



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

Nomor SOP	500.12 / 11476 / DEI / IV / 2025
Tgl. Pembuatan	23 April 2025
Tgl. Revisi	
Tgl. Efektif	
Disahkan oleh	Pt. Kepala Dinas Komunikasi Informatika Provinsi Sumatera Utara
Kadis	
Staf	Porman Juanda Marjomari Mahulaa, ST, M.Si Nip 19800915 201001 1 015
Nama SOP	Penanganan Tindak Lanjut Pengaduan 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 Penanganan Aduan Masuk Melalui Layanan SP4N-LAPORI Pemerintah Provinsi Sumatera Utara
2. SOP Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPORI OPD 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 PProvinsi 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	500-12/11476/DK1/W/2025
Tgl. Pembuatan	24 April 2025
Tgl. Revisi	
Tgl. Efektif	
Disahkan oleh	 Pl. Kepala Dinas Komunikasi Informatika Provinsi Sumatera Utara Purba Juaanda Marjani Mahulae, ST, M.Si No 198009152010011015
Nama SOP	Penanganan Tindak Lanjut Pengaduan 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;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 Penanganan Aduan Masuk Melalui Layanan SP4N-LAPORI Pemerintah Provinsi Sumatera UtaraSOP Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPORI OPD 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 PProvinsi 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 Online Rakyat);Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah.
Peralatan / Perlengkapan : <ol style="list-style-type: none">KomputerAkses InternetTempat / Ruang Pengaduan
Pencatatan dan Pendataan :

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana		Mutu Baku		Keterangan	
		Pejabat Penghubung	Pejabat Pelaksana	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Menerima disposisi dari Admin Instansi 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 Pelaksana 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	