




**KEMENTERIAN PEMUDA DAN  
OLAHRAGA**

**SEKRETARIAT DEPUTI PEMBUDAYAAN OLAHRAGA**

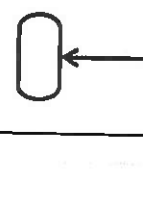
**DEPUTI BIDANG PEMBUDAYAAN OLAHRAGA**

Nomor SOP	OT/04.00/6.30.1/SES.DIII.VI/2020
Tanggal Pembuatan	Oktober 2019
Tanggal Revisi	29 Juni 2020
Tanggal Efektif	30 Juni 2020
Disahkan oleh	 Sekretaris Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga Hj. Suryani, S.Sos, M.Si NIP. 196407171984032001
Judul SOP	<b>Prosedur Pengaduan Layanan</b>

<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi pelaksana</b>
1. Undang-Undang No.3 Tahun 2005 Tentang Sistem Keolahragaan Nasional pasal 77 ayat 2	1. Memahami tugas dan fungsi sekretariat deputy pembudayaan olahraga
2. Undang-undang No. 11 Tahun 2010 Tentang Cagar Budaya	2. Memiliki kompetensi dalam bidang pelayanan
3. Permen PAN/RB No.12 tahun 2012 Tentang Pedoman Penataan Tataletakana	3. Memiliki kemampuan mengoperasikan teknologi informasi serta pengoperasian komputer
4. Permen PAN/RB No.35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan	4. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan dengan bahasa yang baik
<b>Keterkaitan</b>	<b>Peralatan/perengkapan</b>
	Komputer Printer Hardisk Telepon/Fax
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan pendataan</b>
1. Kegiatan membutuhkan ketelitian	1. Dibuatkan keterangan setiap dibutuhkan informasi dan data yang dibutuhkan (nama, tanggal) pengaduan
2. Apabila perlakuan terhadap pelayanan tidak dilakukan dengan baik maka fungsi pelayanan unit tidak tercapai	

## Prosedur Pengaduan Pelayanan

No.	Kegiatan	PELAKSANA					Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Front Liner	Staff Sub Bagian Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi	Kepala Sub Bagian Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi	Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pelapor melakukan pengaduan pelayanan lewat website, email, telepon, atau langsung dan diterima oleh Front Liner						Telepon, Komputer, dan Catatan	5 menit	Pengaduan Pelayanan	
2	Front Liner membuat catatan pengaduan pelayanan dan melaporkan pada staff sub bagian Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi						Telepon, Komputer, dan Catatan	5 menit	Laporan Pengaduan Pelayanan	
3	Staff sub bagian Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi membuat laporan pengaduan pelayanan dan menyampulkannya pada Kepala Sub Bagian Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi						Telepon, Komputer, dan Catatan	15 menit	Laporan Pengaduan Pelayanan	
4	Kepala Sub Bagian Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi menelaah laporan dan membuat rekomendasi						Telepon, Komputer, dan Catatan	15 menit	Rekomendasi	

No.	Kegiatan	PELAKSANA						Mutu Baku	Output	Keterangan
		Pelapor	Front Liner	Staff Sub Bagian Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi	Kepala Sub Bagian Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi	Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi	Kelengkapan			
5	Staff bagian Hubungan Masyarakat menindaklanjuti pengaduan berdasarkan rekomendasi Kepala Sub Bagian Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi						Telepon, Komputer, dan Catatan	5 menit	Tindak Lanjut	