



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

Nomor SOP	500.12 / 11975 / Dkl / IV / 2025
Tgl. Pembuatan	23 April 2025
Tgl. Revisi	
Tgl. Efektif	
Disahkan oleh	Plt. Kepala Dinas Komunikasi Informatika Provinsi Sumatera Utara Forman Juanda Maripamari Mahulae, ST, M.Si Nip 198009132010011015
Nama SOP	Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPORI OPD

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;
Surat Keputusan Gubernur Sumatera Utara Nomor 188.44/327/KPTS/2024 tentang Tim Pengelola
6. 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 Penanganan Tindak Lanjut Pengaduan SP4N-LAPORI 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 Online Rakyat);
3. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah.

Peralatan / Perlengkapan :

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

Pencatatan dan Pendataan :



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

Nomor SOP	500.12 / 11475 / 941 / IV / 2025
Tgl. Pembuatan	23 April 2025
Tgl. Revisi	
Tgl. Efektif	
Disahkan oleh	 Ht. Kepala Dinas Komunikasi Informatika Provinsi Sumatera Utara Forman Juanda Hestromari Mahulaj, ST, M.Si NIP. 19600915 201001 1 015
Nama SOP	Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPOR! OPD

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 Penanganan Aduan Masuk Melalui Layanan SP4N-LAPOR! Pemerintah Provinsi Sumatera Utara
2. SOP Penanganan Tindak Lanjut Pengaduan SP4N-LAPOR! Provinsi Sumatera Utara
3. SOP Pengintegrasian/Konsolidasi seluruh pengaduan ke Aplikasi SP4N-LAPOR! 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 LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat);
3. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah.

Peralatan / Perlengkapan :

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

Pencatatan dan Pendataan :

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Admin Instansi	Pejabat Penghubung	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengirimkan disposisi dan laporan dari masyarakat			Disposisi dan laporan	3 Hari	Disposisi dan Laporan	
2	Verifikasi wewenang			Disposisi dan laporan	5 Menit	Aduan Terdisposisi	
3	Memberikan respon/tanggapan atas laporan			Hasil verifikasi laporan	1 hari 5 hari 14 hari 60 hari	Respon / Tanggapan	Pejabat Penghubung memberikan respon tanggapan.
4	Memantau apakah ada tanggapan balik dari pelapor			Laporan yang telah direpson oleh OPD	10 hari	Tanggapan dari Pelapor	Apabila tidak ada tanggapan dari pelapor, maka laporan akan diselesaikan sistem bila sudah melebihi 10 hari
5	Menutup Aduan / Aduan Selesai				5 Menit	Aduan Selesai	