



Pemerintah Provinsi Jawa Timur
Dinas Koperasi Dan UKM

Sekretaris

Nomor SOP	: 903/52/115.1/2020
Tanggal Pembuatan	: 12 Desember 2019
Tanggal Revisi	:
Tanggal Efektif	: 07 Januari 2020
Disahkan oleh	: Kepala Dinas Koperasi dan UKM  DINAS KOPERASI USAHA KECIL DAN MENENGAH Dr. Mas Purnomo Hadi, M.M. NIP. 196108181984031005
Nama SOP	: Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 1992 Tentang Perkoperasian
2. Undang-undang Nomor 20 tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah
3. PERMENDAGRI Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Dan Kabupaten/Kota
4. PERMENPAN Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
5. Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
6. Peraturan Pemerintah RI Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah
7. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah RI Nomor 02 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri KUKM Nomor 15 Tahun 2015 Tentang Usaha Simpan Pinjam Oleh Koperasi
8. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 4 Tahun 2007 Tentang Pemberdayaan Koperasi dan UMKM
9. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Pemberdayaan UMKM
10. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
11. Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Timur Nomor 86 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Koperasi UKM Provinsi Jawa Timur
12. Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Timur Nomor 44 Tahun 2018 Tentang Uraian Tugas dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Dinas Dinas Koperasi UKM Provinsi Jawa Timur

1. SOP Penerimaan Tamu
2. SOP Surat Masuk
3. SOP Surat Keluar

Peringatan

Apabila pelaksanaan layanan pengaduan ini tidak dilakukan sesuai SOP, maka pengaduan dianggap tidak sah/tidak resmi.

Kualifikasi Pelaksana

1. Mampu mengoperasikan komputer
2. Mengetahui semua proses pelayanan secara umum
3. Mampu berkomunikasi dengan baik
4. Memahami peraturan perundangan mengenai pelayanan publik

Peralatan/ Perlengkapan

1. Buku Pengaduan
2. Kotak Pengaduan
3. Perangkat Komputer
4. Telepon
5. Jaringan Internet

Pencatatan & Pendataan

1. Nama Pelapor
2. Buku Pengaduan
3. Surat Pengaduan
4. Surat Jawaban