

	SOP KANTOR UPBU KELAS III NAHA	Nomor SOP	AU.508/18.216/UPBU-NAH/I/2026
		Tgl. Ditetapkan	2 Januari 2026
		Tgl. Revisi	
		Tgl. Diberlakukan	2 Januari 2026
		Ditetapkan Oleh	Kepala Kantor UPBU Kelas III Naha  Dwi Ariyanto NIP. 19791222 200212 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; dan 5. PM 117 Tahun 2022 Tentang SOP Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Perhubungan.	1. Petugas akan melakukan pemeriksaan kembali dengan menerapkan prinsip koordinasi dan sinkronisasi secara berjenjang sebelum sebuah informasi disampaikan kepada masyarakat.
Keterkaitan :	Peralatan :
1. SOP Memperoleh Informasi Publik	1. Desk Informasi/ Ruang pelayanan; 2. Komputer; 3. Printer; dan 4. Sistem Informasi dan Komunikasi.
Peringatan :	
1. 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.	

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Petugas PPID	Manager PPID	Ketua TIM TU	Unit Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan keluhan/saran dari masyarakat melalui saluran yang telah ditentukan (website dan media sosial lainnya).						Formulir laporan permasalahan	1 Hari	Formulir laporan permasalahan yang telah diisi	Media pengaduan: Email/Website/Media sosial lainnya.
2	Menerima permasalahan/keluhan/saran dari masyarakat.						Laporan permasalahan	30 Menit	laporan permasalahan	
3	Mengidentifikasi, verifikasi dan analisis masalah.						laporan permasalahan	1 Jam	laporan permasalahan yang telah diidentifikasi	
4	Mengajukan permasalahan yang diadukan.						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	
										

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Petugas PPID	Manager PPID	Ketua TIM TU	Unit Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
										
7	Selesai.						Dokumentasi hasil laporan permasalahan	30 Menit	Dokumentasi hasil laporan permasalahan	