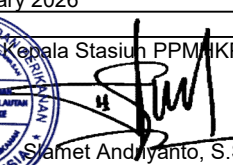




**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN
MUTU HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN
STASIUN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN
MUTU HASIL KELAUTAN DAN PERIKAN**

Nomor SOP : B.19/SPPMHKP.MRK/OT.310/I/2026
Tgl Pembuatan : 15 January 2026
Tgl Efektif : 23 January 2026
Tgl Pengesahan :
Disahkan oleh Kepala Stasiun PPM/KKP Merauke

Slamet Andriyanto, S.Si., M.Si
NIP. 1982 1012 2006 04 1 001
Nama SOP : **SOP Pengaduan Pelayanan Publik Online**



Dasar Hukum		Kualifikasi Pelaksana	
1	Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik	1.	Memahami peraturan yang berkaitan dengan informasi publik
2	Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik	2	Memahami peraturan yang berkaitan dengan pelayanan publik
3	Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 42/PERMEN-KP/2023 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan	3	Mempunyai <i>communication skill</i>
4	Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 43/PERMEN-KP/2015 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur		
5	Peraturan Komisi Informasi Publik Nomor 1 tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik		
6	Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi NOMOR 1/PPID-KKP/III/2024 tentang Klasifikasi Informasi Yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan		
7	Keputusan Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Kelautan dan Perikanan Nomor 1/PPID-KKP/II/2025		
Keterkaitan		Peralatan/Perlengkapan	
1	SOP Visitasi dan Pembinaan PPID Pelaksana	1.	Komputer, laptop, ATK
2	SOP Pelaksanaan Monev KIP Internal Lingkup KKP	2.	Jaringan internet
3	SOP Sosialisasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Pusat		
4	SOP Uji Konsekuensi		
Peringatan		Pencatatan dan Pendataan	
		1	notulensi sharing session KIP
		2	Laporan hasil sharing Session KIP

No	Kegiatan	Pelaksana				Arsiparis	Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon Informasi	Petugas Layanan Informasi PPID Kementerian	Petugas Layanan Informasi PPID Pelaksana Eselon I	Petugas Layanan Informasi PPID Pelaksana UPT		Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohon mengajukan pengaduan melalui online : Instagram, Facebook, Email dan X (twitter)						Komputer dan ATK	5 menit	Dokumen	Online
2	Petugas mengecek dan menganalisa dokumen pengaduan						Komputer, jaringan Internet	5 menit	Dokumen	Online
3	Petugas melakukan pencatatan pengaduan dalam buku pengaduan/rekapitulasi						Komputer dan ATK	5 menit	Dokumen/Arsip	
4	Petugas konfirmasi ke PPID Pelaksana unit Eselon I atau ke PPID Pelaksana UPT						Komputer, ATK, jaringan internet	30 menit	Dokumen	
5	PPID Pelaksana Eselon I melakukan tindak lanjut atas laporan tersebut dengan investigasi yang objektif						Komputer, jaringan Internet	1 x 24 jam	Dokumen	
6	Menyampaikan jawaban kepada pemohon secara online						Komputer, jaringan Internet	1 x 24 jam	Dokumen/Arsip	Online
7	Menerima jawaban atas pengaduan yang disampaikan						Komputer, jaringan Internet	1 x 24 jam	Dokumen/Arsip	Online
8	SKM						Komputer, jaringan Internet	10 menit	Dokumen/Arsip	Online
9	Selesai						Komputer, jaringan Internet	1 menit	Dokumen/Arsip	Online