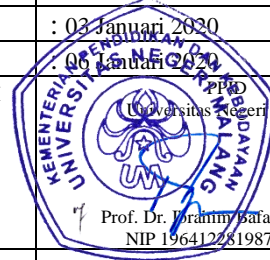




**UNIVERSITAS NEGERI MALANG
PENGELOLA PELAKSANA INFORMASI
DAN DOKUMENTASI**



 <p align="center">UNIVERSITAS NEGERI MALANG PENGELOLA PELAKSANA INFORMASI DAN DOKUMENTASI</p>	NOMOR SOP	: 6.1.81/UN32IV/OT/2020
	TGL. PEMBUATAN	: 08 Februari 2019
	TGL. REVISI	: 03 Januari 2020
	TGL. EFEKTIF	: 03 Januari 2020
	DISAHKAN OLEH	 <p>Prof. Dr. Ibrahim Hafadal, M.Pd. NIP. 196412281987011001</p>
NAMA SOP	: LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR)	
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> 1. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kemendagri dan Pemerintahan Daerah; 3. Peraturan Komisi Informasi nomor 1 tahun 2010 tentang Standart layanan Informasi Publik; 4. Keputusan Rektor Universitas Negeri Malang Nomor 595 Tahun 2012 tentang Pemberlakuan Rencana Strategis Bisnis Universitas Negeri Malang Tahun 2012-2015; 5. Peraturan Rektor Universitas Negeri Malang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Pedoman Pendidikan Universitas Negeri Malang, Tahun Akademik 2014/2015. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan, kebijakan dan profil UM 2. Memiliki keterampilan menggunakan teknologi informasi 3. Memiliki kemampuan kerja di bidang kehumasan 4. Memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi
KETERKAITAN		PERALATAN/PERLENGKAPAN
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang layanan informasi 2. Komputer, internet, dan printer 3. Buku tamu (elektronik/cetak) 4. ATK 5. Brosur Universitas 6. Media Internal UM
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN
		Disimpan sabagai data elektronik

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Pemohon informasi	Admin pusat (kementerian)	Pejabat narahubung/ Admin UM	Unit penguasa informasi	Kelengkapan	Waktu	Output		
1.	Menyampaikan aduan melalui website maupun aplikasi LAPOR: LAPOR.GO.ID http://lapor.go.id					internet	10 hari jam kerja	Aduan masuk		
2.	Sistem secara otomatis merekam pengaduan berdasarkan data identitas pelapor, dan admin pusat (Kementerian) mengirimkan notifikasi berdasarkan kategori pengaduan					sistem				
3.	Mengirimkan laporan kepada atasan unit penguasa satuan kerja berdasarkan adanya pengaduan melalui portal LAPOR.GO.ID					komputer			laporan	
4.	Menerima laporan aduan dan memberikan jawaban					komputer			jawaban	
5.	Meneruskan tanggapan yang diterima melalui sistem					sistem				
6.	Menerima jawaban dan balasan pesan dari system maupun admin pusat di website : http://lapor.go.id					Komputer, internet				

