



**PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK TENGAH**  
**DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN**

JLN. S. PARMAN NO. 1 PRAYA TLP (0370) 654090 KODE POS 83511

---

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**

**Tata Cara Penerimaan, Pencatatan, Tindak Lanjut, dan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat**

Nomor SOP : 23 /DKP/2025

Tanggal Berlaku : 05 Agustus 2025

Disusun Oleh : Bagian Perencanaan

Disahkan Oleh : Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Lombok Tengah

---

**1. Tujuan**

Menjamin pengelolaan pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, transparan, dan akuntabel sesuai ketentuan yang berlaku.

**2. Ruang Lingkup**

Proses penerimaan, pencatatan, tindak lanjut, monitoring, dan penyelesaian pengaduan masyarakat terkait pelayanan, program, dan kegiatan di lingkungan Dinas Kelautan dan Perikanan.

**3. Dasar Hukum**

- UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- PP Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
- Surat Keputusann Kepala Daerah Lombok Tengah Nomor 5.a Tahun 2022 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan layanan aspirasi & pengaduan online rakyat .

**4. Definisi**

- Pengaduan: Penyampaian keluhan, keberatan, atau aspirasi masyarakat terkait pelayanan/kegiatan.
- Pelapor/Pengadu: Individu/kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan.
- Petugas Pengelola Pengaduan: Pegawai yang ditunjuk untuk menerima, mencatat, dan mengoordinasikan tindak lanjut pengaduan.

**5. Pihak yang Terlibat**

- Petugas Penerima Pengaduan
- Tim Verifikasi/Koordinator Pengaduan
- Kepala Dinas/Kepala Bidang/Seksi terkait

## 6. Prosedur Pelaksanaan

Tahapan	Uraian Kegiatan	Pelaksana	Output	Waktu
<b>1. Penerimaan Pengaduan</b>	Menerima pengaduan melalui berbagai kanal (tatap muka, telepon, surat, email, website, kotak pengaduan, aplikasi SP4N-LAPOR!).	Petugas Penerima	Data pengaduan masuk	Maks. 1 hari kerja
<b>2. Pencatatan</b>	Mencatat pengaduan ke dalam Register Pengaduan (manual/elektronik), meliputi identitas pengadu, uraian masalah, bukti/dukungan.	Petugas Pengaduan	Register pengaduan	Maks. 1 hari kerja
<b>3. Verifikasi Awal</b>	Menelaah kelengkapan, klasifikasi (ringan, sedang, berat), dan relevansi pengaduan.	Tim Verifikasi	Hasil verifikasi	Maks. 2 hari kerja
<b>4. Disposisi &amp; Tindak Lanjut</b>	Menyampaikan pengaduan ke bidang/seksi terkait untuk ditindaklanjuti, dilampiri hasil verifikasi.	Kepala Dinas/Koordinator	Disposisi pengaduan	Maks. 3 hari kerja
<b>5. Penyelesaian</b>	Bidang/seksi terkait melaksanakan klarifikasi, investigasi, dan solusi.	Bidang terkait	Laporan tindak lanjut	Maks. 7 hari kerja
<b>6. Penyampaian Hasil</b>	Hasil penyelesaian disampaikan kepada pengadu melalui media yang digunakan.	Petugas Pengaduan	Surat/Email/Respon resmi	Maks. 2 hari kerja
<b>7. Dokumentasi &amp; Arsip</b>	Semua dokumen dicatat dan diarsipkan (manual/elektronik).	Petugas Pengaduan	Arsip pengaduan	Berkesinambungan
<b>8. Evaluasi Berkala</b>	Rekapitulasi bulanan/triwulan jumlah pengaduan, jenis, status	Tim Pengaduan	Laporan evaluasi	Setiap triwulan

Tahapan	Uraian Kegiatan	Pelaksana	Output	Waktu
	penyelesaian untuk evaluasi.			

### 7. Indikator Keberhasilan

- Persentase pengaduan yang ditindaklanjuti  $\geq 90\%$ .
- Rata-rata waktu penyelesaian pengaduan  $\leq 14$  hari kerja.
- Tersedianya laporan pengaduan berkala.

### 8. Dokumen Terkait

- Register Pengaduan
- Formulir Penerimaan Pengaduan
- Laporan Verifikasi dan Tindak Lanjut
- Laporan Evaluasi Pengaduan

### 9. Lampiran

- Formulir penerimaan pengaduan
- Format register pengaduan

Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan  
Kabupaten Lombok Tengah,



**H. NURAHMAN, SP,MM**  
**NIP. 19681231 199710 1 005**