

 KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN REPUBLIK INDONESIA BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN SKIPM JAMBI		Nomor SOP	40 /SOP/SKIPMJB/III/2025
		Tanggal Pembuatan	10 Januari 2022
		Tanggal Revisi	10 Maret 2025
		Tanggal Efektif	12 Maret 2025
		Disahkan oleh	Kepala SKIPM JAMBI
		 Piyan Gustaffiana S.St.Pi, M.Si, MH NIP. 19780824 200502 1 001	
		Nama SOP	: Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkup SKIPM JAMBI
Dasar Hukum			
1.	Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56 Tahun 2020 Tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan	Kualifikasi Pelaksana 1. Menguasai pengoperasian aplikasi komputer terutama <i>office</i> dan internet 2. Mengetahui struktur organisasi dan tugas fungsi dasar dalam organisasi 3. Mengetahui prosedur penanganan pengaduan dalam organisasi	
2.	Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 62/PERMEN-KP/2020 Tentang Pembentukan Produk Hukum di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan		
3	Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PERMEN KP 002/PERMEN-KP/2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan.		
Keterkaitan		Peralatan/Perlengkapan	
1.	SOP Pengelolaan Surat Masuk SOP Penerbitan Surat Tugas	1. Komputer	3. Mesin Fotokopi dan <i>Scanner</i>
2.	SOP Pengumpulan Bahan dan Keterangan	2. <i>Recorder</i>	4. ATK
3.			
Peringatan		Pencatatan dan Pendataan	
1.	Wajib menjaga kerahasiaan identitas pelapor dan terlapor	1.	Aplikasi SP4N-LAPOR!
		2.	Laporan Hasil Penanganan Pengaduan

No.	Uraian Kegiatan	Admin UPP Eselon I/ UPT	Ketua TPP Eselon I/ UPT	Anggota TPP Eselon I/UPT	Admin Kementerian	Mutu Baku			Keterangan
						Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melakukan: a. penerimaan, input dan pengelolaan melalui SPAN-LAPOR! b. verifikasi awal atas pengaduan c. merespon langsung pengaduan bersifat aspirasi d. meneruskan kepada Admin Kementerian, jika pengaduan bukan wewenang unit kerja					1. Komputer/ Laptop	3 hari	1. Berkas pengaduan 2. <i>Print screen</i> laporan pengaduan dari laman SP4N-LAPOR!	a. Kelengkapan Pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi Pengaduan, pihak yang terlibat, waktu kejadian, tempat kejadian, kronologis kejadian sampai data dukung Pengaduan yang diterima b. Saluran resmi Pengaduan di lingkup BKIPM untuk Masyarakat merujuk pada saluran resmi Kementerian meliputi: 1) website dengan laman www.kkp.lapor.go.id atau www.lapor.go.id ; 2) surat nonelektronik ditujukan kepada Ketua TPP Eselon I/UPT dan Pengaduan secara langsung (tatap muka) dengan alamat kantor unit kerja masing-masing 3) kotak Pengaduan yang disediakan di Kantor Pusat dan UPT di lingkup BKIPM c. Proses penerusan pengaduan yang bukan wewenang unit kerja kepada admin kementerian sesuai dengan SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat tingkat BKIPM
2	Menerima dan mempelajari informasi/berkas pengaduan dari admin UPP Eselon I/UPT serta mendisposisikan kepada anggota TPP						2 hari	Disposisi/ Surat Tugas	
3	a. Melakukan Verifikasi lanjutan atas pengaduan (kelengkapan 4 W+1 H) dan pengumpulan bahan dan keterangan, apabila terdapat kekurangan informasi/data atas pengaduan, anggota TPP dapat meminta informasi/data tambahan melalui admin b. Menyusun dan menyampaikan hasil telaah atas pengaduan yang memuat penetapan kategori pengaduan dan penyelesaian tindak lanjut atas: - Permintaan Informasi - Pengaduan tidak berkadar pengawasan - Pengaduan berkadar pengawasan						6 hari	1. Laporan Hasil Telaah (termasuk hasil pengumpulan bahan dan keterangan) 2. Jawaban atas pengaduan.	a. Proses pengumpulan bahan dan keterangan sesuai dengan SOP Pulbaket lingkup Eselon I/UPT masing-masing b. Kategori pengaduan terdiri dari permintaan informasi dan Pengaduan yang bersifat normatif diselesaikan dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) Hari; Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan diselesaikan dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) Hari; dan Pengaduan yang berkadar pengawasan diselesaikan dalam jangka waktu paling lama 60 (enam puluh) Hari.
4	a. Menerima dan menyusun jawaban atas pengaduan berdasarkan hasil telaah dan diteruskan ke Admin UPP. b. Meneruskan pengaduan kepada Admin Kementerian apabila hasil telaah pengaduan berkadar pengawasan dan pengaduan bukan wewenang unit kerja						2 hari	Disposisi/ Surat Jawaban atas pengaduan	Proses tindak lanjut pengaduan yang dilimpahkan kepada Admin Kementerian sesuai dengan SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat tingkat Kementerian
5	Menerima penerusan laporan hasil telaah dari Ketua TPP Eselon I/UPT								Proses penerimaan pengaduan yang dilimpahkan kepada Admin Kementerian sesuai dengan SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat tingkat Kementerian
6	a. Menerima jawaban/tindak lanjut; b. Menginput jawaban/tindak lanjut pengaduan ke sistem/aplikasi SP4N-LAPOR!.						1 hari	Print screen laporan pengaduan di laman SP4N-LAPOR!	