



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
Jl. Alun Alun Utara No.7 Telp. (0334) 8780990 Fax. (0334) 887461
<http://www.lumajangkab.go.id> e-mail : kominfo@lumajangkab.go.id
LUMAJANG – 67316

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN LUMAJANG
Nomor : 188.065/1180/427.50/2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN LUMAJANG

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN LUMAJANG

Menimbang : bahwa dalam rangka membangun profil dan perilaku aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang yang memiliki integritas, produktivitas, dan akuntabel serta memiliki kemampuan memberikan pelayanan yang prima melalui perubahan pola pikir (*mind set*) dan budaya kerja (*culture set*) dalam sistem manajemen pemerintahan, maka dipandang perlu perlu menetapkan Standar Pelayanan dengan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten di Lingkungan Propinsi Jawa Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 9), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730).
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846).
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679).
5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor

- 99, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149).
6. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal.
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan Pedoman Standar Pelayanan.
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 157).
 11. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 272, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1).
 12. Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur.
 13. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik.
 14. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 13 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lumajang.
 15. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang.
 16. Peraturan Bupati Nomor 91 Tahun 2016 tentang Petunjuk pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik.
 17. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 99 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :
KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Dktum KESATU meliputi ruang lingkup pelayanan administrasi dan pelayanan jasa.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Lumajang
Pada tanggal 6 Maret 2024

Plt.KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA



MUSTAQIM, S.HI., M.A.
NIP. 19840518 201101 1 014

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA
NOMOR : 188.065/ /427.50/2024
TANGGAL : 6 Maret 2024

A. GAMBARAN UMUM DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan salah satu Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) yang dibentuk berdasarkan tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lumajang dan Peraturan Bupati Lumajang Nomor 99 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang.

Dinas Komunikasi dan Informatika adalah unsur Pelaksana urusan Pemerintahan bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian, berdasarkan kewenangan yang dimiliki pemerintah daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika menyelenggarakan fungsi:

1. Perumusan kebijakan bidang komunikasi dan informatika, statistik dan persandian;
2. Pelaksanaan kebijakan bidang komunikasi dan informatika, statistik dan persandian;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang komunikasi dan informatika, statistik dan persandian;
4. Pelaksanaan administrasi dinas bidang komunikasi dan informatika, statistik dan persandian;
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

Pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika sesuai dengan dan dalam koridor Sistem Pelayanan bahwa Dinas Komunikasi dan informatika mempunyai 3 (tiga) Bidang yaitu, Bidang Komunikasi Publik, Bidang Informasi Publik, dan Bidang Aplikasi Informatika.

Untuk mendorong semangat dan disiplin pegawai dalam melaksanakan tugas ditetapkan motto pelayanan publik yaitu **“Melaksanakan Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Statistik Yang Cepat, Tepat, Akurat, Transparan, Akuntabel”**.

Berdasarkan perannya, Dinas Komunikasi dan Informatika melaksanakan Pelayanan Jasa, terdiri dari :

- A. BIDANG KOMBLIK al :
 - a. Pelayanan Dokumentasi Kegiatan
 - b. Pelayanan Desain Grafis,Media Cetak Luar Ruang
 - c. Pelayanan Siaran Langsung LPPL Radio Suara Lumajang
 - d. Pelayanan TalkShow LPPL Radio Suara Lumajang
 - e. Pelayanan Penyiaran Berita LPPL Radio Suara Lumajang
 - f. Pelayanan Kerjasama Publikasi dengan Media Massa

B. BIDANG INFORMASI PUBLIK al :

- a. Pelayanan Informasi Publik
- b. Pelayanan Pengaduan Publik

C. BIDANG APTIKA al :

- a. Pelayanan Internet Terpadu
- b. Pelayanan Layanan Portal satu data Kabupaten Lumajang

1. PENUTUP

Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ini akan banyak mengubah perilaku pemerintah, sebagai pemegang mandate pelaksanaan penyelenggara Negara, yang awalnya banyak menutup informasi, menjadi pemerintah yang terbuka, dengan terbukanya informasi tersebut diharapkan semakin kecil kemungkinan untuk merugikan negara untuk kepentingan sendiri yang seringkali dilakukan oleh pihak yang diberi mandat.

Dengan demikian diharapkan mampu sebagai langkah-langkah nyata untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang bersih dari korupsi sesuai dengan harapan dari tujuan dibuatnya Undang-Undang tersebut, maka kontrol sangat diperlukan, sehingga menjadi kenyataan tidak hanya sebagai retorika,

Plt. KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA



MUSTAQIM, S.HI., M.A
NIP.19840518 201101 1 014

**STANDAR PELAYANAN DOKUMENTASI KEGIATAN
PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN LUMAJANG**

A. SERVICE DELIVERY

1. Persyaratan Pelayanan : 1) Surat Permohonan dari OPD
2) Disposisi Pimpinan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan : Pelayanan Dokumentasi Kegiatan diatur menggunakan Standar Operasional Prosedur (lampiran).

A. Secara offline (Surat)

1. OPD mengirimkan surat permohonan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika
2. Kepala Dinas Kominfo atau Sekretaris Dinas Kominfo menerima surat Permohonan dan mendisposisikan surat tersebut kepada Kabid Komunikasi Publik
3. Kabid Komunikasi Publik menerima disposisi surat dan meneruskan atau memerintahkan kameramen, fotografer dan operator drone untuk melaksanakan hasil disposisi
4. Kameramen, fotografer dan operator drone membuat surat tugas
5. Menerima surat tugas, mengajukan permohonan penggunaan peralatan dokumentasi
6. Menyetujui penggunaan peralatan
7. Mencatat penggunaan peralatan, dan menyerahkannya kepada pemohon
8. Menerima dan memeriksa kondisi peralatan
9. Melakukan kegiatan dokumentasi atau peliputan
10. Memindahkan file ke komputer, proses editing
11. Mengirim file berupa dokumen foto atau video melalui gdrive atau alat penyimpanan lainnya



3. Jangka Pelayanan Waktu : Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak diterimanya permintaan

4. Biaya Pelayanan : Tidak Dipungut Biaya
5. Produk Pelayanan : Hasil Dokumentasi Berupa Video Maupun Foto
6. Pengaduan layanan : Kabid Komunikasi Publik (0823-3802-4088)

