



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

සාකච්ඡා මගින් සාකච්ඡා කළ බව පෙන්වන

Jalan Brigjen Katamso, Yogyakarta 55152; Telepon (0274) 373444; Faksimile (0274) 374496
Pos-el diskominfo@jogjaprov.go.id; Laman diskominfo.jogjaprov.go.id

Nomor SOP	77 TAHUN 2026
-----------	---------------

Tanggal Pembuatan	26 Januari 2023
-------------------	-----------------

Tanggal Revisi	29 Januari 2026
----------------	-----------------

Tanggal Efektif	29 Januari 2026
-----------------	-----------------

Disahkan Oleh

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika,

Ditandatangani Secara Elektronik oleh:
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika DIY

Hari Edi Tri Wahyu Nugroho, S.I.P., M.Si.

Nama SOP

	Pengelolaan Layanan Aduan
--	---------------------------

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61);
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 704);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
4. Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2024 Nomor 8);
5. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 79 Tahun 2023 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2023 Nomor 79);
6. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021 Nomor 4);
7. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 66 Tahun 2024 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika (Berita Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2024 Nomor 66).

	Kualifikasi Pelaksana
--	-----------------------

1. Pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan dan kebijakan terkait dengan pengelolaan kanal aduan resmi Pemerintah;
2. Kemampuan analisis dan evaluasi untuk mengidentifikasi data aduan masyarakat;
3. Mengetahui penggunaan perangkat komputer;
4. Memahami Aplikasi yang digunakan untuk menunjang pelayanan;
5. Memiliki kemampuan pengumpulan data, bahan dan referensi;
6. Mengetahui tugas dan fungsi pengelolaan data.

Keterkaitan

Peralatan / Perlengkapan					
--------------------------	--	--	--	--	--

1. Aplikasi Layanan Pengaduan
2. Komputer/Laptop;
3. Printer, LCD, ATK, Jaringan internet

Peringatan

Pencatatan dan Pendataan

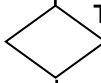
Apabila prosedur tidak dilaksanakan dapat menghambat pelayanan penanganan aduan dan tindak lanjut aduan akan terlambat yang berakibat pada kinerja yang rendah;

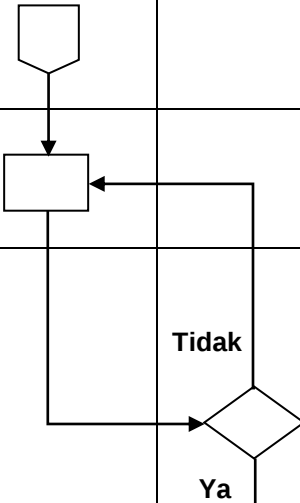
Disimpan sebagai dokumen standar layanan dan untuk pedoman pelaksanaan pengelolaan layanan aduan.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara.

SOP: Pengelolaan Layanan Aduan

No.	Uraian Prosedur	PELAKSANA				MUTU BAKU			Keterangan
		Pelapor	Admin pusat	Admin instansi	Pejabat Penghubung	Kelengkapan dan Peralatan	Waktu	Output	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Pelapor mendaftarkan diri ke aplikasi Pengaduan					Data diri pelapor	15 menit	Akun SP4N Lapor atau e-Lapor DIY	
2.	Pelapor login ke aplikasi Pengaduan					User dan password	5 menit	Halaman Dashboard	
3.	Pelapor memasukan keluhan/ laporan					Formulir keluhan berupa informasi, foto, lokasi	15 menit	Laporan Aduan	Dalam hal pelapor datang langsung, data laporan diinput oleh petugas layanan
4.	Verifikasi aduan oleh Admin Pusat					Laporan aduan	1 hari kerja	Laporan aduan terverifikasi	Aduan diarsipkan atau dikonfirmasi ke pelapor jika tidak terverifikasi
5.	Admin Pusat melakukan disposisi ke Admin Instansi.					Laporan terverifikasi	1 hari kerja	Laporan aduan terdisposisi	
6.	Admin Instansi memverifikasi aduan apakah sesuai kewenangan atau tidak					Laporan aduan terdisposisi	1 hari kerja	Laporan terverifikasi	• Jika aduan merupakan kewenangan Instansi maka Admin Instansi mendisposisi kepada Pejabat Penghubung. • Jika bukan kewenangan maka aduan dikembalikan ke Admin Pusat
									

									
7.	Admin Instansi mendisposisi aduan kepada pejabat penghubung yang berwenang					Laporan terverifikasi	2 hari kerja	Laporan aduan terdisposisi	
8.	Pejabat penghubung memverifikasi aduan apakah sesuai kewenangan atau tidak					Laporan aduan terdisposisi		Laporan terverifikasi	• Jika aduan merupakan kewenangan OPD/UPP maka akan direspon dan ditindaklanjuti. • Jika bukan kewenangan maka akan dikembalikan ke Admin Instansi
9.	Pejabat Penghubung merespon dan menindaklanjuti aduan tersebut					Laporan terverifikasi	• 5 hari kerja - Atau • 14 hari kerja - Atau • 60 hari kerja	Aduan hasil tindak lanjut	• Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif • Aduan tidak berkadar pengawasan harus ditindak lanjuti dalam 14 hari kerja • Aduan berkadar pengawasan harus ditindaklanjuti dalam 60 hari kerja
10.	Admin Instansi melakukan monitoring terhadap aduan yang telah didisposisi. Jika aduan sudah selesai ditindak lanjuti maka aduan di tutup					Aduan hasil tindak lanjut	• 24 jam	Hasil Monitoring	• Pengiriman notifikasi di halaman backend pengelolaan ke masing-masing OPD terkait
11.	Pelapor mengisi formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)					Hasil tindak lanjut aduan	• 10 menit	Data kepuasan masyarakat	• Pengisian SKM dapat menggunakan formulir atau aplikasi tersendiri

Riwayat Perubahan SOP: Pengelolaan Layanan Aduan

No.	Tanggal Perubahan	Deskripsi Perubahan
1.	5 Juli 2024	Perubahan pada dasar hukum
2.	24 Februari 2025	Perubahan pada dasar hukum
3.	29 Januari 2026	Perubahan penomoran SOP



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara.