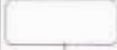













PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN LUMAJANG
BIDANG APLIKASI INFORMATIKA

NOMOR SOP	427.53/2/01.09/2018
TANGGAL PEMBUATAN	1 JANUARI 2018
TANGGAL REVISI	
TANGGAL PENGESAHAN	31 JANUARI 2018
DISAHKAN OLEH	<p>KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DONY FIMBRIYANTO YANTRI, S.Sos NIP. 19710113 199101 1 001</p>
NAMA SOP	SOP LAYANAN PENGADUAN ONLINE

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standard Pelayanan Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2016 tentang Pelayanan Publik Peraturan Daerah Nomor 16 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Peraturan Bupati Lumajang Nomor 72 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika 	<ol style="list-style-type: none"> Kepala Bidang Aplikasi Informatika Kepala Seksi Pengelolaan dan Pengembangan Informatika Admin Sistem Validator Nomor E-KTP Admin OPD
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
SOP Pengendalian Layanan Pengaduan Online	<ol style="list-style-type: none"> Komputer Server Jaringan internet Aplikasi SIAK Aplikasi Layanan Pengaduan Online
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
<ol style="list-style-type: none"> Pelaksana bertanggungjawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan 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"> History Log akses pada aplikasi Rekapitulasi data pengaduan

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		User	Admin Sistem	Validator	Admin OPD	Persyaratan/Perlengkapan	Waktu	Output	
1	Memasukkan pengaduan sesuai OPD yang dituju					Mengisi formulir sesuai data sebenarnya	5 menit	Isian data pengaduan sesuai dengan OPD yang dituju	
3	Menyimpan pengaduan secara otomatis ke dalam database					Telah mengisi formulir secara lengkap		Data pengaduan	otomatis on klik
4	Validator melaksanakan pengecekan nomor KTP User/Pengadu					Nomor KTP User/Pengadu	24 jam		1 x 24 jam sejak pengaduan dimasukkan oleh User
5	- Validator memberikan keterangan - pengaduan dengan KTP tidak valid secara otomatis tersimpan di database			 		Nomor KTP User/Pengadu	10 menit	hasil pengecekan nomor KTP	
6	- Pengaduan dengan nomor KTP valid ditampilkan - Pengaduan dengan nomor KTP tidak valid dijawab oleh admin OPD						7 hari	Data pengaduan yang sudah divalidasi nomor KTPnya	Data pengaduan yang valid otomatis masuk ke halaman admin OPD yang dituju
7	Menyimpan jawaban pengaduan secara otomatis ke database					- Username dan Password Admin OPD - Telah mengisi formulir jawab pengaduan secara lengkap		Data jawaban pengaduan	otomatis on klik
8	Jawaban ditampilkan					Sinkronisasi database pengaduan dan jawaban pengaduan		Pengaduan dan jawaban	otomatis on klik