B. MANUFACTURING

7. Dasar Hukum :
 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 Nomor 8 tahun 2016 tentang Pelayanan Publik.
 7. Peraturan Daerah Nomor 16 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
 8. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 72 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.
8. Sarana dan Prasarana :
 1. Peralatan dokumentasi dan perlengkapan pendukung
 2. Komputer multimedia
 3. Perangkat lunak editing video dan foto
 4. Jaringan internet
9. Kompetensi Pelaksana / Pemberi Layanan :
 1. Memiliki pengetahuan dan keterampilan teknis dalam penggunaan perangkat lunak dokumentasi, seperti Microsoft Office, Adobe Acrobat, Photoshop, atau perangkat lunak khusus lainnya yang sesuai dengan bidang dokumentasi yang diinginkan.
 2. Kemampuan menulis dengan jelas, ringkas, dan akurat sangat penting dalam dokumentasi.
 3. Kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tertulis, dengan OPD terkait
 4. Memiliki pemahaman yang kuat tentang subjek atau domain yang didokumentasikan
 5. Kemampuan untuk menyunting dan memeriksa dokumen untuk memastikan keakuratan, konsistensi, dan kelayakan
 6. Kemampuan untuk bekerja secara kolaboratif dalam tim, berkoordinasi dengan anggota tim lainnya, dan berkontribusi pada pencapaian tujuan Bersama
 7. Memahami dan mengikuti standar etika profesional dalam dokumentasi, termasuk penghormatan terhadap hak cipta, kerahasiaan informasi, dan integritas dokumentasi

10. Pengawasan Internal :
1. Apabila SOP ini tidak dijalankan sebagaimana mestinya akan berakibat pada tertundanya pelaksanaan dokumentasi kegiatan
2. Pelaksana bertanggungjawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan
3. Segala bentuk pentimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun output dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana
4. Petugas memberikan laporan secara berkala kepada atasan
5. Atasan selaku pengawas memberikan feedback atas laporan dari petugas
11. Jumlah Pelaksana / Pemberi Layanan : Staf Bidang Komunikasi Publik (Tim Dokumentasi)
12. Jaminan Pelayanan : Dengan ini Kami menyatakan akan berupaya memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya, sebagaimana Maklumat Pelayanan yang ditetapkan.
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan : Dengan ini Kami menyatakan akan berupaya memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya, sebagaimana Maklumat Pelayanan yang ditetapkan.
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana / Pemberi Layanan :
1. Evaluasi kinerja dilaksanakan per-tribulan sekali, berdasarkan hasil dari laporan kinerja dan laporan pelaksanaan.
2. Tindaklanjut dari hasil penilaian kinerja dilaksanakan pada tribulan berikutnya.

Lumajang, 6 Maret 2024

Mengetahui
Pit. KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

MUSTAQIM, S.H.I., M.A
NIP. 19840518 201101 1 014



**STANDAR PELAYANAN DESAIN GRAFIS, MEDIA CETAK LUAR RUANG
PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN LUMAJANG**

A. SERVICE DELIVERY

1. Persyaratan Pelayanan : 1) Register Permohonan Fasilitas
2) Lembar Lay-Out (Konsep Desain)
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan : Pelayanan Dokumentasi Kegiatan diatur menggunakan Standar Operasional Prosedur (lampiran).

A. Secara offline (Surat)

1. OPD mengirimkan surat permohonan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika
2. Kepala Dinas Kominfo atau Sekretaris Dinas Kominfo menerima surat Permohonan dan mendisposisikan surat tersebut kepada Kabid Komunikasi Publik
3. Kabid Komunikasi Publik menerima disposisi surat dan meneruskan atau memerintahkan tim multimedia untuk melaksanakan hasil disposisi
4. Melaksanakan rapat koordinasi teknis bersama tim multimedia dan tim teknis pemohon
5. Tim multimedia membuat lay out atau konsep desain awal
6. Tim multimedia melakukan kegiatan desain
7. Tim multimedia mengkonfirmasi hasil desain dengan pihak pemohon
8. Tim multimedia mengirimkan hasil desain
9. Tim multimedia melakukan penyimpanan data / arsip



3. Jangka Pelayanannya Waktu : Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak diterimanya permintaan

4. Biaya Pelayanan : Tidak Dipungut Biaya
5. Produk Pelayanan : Print out hasil desain berupa spanduk, baliho, baliho bando
6. Pengaduan layanan : Kabid Komunikasi Publik (0823-3802-4088)

B. MANUFACTURING

7. Dasar Hukum :
 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
 2. Permen PAN Nomor PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.
8. Sarana dan Prasarana :
 1. Komputer multimedia
 2. Perangkat lunak, seperti corel
 3. Jaringan internet
9. Kompetensi Pelaksana / Pemberi Layanan :
 1. Kemampuan untuk menghasilkan ide-ide kreatif dan inovatif dalam desain visual yang menarik perhatian
 2. Penguasaan atas prinsip-prinsip desain grafis, termasuk komposisi, tipografi, warna, dan penggunaan elemen grafis lainnya untuk menciptakan pesan yang efektif
 3. Kemampuan untuk menggunakan perangkat lunak desain grafis seperti Adobe Photoshop, Illustrator, atau perangkat lunak desain lainnya dengan mahir
 4. Kemampuan untuk mengkomunikasikan pesan dengan jelas dan efektif melalui desain visual, termasuk penggunaan teks, gambar, dan grafik.
10. Pengawasan Internal :
 1. Apabila SOP ini tidak dijalankan sebagaimana mestinya akan berakibat pada tertundanya pelaksanaan desain media luar ruang
 2. Pelaksana bertanggungjawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan
 3. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun output dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana
 4. Petugas memberikan laporan secara berkala kepada atasan
 5. Atasan selaku pengawas memberikan feedback atas laporan dari petugas
11. Jumlah Pelaksana / Pemberi Layanan : Staf Bidang Komunikasi Publik (Tim Multimedia)
12. Jaminan Pelayanan : Dengan ini Kami menyatakan akan berupaya memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya, sebagaimana Maklumat Pelayanan yang ditetapkan.
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan : Dengan ini Kami menyatakan akan berupaya memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya, sebagaimana Maklumat Pelayanan yang ditetapkan.

14. Evaluasi Kinerja :
Pelaksana / Pemberi
Layanan

1. Evaluasi kinerja dilaksanakan per-tribulan sekali, berdasarkan hasil dari laporan kinerja dan laporan pelaksanaan.
2. Tindaklanjut dari hasil penilaian kinerja dilaksanakan pada tribulan berikutnya.

