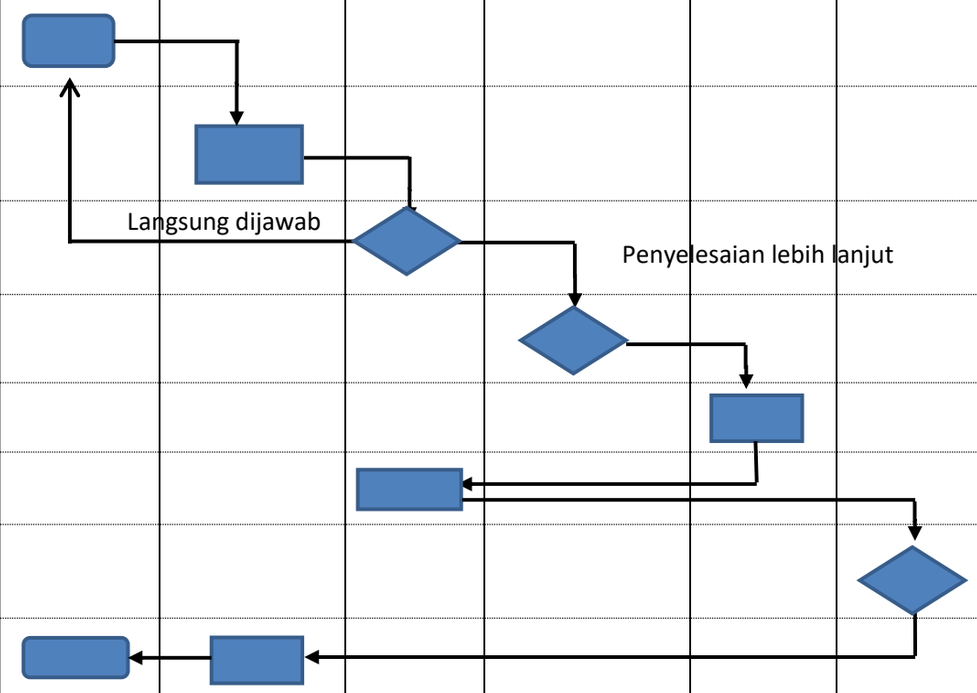
PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG **DINAS PEMUDA DAN OLAHRAGA**	NOMOR SOP	427.52 / 21 / 2019
	TANGGAL PEMBUATAN	26 April 2019
	TANGGAL REVISI	-
	TANGGAL PENGESAHAN	7 Mei 2019
	DISAHKAN OLEH	Plt. KEPALA DINAS PEMUDA DAN OLAHRGA KABUPATEN LUMAJANG HERI SUSANTO, SH NIP. 19630712 198503 1 012
	NAMA SOP	Standart Operasional Prosedur (SOP) Penaganan pengaduan

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pedoman evaluasi penyelenggaraan pemerintah daerah 2. Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang penyusunan dokumen SOP AP; 3. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 61 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 71 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemuda dan Olahraga; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2011 tentang Retribusi Tempat Rekreasi dan Olahraga; 5. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 91 tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik.	Pemrosesan dan Penyelesaian tepat waktu
KETERKAITAN	**PERALATAN / PERLENGKAPAN**
ASN Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang	1. Komputer / Laptop 2. Meja 3. Kursi 4. Alat tulis
PERINGATAN	**Pencatatan dan pendataan**
Pelaksanaan kegiatan didasarkan tugas pokok dan fungsi, memaksimalkan petugas yang ada guna mencapai kinerja yang baik	-

STANDART OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN PENGADUAN

NO	KEGIATAN	PELAKSANA						MUTU BAKU			KET
		Pemohon	Petugas Sekretariat	Kasi Sarpras	Eselon III	Personil internal terkait	Kadis	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Pengaduan Lisan / tertulis							Identitas pengadu, masalah yang dilaporkan	10 menit	Informasi pengadu & masalah	
2.	Menerima informasi / berkas pengaduan							Informasi & berkas pengaduan	20 menit	Informasi / berkas yang pengaduan yang diterima	
3.	Proses Penyelesaian Pengaduan							Informasi & berkas pengaduan	15 menit	proses lanjutan	
4.	Rapat Koordinasi Internal							meja,kursi & materi permasalahan	2 Jam	hasil rapat	
5.	Survey Lapangan							Materi pengaduan / permasalahan	1 hari	hasil survey lapangan	
6.	Pembuatan Surat tanggapan pengaduan							komputer / laptop	1 jam	Draft surat dan diparaf eselon III	
7.	Penandatangan surat tanggapan							Draft surat yang diparaf kabid	30 menit	Surat tanggapan yang ditandatangani	
8.	Pengiriman & Pengarsipan Surat tanggapan							Surat tanggapan	1 Jam	Surat tanggapan yang sudah dikirim & diarsip