



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

BADAN RISET DAN SUMBERDAYA MANUSIA KELAUTAN DAN PERIKANAN

BALAI RISET PERIKANAN PERAIRAN UMUM DAN PENYULUHAN PERIKANAN

Nomor SOP	: 30 /BRSDMKP-BRPPUPP/ TU.210 /I/2019
Tgl Pembuatan	: 09 JANUARI 2019
Tgl Revisi	:
Tgl Efektif	: 09 JANUARI 2019
Disahkan oleh	Kepala Balai Riset Perikanan Perairan Umum dan Penyuluhan Perikanan
Nama SOP	: Penanganan Pengaduan Masyarakat



Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksanaan :
1. UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	S1/D3
2. Permen KP No. 32 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik di Lingkungan KKP	
Keterkaitan :	Peralatan / perlengkapan :
- Pelayanan	Kotak Pengaduan, SMS/Teif Pengaduan, website
Peringatan :	Pencatatan dan Pendataan :
Pengelolaan pengaduan dilaksanakan oleh tim pengaduan masyarakat BRPPUPP Palembang	Arsip

SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BALAI RISET PERIKANAN PERAIRAN UMUM DAN PENYULUHAN PERIKANAN

No	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Buku		Keterangan
		Pemohon	Tim. Pengaduan	Kepala Seksi	Kepala Balai	Waktu	Output	
1	Memasukan Surat Pengaduan di Kotak Pengaduan/SMS/Teifon/Website							
2	Menerima, mengarsip, dan mengecek di lapangan apakah sesuai dengan syarat teknis yang berlaku, mencatat di buku / arsip laporan dan membuat saran dan masukan dengan berkoordinasi dengan Kepala Seksi						3 hari	Pengarsipan berkan dan dokumentasi hasil di lapangan
3	Membuat draft awal hasil pemeriksaan yang sudah dikordinasi dengan Kepala Seksi						1 hari	Berkas hasil pemeriksaan
4	Memberikan koreksi dan persetujuan awal hasil pemeriksaan dan meminta persetujuan Kepala Balai						1 hari	Draft berkas tindak lanjut penanganan pengaduan
5	Menelaah, mengireksi dan memberikan persetujuan						1 hari	Draft berkas tindak lanjut penanganan pengaduan
6	Menyampaikan hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pelapor melalui Surat/Teifon/SMS/Whatsapp/ Email						1 hari	Surat balasan penanganan pengaduan