Lumajang, 6 Maret 2024

Mengetahui,
Plt. KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

MUSTAQIM, S.H.I., M.A
NIP. 19840518 201101 1 014

**STANDAR PELAYANAN
(LPPL RADIO SUARA LUMAJANG)
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN LUMAJANG**


A. SERVICE DELIVERY




1. Persyaratan : SOP Siaran Langsung LPPL Radio Suara Lumajang Pelayanan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan :
 - 1) Pembuatan surat penugasan untuk petugas dilaksanakan Kepala Bidang
 - 2) Penyerahan surat penugasan dilaksanakan Penanggung Jawab LPPL Radio Suara Lumajang
 - 3) Penyampaian surat penugasan dilaksanakan Staff unit Siaran dan Produksi
 - 4) Penyiapan peralatan siaran langsung dilaksanakan Staff Unit Teknisi
 - 5) Pendistribusian peralatan dan kru peliputan kelokasi siaran dilaksanakan Staff Unit Umum
 - 6) Pelaksanaan Siaran Langsung dilaksanakan Staf Unit Siaran dan Produksi
 - 7) Hasil liputan direkam dan diedit yang dilaksanakan Staf Unit Siaran dan Produksi kemudian ditunjukkan Staf unit Umum
 - 8) Pelaporan kepada Portal Lumajangkab yang dilaksanakan Staff unit pemberitaan
 - 9) Penyiaran kegiatan Siaran Langsung kedalam bentuk berita melalui program Newsbreak, Linisepulu yang dilaksanakan Staf Unit Siaran dan Produksi



3. Jangka Waktu Pelayanan : Proses penyelesaian tugas dan pelayanan diselesaikan setiap hari kerja

4. Biaya Pelayanan : GRATIS (tanpa biaya)
5. Produk Pelayanan : Berupa laporan dan layanan informasi yang disiarkan melalui LPPL Radio Suara Lumajang serta media sosial resmi LPPL Radio Suara Lumajang
6. Pengaduan layanan : 1. Joko (Kepala Bidang Komunikasi Publik)
2. Ridwan Effendy (Penanggung Jawab LPPL Radio Suara Lumajang)
3. Sumari (Staff Administrasi)
4. Fransisca Bunga (Kepala Unit Media Sosial)
5. Rizky Surya Amelia (Kepala Unit Penyiaran)
6. Bobby Widjayanto (Kepala Unit Pemberitaan)
7. Edi Junaedi (Kepala Unit Teknisi)

-  1. Sumari (085746862059)
2. Fransisca Bunga (082141002030)
3. Rizky Surya Amelia (08979186988)
4. Bobby Widjayanto (08999980169)
5. Edi Junaedi (085330061678)

-  LPPLRadioSuaraLumajang
 LPPLRadioSuaraLumajang
 suaralumajangradio@Gmail.com

B. MANUFACTURING

7. Dasar Hukum : 1) Undang-Undang No. 14 Tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik;
3) Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010, tentang Pelaksanaan UU No. 14 tahun 2008;
4) KepMenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik;
5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan;
6) Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016, tentang Pelayanan Publik;
7) Peraturan Daerah No. 5 tahun 2017, tentang Pembentukan LPPL Radio Suara Lumajang;
8) Peraturan Bupati No. 99 tahun 2021, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.
8. Sarana Prasarana dan : 1) Perangkat Komputer
2) Mixer
3) Peralatan siaran
4) Meja dan kursi
5) Alat Tulis dan Kertas
6) Peralatan teknisi
7) Mic
8) Hand Phone (HP)
9) Headset
9. Kompetensi Pelaksana / Pemberi Layanan : Petugas pada setiap desk layanan memiliki kompetensi serta memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman sesuai dengan jabatan serta tugas dan fungsinya.

10. Pengawasan Internal : Penanggung jawab LPPL Radio Suara Lumajang mengawasi pelaksanaan para Kepala Unit dan staffnya disetiap melaksanakan tugasnya masing-masing.
11. Jumlah Pelaksana / Pemberi Layanan : Siaran Langsung LPPL Radio Suara Lumajang, 7 petugas
12. Jaminan Pelayanan : Pelaksanaan Pelayanan dan tugas disetiap unit sudah sesuai prosedur.
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan :
1) Ruang kerja yang memadai
2) Penyimpanan dokumen yang aman
3) Fasilitas listrik yang aman
4) Adanya sarana pemadam kebakaran
14. Evaluasi Kinerja Pelakana / Pemberi Layanan : Evaluasi kinerja disetiap unit atau pelaksana dilakukan setiap bulan guna mengetahui tingkat pelayanannya supaya dalam pelaksanaannya dapat berjalan dengan maksimal.

Lumajang, 6 Maret 2024

Plt. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Lumajang



MUSTAQIM, SHI, MA

NIP. 19840518 201101 1 014

**STANDAR PELAYANAN
(LPPL RADIO SUARA LUMAJANG)
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN LUMAJANG**




A. SERVICE DELIVERY

1. Persyaratan : SOP Talkshow LPPL Radio Suara Lumajang Pelayanan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan :
 - 1) Penjadwalan Talkshow dilaksanakan Kepala Bidang
 - 2) Penugasan Talkshow dilaksanakan Kepala Bidang
 - 3) Pelaksanaan Talkshow dilaksanakan Staff Unit Siaran dan Produksi
 - 4) Penyusunan berita hasil Talkshow dilaksanakan Staff Unit Pemberitaan
 - 5) Pelaporan kepada portalkab. Lumajang Staff Unit Umum



3. Jangka Waktu Pelayanan : Proses penyelesaian tugas dan pelayanan diselesaikan setiap hari kerja
4. Biaya Pelayanan : GRATIS (tanpa biaya)
5. Produk Pelayanan : Berupa laporan dan layanan informasi yang disiarkan melalui LPPL Radio Suara Lumajang serta media sosial resmi LPPL Radio Suara Lumajang
6. Pengaduan layanan :
 1. Joko (Kepala Bidang Komunikasi Publik)
 2. Ridwan Effendy (Penanggung Jawab LPPL Radio Suara Lumajang)
 3. Sumari (Staff Administrasi)
 4. Fransisca Bunga (Kepala Unit Media Sosial)
 5. Rizky Surya Amelia (Kepala Unit Penyiaran)
 6. Bobby Widjayanto (Kepala Unit Pemberitaan)

- 1. Sumari (085746862059)
- 2. Fransisca Bunga (082141002030)
- 3. Rizky Surya Amelia (08979186988)
- 4. Bobby Widjayanto (08999980169)

-  LPPLRadioSuaraLumajang
-  LPPLRadioSuaraLumajang
-  suaralumajangradio@Gmail.com

B. MANUFACTURING

7. Dasar Hukum :
 - 1) Undang-Undang No. 14 Tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 - 2) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik;
 - 3) Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010, tentang Pelaksanaan UU No. 14 tahun 2008;
 - 4) KepMenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik;
 - 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan;
 - 6) Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016, tentang Pelayanan Publik;
 - 7) Peraturan Daerah No. 5 tahun 2017, tentang Pembentukan LPPL Radio Suara Lumajang;
 - 8) Peraturan Bupati No. 99 tahun 2021, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.

8. Sarana dan Prasarana :
 - 1) Perangkat Komputer
 - 2) Mixer
 - 3) Peralatan siaran
 - 4) Meja dan kursi
 - 5) Alat Tulis dan Kertas
 - 6) Mic
 - 7) Hand Phone (HP)
 - 8) Headset

9. Kompetensi Pelaksana / Pemberi Layanan : Petugas pada setiap desk layanan memiliki kompetensi serta memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman sesuai dengan jabatan serta tugas dan fungsinya.

10. Pengawasan Internal : Penanggung jawab LPPL Radio Suara Lumajang mengawasi pelaksanaan para Kepala Unit dan staffnya disetiap melaksanakan tugasnya masing-masing.

11. Jumlah Pelaksana / Pemberi Layanan : Talkshow LPPL Radio Suara Lumajang, 3 petugas

12. Jaminan Pelayanan : Pelaksanaan Pelayanan dan tugas disetiap unit sudah sesuai prosedur.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan :
 - 1) Ruang kerja yang memadai
 - 2) Penyimpanan dokumen yang aman
 - 3) Fasilitas listrik yang aman
 - 4) Adanya sarana pemadam kebakaran

14. Evaluasi Kinerja : Evaluasi kinerja disetiap unit atau pelaksana dilakukan
Pelaksana / Pemberi setiap bulan guna mengetahui tingkat pelayanannya
Layanan supaya dalam pelaksanaannya dapat berjalan dengan maksimal.

Lumajang, 6 Maret 2024

Plt. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Lumajang



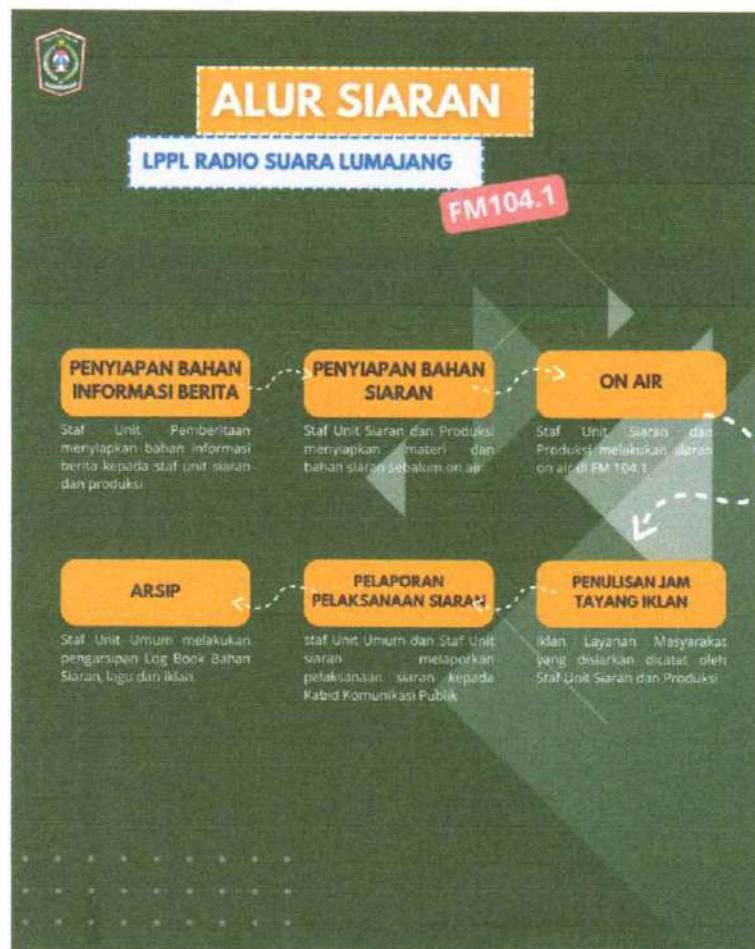
MUSTAQIM, SHI, MA

NIP. 19840518 201101 1 014

**STANDAR PELAYANAN
(LPPL RADIO SUARA LUMAJANG)
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN LUMAJANG**


A. SERVICE DELIVERY




1. Persyaratan : SOP Penyiar Pada LPPL Radio Suara Lumajang Pelayanan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan :
 - 1) Penyiapan bahan informasi berita dilaksanakan Staff Unit Pemberitaan
 - 2) Penyiapan bahan siaran dilaksanakan Staff Unit Siaran dan Produksi
 - 3) Pelaksanaan Siaran dilaksanakan Staff Unit Siaran dan Produksi
 - 4) Penuisan Jam Tayang Iklan dilaksanakan Staff Unit Siaran dan Produksi
 - 5) Pelaporan pelaksanaan siaran dilaksanakan Penanggung Jawab LPPL Radio Suara Lumajang dilanjutkan atau dilaporkan kepada Kepala Bidang



3. Jangka Waktu Pelayanan : Proses penyelesaian tugas dan pelayanan diselesaikan setiap hari kerja
4. Biaya Pelayanan : GRATIS (tanpa biaya)
5. Produk Pelayanan : Berupa laporan dan layanan informasi yang disiarkan melalui LPPL Radio Suara Lumajang serta media sosial resmi LPPL Radio Suara Lumajang
6. Pengaduan layanan :
 1. Joko (Kepala Bidang Komunikasi Publik)
 2. Ridwan Effendy (Penanggung Jawab LPPL Radio Suara Lumajang)
 3. Fransisca Bunga (Kepala Unit Media Sosial)

4. Rizky Surya Amelia (Kepala Unit Penyiaran)
5. Bobby Widjayanto (Kepala Unit Pemberitaan)

-  1. Fransisca Bunga (082141002030)
 2. Rizky Surya Amelia (08979186988)
 3. Bobby Widjayanto (08999980169)

-  LPPLRadioSuaraLumajang
 LPPLRadioSuaraLumajang
 suaralumajangradio@Gmail.com

B. MANUFACTURING

7. Dasar Hukum : 1) Undang-Undang No. 14 Tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 2) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik;
 3) Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010, tentang Pelaksanaan UU No. 14 tahun 2008;
 4) KepMenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik;
 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan;
 6) Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016, tentang Pelayanan Publik;
 7) Peraturan Daerah No. 5 tahun 2017, tentang Pembentukan LPPL Radio Suara Lumajang;
 8) Peraturan Bupati No. 99 tahun 2021, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.
8. Sarana dan Prasarana : 1) Perangkat Komputer
 2) Mixer
 3) Peralatan siaran
 4) Meja dan kursi
 5) Alat Tulis dan Kertas
 6) Mic
 7) Hand Phone (HP)
 8) Headset
9. Kompetensi Pelaksana / Pemberi Layanan : Petugas pada setiap desk layanan memiliki kompetensi serta memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman sesuai dengan jabatan serta tugas dan fungsinya.
10. Pengawasan Internal : Penanggung jawab LPPL Radio Suara Lumajang mengawasi pelaksanaan para Kepala Unit dan staffnya disetiap melaksanakan tugasnya masing-masing.
11. Jumlah Pelaksana / Pemberi Layanan : Penyiar Pada LPPL Radio Suara Lumajang, 5 Petugas
12. Jaminan Pelayanan : Pelaksanaan Pelayanan dan tugas disetiap unit sudah sesuai prosedur.
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan : 1) Ruang kerja yang memadai
 2) Penyimpanan dokumen yang aman
 3) Fasilitas listrik yang aman
 4) Adanya sarana pemadam kebakaran

