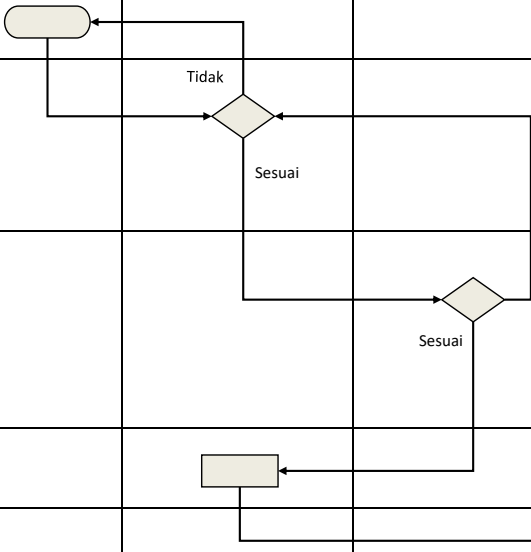


 panrb KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI	Nomor SOP	PANRB-10.03.01/B.4/IP.01/2/2026
	Tanggal Pembuatan	6 Januari 2026
	Tanggal Revisi	13 Januari 2026
	Tanggal Efektif	7 April 2026
	Disahkan oleh	 Pdt. Kepala Biro Komunikasi dan Informasi Publik Mohammad Averrouce NIP.198003052003121002
BIRO KOMUNIKASI DAN INFORMASI PUBLIK	Judul SOP	PENGLOLAAN APLIKASI LAPOR! PEJABAT PENGHUBUNG

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
		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 Operasonal Prosedur: Pengelolaan Aplikasi LAPOR! Pejabat Penghubung

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku				Keterangan
		Admin Instansi	Pejabat Penghubung	Pimpinan Unit Kerja (Eselon II)	Pelapor	Kelengkapan	Waktu		Output	
1	Menerima Laporan Pengaduan yang terverifikasi dari Instansi.					Laporan terverifikasi yang masuk melalui LAPOR!	10	menit	Laporan terverifikasi	
2	Menerima dan menelaah laporan, jika tupoksi sesuai maka proses dilanjut ke nomor 3, apabila bukan maka proses dikembalikan ke proses 1.					Laporan yang telah ditelaah, diverifikasi, serta diperiksa kelengkapannya, memberikan respon awal	15	menit	Pemberian respon awal dan Laporan hasil telaahan	Maksimal: - 5 hari kerja (ringan) - 14 hari kerja (sedang) - 60 hari kerja (berat) Memberikan respon awal pada laporan yang sesuai tupoksinya
3	Menerima hasil laporan dari pejabat penghubung untuk selanjutnya diverifikasi. Apabila laporan sesuai, maka proses dilanjutkan ke nomor 4, apabila belum sesuai maka proses dikembalikan ke nomor 2					Konsep Jawaban	0	menit	Jawaban	
4	Melakukan input jawaban melalui aplikasi LAPOR					Hasil telaahan dan konsep jawaban	10	menit	Jawaban tindaklanjut	
5	Menerima jawaban					Jawaban tindaklanjut	0	menit	Informasi	

Waktu yang dibutuhkan dalam kondisi normal dan lancar

35 menit