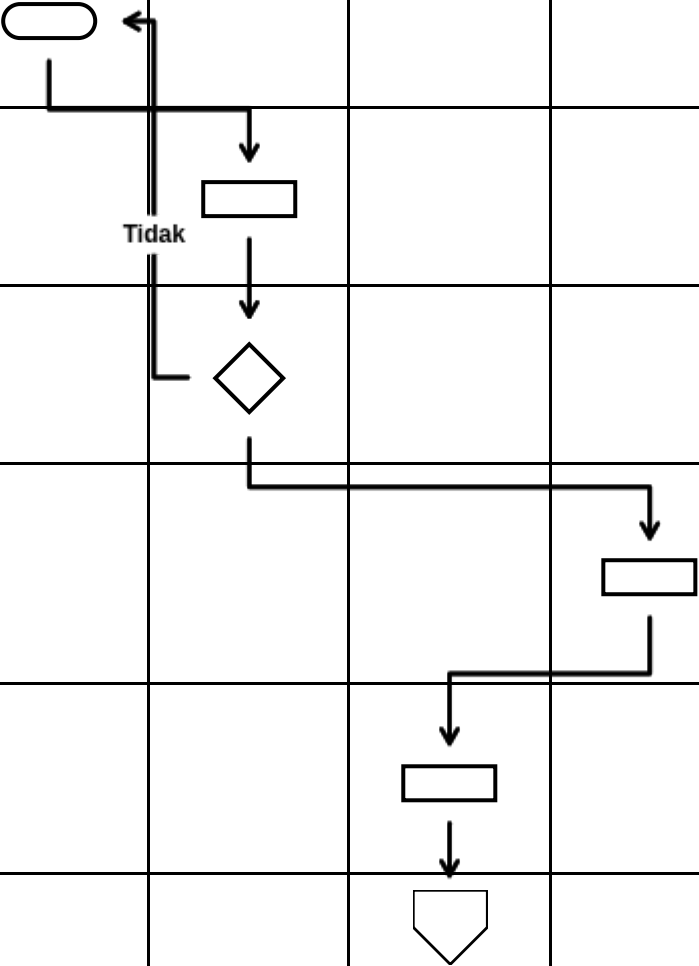
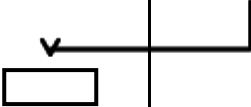
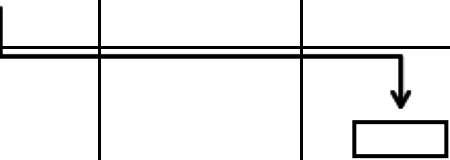
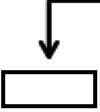
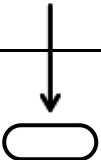


	SOP KANTOR UPBU KELAS III CAKRABHUWANA	Nomor SOP	SOP.BUC/29/IX/2026
		Tgl. Ditetapkan	21 September 2026
		Tgl. Revisi	
		Tgl. Diberlakukan	21 September 2026
		Ditetapkan Oleh	Plt. Kepala Kantor UPBU Kelas III Cakrabhuwana  Zafaruddin Hidayat Shaleh NIP. 19911031 201012 1 005
PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN DI UPBU CAKRABHUWANA CIREBON			
Dasar Hukum :		Cara Mengatasi :	
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 38 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik;		1. Responsif: segera merespon pengaduan 2. Objektif: berdasarkan fakta dan data 3. Solutif: memberikan penyelesaian yang jelas 4. Transparan: proses dapat dipantau 5. Akuntabel: dapat dipertanggungjawabkan 6. Rahasia: identitas pelapor dijaga kerahasiaannya 7. Mudah diakses: tersedia berbagai saluran pengaduan bagi masyarakat dan pihak eksternal	
Keterkaitan :		Peralatan :	
1. SOP Perarsipan 2. SOP Pengaduan Masyarakat (SOP.BUC 1 Tahun 2026)		1. Komputer PC/Laptop 2. Telepon/Handphone (WhatsApp) dan akses internet/media sosial 3. Buku Tamu dan Buku Register Pengaduan 4. Formulir Pengaduan 5. Printer 6. Kertas Kerja dan Stempel 7. Alat Dokumentasi (kamera/handphone)	
Peringatan :			
1. SOP ini mencakup proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, penanganan, hingga penyelesaian, penyampaian tanggapan kepada pelapor, dan pelaporan pengaduan masyarakat terhadap layanan di UPBU Cakrabhuwana Cirebon. 2. Pengaduan dapat disampaikan oleh masyarakat, pengguna jasa, dan pihak eksternal lainnya. Identitas pelapor dijaga kerahasiaannya. 3. Pengaduan yang datanya belum lengkap dikembalikan kepada pelapor untuk dilengkapi; pengaduan di luar kewenangan UPBU diteruskan kepada instansi yang berwenang.			

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Staf Tata Usaha	Unit Terkait	Kabandara	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pelapor (masyarakat/pihak eksternal) menyampaikan pengaduan atas layanan UPBU Cakrabhuwana melalui saluran yang tersedia (datang langsung, telp, whatsapp, media sosial, dll) disertai identitas dan bukti pendukung.					Identitas, Uraian Pengaduan, Bukti Pendukung	15 Menit	Pengaduan	Identitas pelapor dijaga kerahasiaannya
2	Menerima pengaduan, mencatat dalam formulir/buku register pengaduan, dan memberikan nomor registrasi.					Formulir Pengaduan, Buku Register	15 Menit	Nomor Registrasi	Nomor registrasi diinformasikan kepada pelapor
3	Memverifikasi kelengkapan data pengaduan. Jika belum lengkap, pelapor diminta melengkapi; jika lengkap, diteruskan kepada Kabandara.					Formulir Pengaduan	30 Menit	Pengaduan Terverifikasi	Data belum lengkap dikembalikan kepada pelapor
4	Memberikan disposisi kepada Unit terkait dan menunjuk penanggung jawab penanganan pengaduan.					Disposisi	30 Menit	Disposisi Surat	Pengaduan di luar kewenangan diteruskan kepada instansi berwenang
5	Menindaklanjuti pengaduan, melakukan investigasi/pengecekan lapangan, menyusun tindaklanjut atau solusi, dan menyampaikan hasil penanganan kepada petugas pengaduan.					Surat Tugas, Checklist Inspeksi, Alat Dokumentasi, Data Pendukung	1x 24 Jam	Hasil Penanganan	Sesuai jenis pengaduan yang diterima

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Staf Tata Usaha	Unit Terkait	Kabandara	Kelengkapan	Waktu	Output	
									
6	Menyusun konsep Surat Tanggapan kepada pelapor berdasarkan hasil penanganan.					Hasil Penanganan	30 Menit	Konsep Surat Tanggapan	
7	Memeriksa dan menandatangani Surat Tanggapan.					Konsep Surat Tanggapan	30 Menit	Surat Tanggapan	Tanda tangan kepala kantor dan stempel basah
8	Menyampaikan tanggapan/respon kepada pelapor; pelapor menerima tanggapan atas pengaduannya.					Surat Tanggapan	30 Menit	Bukti Penyampaian Tanggapan	Pelapor dapat menyampaikan pengaduan lanjutan apabila belum puas
9	Mengarsipkan dokumen penanganan dan menyusun laporan berkala (Triwulan).					Surat Tanggapan	30 Menit	Laporan Triwulan	Pengarsipan sesuai SOP Perarsipan