



KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN REPUBLIK INDONESIA
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA INDUSTRI
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN – SMTI PONTIANAK
 Jl. Sulawesi Dalam No. 31, Pontianak 78121 | Telp: (0561) 732128 |
 Website: smtipontianak.sch.id

NOMOR SOP	: 4.2.3 /28 /ADM /2026
TGL. PEMBUATAN	: 21 September 2026
TGL. REVISI	: 21 September 2026
TGL. EFEKTIF	: 1 Oktober 2026
DISAHKAN OLEH	:  Kepala SMK SMTI Pontianak, Marwandi. M.Pd. NIP. 198101302005021001
NAMA SOP	: STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR INTEGRASI DAN ESKALASI PENGADUAN SP4N-LAPOR! REPUBLIK INDONESIA

DASAR HUKUM:

1. UU.No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional ;
2. PP Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan ;
3. PermenPANRB 62/2018 tentang Pedoman SP4N-LAPOR!
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

KUALIFIKASI PELAKSANA:

1. Administrator: Pejabat/staf yang ditunjuk melalui SK Kepala Sekolah
2. Pejabat Penghubung Kemenperin
3. Tim Teknis Tindak Lanjut: Pejabat fungsional / pimpinan unit kerja terlapor
4. Pelapor: Warga negara Republik Indonesia yang memiliki akun terverifikasi SP4N-LAPOR!

KETERKAITAN:

1. SOP Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
2. Pedoman Nasional Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPOR!

PERALATAN/ PERLENGKAPAN:

1. Aplikasi Nasional SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id)
2. Modul Penghubung SP4N-LAPOR! pada Portal Pusat Bantuan SMK SMTI Pontianak
3. Format Rekomendasi Jawaban & Berita Acara Klarifikasi Pengaduan

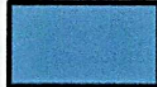
PERINGATAN:

Disposisi laporan SP4N-LAPOR! wajib diverifikasi dalam batas maksimal 3 (tiga) hari kerja, akan beresiko terjadinya penumpukan pengaduan, penundaan penanganan awal, serta instansi (SMK SMTI Pontianak) dapat menerima teguran administrasi dari admin pusat KemenPANRB

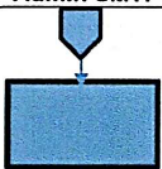
PENCATATAN DAN PENDATAAN:

Nomor laporan nasional SP4N-LAPOR!, riwayat disposisi kementerian, dan bukti tindak lanjut.

 Kementerian Perindustrian REPUBLIK INDONESIA	BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA INDUSTRI PUSAT PENGEMBANGAN PENDIDIKAN VOKASI INDUSTRI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN – SMTI PONTIANAK		
STANDAR STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR INTEGRASI DAN ESKALASI PENGADUAN SP4N-LAPOR! REPUBLIK INDONESIA		Nomor SOP	4.2.3 /28 /ADM /2026
		Tgl. Pembuatan	21 September 2026
		Tgl. Efektif	1 Oktober 2026
		No. Edisi/Revisi	A/0
		Halaman	3/4

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Admin SMTI	Tim Teknis	Kelengkapan	SLA	Output	
1	Menyampaikan laporan pengaduan melalui portal www.lapor.go.id atau tautan portal sekolah (<i>Start Event</i>)				Form Laporan Nasional	5 Menit	Tiket Nasional Terbit	
2	Menerima notifikasi disposisi SP4N-LAPOR! dari Kemenperin dan memeriksa substansi aduan (<i>User Task</i>)				Dashboard SP4N-LAPOR!	Maks 3 Hari	Disposisi Diterima	
3	Pemeriksaan kewenangan instansi (<i>Gateway XOR: Relevan dengan SMK SMTI Pontianak?</i>)				Kriteria SP4N-LAPOR!	1 Hari Kerja	Keputusan Wewenang	
4	Penerusan disposisi kepada tim teknis / penanggung jawab unit untuk penyusunan data klarifikasi (<i>User Task</i>)				Lembar Disposisi	1 Hari Kerja	Arahan Tindak Lanjut	
5	Investigasi lapangan, telaah dokumen, dan penyusunan draf surat tanggapan resmi (<i>User Task</i>)				Dokumen Bukti Fisik	5 Hari Kerja	Draf Tanggapan Sah	

STANDAR STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR INTEGRASI DAN ESKALASI PENGADUAN SP4N-LAPORI REPUBLIK INDONESIA	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)	Nomor SOP	4.2.3 /28 /ADM /2026
		Tgl. Pembuatan	21 September 2026
		Tgl. Efektif	1 Oktober 2026
		No. Edisi/Revisi	A/0
		Halaman	3/4

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Admin SMTI	Tim Teknis	Kelengkapan	SLA	Output	
6	Pengunggahan jawaban resmi beserta bukti penyelesaian ke aplikasi nasional www.lapor.go.id (<i>User Task</i>)				Surat Resmi & Lampiran	Maks 14 Hari	Status LAPOR Menjawab	
7	Review oleh instansi pembina / Ombudsman RI dan penutupan laporan dengan status SELESAI (<i>Terminate End Event</i>)				Evaluasi Pengawas	Maks 5 Hari	Laporan Tuntas Nasional	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR INTEGRASI DAN ESKALASI PENGADUAN SP4N-LAPORI REPUBLIK INDONESIA	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)	Nomor SOP	
		Tgl. Pembuatan	21 September 2026
		Tgl. Efektif	1 Oktober 2026
		No. Edisi/Revisi	A/0
		Halaman	4/4

NO.	REVISI KE	TANGGAL REVISI	KETERANGAN PERUBAHAN
1.	0	21 September 2026	

PENGESAHAN

	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	TANGGAL
Dibuat oleh	Abu Sufyan, S.Pd.	Koordinator Pemerintah Digital		21 September 2026
Diperiksa oleh	Ryan Rakasiwi Pratama Putra, S.P	Pengarah Tim Teknis Pengelolaan Kepuasan Pengguna Layanan Digital		21 September 2026