|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **logo-pemkab**  **PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG**  **DINAS PERIKANAN**  **Kasubbag. Umum dan Kepegawaian** | NOMOR SOP | Diskan/Umum dan Kepeg/02.18/2020 |
| TGL. PEMBUATAN | 01 April 2020 |
| TGL. REVISI | - |
| TGL. EFEKTIF | C:\Users\USER\Downloads\WhatsApp Image 2021-06-14 at 13.49.44.jpeg01 April 2020 |
| DISAHKAN OLEH | KEPALA DINAS PERIKANAN  KABUPATEN LUMAJANG  Ir. AGUS WIDARTO, MM  NIP. 19650811 199003 1 015 |
| NAMA SOP | PENANGANAN PENGADUAN |
| **DASAR HUKUM :** | **KUALIFIKASI PELAKSANAAN :** | |
| 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 15 Tahun 2015 tentang Organisasi Perangkat Daerah; 3. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 91 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Dinas Perikanan. | 1. Ketua 2. Sekretaris 3. Koordinator Bidang 4. Anggota | |
| **KETERKAITAN :** | **PERALATAN DAN PERLENGKAPAN :** | |
| 1. SOP Pengelolaan Website; 2. SOP Penyusunan Daftar Informasi Publik; 3. SOP Penanganan Keberatan Informasi Publik. | 1. Data/Informasi 2. Komputer 3. Jaringan LAN / Internet 4. Printer 5. ATK | |
| **Peringatan** | **Pencatatan dan Pendataan** | |
| 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 | 1. History Log Akses pada Aplikasi 2. Pengarsipan data/info 3. rmasi | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **Kegiatan** | **Pelaksana Mutu Baku** | | | | | | | **Mutu Baku** | | |
| **Pemohon** | **Customer Servis** | **Kasi Produksi** | **Kabid Perikanan** | **Tim Pengaduan** | **Kepala Dinas** | **Petugas Sekretariat** | **Kelengkapan** | **Waktu** | **Output** |
| 1. | Pengaduan Lisan/tertulis |  |  |  |  |  |  |  | Identitas pengadu, masalah yang dilaporkan | 30 Menit | Informasi pengadu dan masalah |
| 2. | Menerima informasi/berkas pengaduan |  |  |  |  |  |  |  | Informasi & berkas pengaduan | 15 Menit | Informasi/berkaspengaduan yang diterima |
| 3. | Proses penyelesaian pengaduan |  |  |  |  |  |  |  | Informasi & berkas pengaduan | 15 Menit | Proses lanjutan |
| 4. | Rapat koordinasi internal |  |  |  |  |  |  |  | meja,kursi & materi permasalahan | 2 jam | Hasil rapat |
| 5. | Survey lapangan |  |  |  |  |  |  |  | Materi pengaduan / permasalahan | 1 hari | Hasil survey lapangan |
| 6. | Pembuatan surat tanggapan pengaduan |  |  |  |  |  |  |  | Komputer/laptop | 30 menit | Draft surat dan diparaf kabid |
| 7. | Penandatanganan surat tanggapan |  |  |  |  |  |  |  | Draft surat yang diparaf Kabid | 30 menit | Surat tanggapan yang ditandatangani |
| 8. | Pengarsipan surat |  |  |  |  |  |  |  | Surat tanggapan yang ditandatangani | 15 menit | Arsip surat |
| 9. | Surat tanggapan |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |