

**PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN ADUAN SP4N-LAPOR**

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan Soekarno-Hatta 59, Kota Mungkid , Kode Pos 56511

Telepon (0293)788346, Faksimile (0293)788122

Laman diskominfo.magelang.go.id, Pos-el diskominfo@magelangkab.go.id



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan Soekarno-Hatta Nomor 59 Kota Mungkid Kode Pos 56511 Telp (0293) 788346 Faks (0293) 788122 Laman diskominfo.magelangkab.go.id
Pos-el diskominfo@magelangkab.go.id

Nomor Standar Operasional Prosedur	DISKOMINFO.15/BID.IKP/04.
Tanggal Pembuatan	5 Mei 2026
Tanggal Revisi	24 Juni 2026
Tanggal Pengesahan	30 Juni 2026
Disahkan Oleh	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Nama Standar Operasional Prosedur	Penanganan Aduan SP4N-LAPOR!

DASAR HUKUM:

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- Permen PAN & RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
- Permen PAN & RB No. 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

KETERKAITAN:

SOP Penanganan Aduan LAPORGUB!

PERINGATAN:

Jika prosedur ini tidak dilaksanakan dengan baik, maka penanganan aduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR! tidak dapat maksimal

KUALIFIKASI PELAKSANA:

- Memiliki pemahaman penanganan aduan di SP4N-LAPOR!
- Memiliki pemahaman tugas dan fungsi perangkat daerah
- Memiliki pemahaman mengenai pelayanan prima

PERALATAN/PERLENGKAPAN:

- Alat tulis kantor
- Komputer
- Jaringan internet

PENCATATAN DAN PENDATAAN:

Tersimpan sebagai data elektronik di sistem dan diolah dalam bentuk rekapitulasi data untuk keperluan laporan

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Admin Nasional	Admin Instansi (Diskominfo)	Admin OPD	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Melakukan input aduan ke sistem SP4N-LAPOR!					Akun SP4N-LAPOR!; Perangkat elektronik; Data dukung	10 menit	Laporan aduan	
2	Melakukan telaah, memverifikasi kelengkapan data laporan aduan. Jika data lengkap (YA), laporan akan diteruskan ke Admin Instansi (Diskominfo). Jika tidak lengkap (TIDAK), laporan akan dikembalikan ke Pelapor untuk dilengkapi. Jika dalam 10 (sepuluh) hari kerja Pelapor tidak melengkapi data, maka laporan aduan akan diarsipkan.					Laporan aduan	5 menit	Laporan aduan lengkap; Disposisi laporan / Pengembalian laporan	Laporan aduan lengkap meliputi waktu, tempat, kronologi, dan data dukung lainnya jika diperlukan
3	Melakukan telaah, memverifikasi kelengkapan data laporan aduan. Jika data lengkap (YA), laporan akan diteruskan ke Admin OPD yang berwenang. Jika tidak lengkap (TIDAK), laporan akan dikembalikan ke Pelapor untuk dilengkapi.					Disposisi laporan; Laporan aduan lengkap	5 menit	Laporan aduan lengkap; Disposisi laporan / Pengembalian laporan	Laporan aduan lengkap meliputi waktu, tempat, kronologi, dan data dukung lainnya jika diperlukan
4	Mengirimkan kelengkapan data laporan aduan ke Admin Instansi (Diskominfo). Jika dalam 10 (sepuluh) hari kerja tidak melengkapi data, maka laporan aduan akan diarsipkan.					Kelengkapan data laporan	10 menit	Laporan aduan lengkap	Laporan aduan lengkap meliputi waktu, tempat, kronologi, dan data dukung lainnya jika diperlukan
5	Menerima laporan aduan. Jika laporan yang diterima sesuai kewenangan OPD (YA), maka laporan akan dikoordinasikan dengan sektor terkait di internal OPD untuk ditanggapi (tanggapan di-input ke sistem SP4N-LAPOR!) lalu ditindaklanjuti. Apabila laporan tidak sesuai kewenangan OPD (TIDAK), maka laporan akan dikembalikan kepada Admin Diskominfo.					Laporan aduan lengkap	30 menit	Tanggapan, Hasil tindak lanjut / Pengembalian laporan	
6	Mengembalikan laporan aduan yang bukan wewenang ke Admin Nasional					Laporan aduan yang bukan wewenang	5 menit	Pengembalian laporan aduan yang bukan wewenang	
7	Menginput laporan hasil tindak lanjut yang sudah dilakukan oleh sektor di internal OPD melalui sistem SP4N-LAPOR! Jika dalam 10 (sepuluh) hari kerja tidak ada tanggapan dari pelapor, maka aduan dianggap selesai.					Hasil tindak lanjut	10 menit	Laporan hasil tindak lanjut	

Keterangan : = Mulai/Akhir = Proses = Keputusan = Penghubung Beda Halaman = Alur Kerja

*Keterangan:

- OPD : Organisasi Perangkat Daerah

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Magelang,

