

 KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS III KEPI	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	02 Januari 2025
	Tanggal Revisi	
	Tanggal pengesahan	05 Januari 2025
	Disahkan Oleh	Kepala kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas III Kepi  George D. Ksihiuw, S.T. NIP. 19800506 200712 1 001
SOP PELAYANAN PENGADUAN		
Dasar Hukum	Cara Mengatasi	
1. UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan 2. UU No. 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. PM 46 tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian 4. PM 38 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik PM 117 Tahun 2022 Tentang SOP Pejabat Pengelola 5. 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	Peralatan/perlengkapan	
1. SOP Memperoleh Informasi Publik	1. Desk Informasi/ Ruang pelayanan 2. Komputer 3. Printer 4. Sistem Informasi dan Komunikasi	
Peringatan		
Informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim dan /atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara negara/badan publik, sehingga jika SOP ini tidak disahkan maka akan berdampak pada keterlambatan informasi yang diterima oleh masyarakat.		

SOP PELAYANAN PENGADUAN

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA					MUTU BAKU			
		Stakeholder/ Publik	Petugas PPID	Koord PPID	Ketua Tim TU	Unit Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	KET
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
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 diisi	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 diidentifikasi	
4.	Mengajukan permasalahan yang diajukan						Laporan permasalahan yang telah diidentifikasi	1 Jam	Laporan permasalahan yang telah diidentifikasi	
5.	Koordinasi dengan unit terkait						Formulir Pemberitahuan Tertulis	1 Jam	Laporan permasalahan yang telah diidentifikasi	
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	