

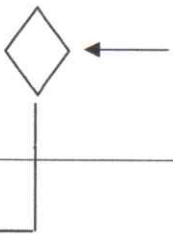




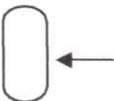


PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN LUMAJANG

 PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN LUMAJANG	NOMOR SOP	427.53/2/01.07/2021
	TANGGAL PEMBUATAN	26 APRIL 2021
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL PENGESAHAN	9 JUNI 2021
	DISAHKAN OLEH	KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  YOGA PRATOMO, S.STP NIP. 197809101998021001
NAMA SOP	LAYANAN PENGADUAN ONLINE PORTAL LAPOR LUMAJANG	
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standard Pelayanan</li> <li>6. Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2016 tentang Pelayanan Publik</li> <li>7. Peraturan Daerah Nomor 16 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</li> <li>8. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 29 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang</li> <li>9. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 7 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika</li> <li>10. Keputusan Bupati Lumajang Nomor 188.45/199/427.12/2021 tentang Tim Koordinasi Pengelola Layanan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Elektronik</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas (Kadis)</li> <li>2. Pejabat Penghubung (Kadis OPD terkait)</li> <li>3. Kepala Bidang Informasi Publik (Kabid IP)</li> <li>4. Kepala Seksi Pelayanan Informasi Publik (Kasi PIP)</li> <li>5. Admin User Pengaduan</li> <li>6. Petugas Administrator OPD terkait</li> </ol>	
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Server</li> <li>3. Jaringan internet</li> <li>4. Aplikasi laporlumajang.lumajangkab.go.id</li> </ol>	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksana bertanggungjawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan</li> <li>2. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan waktu maupun output dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. History Log akses pada aplikasi</li> <li>2. Rekapitulasi data pengaduan</li> </ol>	

No	Aktivitas	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Admin User Pengaduan	Kasi PIP	Kabid IP	Kadis	Pejabat Penghubung	Admin Pengaduan OPD Terkait	Persyaratan/Perengkapan	Waktu	
1	Pelapor mengisi formulir pengaduan online							Identitas diri	5 menit	Laporan pengaduan	
2	Mengecek data diri pelapor							Data diri pelapor yang valid	5 menit	Pengaduan valid yang ditanggapi	Memulai proses melalui halaman user admin laportumaja ng.
3	Melaporkan kepada atasan							Pengaduan valid yang belum ditanggapi	5 menit	Laporan pengaduan yang belum ..	
4	Memeriksa dan menghubungi Pejabat Penghubung OPD terkait							Laporan pengaduan yang belum ditanggapi	30 menit	Laporan pengaduan yang belum ditanggapi	

5	Mempelajari, menjawab pengaduan, dan menyerahkan kepada Petugas Administrator						Laporan pengaduan yang belum ditanggapi	30 menit	Tanggapan pengaduan	
6	Menjawab Pengaduan						Tanggapan pengaduan	5 menit	Pengaduan sudah ditanggapi	Mengakhiri proses melalui halaman admin laporkumaja.go.id lumajangkab.go.id
7	Menyimpan laporan dan jawaban						1. Laporan pengaduan 2. Tanggapan pengaduan	5 menit		

8	Menyusun rekap dan laporan kepada atasan								<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan pengaduan</li> <li>2. Tanggapan pengaduan</li> </ol>	15 menit	Rekapitulasi pengaduan	
---	--	--	---	--	--	--	--	--	--	----------	------------------------	--