



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
BIDANG INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK

NOMOR SOP	066/471/15/2025
TGL. PEMBUATAN	1 OKTOBER 2025
TGL. REVISI	-
TGL. PENGESAHAN	15 OKTOBER 2025
DISAHKAN OLEH	KA. DINAS KOMINFO
NAMA SOP	PENANGANAN ADUAN LAPORGUB!

DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA:
<ol style="list-style-type: none">UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi PublikPermen PAN & RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi PemerintahanPerGub Jawa Tengah No. 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah	<ol style="list-style-type: none">Memiliki pemahaman penanganan aduan di LaporGub!Memiliki pemahaman tugas dan fungsi perangkat daerahMemiliki pemahaman mengenai pelayanan prima
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:
	<ol style="list-style-type: none">Alat tulis kantorKomputerJaringan internet
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:
Jika prosedur ini tidak dilaksanakan dengan baik, maka penanganan aduan masyarakat melalui LaporGub! tidak dapat maksimal	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	Input aduan ke sistem LaporGubl					Akun LaporGubl; 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	Maksimal 1-10 hari	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	10 menit	Laporan aduan lengkap; Disposisi laporan / Pengembalian laporan	TPPM Unit (OPD terkait) tidak memiliki akses ke sistem LaporGubl, 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	Maksimal 1-10 hari	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	Maksimal 5 hari	Laporan tanggapan terhadap aduan	Laporan tanggapan berisi rencana/hasil tindak lanjut; TPPM Unit (OPD terkait) tidak memiliki akses ke sistem LaporGubl, maka Admin TPPM Unit (Diskominfo) berkoordinasi secara langsung dengan TPPM Unit (di luar sistem)
6	Input laporan tanggapan aduan dari TPPM Unit (OPD terkait) melalui sistem LaporGubl. Jika dalam 10 (sepuluh) hari kerja tidak ada tanggapan dari pelapor, maka aduan dianggap selesai.					Hasil koordinasi/tindak lanjut	Maksimal 1-10 hari	Laporan tanggapan terhadap aduan	Laporan tanggapan berisi rencana/hasil tindak lanjut

***Keterangan:**

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

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Magelang



[Signature]
Budi Daryanto, S.STP, M.Si.
Pembina Tingkat I
NIP. 198005011999121001