











 <p style="text-align: center;"><b>KEMENTERIAN PEMUDA DAN OLAHRAGA</b></p>	Nomor SOP	7.12.8/B-IV/VII/2024
	Tanggal Pembuatan	12 Juli 2024
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	<p>Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Umum</p>  <p style="text-align: center;">Triyono, SP., M.Si NIP 19740605 200012 1 001</p>
Biro Hubungan Masyarakat dan Umum	<b>Standar Operasional Prosedur</b>	
Bidang Kehumasan	<b>Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPORI)</b>	

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)</li> <li>4. Peraturan Menteri Pemuda dan Olahraga Nomor 8 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemuda dan Olahraga.</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (LAPOR)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu Melakukan Pengolahan Data</li> <li>2. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi</li> </ol>
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat Tulis Kantor</li> <li>2. Printer dan Komputer</li> <li>3. Jaringan Internet</li> <li>4. Alat Komunikasi</li> <li>5. Aplikasi LAPOR!</li> </ol>
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
	Disimpan dalam bentuk <i>file</i> elektronik sebagai bukti dan bahan referensi

SOP Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPORI)

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan	
		Masyarakat	Admin Instansi	Ketua	Wakil Ketua	Penanggung Jawab	Pejabat penghubung pada Unit Kerja	Admin Unit Kerja	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Menyampaikan Pengaduan/Permintaan Informasi/Aspirasi melalui aplikasi SP4N LAPOR!								1. Akun Lapori (www.lapor.go.id) 2. Pengaduan/Permintaan Informasi/Aspirasi		Pengaduan/Permintaan Informasi/Aspirasi	
2	Melakukan telaah dan verifikasi atas Pengaduan/Permintaan Informasi/Aspirasi yang diterima								Pengaduan/Permintaan Informasi/Aspirasi	3 hari	1. Pengaduan/Permintaan Informasi/Aspirasi 2. Dokumen telaah	
3	Menyampaikan Pengaduan/Permintaan Informasi/Aspirasi serta hasil telaah kepada Penanggung Jawab melalui Ketua/Wakil Ketua								1. Pengaduan/Permintaan Informasi/Aspirasi 2. Dokumen telaah	8 jam	1. Pengaduan/Permintaan Informasi/Aspirasi 2. Dokumen telaah	
4	Memberikan arahan langkah - langkah penanganan Pengaduan/Permintaan Informasi/Aspirasi melalui Ketua/Wakil Ketua								1. Pengaduan/Permintaan Informasi/Aspirasi 2. Dokumen telaah	8 jam	1. Pengaduan/Permintaan Informasi/Aspirasi 2. Dokumen telaah 3. Disposisi	
5	Meneruskan Pengaduan/Permintaan Informasi/Aspirasi kepada Pejabat Penghubung sesuai dengan arahan Penanggung Jawab								1. Pengaduan/Permintaan Informasi/Aspirasi 2. Dokumen telaah 3. Disposisi	8 jam	1. Pengaduan/Permintaan Informasi/Aspirasi 2. Dokumen telaah 3. Disposisi	
6	Melakukan telaah dan verifikasi atas Pengaduan/Permintaan Informasi/Aspirasi yang diterima serta menyiapkan jawaban								1. Pengaduan/Permintaan Informasi/Aspirasi 2. Dokumen telaah 3. Disposisi	1. Permintaan Informasi paling lambat 5 (lima) Hari Kerja 2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan paling lambat 14 (empat belas) hari kerja 3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja	Tanggapan atas Pengaduan/Permintaan Informasi/Aspirasi	
7	Menyampaikan jawaban atas Pengaduan/Permintaan Informasi/Aspirasi kepada masyarakat melalui Admin Unit								Tanggapan atas Pengaduan/Permintaan Informasi/Aspirasi	8 jam	Tanggapan atas Pengaduan/Permintaan Informasi/Aspirasi	
8	Masyarakat menerima jawaban atas Pengaduan/Permintaan Informasi/Aspirasi								Tanggapan atas Pengaduan/Permintaan Informasi/Aspirasi	8 jam	Tanggapan atas Pengaduan/Permintaan Informasi/Aspirasi	