



KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP/BADAN
PENGENDALIAN LINGKUNGAN HIDUP
SEKRETARIAT UTAMA
BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT

Nomor SOP	SK. 3 Tahun 2025
Tgl. Pembuatan	5 Desember 2025
Tgl. Revisi	
Tgl. Efektif	
Disahkan Oleh	Kepala Biro Humas Selaku PPID utama Yulia Suryanti, S, Si, M, Sc. NIP. 19730807 199803 2 001
Nama SOP 1	SOP Pengelolaan Pengaduan di Unit Posko Pengaduan dengan Klasifikasi Laporan 'Pengaduan Berkadar Pengawasan'

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 3. Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;	1. Memahami prinsip-prinsip pelayanan prima serta peraturan terkait standar pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan. 2. Memahami dan terampil melaksanakan SOP Posko Pengaduan, khususnya alur penerimaan (tatap muka/telepon), registrasi, dan triase (pemilahan awal) pengaduan. 3. Memiliki kemampuan komunikasi interpersonal, pelayanan prima, dan active listening (mendengar aktif) untuk menerima dan mengidentifikasi substansi pengaduan secara jelas dan akurat, baik secara langsung maupun melalui telepon. 4. Memiliki ketelitian dan keterampilan administratif dalam mencatat pengaduan secara lengkap dan akurat ke dalam formulir pengaduan. 5. Mampu memberikan penjelasan awal kepada pelapor mengenai prosedur tindak lanjut, estimasi waktu penyelesaian (jika ada), dan unit/petugas yang akan menangani.
KETERKAITAN	PERALATAN PERLENGKAPAN
1. SOP Pengelolaan Pengaduan	1. Perangkat teknologi digital 2. Akses internet 3. Formulir Pengaduan 4. Form Jawaban 5. Perangkat pendukung: printer, scanner
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Apabila pelayanan permohonan informasi publik terlambat dibuat maka pelaksanaan kegiatan pemenuhan permohonan informasi publik berikutnya akan tertunda	Disimpan sebagai data elektronik dan manual

**SOP Pengelolaan Pengaduan di Unit Posko Pengaduan dengan Klasifikasi Laporan
(Pengaduan Berkadar Pengawasan)**

Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
	Admin Posko Pengaduan	Pejabat Penghubung	Pelapor	Persyaratan	Waktu	Output	
Menerima laporan pengaduan masyarakat	Start			1. Absensi Pengaduan 2. Formulir Pengaduan 3. Identitas Pelapor, bukti dukung pengaduan	1 Hari	Laporan Pengaduan	Admin menerima laporan pengaduan beserta identitas pelapor sebagai bukti lampiran pengaduan
Menelaah substansi laporan yang menjadi kewenangan Unit Kerja				Unsur-Unsur Laporan Pengaduan Masyarakat: 1. Tempat kejadian; 2. Waktu kejadian; 3. Kronologis kejadian 4. bukti dukung pengaduan		laporan yang sudah diperiksa	Admin menelaah laporan pengaduan yang masuk di posko pengaduan
Meneruskan laporan kepada unit kerja yang terkait				Unsur-Unsur Laporan Pengaduan Masyarakat: 1. Tempat kejadian; 2. Waktu kejadian; 3. Kronologis kejadian, 4. dokumen pendukung.		Laporan yang sudah didisposisikan	Admin meneruskan pengaduan kepada unit teknis.
Menerima dan menelaah laporan Berkadar Pengawasan				Unsur-Unsur Laporan Pengaduan Masyarakat: 1. Tempat kejadian; 2. Waktu kejadian; 3. Kronologis kejadian, 4. dokumen pendukung.	1 Hari	Laporan yang sudah didisposisikan	Pejabat Penghubung menerima dan menelaah pengaduan.
Melakukan verifikasi administrasi berdasarkan laporan pengaduan Berkadar Pengawasan				Laporan beserta dokumen pendukung lengkap memenuhi syarat	14 Hari	Laporan yang sudah diverifikasi pada tahap administrasi	Pejabat Penghubung melakukan verifikasi administrasi pengaduan. Ya, jika verifikasi administrasi memenuhi syarat. Tidak, jika verifikasi administrasi tidak memenuhi syarat.
Perumusan Laporan Hasil Verifikasi				Verifikasi administrasi dan lapangan	7 Hari	Laporan telah dikembalikan kepada pelapor.	Pelapor menerima respon pengembalian pengaduan.
Melakukan tindak lanjut atas pengaduan				Hasil verifikasi menunjukkan perlu tindak lanjut	21 Hari	Tindak lanjut laporan	Mekanisme tindak lanjut mengikuti proses bisnis pada Inspektorat Jenderal
Menyampaikan hasil tindak lanjut laporan				Tindak lanjut sudah dilakukan	1 Hari	Laporan tindak lanjut kepada pelapor	
Menerima hasil tindak lanjut laporan			Finish	Hasil tindaklanjut laporan		Pelapor menerima hasil tindak lanjut laporan	
TOTAL WAKTU					45 Hari		