



LEMBAGA SENSOR FILM
REPUBLIK INDONESIA

RANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

LEMBAGA SENSOR FILM REPUBLIK INDONESIA

2022

 LEMBAGA SENSOR FILM REPUBLIK INDONESIA LEMBAGA SENSOR FILM REPUBLIK INDONESIA	NO SOP	: SOP-LSF-PPMHP-01
	TGL. PEMBUATAN	: 16 Agustus 2019
	TGL. REVISI	: 26 Oktober 2022
	TGL. EFEKTIF	: 1 November 2022
	DISAHKAN OLEH	: Ketua Lembaga Sensor Film  Rommy Fibri Hardiyanto
	NAMA SOP	: PENGLOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Undang-Undang No. 33 Tahun 2009 Tentang Perfilman. 2. Peraturan Pemerintah No 18 Tahun 2014 tentang Lembaga Sensor Film 3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 51 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Lembaga Sensor Film		1. Memahami proses dan hasil penyensoran 2. Memahami pemantauan hasil penyensoran 3. Memiliki kemampuan komunikasi massa yang baik
KETERKAITAN SOP		PERALATAN/PERLENGKAPAN
		1. Komputer 2. Player (DCP, VCD, DVD, Blue Ray) 3. Televisi
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN
Apabila pengelolaan pengaduan tidak dilaksanakan dengan baik, dapat menurunkan wibawa Institusi		Formulir Pengaduan Masyarakat, LAPOR.GO.ID



LEMBAGA SENSOR FILM
REPUBLIK INDONESIA

SEKRETARIAT LEMBAGA SENSOR FILM
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

SOP

No. Dokumen : SOP-LSF-ppMHP-01

Tanggal Efektif :

Revisi : 0

Halaman : 2 dari 3

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

1. FLOWCHART

No.	Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku		
		Pelapor	Prananta Humas/Operator pengaduan	Sekretaris LSF	Komisi I	Komisi II	Komisi III	Ketua LSF	Input dan Kelengkapan	Waktu	Output
1	Mengisi form layanan pengaduan	MULAI							- Bukti aduan berupa Surat, Email, SMS, Telepon, Media Sosial, dan media lainnya - Aplikasi LAPOR.go.id	15 menit	-Form Aduan Masyarakat, -tanda terima laporan
2	Mengolah data aduan masyarakat								- Form Aduan Masyarakat	1 jam	Rekapitulasi aduan masyarakat
3	Mengklasifikasi Pengaduan, jika hanya permintaan informasi umum dapat langsung dijawab kembali oleh operator untuk diteruskan pada pelapor, jika memerlukan penelaahan maka akan diteruskan kepada fungsi Komisi terkait.				TIDAK				-Rekapitulasi aduan masyarakat	1 jam	- Jawaban Pengaduan - Rekomendasi tindaklanjuti ke fungsi komisi terkait
5	Telaah dan rumusan jawaban oleh komisi terkait sesuai fungsi		YA						Rekomendasi tindaklanjuti ke fungsi komisi terkait	2 hari	Telaah komisi terkait fungsi Draft jawaban
6	Memutuskan dan atau memberikan arahan penyelesaian								Telaah komisi terkait fungsi	1 hari	Persetujuan/keputusan Ketua
7	menginput/memberikan jawaban kepada pelapor		SELESAI						Disposisi ketua Komisi dan/atau ketua LSF	30 menit	Jawaban/tindaklanjuti pengaduan