



**KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG HUKUM, HAK ASASI
MANUSIA, IMIGRASI, DAN PEMASYARAKATAN**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
LAPORAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG DAN TIDAK LANGSUNG**

**SEKRETARIAT KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG HUKUM,
HAK ASASI MANUSIA, IMIGRASI, DAN PEMASYARAKATAN**

BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN TEKNOLOGI INFORMASI

TAHUN 2026



KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG HUKUM, HAK ASASI
MANUSIA, IMIGRASI, DAN PEMASYARAKATAN
SEKRETARIAT KEMENTERIAN KOORDINATOR
BIRO HUMAS DAN TEKNOLOGI INFORMASI

Nomor SOPAP	: SES-UM.01.01-218
Tanggal Pembuatan	: 01 Juni 2026
Tanggal Revisi	: -
Tanggal Efektif	: 01 Juni 2026
Disahkan Oleh	: Sekretaris Kementerian Koordinator  Andika Dwi Prasetya NIP. 196712171991031002
Nama SOPAP	: LAPORAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
4. Peraturan Presiden Nomor 142 Tahun 2024 tentang Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan;
5. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan.

Kualifikasi Pelaksana

1. Memiliki pengetahuan tentang proses pengaduan masyarakat;
2. Mampu menganalisis secara obyektif dan akuntabel, efisien, dan efektif, serta mampu menjamin kerahasiaan;
3. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan baik;
4. Memiliki kemampuan mencatat dan menyusun laporan dengan baik;
5. Mampu mengoperasikan komputer program microsoft office dan internet dengan baik.

Keterkaitan

1. SOP Laporan Pengaduan Masyarakat;
2. SOP Laporan Pengaduan Masyarakat Secara Tidak Langsung.

Peralatan / Perlengkapan

1. Alat Tulis Kantor (ATK), filing cabinet, dan lemari besi;
2. Perangkat komputer (komputer, printer, scanner, dan laptop)
3. Telepon, faksimile, dan sarana komunikasi.

Peringatan

Bila SOP ini tidak dilaksanakan maka akan menghambat proses laporan pengaduan dari Masyarakat.

Pencatatan Dan Pendataan

Disimpan sebagai dokumen manual maupun elektronik.

--	--

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGADUAN SECARA LANGSUNG

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Protokol Keamanan	Biro Humas dan TI	Tim Kerja Hubungan Masyarakat	Unit Kerja	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Mendatangi Kemenko Kumham Imipas untuk melakukan konsultasi pengaduan yang akan diarahkan ke Ruang Pengaduan.						Dokumen kelengkapan pengaduan (Kartu Identitas dan Nomor HP).	10 menit	Dokumen kelengkapan pengaduan; Informasi alur pengaduan.	
2.	Melakukan pemeriksaan awal kepada pelapor yang melakukan pengaduan masyarakat, kemudian mengarahkan kepada Biro Humas dan TI.						Dokumen kelengkapan pengaduan; Informasi alur pengaduan.	10 menit	Dokumen kelengkapan pengaduan; Identitas pelapor; Verifikasi protokol keamanan.	
3.	Menerima dan mencatat identitas pelapor, kemudian memberi feedback pengaduan kepada Tim Kerja Hubungan Masyarakat. Jika diterima, pengaduan ditindaklanjuti; jika tidak, pelapor diarahkan ke kanal lain (email, surat, SP4N-LAPOR!).						Dokumen kelengkapan pengaduan; Identitas pelapor; Verifikasi protokol keamanan.	10 menit	Data pengaduan dan identitas pelapor telah dicatat petugas; Feedback pengaduan.	Ya: dilanjutkan. Tidak: diarahkan ke kanal lain.
4.	Menindaklanjuti pengaduan dengan menyampaikan kepada pimpinan unit terkait.						Data pengaduan dan identitas pelapor telah dicatat petugas;	10 menit	Laporan pengaduan telah disampaikan ke unit terkait.	

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Protokol Keamanan	Biro Humas dan TI	Tim Kerja Hubungan Masyarakat	Unit Kerja	Kelengkapan	Waktu	Output	
							Feedback pengaduan.			
5.	Unit kerja menindaklanjuti Laporan Pengaduan Masyarakat dan mengirimkan hasil tindak lanjut ke Tim Kerja Hubungan Masyarakat.						Laporan pengaduan yang telah disampaikan ke unit terkait.	Sesuai ketentuan unit kerja terkait	Hasil tindak lanjut laporan pengaduan.	
6.	Tim Kerja Hubungan Masyarakat menginformasikan hasil tindak lanjut Laporan Pengaduan kepada Pelapor.						Hasil tindak lanjut laporan pengaduan.	10 menit setelah hasil tindak lanjut diterima	Informasi hasil tindak lanjut laporan pengaduan telah disampaikan kepada pelapor.	

