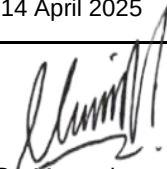
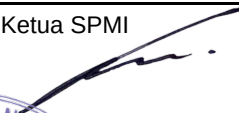
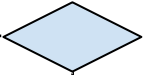
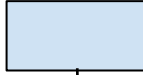


 KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM KP PUSAT PENDIDIKAN KP POLITEKNIK KELAUTAN DAN PERIKANAN SORONG	Nomor SOP : PR/PID/HM-005/2025
	Tanggal Pembuatan : 11 April 2025
	Tanggal Revisi : -
	Tanggal Efektif : 14 April 2025
	Disusun Oleh :  Dr. Mustasim
	Dikendalikan Oleh : Ketua SPMI  Andreas Pujianto, S.St.Pi., M.T.
	Disahkan Oleh : Direktur  Daniel Heintje Ndahawali, S.Pi., M. Si
	Nama SOP : Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan; 4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 91/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Kelautan dan Perikanan.	1. Mengetahui tata cara penggunaan aplikasi komputer terutama excel dan internet; 2. Mengetahui Struktur Organisasi dan Tugas Fungsi dasar dalam Organisasi.
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
Pos Pengelolaan Surat Masuk	1. ATK 2. Komputer/ Laptop 3. Printer 4. Kamera atau alat perekam untuk dokumentasi kegiatan
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
Apabila kegiatan ini tidak dilaksanakan dengan baik maka berkas pengaduan masyarakat akan tidak tercatat dengan baik dan/atau tidak dapat ditindaklanjuti dengan benar	1. Website LAPOR 2. Formulir Riwayat Pengaduan

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT**

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku		
		Admin UPP	Sekretaris	Ketua	Anggota Tim	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Menerima pengaduan melalui lisan/Email/SMS Gateway / Kotak Pengaduan/Website/Surat Pengaduan/ Web Lapor.					Bukti pengaduan	≤ 30 menit	Bukti penerimaan pengaduan
2	Melakukan pencatatan dan administrasi terhadap Pengaduan Masyarakat pada laman www.lapor.go.id					Data pengaduan	≤ 1 jam	Pengaduan tercatat di SP4N-Lapor
3	Memberikan berkas Pengaduan Masyarakat kepada Sekretaris TPP					pengaduan	≤ 1 hari	Disposisi kepada Sekretaris
4	Mengkaji dan menelaah kemudian mendisposisikan kepada Anggota Tim Pengaduan.		Tidak			Disposisi	≤ 1 hari	Surat disposisi
5	Menelaah dan mengumpulkan bahan dan keterangan serta bukti terkait pengaduan serta menindaklanjuti pengaduan dan membuat Laporan Hasil Telaahan dan Tindak Lanjut Pengaduan.			Ya		Laporan dan bukti pendukung	≤ 3 hari	Laporan hasil telaah
6	Mengirimkan Laporan Hasil Telaahan dan Tindak Lanjut Pengaduan kepada Ketua Tim Pengaduan UPT untuk diperiksa.					Dokumen laporan	≤ 1 hari	Laporan diterima Ketua
7	Menerima jawaban/tindaklanjut;					Jawaban tindak lanjut	≤ 1 hari	Dokumen jawaban
8	Menginput jawaban/tindak lanjut pengaduan ke sistem/aplikasi SP4N-LAPOR!.					Bukti input sistem	≤ 2 jam	Data terekam dalam SP4N

