

DINAS KOPERASI UKM DAN PERINDUSTRIAN

PROSEDUR BAKU PELAKSANAAN KEGIATAN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

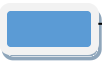








PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Nomor SOP	012/SOP.DKUKMP/2019		DINAS KOPERASI UKM DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN BANTUL SEKRETARIAT SUB BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN
Tanggal Pembuatan	1 Februari 2019		
Tanggal Revisi	-		
Tanggal Efektif	1 Februari 2019		
Disahkan oleh	Kepala Dinas		
Nama SOP : PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT			

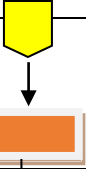
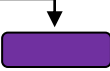
Dasar Hukum :
<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah 2. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 73); 3. Peraturan Bupati Bantul Nomor 122 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Dinas Koperasi UKM dan Perindustrian Kabupaten Bantul.
Keterkaitan :

Peringatan :
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat ini tidak dibuat maka pengaduan dari masyarakat tidak dapat ditangani dengan cepat.

Kualifikasi Pelaksana :
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarjana S-1 2. Magister S-2
Peralatan/Perlengkapan :
<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan perangkatnya 2. ATK 3. Almari arsip 4. Buku agenda
Pencatatan dan Pendataan :

No.	Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku			
		Pemohon	Kepala Dinas	Sekretaris	Kepala Bidang	Kepala Seksi	Petugas Teknis	Kasubag Umum & Kepegawaian	Persyaratan / kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Menyampaikan aduan melalui surat/telp/email kepada Kepala Dinas (Ketua Satgas SPIP)		↓									
2	Menugaskan Sekretaris untuk menindaklanjuti aduan			↓								
3	Menugaskan Kepala Bidang sesuai dengan jenis/bidang aduan				↓							
4	Menerima disposisi dan mendisposisi surat aduan kepada Kepala Seksi yang sesuai dengan jenis/bidang aduan					↓						
5	Menerima disposisi dan menugaskan petugas teknis menindaklanjuti aduan						↓					
6	Melakukan telaah dan pengecekan lokasi jika diperlukan, mencatat di buku laporan dan memberikan saran/masukan kepada atasan											
7	Membuat draft awal surat tindaklanjut aduan berdasarkan telaahan dan atau tinjauan ke lokasi dan diajukan kepada Kepala Seksi											
8	Memberikan masukan dan persetujuan draft surat tindaklanjut dan meminta persetujuan Kepala Bidang											
9	Menelaah draft final surat tindaklanjut dan mengajukan kepada Kepala Dinas			Ya		Tidak						



10	Menelaah, mengoreksi dan menandatangani draft final surat tindak lanjut dan memberikan ke Kepala Subbag Umum & Kepeg													
11	Menerima surat dan menyampaikan surat kepada pemohon													

KEPALA



Drs. Agus Sulistiyana, MM
Pembina Utama Muda/ IVc
NIP. 19640321 198602 1 006