



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGAH
DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH**

Nomor SOP	:	
Tanggal Pembuatan	:	
Tanggal Revisi	:	
Tanggal Efektif	:	
Disahkan oleh	:	 Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah <u>Sisliandy Ponulele</u> NIP. 19780707 199712 1 001
Sekretariat	:	Nama SOP : Mekanisme Layanan Pengaduan di Lingkungan Organisasi

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none">Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan DaerahPeraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional	<ol style="list-style-type: none">Mampu mengoperasikan komputerMengetahui semua proses pelayanan Pengaduan secara umumMampu berkomunikasi dengan baikMemahami peraturan perundangan mengenai pelayanan Penanganan Pengaduan masyarakat/publik
Keterikatan	Peralatan/Perlengkapan
<ol style="list-style-type: none">SOP Penerimaan TamuSOP Surat MenyuratSOP Keberatan Atas Informasi Publik	<ol style="list-style-type: none">Buku PengaduanKotak PengaduanPerangkat KomputerTeleponJaringan Internet
Peringatan	Pencatatan & Pendataan
Apabila pelaksanaan layanan pengaduan ini tidak dilakukan sesuai SOP, maka pengaduan dianggap tidak sah/tidak resmi.	<ol style="list-style-type: none">Nama PelaporBuku PengaduanSurat PengaduanSurat Jawaban

Standar Operasional Prosedur (SOP) Mekanisme Layanan Pengaduan di Lingkungan Organisasi

No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Dinas	Sekretaris	Sekretariat/ Bidang/UPT Pelatihan Koperasi UKM	Sub. Bagian Umum	Petugas Pelayanan	Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Mendatangi dinas dan menemui Petugas Pelayanan							Surat aduan	30 Menit	Pemohon aduan bertemu Petugas Pelayanan	
2.	Menerima tamu yang bermaksud untuk menyampaikan pengaduan							Surat aduan	30 Menit	Dokumen diterima dengan baik	Pengaduan diterima melalui: Kedatangan langsung/telepon/ surat
3.	Menyampaikan ke Sub. Bagian Kepegawaian dan Umum							Surat aduan dan buku tamu	30 Menit	Surat aduan diterima Petugas	
4.	Menerima pengaduan secara lisan atau tertulis							Surat aduan	30 Menit	Aduan tersampaikan	
5.	Menyelesaikan pengaduan lisan oleh humas/bidang terkait							Pengaduan	30 Menit	Aduan tersampaikan	
6.	Memproses pengaduan tertulis melalui aplikasi TNDE (Tata Naskah Dinas Elektronik)							Surat aduan	30 Menit	Surat aduan dilampiri lembar disposisi	
7.	Menelaah surat pengaduan masuk untuk didisposisi ke sekretariat/bidang/UPT Pelatihan Koperasi UKM oleh Kepala Dinas							Surat aduan dan lembar disposisi	30 Menit	Surat masuk dapat ditelaah dengan baik	
8.	Sekretariat/bidang/UPT Pelatihan Koperasi UKM menyusun draft surat jawaban aduan untuk mendapatkan persetujuan Kepala Dinas							Draft surat jawaban dan dokumen pendukung	60 Menit	Draft surat jawaban dan dokumen pendukung diterima sekretaris	

No	Kegiatan	Pelaksana					Pemohon	Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Dinas	Sekretaris	Sekretariat/ Bidang/UPT Pelatihan Koperasi UMKM	Sub Bagian Umum	Petugas Pelayanan		Kelengkapan	Waktu	Output	
9.	Menelaah draft surat jawaban aduan, jika setuju, memberikan paraf persetujuan oleh Kepala Dinas, jika tidak setuju dikembalikan ke Sekretariat /Bidang/ UPT Pelatihan Koperasi UMKM			↑				Surat aduan dan draft jawaban	30 Menit	Surat jawaban aduan	
10	Menanda tangani Surat jawaban aduan oleh Sekretaris Dinas Pelaku PPID		○	○				Surat Jawaban aduan dan dokumen pendukung	30 Menit	Surat jawaban aduan	
11	Menyampaikan surat jawaban aduan kepada pemohon aduan melalui Petugas Pelayanan/dikirimkan melalui e-Mail, Whatsapp							Surat jawaban aduan	30 Menit	Surat jawaban aduan siap daerah	
12.	Mengarsip surat jawaban aduan							Surat jawaban aduan	30 Menit	Tanda terima surat jawaban, arsip surat jawaban aduan disimpan	Disimpan oleh arsiparis