




Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah  
Provinsi Jawa Timur

5.2.6 SOP Keberatan Atas Informasi Publik

 <b>Pemerintah Provinsi Jawa Timur</b> <b>Dinas Koperasi dan UKM</b>  <b>Sekretariat</b>	Nomor SOP	:	
	Tanggal Pembuatan	:	12 Desember 2019
	Tanggal Revisi	:	1 Februari 2023
	Tanggal Efektif	:	
	Disahkan oleh	:	Kepala Dinas Koperasi dan UKM  <u>Dr. Andromeda Qomariah, M.M.</u> NIP. 196801171994032003
	Nama SOP	:	Keberatan Atas Informasi Publik

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>




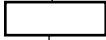

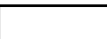
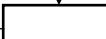





Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah  
Provinsi Jawa Timur

<b>Keterikatan SOP</b>	<b>Peralatan/Perlengkapan</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat</li><li>2. SOP Permohonan atas Informasi Publik</li><li>3. SOP Penerimaan Tamu</li><li>4. SOP Surat Menyurat</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Komputer</li><li>2. Internet</li><li>3. Alat Tulis</li><li>4. Printer</li><li>5. Jaringan Internet</li></ol>
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan &amp; Pendataan</b>
Apabila SOP ini tidak dilakukan dengan benar maka keberatan tidak dapat diterima	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Identitas Pemohon</li><li>2. Buku Tamu</li></ol>



## Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Timur

### SOP Keberatan Atas Informasi Publik

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Kepala Dinas	Sekretariat/ Bidang /UPT Pelatihan Koperasi UKM	Humas	Frontliner	Pemohon	Kelengkapan	Waktu		Output
1.	Pemohon datang dan menyampaikan keberatan atas tidak terlayannya permohonan informasi yang dibutuhkan melalui <i>frontliner</i>						Surat aduan	15 Menit	Dokumen diterima dengan baik	Pengaduan diterima melalui: Kedatangan langsung/ telepon/ surat
2.	Menyampaikan ke Humas oleh <i>Frontliner</i>						Surat aduan dan buku tamu	15 Menit	Surat aduan diterima petugas	
3.	Menerima Pengajuan keberatan secara lisan atau tertulis						Surat aduan	15 Menit	Aduan tersampaikan	
4.	Mengkoordinasikan pengajuan keberatan secara lisan oleh humas/bidang terkait						Pengaduan	30 Menit	Aduan tersampaikan	
5.	Memproses keberatan secara tertulis yang diajukan melalui aplikasi TNDE (Tata Naskah Dinas Elektronik)						Surat aduan	10 menit	Surat aduan dilampiri lembar disposisi	
6.	Menelaah surat pengajuan keberatan dari Pemohon oleh Kepala Dinas dan memutuskan apakah tanggapan pemohon dapat diterima atau tidak. Apabila pengajuan keberatan Pemohon diterima/diterima sebagian, Kepala Dinas memerintahkan Sekretariat / Bidang / UPT Pelatihan Koperasi UKM untuk mempersiapkan informasi/ keterangan/ jawaban yang diminta pemohon. Apabila pengajuan keberatan pemohon ditolak, Kepala Dinas memerintahkan Sekretariat / Bidang / UPT Pelatihan Koperasi UKM untuk menyusun draft Surat jawaban keberatan	 					Surat aduan dan lembar disposisi	15 menit	Surat masuk dapat ditelaah dengan baik	



Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah  
Provinsi Jawa Timur

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Kepala Dinas	Sekretariat/ Bidang /UPT Pelatihan Koperasi UKM	Humas	Frontliner	Pemohon	Kelengkapan	Waktu		Output
7.	Melaksanakan disposisi dari Kepala Dinas. Jika disetujui mempersiapkan informasi/ keterangan/ jawaban yang diminta pemohon. Jika tidak disetujui maka Menyusun draft surat jawaban keberatan						Draft surat jawaban dan dokumen pendukung	60 menit	Draft surat jawaban dan dokumen pendukung diterima sekretaris	
8.	Menyusun draft surat jawaban keberatan untuk mendapatkan tanda tangan Kepala Dinas						Surat jawaban dan dokumen pendukung	30 menit	Surat jawaban	
9.	Menyampaikan Surat Jawaban Keberatan kepada pemohon melalui Frontliner/ dikirimkan melalui e-Mail, WhatsApp						Surat jawaban aduan	15 menit	Surat jawaban aduan siap diserahkan	
10.	Mengarsip surat jawaban keberatan						Surat jawaban aduan	10 menit	Tanda terima surat jawaban aduan, Arsip surat jawaban aduan disimpan	Disimpan oleh arsiparis