



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
TENTANG PETUNJUK TEKNIS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

 <p>SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI ANGKATAN LAUT</p>	<p>PETUNJUK TEKNIS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT</p>		
	<p>No. Dokumen SOP/ /I/2021</p>	<p>No. Revisi</p>	<p>Halaman 1/2</p>
<p>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)</p>	<p>Tanggal Terbit 12 Januari 2021</p>	<p>Disahkan di Surabaya Komandan STTAL,</p>  <p>Dr. Ir. Avando Bastari, M.Phil. Laksamana Pertama TNI</p>	
<p>PENGERTIAN</p>	<p>Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah suatu proses yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, penyelidikan, penyidikan/pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.</p>		
<p>TUJUAN</p>	<p>Sebagai bentuk kepedulian terhadap upaya mencegah dan mengungkap kemungkinan adanya penyimpangan dan pelanggaran dalam penyelenggaraan dan pelaksanaan tugas, fungsi dan peran aparat di lingkungan TNI.</p>		
<p>KEBIJAKAN</p>	<p>Keputusan Komandan STTAL Nomor Kep/ /I/2021 tanggal Januari 2021 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan STTAL.</p>		
<p>PROSEDUR</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sekretariat Tim menerima pengaduan dari pelapor melalui media yang telah disediakan, kemudian diajukan ke Komandan STTAL untuk didisposisi.</li> <li>b. Ketua Tim menerima surat pengaduan yang telah didisposisi Komandan STTAL, selanjutnya melaksanakan telaah awal dan memverifikasi laporan pengaduan apakah sudah memenuhi syarat indikasi awal (4W1H) paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah laporan diterima dan akan menyampaikan kembali melalui media yang telah disediakan.</li> <li>c. Jika belum memenuhi indikasi awal maka Ketua Tim akan mengkonfirmasi kembali kepada pelapor untuk memenuhi syarat indikasi awal (4W1H) paling lambat 7 (tujuh) hari kerja dari setelah laporan diterima dan akan menyampaikan kembali melalui media yang telah disediakan, jika terpenuhi, maka laporan pengaduan tersebut diberi nomor laporan pengaduan dan didistribusikan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja.</li> <li>d. Laporan pengaduan yang telah diterima dan ditelaah, akan ditindaklanjuti dengan pemanggilan terlapor dan atau saksi untuk dilakukan pemeriksaan/investigasi terhadap laporan pengaduan tersebut. Apabila terlapor tidak memenuhi 3 (tiga) kali pemanggilan, maka</li> </ol>		

	<p>dianggap setuju dengan isi laporan pengaduan dan keputusan yang ditetapkan oleh Tim berdasarkan arahan Dan STTAL.</p> <p>e. Tindak lanjut dari hasil pemeriksaan dibuat keputusan paling lambat 14 hari kerja setelah berita acara pemeriksaan diterbitkan dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Jika terbukti adanya pelanggaran yang dilakukan oleh terlapor maka: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Pelanggaran hukum administratif disampaikan kepada Kasatker.</li> <li>b) Pelanggaran tindak pidana disampaikan kepada Polri</li> <li>c) Pelanggaran Tindak pidana korupsi, penyelundupan dan terorisme disampaikan kepada Polri atau Jaksa.</li> <li>d) Tindakan yang bersifat korektif terhadap suatu penyimpanan atau pelanggaran dilaksanakan oleh Tim berdasarkan arahan Dan STTAL.</li> </ol> </li> <li>2) Jika tidak terbukti adanya pelanggaran yang dilakukan oleh terlapor, maka ditindaklanjuti dengan menerbitkan surat pemberitahuan penutupan pelaporan pengaduan dan Tim menginformasikan kepada pelapor dan terlapor.</li> </ol> <p>f. Bagit STTAL melakukan monitor tindak lanjut dan membuat laporan tindak lanjut kepada Irjenal per semester.</p> <p>g. Tim melakukan pemantauan dan menginformasikan kepada Dan STTAL maupun pelapor terhadap proses perkembangan tindak lanjut laporan pengaduan.</p> <p>h. Dan STTAL selaku penanggung jawab secara umum atas pelaksanaan tata kelola Penanganan Pengaduan Masyarakat dan tindak lanjut laporan di lingkungan STTAL.</p> <p>i. Tim sebagai penanggung jawab penerima laporan pengaduan masyarakat di lingkungan STTAL.</p>
<p style="text-align: center;">UNIT TERKAIT</p>	<p>Bagian Inspektorat  Bagian Personel/Perwira hukum  Kasatprov/Baprov  Bintara Pam/intel</p>


  
**KOMANDAN STTAL,**  
**DR. IR. AVANDO BASTARI, M. Phi**  
**LAKSAMANA PERTAMA TNI**