

**PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN ADUAN LAPORGUB!**

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/05.
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 LAPORGUB!

DASAR HUKUM:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Permen PAN & RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
3. PerGub Jawa Tengah No. 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah.

KETERKAITAN:

SOP Penanganan Aduan SP4N-LAPOR!

PERINGATAN:

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

KUALIFIKASI PELAKSANA:

1. Memiliki pemahaman penanganan aduan di LapoGub!
2. Memiliki pemahaman tugas dan fungsi perangkat daerah
3. Memiliki pemahaman mengenai pelayanan prima

PERALATAN/PERLENGKAPAN:

1. Alat tulis kantor
2. Komputer
3. 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 TPPM Provinsi	Admin TPPM Unit (Diskominfo)	TPPM Unit (OPD terkait)	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Menginput aduan ke sistem LapoGub!					Akun LapoGub!; 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 TPPM Unit (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.					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
3	Melakukan telaah, memverifikasi kelengkapan data laporan aduan. Jika data lengkap dan sesuai wewenang (YA), laporan akan diteruskan ke TPPM Unit (OPD terkait). Jika data tidak lengkap (TIDAK), laporan akan dikembalikan ke Pelapor untuk dilengkapi. Jika bukan wewenang (TIDAK), laporan akan dikembalikan ke Admin TPPM Provinsi.					Disposisi laporan; Laporan aduan lengkap	5 menit	Laporan aduan lengkap; Disposisi laporan / Pengembalian laporan	TPPM Unit (OPD terkait) tidak memiliki akses ke sistem LapoGub!, maka Admin TPPM Unit (Diskominfo) berkoordinasi secara langsung dengan TPPM Unit (di luar sistem)
4	Mengirimkan kelengkapan data laporan aduan ke Admin TPPM Unit (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 dan berkoordinasi dengan sektor terkait di internal OPD untuk menanggapi, lalu melaporkan hasilnya kepada Admin TPPM Unit (Diskominfo)					Laporan aduan lengkap	30 menit	Laporan tanggapan terhadap aduan	Laporan tanggapan berisi rencana/hasil tindak lanjut; TPPM Unit (OPD terkait) tidak memiliki akses ke sistem LapoGub!, maka Admin TPPM Unit (Diskominfo) berkoordinasi secara langsung dengan TPPM Unit (di luar sistem)
				1					

				1					
6	Menginput laporan tanggapan aduan dari TPPM Unit (OPD terkait) melalui sistem LapoGub! Jika dalam 10 (sepuluh) hari kerja tidak ada tanggapan dari pelapor, maka aduan dianggap selesai.					Hasil koordinasi/tindak lanjut	10 menit	Laporan tanggapan terhadap aduan	Laporan tanggapan berisi rencana/hasil tindak lanjut
Keterangan :  = Mulai/Akhir  = Proses  = Keputusan  = Penghubung Beda Halaman  = Alur Kerja									

*Keterangan:

- OPD : Organisasi Perangkat Daerah
- TPPM : Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat



Iwan Suliarso, S.Sos, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 197012011990031003