



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN
RAKYAT DAERAH

Jalan Raya Wonorejo, Kecamatan Kedungjajang, Kabupaten Lumajang, 67358
Telepon (0334) 881846 - Faximlie (0334) 885040
Laman : dprd.lumajangkab.go.id Pos-el : dprd@lumajangkab.go.id

KEPUTUSAN SEKRETARIS DPRD KAB. LUMAJANG

Nomor : 000.8.3.2/ 36 /427.2/2025

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGISIAN BUKU TAMU ONLINE MELALUI Si-TAMPAN
(SISTEM INFORMASI TAMU & PENGADUAN ONLINE)
SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN LUMAJANG

SEKRETARIS DPRD KAB. LUMAJANG

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan birokrasi yang bersih dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara nasional, serta meningkatkan pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Lumajang perlu diciptakan inovasi guna mempercepat pelayanan yang efektif dan efisien;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan prima di lingkungan Sekretariat DPRD, maka perlu menetapkan Inovasi Sekretariat DPRD Kabupaten Lumajang dengan surat keputusan Sekretaris DPRD.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112 dan Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
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 Standar Pelayanan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 615);

6. Peraturan Daerah Kab. Lumajang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 26 Tahun 2024 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur Pengisian Buku Tamu Online melalui Si-TAMPAN (Sistem Informasi Tamu dan Pengaduan Online) pada Sekretariat DPRD Kabupaten Lumajang;
- KEDUA : Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu terlampir dalam keputusan ini;
- KETIGA : Menjamin konsistensi pelayanan kepada pengguna layanan dari aspek mutu, waktu dan prosedur.
- KEEMPAT : Pengguna layanan pada Sekretariat DPRD meliputi :
 - Forkopimda
 - ASN/Non ASN
 - Anggota DPRD Kabupaten/Kota lain
 - Instansi vertikal
 - Perbankan
 - BUMN/BUMD
 - Akademisi
 - Media massa
 - Mahasiswa/pelajar
 - Wirausaha/wiraswasta
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Lumajang
Pada Tanggal : 11 Juli 2025

SEKRETARIS DPRD

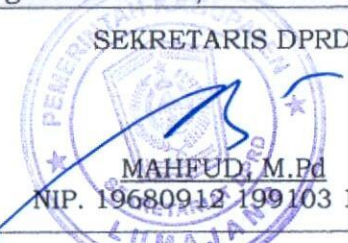


MAHFUD, M.Pd

NIP. 19680912 199103 1 009



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH

Nomor SOP	000.8.3.2/ /427.2/2025
Tanggal Pembuatan	11 Juli 2025
Tanggal Revisi	-
Judul SOP	Pengisian Buku Tamu Online melalui Si-TAMPAN (Sistem Informasi Tamu dan Pengaduan Online)
Disahkan oleh	SEKRETARIS DPRD  MAHFUD, M.Pd NIP. 19680912 199103 1 009

Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
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 Standar Pelayanan;
6. Peraturan Daerah Kab. Lumajang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 26 Tahun 2024 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kualifikasi Pelaksana

1. Minimal D3
2. Memahami teknologi
3. Memahami cara berkomunikasi yang baik dengan masyarakat.

Keterkaitan

1. SOP Penetapan 5S
2. SOP Penerimaan Pengaduan

Peralatan / Perlengkapan

1. Smart phone
2. Sistem buku tamu

Peringatan

Jika SOP tidak dilaksanakan, maka petugas pelayanan tidak dapat melakukan pengiriman data terkait kuesioner kepuasan masyarakat, sehingga berpengaruh pada nilai indeks kepuasan masyarakat pada Sekretariat DPRD.

Pencatatan dan Pendataan

Database buku tamu

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Buku			Ket.
		Tamu	Front Office (FO)	Pejabat Struktural	Kelengkapan & Peralatan	Waktu	Output	
1	Tamu datang, langsung menuju ke resepsionis / front office	Mulai				2 menit	-	
2	Petugas FO berdiri dengan melaksanakan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) kepada tamu dan menyampaikan barcode Si-TAMPAN untuk diisi oleh tamu				Smartphone	2 menit	Data tamu	
3	Tamu mengisi data diri melalui barcode Si-TAMPAN dan petugas front office langsung melakukan pengecekan data tamu secara real time.				Smartphone	2 menit	Data diri pengguna layanan terekam Si-TAMPAN	
4	Tamu bisa menunggu atau langsung diterima oleh pejabat struktural tergantung maksud dan tujuan tamu.					5 menit	Pelayanan tamu terlaksana	