14. Evaluasi Kinerja : Evaluasi kinerja disetiap unit atau pelaksana dilakukan
Pelaksana / Pemberi setiap bulan guna mengetahui tingkat pelayanannya
Layanan supaya dalam pelaksanaannya dapat berjalan dengan maksimal.

Lumajang, 6 Maret 2024

Plt. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Lumajang



MUSTAQIM, SHI, MA

NIP. 19840518 201101 1 014

**STANDAR PELAYANAN KERJASAMA PUBLIKASI DENGAN MEDIA MASSA
PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN LUMAJANG**

A. SERVICE DELIVERY

1. Persyaratan Pelayanan : 1) Surat Permohonan Kerjasama Media Massa
2) Disposisi Pimpinan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan : Pelayanan Kerjasama Publikasi dengan Media Massa diatur menggunakan Standar Operasional Prosedur (lampiran).

A. Secara offline (Surat)

1. Media Massa menyampaikan permohonan Kerjasama kemitraan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika
2. Staf administrasi menerima, memeriksa dan meneliti surat permohonan media sesuai persyaratan yang ditentukan
3. Kabid Komunikasi Publik menerima dan memeriksa media massa
4. Sekdin menerima permohonan dan mengajukan konsep surat dan Keputusan Kerjasama pengumpulan berita dari media massa
5. Kepala Dinas menandatangani surat keputusan Kerjasama pengumpulan berita dari media massa
6. Pers dan Diskominfo menandatangani keputusan kerjasama pemberitaan media massa
7. Pers/ media massa mengirimkan berita sesuai keputusan bersama yang telah ditandatangani
8. Diskominfo menerima berita dan disusun sambil mempersiapkan berjas administrasi pembayaran
9. Diskominfo melakukan pembayaran sesuai kesepakatan



3. Jangka Waktu Pelayanan : Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 21 (dua puluh satu) hari kerja sejak diterimanya permintaan
4. Biaya Pelayanan : Tidak Dipungut Biaya
5. Produk Pelayanan : Publikasi pemberitaan
6. Pengaduan layanan : Kabid Komunikasi Publik (0823-3802-4088)

B. MANUFACTURING

7. Dasar Hukum : Peraturan Bupati Lumajang No. 43 Tahun 2017 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemkab Lumajang
8. Sarana dan Prasarana :
 1. Buku agenda surat masuk dan keluar
 2. Komputer
 3. Lembar disposisi
9. Kompetensi Pelaksana / Pemberi Layanan :
 1. Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan media massa
 2. Mampu merumuskan pesan yang relevan dan menarik bagi media massa serta audiens
 3. Membangun dan memelihara hubungan yang baik dengan wartawan
 4. Memiliki pemahaman yang kuat tentang etika dalam hubungan dengan media massa, termasuk prinsip-prinsip seperti kejujuran, integritas, dan transparansi
10. Pengawasan Internal :
 1. Apabila SOP ini tidak dijalankan sebagaimana mestinya akan berakibat pada tertundanya pelaksanaan Kerjasama dengan media massa
 2. Pelaksana bertanggungjawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan
 3. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun output dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana
 4. Petugas memberikan laporan secara berkala kepada atasan
 5. Atasan selaku pengawas memberikan feedback atas laporan dari petugas
11. Jumlah Pelaksana / Pemberi Layanan : Staf Bidang Komunikasi Publik
12. Jaminan Pelayanan : Dengan ini Kami menyatakan akan berupaya memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya, sebagaimana Maklumat Pelayanan yang ditetapkan.
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan : Dengan ini Kami menyatakan akan berupaya memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya, sebagaimana Maklumat Pelayanan yang ditetapkan.

14. Evaluasi Kinerja :
Pelaksana / Pemberi
Layanan
1. Evaluasi kinerja dilaksanakan per-tribulan sekali, berdasarkan hasil dari laporan kinerja dan laporan pelaksanaan.
 2. Tindaklanjut dari hasil penilaian kinerja dilaksanakan pada tribulan berikutnya.

Lumajang, 6 Maret 2024

Mengetahui,
Plt. KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA



MUSTAQIM, S.H.I., M.A
NIP. 19840518 201101 1 014

**STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN LUMAJANG**

A. SERVICE DELIVERY

1. Persyaratan Pelayanan : 1) Mengisi data diri pada formulir
2) Melampirkan KTP
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan : Pelayanan informasi PPID Kab. Lumajang terbagi menjadi 2 cara, yakni secara offline dan online. Semua pelayanan permintaan informasi diatur menggunakan Standar Operasional Prosedur (lampiran).

A. Secara offline (Langsung)

1. Pemohon informasi datang ke desk layanan informasi mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy, KTP pemohon dan pengguna informasi;
2. Petugas memberikan Tanda Bukti Penerimaan Permintaan Informasi Publik kepada pemohon informasi
3. Petugas memproses permintaan pemohon sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon;
4. Petugas menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan PPID Pembantu menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
5. Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik kepada pemohon/pengguna informasi public



B. Secara Offline (Surat):

1. Pemohon informasi menuliskan surat permohonan informasi disertai dengan data

diri, maksud, dan tujuan permohonan informasi

2. Melampirkan KTP
3. Surat dikirimkan ke Dinas Kominfo Kab. Lumajang
4. Pengiriman informasi yang diminta akan dikirim melalui surat. Jika informasi yang diminta tersebut merupakan informasi yang dikecualikan, maka akan diberikan pemberitahuan secara tertulis.



C. Secara Online (Website):

1. Mengisi formulir permohonan informasi di website ppid.lumajangkab.go.id
2. Melampirkan KTP
3. Mengisi data sesuai identitas pemohon sesuai KTP
4. Mengisi data permohonan
5. Pengiriman informasi yang diminta akan dikirim melalui website/ email. Jika informasi yang diminta tersebut merupakan informasi yang dikecualikan, maka akan diberikan pemberitahuan secara tertulis.



