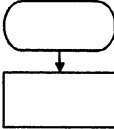
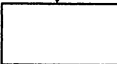
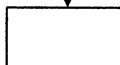
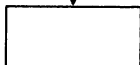
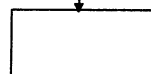
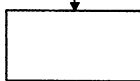
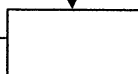
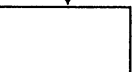
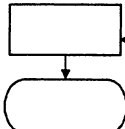


	SOP KANTOR OTORITAS BANDAR UDARA WILAYAH IV	Nomor SOP	:	020/SOP/Umpeg/Otb.Wil.IV/XII/2024
		Tgl. Disahkan	:	02 Desember 2024
		Tgl. Revisi	:	
		Tgl. Diberlakukan	:	02 Desember 2024
		Disahkan oleh	:	KEPALA KANTOR OTORITAS BANDAR UDARA WILAYAH IV  <u>CECEP KURNIAWAN, ST., M.T.</u> Pembina Utama Muda (IV/c) NIP. 19690127 199603 1 002
PENANGANAN PENGADUAN (KRITIK DAN SARAN)				
Dasar Hukum:			Cara mengatasi:	
1	Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.	1	Memahami proses pelayanan publik pada Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV.	
2	Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.	2	Memahami proses penanganan pengaduan.	
3	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.	3	Memahami peraturan-peraturan dalam Penyelenggaraan Pemerintahan.	
4	Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.			
5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi pemerintah.			
6	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partispasi Masyarakat.			
Keterkaitan:			Peralatan:	
SOP Pejabat Pengelola Informasi Publik			Alat Tulis Kantor (ATK), Akses internet, Komputer (PC)/ laptop, flashdisk/harddisk, printer, scanner, Handphone, Kotak saran, Laporan pengaduan, Sosial Media.	
Peringatan:				
1	Apabila pengaduan (kritik dan saran) tidak memenuhi persyaratan maka tidak bisa ditindaklanjuti			
2	Pengaduan yang memenuhi ketentuan harus segera ditindaklanjuti			

No	Uraian Jenis Kegiatan	Pelaksanaan						Mutu Baku			
		Pengadu	Humas	Kasubbag Umpeg	Kabag TU	Kepala Kantor	TU, P2BU, KAUKU	Kelengkapan	Waktu	Output	KET.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Menyampaikan Pengaduan							1. Bukti aduan	15 Menit	Pengaduan telah diterima	
2	Menerima dan mencatat pengaduan (kritik dan saran)							1. PC; 2. Form pengaduan; 3. Akses internet; 4. ATK.	20 Menit	Aduan dan bukti aduan	
3	Memverifikasi dan memvalidasi aduan							1. Bukti awal pengaduan; 2. Form pengaduan 3. Akses internet; 4. ATK.	45 Menit	Hasil verifikasi dan validasi aduan	
4	Menerima hasil validitas aduan dan memberikan Nota Dinas kepada Kabag TU untuk diketahui oleh kepala kantor							1. Berkas pengaduan yang sudah divalidasi; 2. PC; 3. Akses internet.	20 Menit	Berkas aduan valid/ tidak valid dan Nota Dinas	
6	Memberikan disposisi kepada bidang maupun bagian yang akan menangani sesuai tugas pokok dan fungsi masing - masing							1. Berkas pengaduan yang sudah divalidasi; 2. PC; 3. Akses internet; 4. Nota dinas	30 Menit	Disposisi Kepala Kantor	
7	Menyusun jawaban/tindak lanjuti aduan (kritik dan saran) sesuai hasil koordinasi, apabila aduan (kritik dan saran) memerlukan jawaban yang harus diberikan kepada pengadu							1. Berkas pengaduan yang sudah divalidasi; 2. PC; 3. Akses internet; 4. Nota dinas	1 x 24 Jam	Jawaban/tindak lanjut aduan	
8	Menyetujui konsep jawaban/tindak lanjut aduan							1. Jawaban/tindak lanjut aduan; 2. Komputer; 3. Akses internet; 4. ATK.	45 Menit	Jawaban/tindak lanjut aduan yang telah disetujui Kepala Kantor	
9	Mendisposisikan hasil tindak lanjut aduan (kritik dan saran)							1. Jawaban/tindak lanjut aduan; 2. Komputer; 3. Akses internet; 4. ATK.	20 Menit	Disposisi jawaban/tindak lanjut aduan yang telah disetujui Kepala Kantor	
10	Meneruskan disposisi hasil tindak lanjut aduan (kritik dan saran) untuk diproses selanjutnya							1. Jawaban/tindak lanjut aduan; 2. Komputer; 3. Akses internet; 4. ATK.	20 Menit	Disposisi jawaban/tindak lanjut aduan yang telah disetujui Kepala Kantor	
11	Menyampaikan hasil tindak lanjut aduan kepada pengadu							1. Jawaban/tindak lanjut aduan; 2. Komputer; 3. Akses internet; 4. ATK.	20 Menit	Jawaban/tindak lanjut aduan yang telah disetujui Kepala Kantor	