



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
 Jl. Ahmad Yani Nomor 25 Telepon (0334) 893193/881590
LUMAJANG - 67316

NOMOR SOP	SOP / BKD / 007
TGL.PEMBUATAN	
TGL.REVISI	4 JANUARI 2021
TGL.EFEKTIF	4 JANUARI 2021
DISAHKAN OLEH	KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH KABUPATEN LUMAJANG
	ARIF MUHAMMAD TAUFIK HIDAYAT, SH., M.Hum NIP. 19660710 199203 1 007
NAMA SOP	PENGADUAN MASYARAKAT

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Ketentuan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 63 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Lumajang; Peraturan Bupati Lumajang Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang. 	Memiliki kemampuan untuk mengoperasikan komputer/smartphone
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
	1. Komputer/Smartphone
Peringatan	Pencatat dan perdataan

	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Pimpinan	PIC (sesuai tupoksi)	Admin Web	Masyarakat	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Masyarakat membuka halaman web BKD Lumajang di http://bkd.lumajangkab.go.id				Mulai		1 Menit		
2	Masyarakat mengisi formulir pengaduan di menu Tanya Jawab.						5 Menit		
3	Admin web mengidentifikasi pengaduan yang dikirim oleh masyarakat.						5 Menit		
4	Admin web menelaah, memilah dan meneruskan pengaduan ke bidang yang menangani.						5 Menit		
5	Bidang yang menangani mempelajari, menjawab pengaduan dan mengkonsultasikan dengan pimpinan.						2 Jam		
6	Pimpinan menyetujui jawaban pengaduan.						30 Menit		
7	Admin web menjawab pengaduan pada web BKD.						5 Menit		