D. Secara Online (Email)

1. Menulis permohonan informasi disertai data diri, maksud, dan tujuan permohonan informasi melalui email
2. Melampirkan KTP
3. Email permohonan informasi dikirimkan ke ppid@lumajangkab.go.id
4. Pengiriman informasi yang diminta akan dikirim melalui email. Jika informasi yang diminta tersebut merupakan informasi yang dikecualikan, maka akan diberikan pemberitahuan secara tertulis.



3. Jangka Waktu : Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (tujuh) hari kerja sejak diterimanya permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak. PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja;
4. Biaya Pelayanan : PPID Kabupaten Lumajang menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya).
5. Produk Pelayanan : Dokumen permintaan informasi
6. Pengaduan layanan : Nama Petugas:
 1. Hendri Setyawan (0878-9624-9094)
 2. Ariesta Yuga (0851-3030-8130)

Facebook:
Diskominfo Lumajang
Instagram:
[@ppidlumajang](https://www.instagram.com/ppidlumajang)
[@diskominfolumajang](https://www.instagram.com/diskominfolumajang)

Email:
ppid@lumajangkab.go.id
diskominfo@lumajangkab.go.id

B. MANUFACTURING

7. Dasar Hukum : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik
4. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik
5. Peraturan Bupati Lumajang No 13 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi;
6. Keputusan Bupati Lumajang Nomor 188.45/95/427.12/2023 tentang Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang
8. Sarana dan Prasarana : 1. Ruang desk pelayanan
2. Komputer
3. Printer
4. Jaringan internet
9. Kompetensi Pelaksana / Pemberi Layanan : 1. Mengetahui regulasi layanan informasi
2. Memahami regulasi klasifikasi informasi
3. Memiliki kemampuan administrasi kearsipan
4. Memiliki pengetahuan tentang pengoperasian komputer
10. Pengawasan Internal : 1. Apabila SOP ini tidak dijalankan sebagaimana mestinya akan berakibat pada tertundanya pemberian informasi dan dokumentasi public
2. Pelaksana bertanggungjawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan
3. Segala bentuk pentimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun output dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana
4. Petugas memberikan laporan secara berkala kepada atasan
5. Atasan selaku pengawas memberikan feedback atas laporan dari petugas
11. Jumlah Pelaksana / Pemberi Layanan : 1. Pranata Hubungan Masyarakat
2. Staf Bidang Informasi Publik
12. Jaminan Pelayanan : Dengan ini Kami menyatakan akan berupaya memberikan pelayanan informasi public dengan sebaik-baiknya, sebagaimana yang ditetapkan dalam Peraturan Bupati Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi, serta mengacu pada ketentuan peraturan yang berlaku.
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan : Dengan ini Kami menyatakan akan berupaya memberikan pelayanan informasi public dengan sebaik-baiknya, sebagaimana yang ditetapkan dalam Peraturan Bupati Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi, serta mengacu pada ketentuan peraturan yang berlaku.

Semua hal yang berkaitan dengan data pemohon informasi akan Kami jaga kerahasiaannya.

14. Evaluasi Kinerja :
Pelaksana / Pemberi Layanan
1. Evaluasi kinerja dilaksanakan per-tribulan sekali, berdasarkan hasil dari laporan kinerja dan laporan pelaksanaan pelayanan informasi.
 2. Tindaklanjut dari hasil penilaian kinerja dilaksanakan pada tribulan berikutnya.

Lumajang, 6 Maret 2024

Plt. Kepala Dinas Komunikasi
dan Informatika



MUSTAQIM, S.H.I., M.A

NIP. 19840518 201101 1 014

**STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK
PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN LUMAJANG**

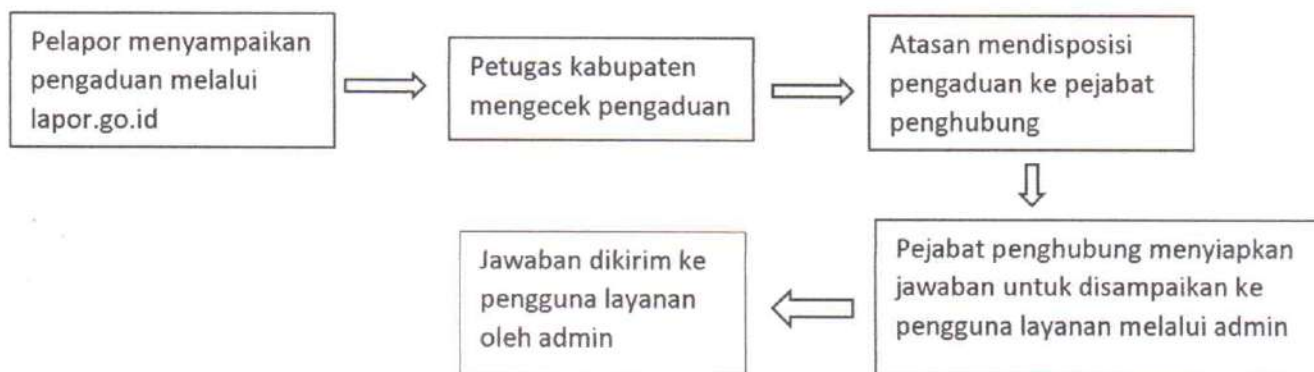
A. SERVICE DELIVERY

1. Persyaratan Pelayanannya :
 - 1) Melalui saluran SP4N-LAPOR! : Masyarakat menyampaikan pengaduan secara langsung melaporkan kejadian dengan menyebutkan :
 - a. nama dan alamat lengkap pelapor
 - b. Melaporkan Kejadian Jenis Kedaruratan
 - c. Waktu, Tempat Kejadian
 - 2) Melalui saluran Web Portal Lapor Lumajang : Mengisi data diri pada formulir
 - 3) Melalui saluran grup Facebook Lapor Lumajang
 - a. Memiliki akun Facebook
 - b. Menjadi member grup Fb Lapor Lumajang

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan : Pelayanan pengaduan Kab. Lumajang secara online melalui 3 saluran. Semua pelayanan pengaduan diatur menggunakan Standar Operasional Prosedur (lampiran).

A. Saluran SP4N-LAPOR!

1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) melalui www.lapor.go.id;
2. Petugas kabupaten SP4N-LAPOR! mengakses SP4N-LAPOR!, mengecek pengaduan yang masuk, menelaah, menyalin pengaduan dalam bentuk *hard copy* dan meneruskan kepada atasan;
3. Atasan mendisposisi pengaduan untuk dijawab/ditangani oleh pejabat penghubung;
4. Pejabat penghubung menyiapkan jawaban/penanganan pengaduan;
5. Jawaban/Penanganan Pengaduan secara tertulis yang telah disetujui pimpinan diteruskan kepada pejabat penghubung untuk disampaikan kepada pengguna layanan melalui SP4N-LAPOR! melalui admin penghubung;
6. Jawaban dikirim oleh admin penghubung ditujukan pengguna layanan.



