjut aplikasi LAPOR!	
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Perpres No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik4. Permen PAN RB Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)5. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 25 Tahun 2012 tentang Laporan Pengaduan6. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.	<ol style="list-style-type: none">1. Pegawai yang memiliki wawasan layanan pengaduan2. Pegawai yang memiliki wawasan informasi publik3. Pegawai yang memiliki kemampuan di bidang sistem informasi
KETERKAITAN:	PERALATAN / PERLENGKAPAN :
<ol style="list-style-type: none">1. SOP Pelayanan Informasi2. SOP Layanan Pengaduan3. SOP Dokumentasi	<ol style="list-style-type: none">1. Dokumen Peraturan Perundang-undangan yang terkait2. Komputer/Printer3. Jaringan Internet4. Alat Tulis
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan dengan baik proses penyelarasan Peraturan Menteri di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM akan terhambat.	Disimpan sebagai dokumen

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Tindak lanjut Aplikasi LAPOR!

No	Kegiatan	PELAKSANA							MUTU BAKU			KETERANGAN	
		Divisi Terkait	Administrator Pusat	Kakanwil	Kadiv	Kabag PH	Kasubag HRBTI	UPT	Pelapor	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Pelapor menginput laporan (melalui SMS 1708, www.lapor.go.id, Mobile Apps, Hardcopy dan Kanal Lokal)									Surat/SMS/ Website	30 menit	Laporan	
2	Administrator pusat memverifikasi untuk kejelasan dan kelengkapan untuk selanjutnya dilimpahkan ke Kanwil									laporan	30 menit	Laporan	
3	Kakanwil memerintahkan Kadivmin untuk menindaklanjuti laporan tersebut									disposisi	1 hari	Laporan	
4	Kadivmin memerintahkan Kabag PH untuk menindaklanjuti laporan tersebut									disposisi	30 menit	Laporan	
5	Kabag PH memerintahkan Kasubbag HRBTI untuk menindaklanjuti laporan tersebut									disposisi	30 menit	Laporan	
6	Kasubbag HRBTI membuat perumusan tindak lanjut dari laporan. Jika laporan tersebut untuk UPT, maka segera dikirimkan untuk ditindaklanjuti. Jika untuk divisi di kanwil maka dibuatkan konsep nota dinas									draft perumusan tindak lanjut dan nota dinas	120 menit	Laporan tindak lanjut	
7	Kasubbag HRBTI menyampaikan konsep nota dinas ke Kabag PH untuk dikoreksi dan paraf. Sedangkan UPT dapat langsung menindaklanjuti ke pelapor. Pelapor dapat merespon dan memberikan sanggahan ke UPT. Jika tidak ada respon/sanggahan selama 10 hari kerja laporan dianggap selesai									draft perumusan tindak lanjut dan nota dinas	25 menit	Laporan tindak lanjut	
8	Kabag PH menyampaikan konsep nota dinas ke Kadivmin untuk dikoreksi dan paraf									draft perumusan tindak lanjut dan nota dinas	20 menit	Laporan tindak lanjut	
9	Kadivmin menyampaikan nota dinas ke Kakanwil untuk koreksi dan ditandatangani dan diteruskan ke divisi terkait untuk ditindaklanjuti									laporan tindak lanjut dan nota dinas	15 menit	laporan/press release	
10	Divisi terkait memberikan jawaban/informasi atas laporan yang disampaikan dalam bentuk laporan/press release, untuk selanjutnya diberikan kembali ke Kakanwil									laporan/press release	1 hari	laporan/press release	
11	Kakanwil memerintahkan Kadiv terkait untuk menyampaikan jawaban kepada masyarakat									laporan/press release	30 menit	laporan/press release	
12	Kadivmin memerintahkan Kabag PH untuk menyampaikan jawaban kepada masyarakat									laporan/press release	20 menit	laporan/press release	
13	Kabag PH memerintahkan Kasubbag HRBTI untuk menyampaikan jawaban kepada masyarakat									laporan/press release	20 menit	laporan/press release	
14	Kasubag HRBTI meneruskan jawaban kepada masyarakat melalui aplikasi e-lapor									laporan/press release	20 menit	laporan/press release	
15	Pelapor dapat merespon/memberikan sanggahan. Laporan dianggap selesai jika tidak ada respon/sanggahan selama 10 hari kerja.									laporan/press release	10 menit	laporan/press release	