
















**STANDAR OPERASIONAL PELAKSANAAN (SOP)**  
**PENANGANAN PENGADUAN *WHISTLEBLOWER* DAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**(PENGADUAN LANGSUNG)**

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Masyarakat/ Pegawai	Tim Penanganan	Pejabat Struktural	Kepala Balai	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengadukan/ melaporkan pelayanan, kegiatan pemanfaatan kawasan konservasi perairan nasional, kode etik dll					Surat aduan	Tentative	Surat aduan	
2	Menerima dan melaporkan					Surat aduan dan Register	1 jam	Surat aduan dan Register	
3	Melakukan telaah terhadap pengaduan dan menyampaikan laporan hasil telaahan					Surat aduan, laporan hasil telaah aduan	Tentative	Surat aduan, laporan hasil telaah aduan	
4	Menentukan tindak lanjut pengaduan					Surat keputusan, Surat aduan	Tentative	Surat keputusan, Surat aduan	
5	Menerima hasil tindak lanjut					Surat keputusan, Surat aduan	1 jam	Surat keputusan, Surat aduan	

**STANDAR OPERASIONAL PELAKSANAAN (SOP)**  
**PENANGANAN PENGADUAN WHISTLEBLOWER DAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**(PENGADUAN TIDAK LANGSUNG)**

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Masyarakat/ Pegawai	Tim Penanganan	Pejabat Struktural	Kepala Balai	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengadakan/ melaporkan pelayanan, kegiatan pemanfaatan kawasan konservasi perairan nasional, kode etik dll					Surat aduan	Tentative	Surat aduan	
2	Menerima dan melaporkan					Surat aduan dan Register	1 jam	Surat aduan dan Register	
3	Memerintahkan untuk menangani pengaduan					Surat aduan, surat disposisi	1 jam	Surat aduan, surat disposisi	
4	Melakukan telaah terhadap pengaduan dan menyampaikan laporan hasil telaahan					Surat aduan, laporan hasil telaah aduan	Tentative	Surat aduan, laporan hasil telaah aduan	
5	Memutuskan tindak lanjut pengaduan					Surat keputusan, Surat aduan	Tentative	Surat keputusan, Surat aduan	
6	Menerima hasil tindak lanjut					Surat keputusan, Surat aduan	1 jam	Surat keputusan, Surat aduan	