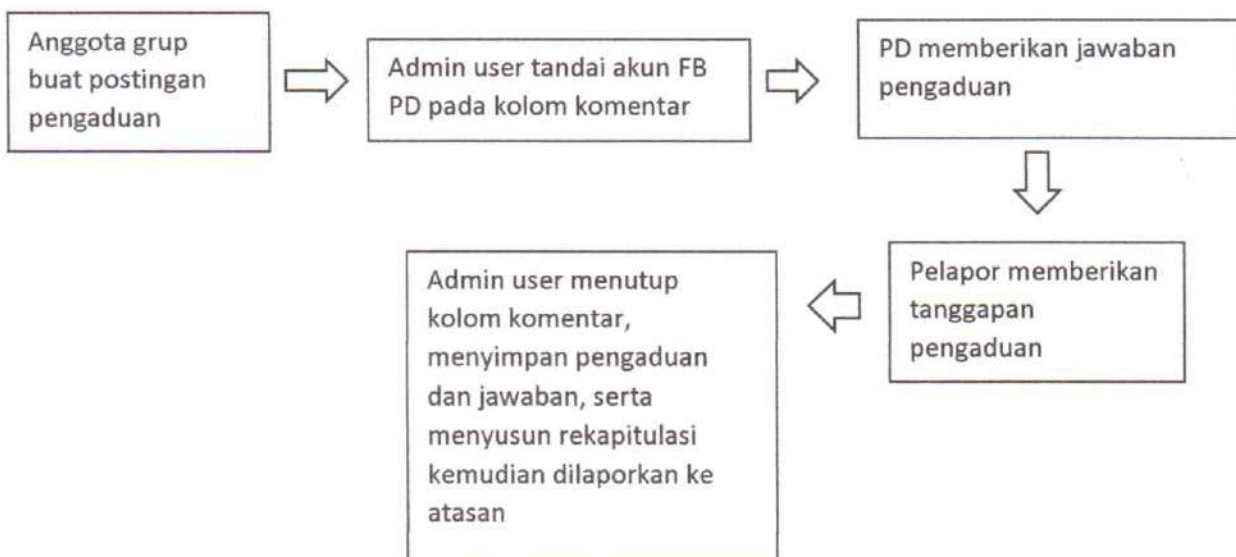
B. Saluran Web Portal Lapor Lumajang:

1. Pelapor mengisi formulir pengaduan online
2. Admin User mengecek/validasi data pelapor
3. Admin User melaporkan ke atasan (Kabid - Kadis)
4. Kadis menghubungi Pejabat Penghubung (Kadis PD terkait)
5. Pejabat Penghubung mempelajari, menjawab pengaduan, dan menyerahkan kepada Admin Pengaduan
6. Admin pengaduan menjawab pengaduan



C. Saluran Facebook Lapor Lumajang:

1. Member membuat postingan yang bersifat pengaduan
2. Admin User menandai (tag) akun Fb PD pada kolom komentar
3. OPD memberikan jawaban atas pengaduan tersebut
4. Pelapor memberikan tanggapan atas jawaban PD
5. Admin User menutup kolom komentar
6. Admin System menyimpan pengaduan dan jawaban
7. Menyusun rekap dan laporan kepada atasan merupakan informasi yang dikecualikan, maka akan diberikan pemberitahuan secara tertulis.



3. Jangka Waktu Pelayanan : 1. Melalui SP4N-LAPOR! : Paling lama 8 (delapan) hari terhitung pengaduan diterima.
2. Melalui Web Portal Lapor Lumajang : 105 menit
3. Melalui Facebook Lapor Lumajang : 80 menit
4. Biaya Pelayanan : Gratis (tidak dipungut biaya).
5. Produk Pelayanan : Tanggapan pengaduan dari PD terkait
6. Pengaduan layanan : Nama Petugas:
1. Meilaniza Fazzira (0857-4932-8650)

2. Ainul Yakin (0852-0494-4891)

1. SP4N-LAPOR! : www.lapor.go.id
2. website : <https://laporlumajang.lumajangkab.go.id/>
3. Facebook Lapor Lumajang :
<https://www.facebook.com/groups/laporlumajang/>

B. MANUFACTURING

7. Dasar Hukum :
 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 Nomor 8 tahun 2016 tentang Pelayanan Publik
 7. Peraturan Daerah Nomor 16 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
 8. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 7 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika
 9. Keputusan Bupati Lumajang Nomor 188.45/199/427.12/2021 tentang Tim Koordinasi Pengelola Layanan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Elektronik
8. Sarana dan Prasarana :
 1. Ruang desk pelayanan
 2. Komputer
 3. Printer
 4. Jaringan internet
9. Kompetensi Pelaksana / Pemberi Layanan :
 1. Kepala Dinas (Kadis)
 2. Kepala Bidang Informasi Publik (Kabid IP)
 3. JF Pranata Humas
 4. Admin User Pengaduan
 5. Petugas Administrator PD terkait
10. Pengawasan Internal :
 1. Apabila SOP ini tidak dijalankan sebagaimana mestinya akan berakibat pada pengaduan yang belum ditanggapi meningkat.
 2. Pelaksana bertanggungjawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan
 3. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun output dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana
 4. Petugas memberikan laporan secara berkala kepada atasan
 5. Atasan selaku pengawas memberikan *feedback* atas laporan dari petugas

11. Jumlah Pelaksana / Pemberi Layanan : 1. Pranata Hubungan Masyarakat
2. Staf Bidang Informasi Publik
12. Jaminan Pelayanan : Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan penuh tanggung jawab serta melakukan perbaikan secara terus menerus. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan : Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan penuh tanggung jawab serta melakukan perbaikan secara terus menerus. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana / Pemberi Layanan : 1. Evaluasi kinerja dilaksanakan per-tribulan sekali, berdasarkan hasil dari laporan kinerja dan laporan pelaksanaan pelayanan informasi.
2. Tindaklanjut dari hasil penilaian kinerja dilaksanakan pada tribulan berikutnya.