Keterangan simbol: kapsul = awal/akhir proses; kotak = aktivitas/proses; belah ketupat = keputusan; garis panah = alur.



KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG HUKUM, HAK ASASI
MANUSIA, IMIGRASI, DAN PEMASYARAKATAN
SEKRETARIAT KEMENTERIAN KOORDINATOR
BIRO HUMAS DAN TEKNOLOGI INFORMASI

Nomor SOPAP	: SES-UM.01.01-217
Tanggal Pembuatan	: 01 Juni 2026
Tanggal Revisi	: -
Tanggal Efektif	: 01 Juni 2026
Disahkan Oleh	: Sekretaris Kementerian Koordinator  Andika Dwi Prasetya NIP. 196712171991031002
Nama SOPAP	: LAPORAN PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 4. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 142 Tahun 2024 tentang Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan; 5. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan.	1. Memiliki pengetahuan tentang proses pengaduan masyarakat; 2. Mampu menganalisis secara obyektif dan akuntabel, efisien, dan efektif, serta mampu menjamin kerahasiaan; 3. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan baik; 4. Memiliki kemampuan mencatat dan menyusun laporan dengan baik; 5. Mampu mengoperasikan komputer program microsoft office dan internet dengan baik.
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
1. SOP Laporan Pengaduan Masyarakat; 2. SOP Laporan Pengaduan Masyarakat Secara Langsung.	1. Alat Tulis Kantor (ATK), Filling Kabinet, lemari besi; 2. Perangkat komputer (komputer, printer, scanner, laptop); 3. Telepon, Faksimile, dsb
Peringatan	Pencatatan Dan Pendataan
Bila SOP ini tidak dilaksanakan maka akan menghambat proses laporan pengaduan dari Masyarakat.	Disimpan sebagai dokumen manual maupun elektronik

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
SOP PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Biro Humas dan TI	Tim Kerja Hubungan Masyarakat	Unit Kerja	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Melaporkan permasalahan dan pengaduan melalui email, surat, telepon, website, dan faksimile.					Dokumen kelengkapan pengaduan.	10 menit	Dokumen kelengkapan pengaduan; Identitas pelapor.	
2.	Memeriksa dokumen kelengkapan dan mencatat identitas pengadu untuk kemudian disampaikan kepada Tim Kerja Hubungan Masyarakat.					Dokumen kelengkapan pengaduan; Identitas pelapor.	15 menit	Dokumen kelengkapan pengaduan; Identitas pelapor telah dicatat petugas.	
3.	Mencatat, mengidentifikasi, dan menganalisis kasus pengaduan. Jika akan ditindaklanjuti, dokumen disampaikan kepada pimpinan unit terkait; jika tidak, dikembalikan kepada pelapor.					Data pengaduan dan identitas pelapor telah dicatat petugas.	3 hari kerja	Data pengaduan; Identitas pelapor telah divalidasi oleh petugas; Feedback pengaduan.	Ya: dilanjutkan. Tidak: dikembalikan kepada pelapor.
4.	Menyampaikan dokumen pengaduan kepada pimpinan unit terkait untuk ditindaklanjuti.					Data pengaduan dan identitas pelapor telah divalidasi.	10 menit	Laporan pengaduan telah disampaikan ke unit terkait.	
5.	Unit kerja menindaklanjuti dokumen pengaduan dan mengirimkan hasil tindak lanjut kepada Tim Kerja Hubungan Masyarakat.					Laporan pengaduan yang telah disampaikan ke unit terkait.	Sesuai ketentuan unit kerja terkait	Hasil tindak lanjut dokumen pengaduan.	

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Biro Humas dan TI	Tim Kerja Hubungan Masyarakat	Unit Kerja	Kelengkapan	Waktu	Output	
6.	Tim Kerja Hubungan Masyarakat menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pelapor.					Hasil tindak lanjut dokumen pengaduan.	10 menit setelah hasil tindak lanjut diterima	Informasi hasil tindak lanjut telah disampaikan kepada pelapor.	

Keterangan simbol: kapsul = awal/akhir proses; kotak = aktivitas/proses; belah ketupat = keputusan; garis panah = alur.