



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
BIDANG INFORMASI KOMUNIKASI PUBLIK**

Nomor SOP	500.12/11977 / Dkl / IV / 2025
Tgl. Pembuatan	23 April 2025
Tgl. Revisi	
Tgl. Efektif	
Disahkan oleh	Pt. Kepala Dinas Komunikasi Informatika Provinsi Sumatera Utara Pormen Juanda Maripomari Mahulae, ST, M.Si Nip 19800915 201001 1 015
Nama SOP	Pengintegrasian/Konsolidasi pengaduan ke Aplikasi SP4N-LAPORI

Dasar hukum :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
6. Surat Keputusan Gubernur Sumatera Utara Nomor 188.44/327/KPTS/2024 tentang Tim Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik Nasional menggunakan Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara.
Keterkaitan :
1. SOP Penanganan Aduan Masuk Melalui Layanan SP4N-LAPORI Pemerintah Provinsi Sumatera Utara
2. SOP Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPORI OPD Pemerintah Provinsi Sumatera Utara
3. SOP Penanganan Tindak Lanjut Pengaduan SP4N-LAPORI Pemerintah Provinsi Sumatera Utara
Peringatan :
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, maka layanan pengaduan masyarakat di lingkup Pemerintah Provinsi Sumatera Utara akan terhambat.

Kualifikasi Pelaksana :
1. Mampu mengoperasikan komputer;
2. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui aplikasi LAPORI (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat);
Peralatan / Perlengkapan :
1. Komputer
2. Akses Internet
3. Tempat / Ruangan Pengaduan
Pencatatan dan Pendataan :



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
BIDANG INFORMASI KOMUNIKASI PUBLIK**

Nomor SOP	SP0-12 / 11977 / 011 / 11/2015
Tgl. Pembuatan	
Tgl. Revisi	
Tgl. Efektif	
Disahkan oleh	 Kepala Dinas Komunikasi Informatika Provinsi Sumatera Utara Porhan Juanda Maripomari Mahulak, ST, M.Si No. 19307/15 201001 1 015
Nama SOP	Pengintegrasian/Konsolidasi pengaduan ke Aplikasi SP4N-LAPOR!

Dasar hukum :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
6. Surat Keputusan Gubernur Sumatera Utara Nomor 188.44/327/KPTS/2024 tentang Tim Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik Nasional menggunakan Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara.
Keterkaitan :
1. SOP Penanganan Aduan Masuk Melalui Layanan SP4N-LAPORI Pemerintah Provinsi Sumatera Utara
2. SOP Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPORI OPD Pemerintah Provinsi Sumatera Utara
3. SOP Penanganan Tindak Lanjut Pengaduan SP4N-LAPORI Pemerintah Provinsi Sumatera Utara
Peringatan :
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, maka layanan pengaduan masyarakat di lingkup Pemerintah Provinsi Sumatera Utara akan terhambat.

Kualifikasi Pelaksana :
1. Mampu mengoperasikan komputer;
2. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui aplikasi LAPORI (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat);
Peralatan / Perlengkapan :
1. Komputer
2. Akses Internet
3. Tempat / Ruangan Pengaduan
Pencatatan dan Pendataan :

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Tim Pengaduan	Admin Instansi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima Laporan melalui : surat, website, surat elektronik, faksimile, call centre, short message service (sms), media sosial, whistle blowing system, datang langsung dan aplikasi pengaduan lainnya.			Kanal pengaduan non SP4N-LAPOR yang tersedia	1 Jam	Laporan pengaduan via kanal non SP4N-LAPOR!	
2	Memverifikasi laporan			Laporan Pengaduan via kanal non LAPOR	3 Hari Kerja	Kejelasan substansi laporan (memenuhi kelayakan dan kelengkapan info.)	
3	Menerima Laporan yang telah diverifikasi			Laporan diterima oleh Admin	1 Jam	Rekapan Laporan pengaduan via kanal non SP4N-LAPOR!	
4	Menginput Laporan menggunakan form manual SP4N-LAPOR!			Laporan diterima oleh Admin	3 Jam	Laporan terinput ke aplikasi SP4N-LAPOR!	
5	Menginformasikan nomor kode tracking hasil input pengaduan melalui SP4N-LAPOR! kepada Pengadu			Laporan terinput ke aplikasi SP4N-LAPOR!	1 Jam	ID Tracking pengaduan terkirim ke pengadu	