




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

Nomor SOP	500.12 / 11474 / 0x1 / 14 / 2025
Tgl. Pembuatan	23 April 2025
Tgl. Revisi	
Tgl. Efektif	
Disahkan oleh	Plt. Kepala Dinas Komunikasi Informatika Provinsi Sumatera Utara,  Porman Juanda Marpomari Mahulae, ST, M.Si Nip 19800915 201001 1 015
Nama SOP	Penanganan Aduan Masuk Melalui Layanan SP4N-LAPORI

Dasar hukum : <ol style="list-style-type: none">Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
<ol style="list-style-type: none">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 : <ol style="list-style-type: none">SOP Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPORI OPD Pemerintah Provinsi Sumatera UtaraSOP Penanganan Tindak Lanjut Pengaduan SP4N-LAPORI Pemerintah Provinsi Sumatera UtaraSOP Pengintegrasian/Konsolidasi seluruh pengaduan ke Aplikasi SP4N-LAPORI oleh Admin Instansi
Peringatan : <p>Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, maka layanan pengaduan masyarakat di lingkup Pemerintah Provinsi Sumatera Utara akan terhambat.</p>

Kualifikasi Pelaksana : <ol style="list-style-type: none">Mampu mengoperasikan komputer;Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui aplikasi LAPORI (Layanan Aspirasi dan Pengaduan
Peralatan / Perlengkapan : <ol style="list-style-type: none">KomputerAkses InternetTempat / Ruangan Pengaduan
Pencatatan dan Pendataan :



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

Nomor SOP	500.12 / 11474 / DK1 / IV / 2025
Tgl. Pembuatan	23 April 2025
Tgl. Revisi	
Tgl. Efektif	
Disahkan oleh	 Porrian Janda Maromani Mahulaa, ST, M.Si NIP. 197103011982010011015
Nama SOP	Penanganan Aduan Masuk Melalui Layanan 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 Nasional;
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 Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPORI OPD Pemerintah Provinsi Sumatera Utara
2. SOP Penanganan Tindak Lanjut Pengaduan SP4N-LAPORI Pemerintah Provinsi Sumatera Utara
3. SOP Pengintegrasian/Konsolidasi seluruh pengaduan ke Aplikasi SP4N-LAPORI oleh Admin Instansi

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

Peralatan / Perlengkapan :

1. Komputer
2. Akses Internet
3. Tempat / Ruang Pengaduan

Pencatatan dan Pendaftaran :

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Admin Instansi	Pejabat Penghubung	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima aduan, melakukan telaah, memverifikasi serta memeriksa kelengkapan aduan			Aduan langsung dari berbagai kanal pengaduan dan aduan yang diteruskan dari Admin Nasional pengelola SP4N-LAPOR!	10 menit	Aduan telah diterima, ditelaah, diverifikasi serta diperiksa kelengkapannya	Apabila berkas aduan tidak lengkap, maka akan dikembalikan kepada pengadu untuk dilengkapi
2	Mendisposisikan Aduan ke Pejabat Penghubung di Organisasi Perangkat daerah yang berwenang			Aduan yang telah diterima, ditelaah, diverifikasi serta diperiksa kelengkapannya	5 Menit	Aduan telah didisposisi	
3	Memberikan Respon Awal			Aduan yang telah didisposisi	1 hari kerja	Aduan telah mendapatkan respon awal	
4	Memeriksa jawaban Pejabat Penghubung			Aduan yang telah mendapatkan respon awal	5 Menit	Aduan telah diperiksa	Apabila aduan belum direspon, maka pejabat penghubung akan diingatkan oleh Admin Koordinator
5	Menjawab / Menindaklanjuti aduan			Aduan telah diperiksa	Maks 7 hari kerja (ringan), Maks 14 hari kerja (sedang), Maks 30 hari kerja (Berat)	Aduan mendapat tindak lanjut	
6	Memantau tanggapan balik dari pelapor			Aduan yang telah ditindaklanjuti	10 hari kerja sejak tanggapan terakhir	Aduan telah dipantau	Apabila ada tanggapan dari pengadu, maka pejabat penghubung akan dikonfirmasi kembali untuk memberikan tanggapan balik
7	Menutup Aduan			Aduan yang telah ditanggapi	5 menit	Aduan Selesai	Ombudsman akan menyelesaikan aduan yang tidak mendapat tindak lanjut selama lebih dari 60 hari