










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

NOMOR SOP	066/472/15/2025
TGL. PEMBUATAN	1 OKTOBER 2025
TGL. REVISI	-
TGL. PENGESAHAN	15 OKTOBER 2025
DISAHKAN OLEH	KA. DINAS KOMINFO
NAMA SOP	PENANGANAN ADUAN SP4N-LAPOR!

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 PemerintahanPermen PAN & RB No. 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional	<ol style="list-style-type: none">Memiliki pemahaman penanganan aduan di SP4N-LAPOR!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 SP4N-LAPOR! 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 Nasional	Admin Instansi (Diskominfo)	Admin OPD	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Input aduan ke sistem SP4N-LAPOR!					Akun SP4N-LAPOR!; 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 Instansi (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.					Laporan aduan	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 (YA), laporan akan diteruskan ke Admin OPD yang berwenang. Jika tidak lengkap (TIDAK), laporan akan dikembalikan ke Pelapor untuk dilengkapi.					Disposisi laporan; Laporan aduan lengkap	10 menit	Laporan aduan lengkap; Disposisi laporan / Pengembalian laporan	Laporan aduan lengkap meliputi waktu, tempat, kronologi, dan data dukung lainnya jika diperlukan
4	Mengirimkan kelengkapan data laporan aduan ke Admin Instansi (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. Jika laporan yang diterima sesuai kewenangan OPD (YA), maka laporan akan dikoordinasikan dengan sektor terkait di internal OPD untuk ditanggapi (tanggapan di-input ke sistem SP4N-LAPOR!) lalu ditindaklanjuti. Apabila laporan tidak sesuai kewenangan OPD (TIDAK), maka laporan akan dikembalikan kepada Admin Diskominfo.					Laporan aduan lengkap	Maksimal 5 hari	Tanggapan; Hasil tindak lanjut / Pengembalian laporan	
6	Mengembalikan laporan aduan yang bukan wewenang ke Admin Nasional					Laporan aduan yang bukan wewenang	10 menit	Pengembalian laporan aduan yang bukan wewenang	
7	Input laporan hasil tindak lanjut yang sudah dilakukan oleh sektor di internal OPD melalui sistem SP4N-LAPOR! Jika dalam 10 (sepuluh) hari kerja tidak ada tanggapan dari pelapor, maka aduan dianggap selesai.					Hasil tindak lanjut	Maksimal 10 hari	Laporan hasil tindak lanjut	

*Keterangan:

- OPD : Organisasi Perangkat Daerah

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Magelang



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