	SOP **KANTOR UPBU KELAS III HARUN THOHIR**	**Nomor SOP**	SOP-UPBU-BXW. 137 Tahun 2026
		Tgl. Ditetapkan	19 September 2026
		Tgl. Revisi	
		Tgl. Diberlakukan	19 September 2026
		Ditetapkan Oleh	Kepala Kantor UPBU Harun Thohir Febria Setyowati Suyanto NIP. 19840207 200812 2 003

SOP PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang
4. Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 53 Tahun 2014 tentang Penanganan dan Tindak Lanjut Pengaduan Pelanggaran (Whistleblower) di Lingkungan Kementerian Perhubungan;
7. Peraturan Menteri Perhubungan Noor 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara;
8. Peraturan Menteri Perhubungan PM 26 Tahun 2024 tentang Perubahan Keenam atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara;
9. Instruksi Menteri Perhubungan Nomor 13 Tahun 2024 tentang Peningkatan Pemanfaatan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Bidang Perhubungan.

Cara Mengatasi :

1. Petugas Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dalam menangani Pengaduan Langsung (Tatap Muka) Masyarakat diwajibkan menerapkan 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun).
2. Setiap pengaduan yang disampaikan masyarakat perlu mendapat persetujuan Kepala Kantor untuk memberikan respon terkait.
3. Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat dilakukan melalui 8 cara, yakni: Konsultasi di Ruang Informasi; Kotak Kritik dan Saran; Surat Fisik/Resmi; Pesan Layanan Singkat (SMS); Gawai; Sosial Media (Instagram, Tiktok, Youtube dan WhatsAPP); Surat Elektronik (E-mail); dan Aplikasi SP4N LAPOR!.

Keterkaitan :

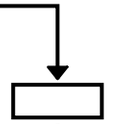
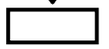
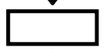
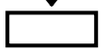
1. SOP Makro Pengelolaan Informasi Penerbangan

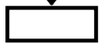
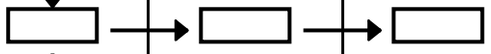
Peralatan :

1. Formulir pengaduan dan Kotak Kritik Saran;
2. Telepon seluler dan Nomor Aktif Khusus Pengaduan;
3. Gawai;
4. Rompi/vest;
5. Sound System/Pengeras Suara;
6. Printer;
7. Alat tulis kantor.

Peringatan :

1. Apabila verifikasi data pengaduan dilaksanakan tidak tepat waktu, maka penanganan pengaduan menjadi tidak efektif dan tidak relevan.

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Kantor	Tim Pengelolaan pengaduan	Tim PPID	Masyarakat/Pengguna Jasa Layanan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Memerintahkan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik					Pengaduan masyarakat/ pengguna jasa	1 Jam	Perintah Kepala Kantor	
2	Menerima pengaduan dari masyarakat termasuk pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan					Perintah Kepala Kantor	1 Jam	Form pengaduan terisi dan/atau adanya pengaduan yang tercatat	
3	Menelaah dan mengklasifikasikan, dengan melakukan identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi					Form pengaduan terisi dan/atau adanya pengaduan yang tercatat	1 Jam	Draft Nota Dinas hasil penelaahan dan pengklasifikasi an pengaduan	
4	Melaporankan hasil penelaahan dan pengklasifikasian kepada Pimpinan untuk mendapatkan arahan koordinasi dengan unit kerja terkait					Draft Nota Dinas hasil penelaahan dan pengklasifikasi an pengaduan	1 Jam	Nota Dinas hasil penelaahan dan pengklasifikasi an pengaduan	
5	Menerima laporan dan memberikan arahan untuk menindaklanjuti dengan unit kerja yang bersinggungan dengan aduan masyarakat /pengguna jasa					Nota Dinas hasil penelaahan dan pengklasifikasi an pengaduan	1 Jam	Disposisi Nota Dinas dan Laporan Penlaahan dan Pengklasifikasi-an aduan	
									

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Kantor	Tim Pengelolaan pengaduan	Tim PPID	Masyarakat/Pengguna Jasa Layanan	Kelengkapan	Waktu	Output	
									
6	Mendiskusikan bersama unit kerja yang bersinggungan dengan aduan Masyarakat /pengguna jasa					Disposisi Nota Dinas dan Laporan Penlaahan dan Pengklasifikasi-an aduan	1 Jam	Hasil pelaksanaan perbaikan sesuai instruksi pimpinan	
7	Mengajukan draft konsep penyampaian jawaban pengaduan kepada Kepala Kantor					Hasil pelaksanaan perbaikan sesuai instruksi pimpinan	1 Jam	Nota Dinas dan Draft konsep penyampaian jawaban pengaduan	
8	Memberikan persetujuan dan masukan lanjutan kepada Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik					Nota Dinas dan Draft konsep penyampaian jawaban pengaduan	1 Jam	Disposisi dan Lembar Jawaban Pengaduan	
9	Menginformasikan kepada Pengadu perihal tersampaikan dan langkah penyelesaian pengaduan					Disposisi dan Lembar Jawaban Pengaduan	1 Jam	Bukti Penyampaian Jawaban kepada Pemberi Aduan	
									

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Kantor	Tim Pengelolaan pengaduan	Tim PPID	Masyarakat/Pengguna Jasa Layanan	Kelengkapan	Waktu	Output	
10	Merekapitulasi dan melaporkan seluruh dokumen, dokumentasi dan langkah yang telah dilaksanakan dalam bentuk laporan					Bukti Penyampaian Jawaban kepada Pemberi Aduan	1 Jam	Nota Dinas dan Laporan penyelesaian Pengaduan	
11	Menerima laporan dan memberikan arahan lanjutan					Nota Dinas dan Laporan penyelesaian Pengaduan	1 Jam	Arahan lanjutan	