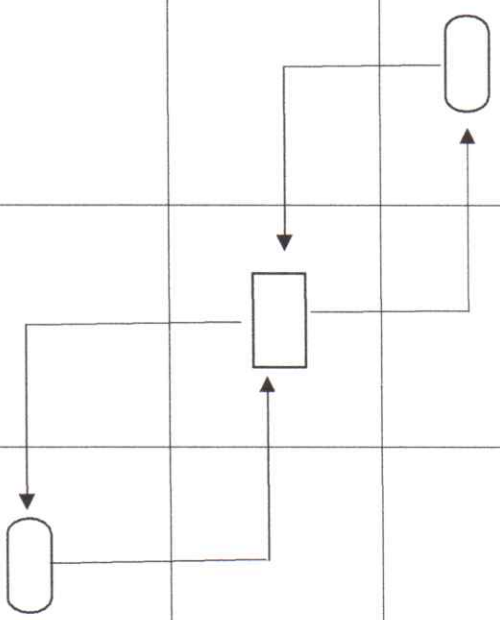
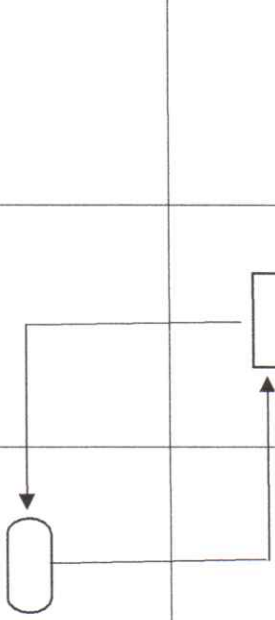





PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN LUMAJANG

NOMOR SOP	427.53/2/01.08/2021
TANGGAL PEMBUATAN	26 APRIL 2021
TANGGAL REVISI	
TANGGAL PENGESAHAN	9 JUNI 2021
DISAHKAN OLEH	<p>KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA</p>  <p>YOGA PRATOMO, S.STP NIP. 19780910 199802 1 001</p>
NAMA SOP	LAYANAN PENGADUAN ONLINE SP4N LAPOR! KABUPATEN LUMAJANG

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standard Pelayanan 6. Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2016 tentang Pelayanan Publik 7. Peraturan Daerah Nomor 16 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 8. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 29 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang 9. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 7 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika 10. Keputusan Bupati Lumajang Nomor 188.45/199/427.12/2021 tentang Tim Koordinasi Pengelola Layanan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Elektronik 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu memberikan pertimbangan dan saran-saran teknis sesuai bidang tugasnya 2. Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR! SP4N di level kabupaten untuk ditindaklanjuti 3. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penangggungjawab 4. Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggaran/ satuan kerja 5. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan 6. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala 7. Memberikan saran pertimbangan mengenai Langkah-langkah dan Tindakan yang perlu diambil di bidang tugasnya kepada Kepala Bidang Informasi Publik
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
Lintas Bagian dan Lintas OPD	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lembar Disposisi 2. Komputer 3. Server 4. Jaringan internet 5. Website SP4N Lapori 6. Printer
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksana bertanggungjawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan 2. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan waktu maupun output dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas harus melakukan evaluasi atas penyebab pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan Tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan 2. Pejabat Penghubung menyusun dan melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Koordinator

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku		
		Admin User Pengaduan	Petugas Administrator OPD Terkait	Pejabat Penghubung	Persyaratan/Perengkapan	Waktu	Output
1	Memverifikasi, menelaah dan mendisposisi laporan ke Petugas Administrator				Laporan Masyarakat	1-3 hari	Laporan lengkap (detail dan data pendukung)
2	Memverifikasi dan mendisposisi laporan jika laporan tersebut sesuai kewenangan instansi diteruskan ke Pejabat Penghubung. Jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke Admin User Pengaduan				Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	3-5 hari	Laporan diberikan respon dan/atau diteruskan ke OPD terkait
3	Memberikan respon awal pengaduan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan. Jika tidak sesuai dikembalikan ke admin instansi				Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	5-20 hari	Laporan yang tidak diindaklanjuti (jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan dari pelapor, maka laporan sellesai. Jika tidak diindaklanjuti dalam 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan oleh system ke Ombudsman RI