



KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN RI KANTOR WILAYAH
DITJENPAS KALIMANTAN TIMUR LAPAS PEREMPUAN KELAS IIA
TENGGARONG

NOMOR SOP	WP.18.PAS.PAS.7-PW.06.05-
TANGGAL PEMBUATAN	20 April 2026
TANGGAL REVISI	-
TANGGAL EFEKTIF	20 April 2026
DISAHKAN OLEH	Kepala Lapas Perempuan Kelas IIA Tenggarong  RIVA DILYANTI 98305202001122001
NAMA SOP	: PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI LAPOR

DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
---------------	-------------------------

1. Peraturan Menpanrb Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 2. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik	1. Memiliki pemahaman pengelolaan pengaduan melalui Aplikasi 2. Memiliki pemahaman tugas dan fungsi Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan
---	--

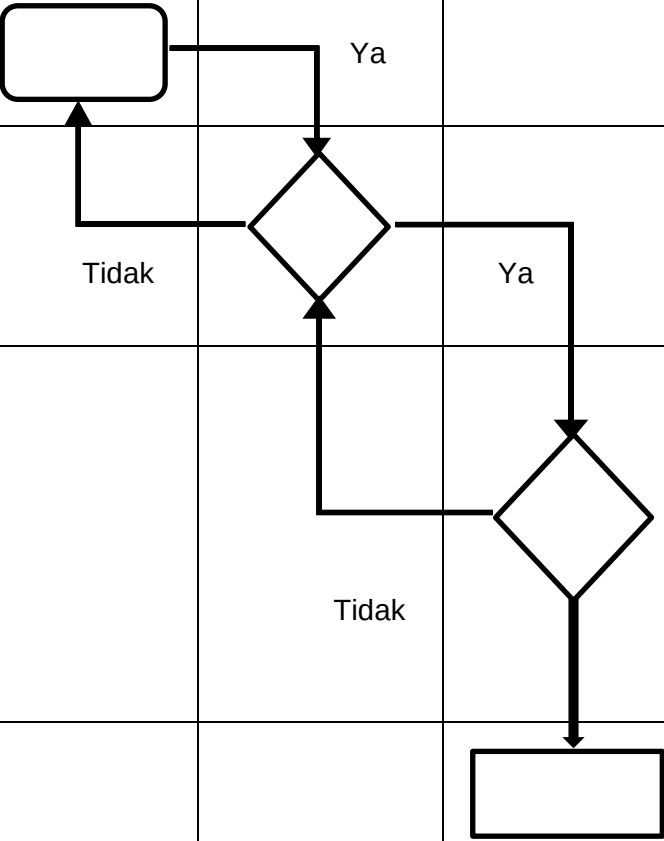
KETERKAITAN:	PERALATAN / PERLENGKAPAN :
--------------	----------------------------

1. SOP Penyelenggaraan Layanan Publik	1. Komputer 2. Kertas 3. ATK
---------------------------------------	------------------------------------

PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :
--------------	------------------------------

Jika Pengelolaan PengaduanTidak dilaksanakan secara baik, maka kualitas pelayanan publik tidak maksimal	Disimpan sebagai data elektronik dan manual
---	---

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SP4N LAPOR

No	Aktivitas (Uraian Pekerjaan)	PELAKSANA			BAKU MUTU		
		LAPOR!P4N	OPERATOR	KETUA TIM ULP	Kelengkapan	WAKTU	OUTPUT
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Memverifikasi, menelaah, dan mendisposisi laporan ke admin instansi		Ya			3 – 5 hari	Laporan lengkap (detail dan data pendukung)
2	Memverifikasi dan mendisposisikan laporan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan instansi diteruskan ke ketua tim ULP, jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke operator		Tidak	Ya	Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	1 – 3 hari	Laporan diberikan respon dan /atau diteruskan ke perangkat daerah terkait
3	Memberikan respon awal pengaduan, jika laporan itu sesuai kewenangan, jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke operator		Tidak		Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	5 – 10 hari	Laporan ditindak lanjuti, (jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan dari pelapor, maka laporan dianggap selesai. Jika tidak ditindaklanjuti dalam 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan oleh sistem ke Ombudsman RI)
4	Ketua Tim ULP memantau perkembangan tanggapan balik dari masyarakat				Laporan tindak lanjut aduan	1 – 3 hari	