Lumajang, 6 Maret 2024

Plt. Kepala Dinas Komunikasi
dan Informatika



MUSTAQIM, S.H.I., M.A




NIP. 19840518 201101 1 014

STANDAR PELAYANAN
LAYANAN INTERNET TERPADU
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN LUMAJANG

A. SERVICE DELIVERY

1. Persyaratan Pelayanan :
 - 1) Surat Permohonan Internet Terpadu
 - 2) PIC OPD pemohon
 - 3) Alat-alat untuk instalasi jaringan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan :
 - 1) Pemohon mengirimkan surat Permohonan Internet Terpadu kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi surat kepada Kepala Bidang Aplikasi Informatika
 - 3) Kepala Bidang Aplikasi Informatika mendisposisikan kepada Teknisi untuk melakukan pengecekan lokasi dan penentuan alat-alat jaringan yang diperlukan
 - 4) Teknisi akan menghubungi PIC OPD pemohon untuk melakukan instalasi internet terpadu
 - 5) Teknisi melaporkan kepada Kepala Bidang Aplikasi Informatika bahwa internet terpadu sudah selesai di instalasi



3. Jangka Waktu Pelayanan : 1 s.d 2 Minggu
4. Biaya Pelayanan : Menyesuaikan dengan kebutuhan di masing-masing OPD
5. Produk Pelayanan : LAYANAN INTERNET TERPADU
6. Pengaduan layanan :
 -  Diskominfo Lumajang
 -  @diskominfolumajang
 -  kominfo@lumajangkab.go.id

B. MANUFACTURING

7. Dasar Hukum : 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 Nomor 8 tahun 2016 tentang Pelayanan Publik
7) Peraturan Daerah Nomor 16 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
8) Peraturan Bupati Lumajang Nomor 7 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika
8. Sarana dan Prasarana : 1) Komputer / Laptop
2) Jaringan LAN / Internet
3) Alat-alat untuk instalasi jaringan
9. Kompetensi Pelaksana / Pemberi Layanan : 1) Memiliki kemampuan troubleshooting Jaringan internet
2) Memiliki kemampuan instalasi Jaringan internet
10. Pengawasan Internal : 1) Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika melakukan monitoring terhadap penggunaan internet terpadu
2) Kepala Bidang Aplikasi Informatika melakukan monitoring terhadap penggunaan internet terpadu
3) Kepala Seksi Pengembangan dan Pengelolaan Infrastruktur TIK melakukan monitoring terhadap penggunaan internet terpadu
11. Jumlah Pelaksana / Pemberi Layanan : 4 s.d 10 orang
12. Jaminan Pelayanan : Jaminan layanan internet terpadu yang berkualitas

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan : Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dengan adanya BPJS ketenagakerjaan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana / Pemberi Layanan : Evaluasi Penanganan gangguan internet terpadu dilakukan setiap triwulan

Lumajang, 6 Maret 2024

Plt. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Lumajang



MUSTAQIM, S.HI., M.A
NIP/19840518 201101 1 014

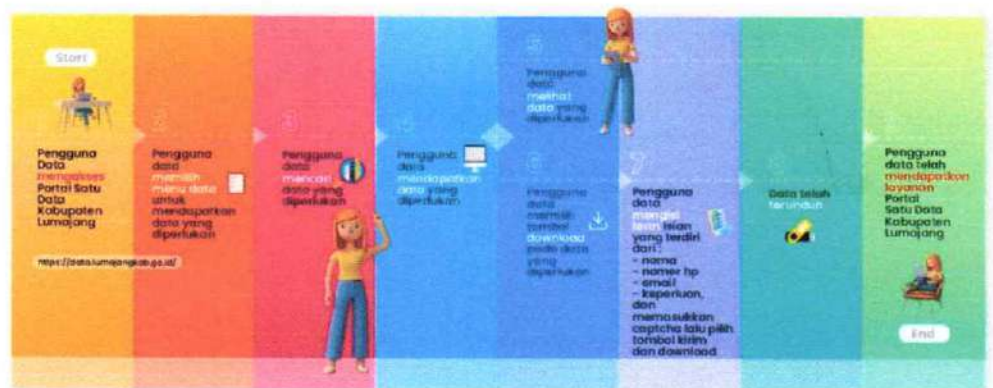
STANDAR PELAYANAN
LAYANAN PORTAL SATU DATA KABUPATEN LUMAJANG
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN LUMAJANG

A. SERVICE DELIVERY

1. Persyaratan Pelayanan : 1) Alamat email
2) Nomor hp

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan : 1) Pengguna data mengakses Portal Satu Data Kabupaten Lumajang
2) Pengguna data memilih menu data untuk mendapatkan data yang diperlukan
3) Pengguna data mencari data yang diperlukan
4) Pengguna data mendapatkan data yang diperlukan
5) Pengguna data memilih tombol download pada data yang diperlukan
6) Pengguna data mengisi form isian yang terdiri dari nama, nomer hp, alamat email, keperluan mengunduh data dilanjutkan dengan mengisi captcha lalu pilih tombol kirim dan download
7) Data telah terunduh
8) Pengguna data mendapatkan layanan Portal Satu Data Kabupaten Lumajang

LAYANAN PORTAL SATU DATA KABUPATEN LUMAJANG



3. Jangka Waktu Pelayanan : 5 menit

4. Biaya Pelayanan : GRATIS

5. Produk Pelayanan : DATA STATISTIK SEKTORAL

6. Pengaduan layanan :  Diskominfo Lumajang
 @diskominfo lumajang
 kominfo@lumajangkab.go.id

B. MANUFACTURING

7. Dasar Hukum : Peraturan Bupati Lumajang No 66 Tahun 2020 tentang Satu Data Kabupaten Lumajang
8. Sarana dan Prasarana : 1) Komputer/HP/Tablet
2) Jaringan internet
9. Kompetensi Pelaksana / Pemberi Layanan : -
10. Pengawasan Internal : 1) Kepala Organisasi Perangkat Daerah (OPD) selaku produsen data melakukan validasi terhadap data statistik sektoral yang diunggah pada Portal Satu Data Kabupaten Lumajang
2) Seksi Penyelenggaraan Statistik Sektoral melakukan verifikasi terhadap data statistik sektoral yang diunggah oleh produsen data pada Portal Satu Data Kabupaten Lumajang
3) Kepala Bidang Aptika melakukan monitoring dan evaluasi terhadap data-data yang diupload di Portal Satu Data Kabupaten Lumajang
11. Jumlah Pelaksana / Pemberi Layanan : -
12. Jaminan Pelayanan : -
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan : -
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana / Pemberi Layanan : 1) Rapat koordinasi dengan produsen data minimal 1 triwulan sekali
2) Rapat koordinasi melalui forum satu data minimal 1 tahun sekali

Lumajang, 6 Maret 2024

Plt. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika

Kabupaten Lumajang



MUSTAQIM, S.HI., M.A

NIP. 19840518 201101 1 014