



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
REPUBLIC INDONESIA**

**BADAN RISET SUMBERDAYA MANUSIA KP
SEKOLAH TINGGI PERIKANAN**

Nomor SOP	2 /SOP- STP/2018
Tanggal Pembuatan	28/04/2015
Tanggal Revisi	23/06/2018
Tanggal Efektif	1/7/2018
Disahkan Oleh	KETUA, Ttd <i>[Signature]</i> Ir. Mochammad Heri Edy, MS NIP. 19600620 198503 1 005
Nama SOP	PENGADUAN MASYARAKAT



Dasar Hukum:		Kualifikasi Pelaksana:
1	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	1. Minimal S 1
2	Peraturan Menteri PAN RB Nomor : 16 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik	2. mampu mengoperasikan program word dan excel
3	Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : PER.33 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : PER.32 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan	3. Memahami peraturan terkait penanganan aduan
4	Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : PER. 44 Tahun 2018 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan Dan Perikanan	
Keterkaitan:		Peralatan/Perlengkapan:
1		1. Komputer/Laptop, printer
2		2. Disposisi Ketua
3		3. ATK
		4. Sarana Diklat
Peringatan:		Pencatatan dan Pendataan:
1	Jika SOP tidak dibuat pelatihan BST tidak berjalan dengan baik	Dicatat, diarsipkan di Panitera Ketua ,Arsip Subbag Tata Usaha , Unit Sertifikasi Keterampilan Pelaut

Prosedur

No.	Kegiatan	PELAKSANA			Mutu Baku		Output	Keterangan
		Pengadu	Tim Penanganan Aduan	Ketua	Kelengkapan	Waktu		
1	Masyarakat menyampaikan pengaduan baik melalui kotak dan web site				kotak pengaduan , web site	30 hari	Surat aduan/aduan yang dicatat	informasi lengkap tidaknya data pengaduan disampaikan maksimal 6 hari kerja, apabila data tidak lengkap akan dikembalikan ke pengadu
2	Mengidentifikasi pengaduan masyarakat				Aduan dan data pengaduan	1 hari	Hasil identifikasi pengaduan	
3	Melakukan Penelahaan Masalah dan peraturan berkaitan dengan pengaduan masalah				aduan, data aduan, peraturan yang terkait	1 hari	Hasil telahaan	
4	Melakukan konfirmasi				Aduan dan data pengaduan	1 hari	Hasil konfirmasi	
5	Melakukan klarifikasi pengaduan				data aduan dan peraturan yang terkait	1 hari	hasil klarifikasi	
6	Melakukan analisis				data aduan dan peraturan yang terkait	1 hari	hasil analisis	
7	Membuat laporan				Hasil analisis, data aduan dan peraturan yang terkait	30	laporan	