KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM KP
PUSAT PENDIDIKAN KP
POLITEKNIK KELAUTAN DAN PERIKANAN SORONG

Nomor SOP	:	PR/MPL/PP-007/2026
Tanggal Pembuatan	:	04/09/2026
Tanggal Revisi	:	-
Tanggal Efektif	:	07/09/2026
Disusun Oleh	:	Pranata Laboratorium Pendidikan  Grace Lady First Bara, A.Md.Pi.
Dikendalikan Oleh	:	Ketua Satuan Penjaminan Mutu  Andreas Pujianto, S.St.Pi., M.T
Disahkan Oleh	:	Direktur   Daniel H. Ndahawali, S.Pi., M.Si
Nama SOP	:	**Koordinasi dan Pengaduan Platform MAPALA**

Dasar Hukum	**Kualifikasi Pelaksana**
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi. 4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. 5. Permendikbudristek Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi. 6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 9 Tahun 2022 tentang Statuta Politeknik Kelautan dan Perikanan Sorong.	1. Pengguna Platform MAPALA 2. Unit MAPALA 3. Administrator Platform MAPALA 4. Wakil Direktur I
Keterkaitan	**Peralatan / Perlengkapan**
1. SOP Penggunaan Platform MAPALA 2. SOP Pemantauan Program MAPALA 3. SOP Terminasi Program MAPALA	1. Platform MAPALA 2. Formulir/tiket koordinasi dan pengaduan 3. Kanal komunikasi resmi Unit MAPALA 4. Laptop/komputer atau telepon pintar dan jaringan internet 5. Bukti pendukung (tangkapan layar, dokumen, atau log sistem) 6. Register/arsip pengaduan
Peringatan	**Pencatatan dan Pendataan**
1. Koordinasi dan pengaduan disampaikan melalui kanal resmi dan memuat informasi yang jelas serta dapat diverifikasi. Data pribadi pelapor dijaga kerahasiaannya. Pengaduan di luar kewenangan Unit MAPALA diteruskan kepada unit/pejabat terkait sesuai kewenangan.	1. Setiap koordinasi dan pengaduan dicatat dengan identitas/tiket, waktu penerimaan, klasifikasi, pihak yang menindaklanjuti, status penyelesaian, bukti komunikasi, dan hasil akhir serta diarsipkan secara digital oleh Unit MAPALA.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
KOORDINASI DAN PENGADUAN PLATFORM MAPALA

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku		
		Pengguna Platform MAPALA	Unit MAPALA	Administrator Platform MAPALA	Wakil Direktur I	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Pengguna/Pelapor menyampaikan permintaan koordinasi atau pengaduan melalui Platform MAPALA atau kanal layanan resmi dengan mencantumkan identitas, uraian masalah, dan bukti pendukung.	Mulai				Platform/kanal layanan resmi; identitas pelapor; uraian masalah; bukti pendukung	10 menit	Pengaduan/permintaan koordinasi diterima
2	Unit MAPALA menerima, mencatat, dan memeriksa kelengkapan serta kejelasan laporan yang masuk.					Tiket/formulir pengaduan; register pengaduan; bukti pendukung	30 menit	Laporan tercatat dan terverifikasi awal
3	Apakah informasi dan bukti pada laporan sudah lengkap serta cukup jelas untuk ditindaklanjuti?		Tidak / Ya			Checklist kelengkapan laporan	15 menit	Status kelengkapan laporan
4	Apakah pengaduan berkaitan dengan gangguan teknis atau fungsi pada Platform MAPALA?		Tidak / Ya			Hasil verifikasi; kategori pengaduan; bukti pendukung	15 menit	Klasifikasi teknis/nonteknis
5	Administrator Platform melakukan pemeriksaan, perbaikan atau penyesuaian teknis, kemudian menyampaikan hasil tindak lanjut kepada Unit MAPALA.					Tiket teknis; log sistem; tangkapan layar; akses administrator	Maks. 2 hari kerja	Hasil penanganan teknis
6	Unit MAPALA mengoordinasikan pengaduan nonteknis kepada Wakil Direktur I terkait sesuai kewenangan dan menerima hasil tindak lanjut untuk diteruskan kepada pelapor.					Dokumen pendukung; hasil klarifikasi	Maks. 3 hari kerja	Hasil koordinasi dan tindak lanjut nonteknis
7	Unit MAPALA memverifikasi hasil tindak lanjut, menyampaikan jawaban kepada Pengguna/Pelapor, memperbarui status pengaduan menjadi selesai, dan mengarsipkan seluruh bukti penanganan.		Selesai			Hasil tindak lanjut; bukti komunikasi; register/arsip digital	1 hari kerja	Pengaduan selesai, pelapor terinformasi, dan arsip lengkap