



Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah  
Provinsi Jawa Timur

5.2.5 SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat

|   |                   |   |   |
|---|-------------------|---|---|
| <br><b>Pemerintah Provinsi Jawa Timur</b><br><b>Dinas Koperasi dan UKM</b><br><br><b>Sekretariat</b> | Nomor SOP         | : |   |
|   | Tanggal Pembuatan | : | 12 Desember 2019  |
|   | Tanggal Revisi    | : | 1 Februari 2023   |
|   | Tanggal Efektif   | : |   |
|   | Disahkan oleh     | : | Kepala Dinas Koperasi dan UKM<br><br><u>Dr. Andromeda Qomariah, M.M.</u><br>NIP. 196801171994032003 |
|   | Nama SOP          | : | Penanganan Pengaduan Masyarakat   |

| Dasar Hukum   | Kualifikasi Pelaksana   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota</li> <li>6. Peraturan Menteri PAN dan RB RI Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan</li> <li>7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 4 Tahun 2007 Tentang Pemberdayaan Koperasi dan UMKM</li> <li>8. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Pemberdayaan UMKM</li> <li>9. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</li> <li>10. Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Timur Nomor 91 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Timur</li> <li>11. Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Timur Nomor 188/31/KPTS/013/2022 Tentang Tugas Kelompok Sub-Substansi dan Tugas Sub-Koordinator di Lingkungan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Timur</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>2. Mengetahui semua proses pelayanan secara umum</li> <li>3. Mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>4. Memahami peraturan perundangan mengenai pelayanan publik</li> </ol> |



Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah  
Provinsi Jawa Timur

| <b>Keterangan SOP</b>  | <b>Peralatan/Perlengkapan</b>  |
|--|--|
| 1. SOP Penerimaan Tamu<br>2. SOP Surat Menyurat<br>3. SOP Keberatan Atas Informasi Publik                            | 1. Buku Pengaduan<br>2. Kotak Pengaduan<br>3. Perangkat Komputer<br>4. Telepon<br>5. Jaringan Internet |
| <b>Peringatan</b>  | <b>Pencatatan &amp; Pendataan</b>  |
| Apabila pelaksanaan layanan pengaduan ini tidak dilakukan sesuai SOP, maka pengaduan dianggap tidak sah/tidak resmi. | 1. Nama Pelapor<br>2. Buku Pengaduan<br>3. Surat Pengaduan<br>4. Surat Jawaban                         |



Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah  
Provinsi Jawa Timur

SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat

| No | Kegiatan  | Pelaksana    |            |   |       |            |         | Mutu Baku                                 |          |   | Keterangan  |
|----|---|--------------|------------|---|-------|------------|---------|---|----------|---|---|
|    |   | Kepala Dinas | Sekretaris | Sekretariat/<br>Bidang /UPT<br>Pelatihan<br>Koperasi<br>UKM | Humas | Frontliner | Pemohon | Kelengkapan                               | Waktu    | Output  |   |
| 1. | Mendatangi dinas dan menemui <i>frontliner</i>  |              |            |   |       |            |         | Surat aduan                               | 15 Menit | Pemohon aduan bertemu frontliner                              |   |
| 2. | Menerima tamu yang bermaksud untuk menyampaikan pengaduan   |              |            |   |       |            |         | Surat aduan                               | 15 Menit | Dokumen diterima dengan baik                                  | Pengaduan diterima melalui: Kedatangan langsung/ telepon/ surat |
| 3. | Menyampaikan ke humas   |              |            |   |       |            |         | Surat aduan dan buku tamu                 | 15 Menit | Surat aduan diterima petugas                                  |   |
| 4. | Menerima pengaduan secara lisan atau tertulis   |              |            |   |       |            |         | Surat aduan                               | 15 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                               | 10 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          | 15 menit | Surat masuk dapat ditelaah dengan baik                        |   |
| 8. | Sekretariat/bidang/UPT Pelatihan Koperasi UKM menyusun draft surat jawaban aduan untuk mendapatkan persetujuan Kepala Dinas |              | Tidak      |   |       |            |         | Draft surat jawaban dan dokumen pendukung | 60 menit | Draft surat jawaban dan dokumen pendukung diterima sekretaris |   |



Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah  
Provinsi Jawa Timur

| No  | Kegiatan   | Pelaksana    |            |   |       |            |   | Mutu Baku                     |  |                         | Keterangan |
|-----|--|--------------|------------|---|-------|------------|---|-------------------------------|--|-------------------------|------------|
|     |  | Kepala Dinas | Sekretaris | Sekretariat/<br>Bidang /UPT<br>Pelatihan<br>Koperasi<br>UKM | Humas | Frontliner | Pemohon                                   | 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 UKM |              |            |   |       |            |   | Surat aduan dan draft jawaban | 30 menit   | Surat jawaban aduan     |            |
| 10. | Menanda tangani Surat jawaban aduan oleh Sekretaris Dinas selaku ketua PPID  |              |            |   |       |            | Surat Jawaban Aduan dan dokumen pendukung | 30 menit                      | Surat Jawaban Aduan  |                         |            |
| 11. | Menyampaikan Surat Jawaban aduan kepada pemohon aduan melalui Frontliner/dikirimkan melalui e-Mail, WhatsApp   |              |            |   |       |            | Surat jawaban aduan                       | 15 menit                      | Surat jawaban aduan siap diserahkan                                  |                         |            |
| 12. | Mengarsip surat jawaban aduan  |              |            |   |       |            | Surat jawaban aduan                       | 10 menit                      | Tanda terima surat jawaban aduan, Arsip surat jawaban aduan disimpan | Disimpan oleh arsiparis |            |