

**BUKU PEDOMAN
PENGUNAAN LAYANAN PENGADUAN
SAMBAT BUNDA**



**SAluran Masyarakat BercurhAT
ke BUnda iNdah dan mas yuDhA**

KATA PENGANTAR

Sambat Bunda merupakan inovasi pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Lumajang berupa saluran pengaduan masyarakat berbasis WhatsApp yang dilengkapi teknologi Artificial Intelligence (AI).

Layanan ini hadir untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan, aspirasi, maupun laporan secara cepat, mudah, transparan, dan responsif.

Buku pedoman ini disusun sebagai panduan praktis bagi masyarakat dalam menggunakan layanan Sambat Bunda.

BAB I

MENGENAL SAMBAT BUNDA

Sambat Bunda adalah saluran pengaduan masyarakat berbasis WhatsApp yang memungkinkan masyarakat Kabupaten Lumajang menyampaikan aduan secara langsung kepada pemerintah daerah.

Dengan dukungan teknologi AI, sistem dapat memberikan respon awal secara otomatis sebelum aduan diverifikasi dan ditindaklanjuti oleh perangkat daerah terkait.

Keunggulan Sambat Bunda

- Mudah diakses kapan saja
- Respon cepat berbasis AI
- Transparan dan terukur
- Dapat dipantau secara online
- Terhubung langsung dengan OPD terkait

BAB II

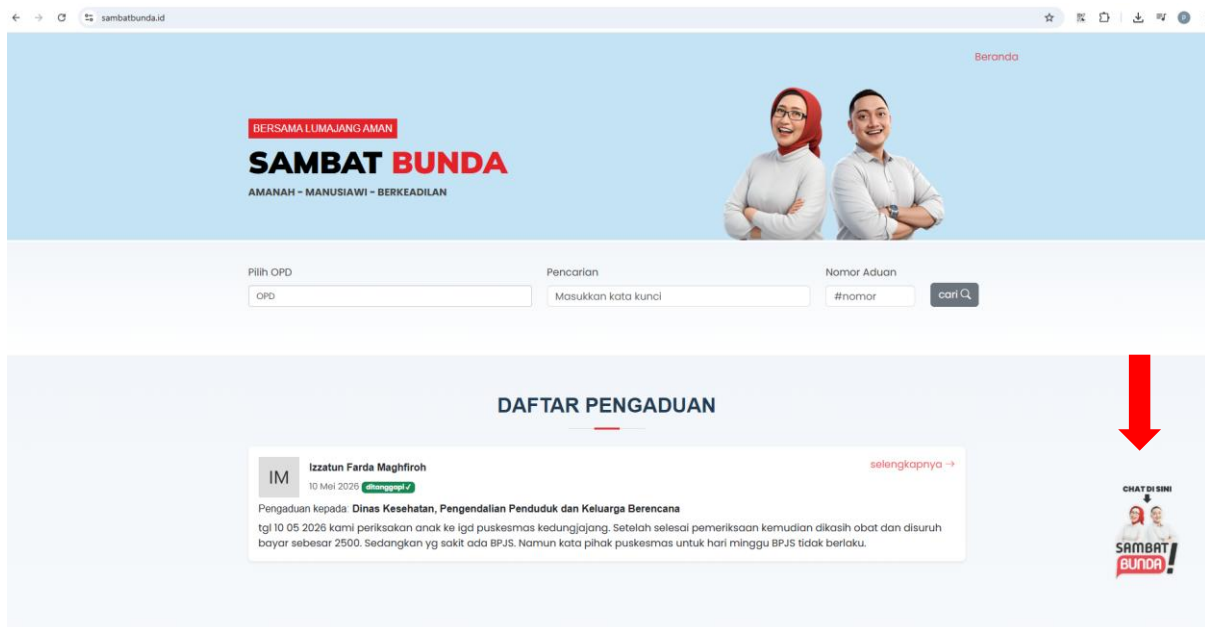
CARA MENGAkses LAYANAN

Masyarakat dapat mengakses Sambat Bunda melalui dua cara:

