

 panrb KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI	Nomor SOP	PANRB-10.03.01/B.4/IP.01/1/2026
	Tanggal Pembuatan	6 Januari 2026
	Tanggal Revisi	13 Januari 2026
	Tanggal Efektif	7 April 2026
	Disahkan oleh	 Pdt. Kepala Biro Komunikasi dan Informasi Publik Mohammad Averrouce NIP.198003052003121002
BIRO KOMUNIKASI DAN INFORMASI PUBLIK	Judul SOP	INPUT LAPORAN PENGADUAN PADA APLIKASI LAPOR!

Dasar Hukum		Kualifikasi pelaksana	
1	Undang Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	1	Memahami Peraturan Perundang-Undangan tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi
2	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	2	Memahami penggunaan aplikasi LAPOR!
3	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan	3	Menguasai tata cara pengelolaan pengaduan
4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	4	Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien
5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional	5	Mampu bekerja sama Tim
6	Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 360 Tahun 2024 tentang Peta Proses Bisnis Di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	6	Memahami langkah - langkah dalam SOP
7	Surat Keputusan Sekretaris Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 41 Tahun 2025 tentang Tim Pengelolaan Pengaduan dan Pelayanan Informasi di Lingkungan Kementerian PANRB	7	Mampu bekerja sesuai dengan core values ASN BERAKHLAK
		8	Memahami Manajemen Resiko
Keterkaitan		Peralatan/perlengkapan	
1	SOP Integrasi Input Laporan Pengaduan Melalui Aplikasi LAPOR!	1	Komputer/ Laptop
		2	Handphone
		3	Jaringan Internet/ Akses data
2	SOP Pengelolaan Aplikasi LAPOR! Pejabat Penghubung	4	Browser
		5	ATK
Peringatan		Pencatatan dan Pendataan	
1	Pengaduan yang tidak ditangani sesuai SOP dapat mengakibatkan keterlambatan dalam proses penyelesaian	1	Secara manual atau elektronik
2	Pengaduan yang tidak diverifikasi dan ditindaklanjuti dengan tepat dapat mengakibatkan kesalahan dalam penanganan	2	Evaluasi data laporan pengaduan
3	Pengelolaan data yang tidak sesuai SOP dapat menyebabkan kebocoran informasi pribadi pelapor, kehilangan data, atau data tidak tercatat dengan baik		

Standar Operasional Prosedur Input Laporan Pengaduan Pada Aplikasi LAPOR!

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku				Keterangan
		Pejabat Penghubung	Admin Instansi	Admin Nasional	Pelapor	Kelengkapan	Waktu		Output	
1	Menerima laporan pengaduan dari stakeholder					1. Surat Fisik 2. Surat elektronik 3. Faksimile 4. Telepon 3. Short message service (SMS) 4. Whatsapp 5. Media sosial; dan datang langsung	5	menit	Laporan pengaduan	
2	Memverifikasi laporan dan menginput menggunakan fitur form manual yang terdapat pada Aplikasi LAPOR!					Laporan pengaduan yang telah ditelaah dan diperiksa kelengkapannya	45	menit	Laporan terinput ke Aplikasi LAPOR! dan ID Tracking laporan	Menginformasikan ID Tracking kepada pelapor
3	Menerima laporan yang telah terverifikasi dan terinput pada Aplikasi LAPOR! lalu memverifikasi ulang laporan dan mendistribusikan ke unit kerja sesuai tupoksi					Laporan pengaduan di Aplikasi LAPOR!	20	menit	Laporan terdisposisi	Apabila laporan pengaduan bukan merupakan tupoksi Kementerian PANRB maka akan didistribusikan ke Admin Nasional
4	Menerima laporan pengaduan. apabila substansi merupakan tupoksinya maka akan dilakukan koordinasi dengan pimpinan unit kerja untuk pembuatan konsep jawaban dan tindaklanjut pemberian jawaban final pada aplikasi LAPOR, namun apabila bukan tupoksi maka akan dikembalikan ke Admin Instansi					Laporan terdisposisi	30	Hari	Telaahan dan Konsep jawaban	Maksimal: - 5 hari kerja (ringan) - 14 hari kerja (sedang) - 60 hari kerja (berat)
5	Pelapor menerima jawaban					Jawaban tindaklanjut	0	menit	Informasi	

Waktu yang dibutuhkan dalam kondisi normal dan lancar

100 menit