



KEMENTERIAN AGAMA RI
BADAN MODERASI BERAGAMA DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
MANUSIA
PUSAT PENGEMBANGAN KOMPETENSI MANAJEMEN KEPEMIMPINAN DAN
MODERASI BERAGAMA
 Jalan Ir. H. Juanda No 37 Ciputat Tangerang Selatan

Nomor SOP	
Tanggal Pembuatan	08/04/2026
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	22/04/2026
Disahkan Oleh	Kepala Pusbangkom MKMB Hj. Musyarrafah Amin



SOP Pelaksanaan Tindak Lanjut SP4N LAPOR

Dasar hukum:	Kualifikasi Pelaksana
1. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 2. Keputusan Menteri Agama Nomor 656 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Pada Kementerian Agama	1. Memiliki Surat Tugas sebagai admin 2. Memahami Pengelolaan SP4N LAPOR 3. Mampu melakukan verifikasi, tindak lanjut, dan penyusunan jawaban laporan secara tepat dan akuntabel
Keterkaitan	Peralatan
SOP Pembuatan Surat Tugas SOP Pendokumentasian	Perangkat komputer/laptop, Aplikasi SP4N LAPOR dan Data Laporan.
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
Maksimal laporan diselesaikan: 1. Pengaduan tidak berkadar pengawasan: 14 Hari Kerja 2. Pengaduan berkadar pengawasan: 60 Hari Kerja 3. Permintaan informasi & Aspirasi : 5 Hari Kerja	Dokumen terkait disimpan dalam bentuk elektronik

No.	Aktivitas/Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Admin	Kabag TU	Tim/Pegawai	Kapusbangkom MKMB	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima, mengunduh laporan dari Pejabat Penghubung melalui aplikasi SP4N LAPOR dan menyampaikan laporan ke Kabag TU					Aplikasi SP4N LAPOR	1 Jam	Laporan Pengaduan	-
2	Memverifikasi kewenangan tindak lanjut laporan. Apabila sesuai dengan kewenangan unit kerja, laporan disampaikan kepada tim/pegawai untuk ditindaklanjuti. Apabila tidak sesuai dengan kewenangan, laporan dikembalikan ke Pejabat Penghubung atau diteruskan kepada unit kerja lain melalui mekanisme aplikasi SP4N LAPOR.	Tidak		Ya		Laporan Pengaduan	1 Jam	Laporan Pengaduan yang Telah Diverifikasi	-
3	Melakukan tindak lanjut dan menyampaikan bahan jawaban kepada Kabag TU					Laporan Pengaduan yang Telah Diverifikasi	1 Hari	Bahan Jawaban	Tindak lanjut terdiri dari; kegiatan klarifikasi, koordinasi dan menyusun bahan jawaban.
4	Melakukan reviu terhadap bahan jawaban hasil tindak lanjut. Apabila disetujui, disampaikan kepada Kapusbangkom MKMB. Apabila belum disetujui, dikembalikan kepada tim/pegawai untuk diperbaiki sesuai arahan.			Tidak		Bahan Jawaban	3 Hari	Bahan Jawaban yang sudah direviu Kabag TU	-
5	Melakukan reviu terhadap bahan jawaban hasil tindak lanjut. Apabila disetujui, disampaikan kepada Admin untuk dikirim melalui mekanisme aplikasi SP4N Lapor. Apabila belum disetujui, dikembalikan kepada Kabag TU.	Tidak	Ya		Ya	Bahan Jawaban yang sudah direviu	1 Jam	Jawaban Final	-
6	Menginput dan mengirim tanggapan resmi (final) ke dalam aplikasi SP4N LAPOR.					Jawaban Final	15 Menit	Jawaban Pengaduan yang Terkirim	-