1. Melalui Website

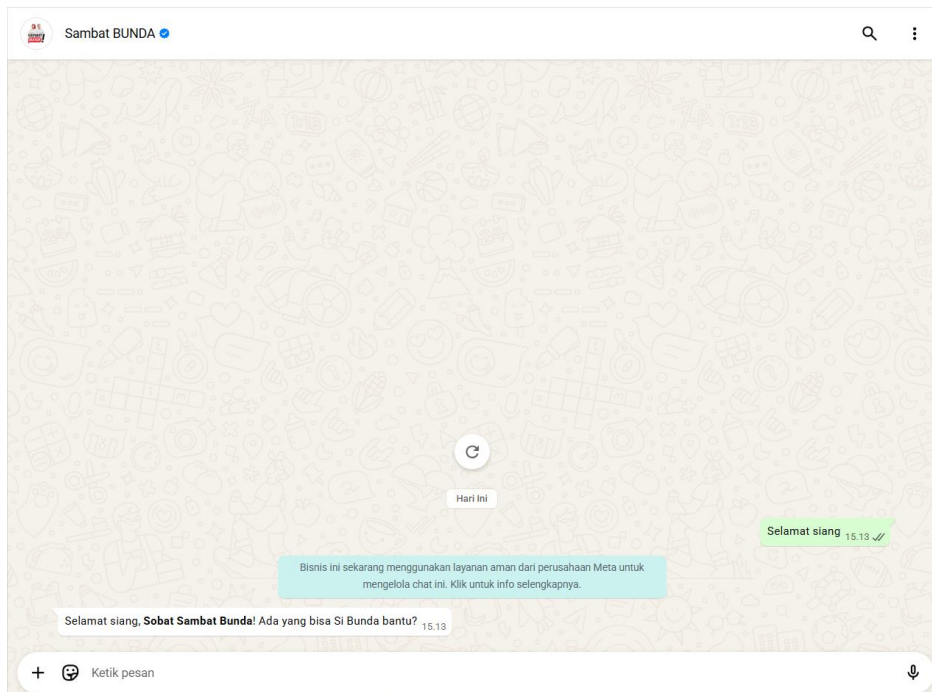
Kunjungi website resmi: **sambatbunda.id**

Kemudian klik ikon chat Sambat Bunda.



2. Melalui WhatsApp Langsung

Kirim pesan ke nomor resmi: **0819-4422-0688**



BAB III

CARA MENYAMPAIKAN ADUAN

Langkah 1

Ketik aduan menggunakan bahasa yang baik dan jelas.

Langkah 2

Jika jawaban atas pertanyaan atau aduan sudah tersedia dalam sistem, chatbot AI akan langsung merespon secara otomatis.

Langkah 3

Jika aduan membutuhkan penanganan lebih lanjut, sistem akan meneruskan aduan kepada admin untuk diverifikasi.

Langkah 4

Isi data secara lengkap meliputi:

- Nama
- Alamat/lokasi kejadian
- Isi aduan secara jelas

Langkah 5

Setelah data lengkap, sistem akan memberikan **Nomor ID Aduan** secara otomatis.



BAB IV

MONITORING PROGRES ADUAN

Simpan baik-baik Nomor ID Aduan yang telah diberikan.

Nomor tersebut digunakan untuk memantau progres respon dan tindak lanjut aduan melalui website: **sambatbunda.id**, serta melalui whatsapp.

Masyarakat juga akan menerima notifikasi otomatis melalui WhatsApp terkait perkembangan penanganan aduan.

Beranda

BERSAMA LUMAJANG AMAN
SAMBAT BUNDA
AMANAH - MANUSIAWI - BERKEADILAN

Pilih OPD: OPD
Pencarian: Masukkan kata kunci
Nomor Aduan: #nomor

DAFTAR PENGADUAN

SK	Siti Nur Khomsah 05 April 2024 <input type="button" value="pesan"/>	selengkapnya ->
Pengaduan kepada Bagian Perencanaan dan Sumber Daya Alam Gas hijau langka, harga naik dan berat bersih tidak pas 3 kg.		
AH	Agus Dwi Handoko 04 April 2024 <input type="button" value="pesan"/>	selengkapnya ->
Pengaduan kepada Kecamatan Pasirian Tahun lalu, saya mau urus SHM sawah saya di desa Kalibendo. Salah satu perangkat desa Kalibendo menawarkan jasa, yaitu seseorang bernama Jalinul, kepala dusun (kadus) di Kalibendo. Dia meminta uang sebesar 7 juta lebih untuk 2 sertifikat 2 sawah. Proses sampai sekarang hampir 1 tahun, namun tidak ada kejelasan. Tiap kali saya tanya, katanya masih proses, dan hingga saat ini tidak ada kabar.		
RI	Riska 04 April 2024 <input type="button" value="pesan"/>	selengkapnya ->
Pengaduan kepada Bagian Perencanaan dan Sumber Daya Alam Gas melon langka, untuk berjualan susah.		

CHAT DI SINI

BAB V
ALUR PENANGANAN ADUAN

Masyarakat mengirim aduan



Sistem AI merespon otomatis



Verifikasi admin



Diteruskan ke OPD terkait



Tindak lanjut penyelesaian



Notifikasi hasil kepada pelapor

BAB VI

ETIKA PENGGUNAAN

Wajib:

- Gunakan bahasa sopan
- Sampaikan informasi yang benar
- Sertakan data lengkap

Dilarang:

- Mengirim informasi palsu
- Spam pesan
- Menyampaikan aduan di luar kewenangan pemerintah daerah

PENUTUP



Sambat Bunda hadir untuk mendengar, menanggapi, dan menyelesaikan aspirasi masyarakat secara cepat dan transparan.

