
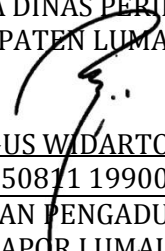
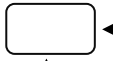













**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
DINAS PERIKANAN
Kasubbag. Umum dan Kepegawaian**

 <p align="center">PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG DINAS PERIKANAN Kasubbag. Umum dan Kepegawaian</p>	NOMOR SOP	Diskan/Umum dan Kepeg/02.18/2021
	TGL. PEMBUATAN	30 April 2020
	TGL. REVISI	-
	TGL. EFEKTIF	30 April 2020
	DISAHKAN OLEH	KEPALA DINAS PERIKANAN KABUPATEN LUMAJANG  <u>Ir. AGUS WIDARTO, MM</u> NIP. 196508111990031015
NAMA SOP	PELAYANAN PENGADUAN ONLINE LAPOR LUMAJANG	
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANAAN :	
<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 Kabupaten Lumajang Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang 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 79 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perikanan; 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. Ketua 2. Sekretaris 3. Koordinator Bidang 4. Anggota 	
KETERKAITAN :	PERALATAN DAN PERLENGKAPAN :	
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Pengelolaan Website; 2. SOP Penyusunan Daftar Informasi Publik; 3. SOP Penanganan Keberatan Informasi Publik. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data/Informasi 2. Komputer 3. Jaringan LAN / Internet 4. Aplikasi Media Sosial 5. ATK 	
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. History Log Akses pada Aplikasi 2. Rekapitulasi data pengaduan 3. Pengarsipan data/info 	

NO	Kegiatan	Pelaksana Mutu Baku						Mutu Baku			
		Pelapor	Admin User Pengaduan	Koordinator Bidang	Sekretaris	Ketua	Pejabat Penghubung	Admin Pengaduan Terkait	Waktu	Output	
1.	Pelapor mengisi formulir pengaduan online								Identitas pengadu, masalah yang dilaporkan	5 Menit	Informasi pengadu dan masalah
2.	Mengecek data diri pelapor								Informasi data diri pelapor yang valid	5 Menit	Pengaduan yang valid ditujukan kepada OPD
3.	Melaporkan pada atasan								Pengaduan valid yang belum ditanggapi	5 Menit	Proses lanjutan
4.	Memeriksa dan menghubungi pejabat penghubung terkait								Laporan pengaduan yang belum ditanggapi	1 jam	Laporan Pengaduan yang belum ditanggapi
5.	Mempelajari, menjawab pengaduan dan menyerahkan kepada petugas Administrastor								Laporan pengaduan yang belum ditanggapi	30 Menit	Tanggapan Pengaduan
6.	Menjawab Pengaduan								Tanggapan Pengaduan	5 menit	Pengaduan sudah ditanggapi
7.	Menyimpan Laporan dan Jawaban								1. Laporan Pengaduan 2. Tanggapan Pengaduan	5 menit	Menyimpan Dokumen Laporan dan Jawaban Pengaduan
8.	Menyusun rekap dan Laporan Kepada atasan								1. Laporan Pengaduan 2. Tanggapan Pengaduan	15 menit	Rekapitulasi Pengaduan