



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGAWASAN
SUMBER DAYA PERIKANAN DAN KELAUTAN
PANGKALAN PSDKP BITUNG

Nomor SOP : B. 357 /PSDKP.Lan5/OT.310/II/2024
Tgl Pembuatan : 31 Januari 2024
Tgl Efektif : 31 Januari 2024
Tgl Pengesahan : 31 Januari 2024
Disahkan oleh : Kepala Pangkalan PSDKP Bitung
Zulfawan, ST, M.Si
NIP. 197509302001121001
Nama SOP : Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Dasar Hukum		Kualifikasi Pelaksana	
1	Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	1.	Mengetahui tata cara penggunaan komputer
2	Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	2	mengetahui Struktur Organisasi dan tugas fungsi dasar dalam organisasi
3	Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56 Tahun 2020 Tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan	3	Mempunyai <i>communication skill</i>
		4	Kemampuan pendokumentasian informasi
Keterkaitan		Peralatan/Perlengkapan	
1	SOP Pengelolaan Surat Masuk	1.	Komputer, laptop, ATK
		2.	Jaringan internet
Peringatan		Pencatatan dan Pendataan	
		1	Buku Tamu/Agenda
		2	Daftar pemohon

No	Uraian	Pelaksana					Kelengkapan	Waktu	Output	keterangan
		Pelaksana	Verifikator	Pengkaji	Ketua Tim	Katimja				
1	menerima pengaduan melalui Email/SMS Gateway/Kotak Pengaduan/E-Lapor	mulai					Komputer / Laptop	30 menit	pengaduan diterima	
2	Melakukan pencatatan di formulir riwayat Pengaduan Masyarakat						Formulir Riwayat Pengaduan	10 menit	rekapitulasi pengaduan masyarakat	
3	memberikan formulir riwayat Pengaduan Masyarakat kepada Verifikator						Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat	5 menit	pengaduan disampaikan kepada verifikator	
4	memberikan verifikasi pengaduan dan meneruskan kepada Pengkaji						Formulir Riwayat Pengaduan	30 menit	pengaduan diteruskan kepada Pengkaji	
5	Menelaah dan mengumpulkan bukti terkait pengaduan terkait untuk disampaikan kepada Ketua Tim						1. Formulir Riwayat Pengaduan 2. Komputer / Laptop	1 jam	butki terkait pengaduan	
6	Memeriksa telaah Pengaduan dan menentukan kebijakan dalam Penanganan Pengaduan lebih lanjut						1. Formulir Riwayat Pengaduan 2. Bukti terkait Pengaduan	30 menit	penanganan pengaduan lebih lanjut ditentukan	
7	tindak lanjut penanganan pengaduan						Bahan Keterangan/hasil pengawasan/hasil pemeriksaan	disesuaikan dengan konteks pengaduan	laporan hasil tindak lanjut	