Mari manfaatkan layanan ini secara bijak demi terwujudnya pelayanan publik Kabupaten Lumajang yang lebih baik.





SAMBAT BUNDA







Mendengar, Menanggapi, Menyelesaikan

LAMPIRAN

 PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN LUMAJANG	NOMOR SOP	427.53/3/1.07/2025
	TANGGAL PEMBUATAN	16 APRIL 2025
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL PENGESAHAN	16 APRIL 2025
	DISAHKAN OLEH	 MUSTAQIM, S.H.I., M.A NIP. 19840518 201101 1 014
NAMA SOP	LAYANAN PENGADUAN ONLINE SAMBAT BUNDA	
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA 1. Kepala Dinas (Kadis) 2. Sekretaris Dinas (Sekdin) 3. Admin Pengaduan 4. Admin Pengaduan OPD terkait	
	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 29 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang 9. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 99 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika 10. Keputusan Bupati Lumajang Nomor 188.45/199/427.12/2021 tentang Tim Koordinasi Pengelola Layanan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Elektronik	

KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
	1. Komputer 2. Server 3. Jaringan internet 4. Aplikasi Sambat Bunda 5. Aplikasi Whatsapp
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
1. Pelaksana bertanggungjawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan 2. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan waktu maupun output dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana	1. History Log akses pada aplikasi 2. Rekapitulasi data pengaduan

No	Aktivitas	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Sistem AI	Admin Pengaduan	Kadis OPD Terkait	Sekdin OPD Terkait	Admin Pengaduan OPD Terkait	Persyaratan/Perlengkapan	Waktu	Output	
1	Pelapor menyampaikan laporan melalui chat whatsapp							Aplikasi Whatsapp	-	Laporan pengaduan	
2	Sistem AI merespon laporan dari pelapor							Sistem Chatbot AI	-	Jawaban respon dari sistem AI	Jika system AI tidak dapat memberikan jawaban, maka system AI akan mengirimkan formulir kepada pelapor, yang selanjutnya akan diarahkan kepada OPD terkait untuk ditindaklanjuti
3	Pelapor mengisi data diri lengkap disertai laporan aduan							1. Data diri pelapor 2. Laporan aduan	5 menit	Data diri pelapor dan laporan aduan	
4	Admin pengaduan memvalidasi data pelapor dan mendisposisi aduan ke OPD terkait							1. Data diri pelapor 2. Laporan aduan 3. Disposisi ke OPD melalui Dashboard helpdesk	5 menit	Laporan pengaduan yang belum ditanggapi	

5	Notifikasi whatsapp dikirimkan ke nomor pelapor, berisi nomor tiket aduan								-	Notifikasi whatsapp	Pelapor akan mendapatkan nomor tiket aduan, yang bisa digunakan untuk melihat progress aduan melalui website Sambat Bunda
6	Notifikasi whatsapp dikirimkan ke nomor Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, dan Operator Dinas terkait										
7	Admin Dinas terkait merespon laporan aduan melalui dashboard Sambat Bunda OPD							Jawaban respon atas aduan	10 menit	Respon atas laporan aduan	Jawaban respon dari OPD terkait adalah maksimal 4 jam setelah mendapatkan notifikasi dari system AI. Sistem notifikasi AI akan dikirimkan ulang apabila dalam kurun waktu 1 jam tidak ada respon dari OPD terkait
8	Notifikasi hasil respon dikirimkan ke whatsapp pelapor								-	Notifikasi whatsapp	

9	Admin Dinas membuat laporan tindaklanjut atas laporan aduan							Bukti dukung tindaklanjut atas aduan (berupa foto atau dokumen pendukung lainnya)	15 menit	Laporan tindak lanjut atas aduan	Laporan tindaklanjut maksimal 3 hari kerja atau menyesuaikan dengan tingkat urgensi penyelesaian atas aduan
10	Notifikasi hasil tindaklanjut dikirimkan ke whatsapp pelapor								-	Notifikasi whatsapp	
11	Admin Dinas menutup laporan aduan dan mengirimkan hasil tindaklanjut laporan aduan kepada pelapor							Hasil tindaklanjut atas laporan disertai dengan bukti dukung (foto atau dokumen pendukung lainnya)	5 menit		
12	Notifikasi rekapitulasi respon dan laporan tindaklanjut dikirimkan ke whatsapp pelapor								-	Notifikasi whatsapp	
13	Sistem menutup aduan								-		

14	Admin pengaduan membuat laporan rekapitulasi pengaduan							1. Data pelapor 2. Laporan aduan 3. Respon aduan 4. Hasil tindaklanjut atas aduan	3 hari kerja	Laporan rekapitulasi aduan	Laporan rekapitulasi pengaduan dibuat perbulan
----	--------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------------------------------