



DOKUMEN SOP PELAYANAN PENGADUAN
KANTOR BLU UPBU MUTIARA SIS AL-JUFRI

DIITETAPKAN OLEH :
KEPALA KANTOR



RUDI RICHARDO, SH, MH

KANTOR BLU UPBU MUTIARA SIS AL-JUFRI
TAHUN 2023



SOP
KEPALA KANTOR BLU UPBU MUTIARA SIS AL-JUFRI

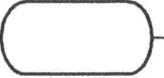
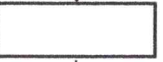
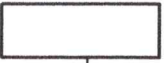
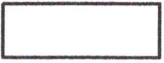
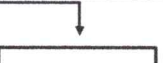
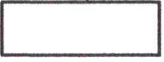
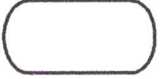
Nomor SOP : 04/SOP/UNIT PPID-HUMAS/11/2023
Tgl. Disahkan : 13. MARET 2023
Tgl. Revisi :
Tgl. Diberlakukan : 13. MARET 2023
Ditetapkan Oleh :

KEPALA KANTOR

RUDI RICHARDO, SH, MH
NIP.19670118 199403 1 001

SOP PELAYANAN PENGADUAN

Dasar hukum	Cara Mengatasi :
<ol style="list-style-type: none">1 UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan2 UU No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik3 PM 46 TAHUN 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Perhubungan4 PM 38 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik5 PM 117 Tahun 2022 tentang SOP Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Perhubungan	Petugas akan melakukan pemeriksaan kembali dengan menerapkan prinsip koordinasi dan sinkronisasi secara berjenjang sebelum sebuah informasi disampaikan kepada masyarakat
Keterkaitan <ol style="list-style-type: none">1 SOP Memperoleh Informasi Publik	Peralatan/Perlengkapan : <ol style="list-style-type: none">1. Desk Informasi/Ruang Pelayanan2. Komputer/Laptop3. Printer4. Jaringan Internet5. Hand Phone6. Kamera
Peringatan :	
Informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara/badan publik, sehingga jika SOP ini tidak dilaksanakan maka akan berdampak pada keterlambatan informasi yang diterima oleh masyarakat.	

No.	Uraian Jenis Kegiatan	Pelaksana				Mutu baku				
		Stakeholder/Publik	Petugas PPID	Koord PPID	Kasubag Keu & TU	Unit Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Menyampaikan keluhan/saran dari masyarakat melalui saluran yang telah ditentukan (kotak saran, website dan media sosial lainnya)						Formulir laporan permasalahan	Hari ke 1	Formulir laporan permasalahan yang telah di isi	Media pengaduan : Kotak saran/Email/website/ whatsapp
2	Menerima permasalahan/keluhan/saran dari masyarakat						Laporan permasalahan	30 Menit	Laporan permasalahan	
3	Mengidentifikasi, verifikasi, analisis masalah						Laporan permasalahan	1 Jam	Laporan permasalahan yang telah di identifikasi	
4	Mengajukan permasalahan yang diadukan						Laporan permasalahan yang telah di identifikasi	1 Jam	Laporan permasalahan yang telah di identifikasi	
5	Koordinasi dengan unit terkait						Laporan permasalahan yang telah di identifikasi	1 Jam	Jawaban Hasil Laporan permasalahan	
6	Menjawab keluhan atau aduan yang disampaikan						Jawaban Hasil Laporan permasalahan	1 Jam	Dokumentasi Hasil Laporan permasalahan	
7	Selesai						Dokumentasi Hasil Laporan permasalahan	30 Menit	Dokumentasi Hasil Laporan permasalahan	