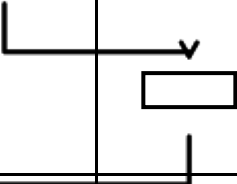
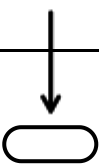


	SOP KANTOR UPBU KELAS II LEDE KALUMBANG	Nomor SOP	SOP.TMC-HMS/005/II/2025
		Tgl. Ditetapkan	6 Januari 2025
		Tgl. Revisi	
		Tgl. Diberlakukan	6 Januari 2025
		Ditetapkan Oleh	Kepala Kantor UPBU Kelas II Lede Kalumbang  Agus Priyatmono NIP. 19740709 199703 1 003
PROSES PENGADUAN BERAT			
Dasar Hukum :		Cara Mengatasi :	
1. Permenhub Nomor KM 41 Tahun 2021 tentang Tata naskah dinas di Lingkungan Kemenhub		1. Petugas Pemroses Pengaduan memastikan SOP Pengaduan Berat sesuai dengan prosedur yang berlaku	
Keterkaitan :		Peralatan :	
1. SOP Pengaduan dan Tindak Lanjut 2. Standar Pelayanan UPBU Kelas II Lede Kalumbang		1. Komputer / laptop 2. Internet / website 3. Printer 4. Alat tulis	
Peringatan :			
1. Jika SOP tidak dilaksanakan maka kegiatan pengaduan layanan tidak berjalan optimal			

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Bandara	PPK	Petugas Pemroses Pengaduan	Unit Terkait	Pelaksana Tindak Lanjut	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima dan mengumpulkan pengaduan dari berbagai media pengaduan resmi (Pengaduan Langsung, Form Pengaduan, Kotak Pengaduan, Telepon, WhatsApp, Sosial Media, E-Mail, Website, Sistem Pengaduan)						Meja Pengaduan, Form Pengaduan, Kotak Pengaduan, Telepon, WhatsApp, Media Sosial (Instagram, TikTok), E-mail, Website, Sistem pengaduan	10 menit	Data pengaduan berat	
2	Memverifikasi dan mengklasifikasikan pengaduan sebagai pengaduan berat, serta memasukkan ke sistem pengaduan						Data pengaduan berat	15 menit	Bukti input ke Sistem pengaduan, File pdf isian Form pengaduan	
3	Menyampaikan pengaduan kepada pimpinan dan unit yang terkait						File pdf isian Form pengaduan	5 menit	Bukti penyampaian pengaduan	
4	Melakukan analisis kerusakan dan menyusun rencana tindak lanjut investigasi						File pdf isian Form pengaduan	2 Jam	Rencana Tindak Lanjut Pengaduan Berat	

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Bandara	PPK	Petugas Pemroses Pengaduan	Unit Terkait	Pelaksana Tindak Lanjut	Kelengkapan	Waktu	Output	
										
5	Melaksanakan tindak lanjut pengaduan berat sesuai rencana						Rencana Tindak Lanjut Pengaduan Berat	10 Menit	Bukti tindak lanjut pengaduan Berat	
6	Memberikan umpan balik kepada pelapor bahwa pengaduan telah ditindaklanjuti						Bukti tindak lanjut pengaduan Berat	10 Menit	Bukti umpan balik kepada pelapor	
7	Melaporkan data pengaduan berat kepada pimpinan						Data pengaduan Berat	10 Menit	Data pengaduan Berat	