

  DINAS KOPERASI, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KOTA MALANG	Nomor SOP	01
	Tanggal Pembuatan	Maret 2021
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	Maret 2021
	Disahkan oleh	KEPALA DINAS KOPERASI, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN   MUHAMAD SAILENDRA, ST., MM. Pembina Tk. I NIP. 19700907 199602 1 001
	Judul SOP	<b>Pelayanan Pengaduan Langsung</b>

<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan perundang-undangan;</li> <li>2. Memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh Pelayanan publik.</li> </ol>
<b>Keterkaitan</b>	<b>Peralatan / Perlengkapan</b>
Penerimaan Pengaduan Secara Langsung	Ruang pengaduan
	Formulir pengaduan
	ATK
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan</b>

SOP PENGADUAN  
DINAS KOPERASI, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KOTA MALANG

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU		
		Pelapor	Resepsionis	Staf layanan pengaduan	Bidang Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output
A	Proses Penerimaan Pengaduan							
1.	Pelapor menghubungi resepsionis baik melalui telepon maupun secara langsung dan menyampaikan maksud keinginannya					Identitas	5 menit	Data pelapor
2.	Resepsionis menghubungi staf yang menangani pengaduan masyarakat tentang informasi yang dibutuhkan;							
3.	Staf layanan pengaduan menerima, mencatat, mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang dihadapi pelapor					Berkas pengaduan	30 menit	Analisis Pengaduan
4.	Staf layanan pengaduan berkoordinasi dengan bidang terkait untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan kebutuhan pelapor							
5.	Staf layanan pengaduan Menyusun laporan/informasi, dan menyampaikannya kepada pelapor					Berkas analisis	60 menit	Bahan/data/informasi dari bidang
6.	Pelapor menerima layanan informasi dan konsultasi.					Berkas pendukung	5 menit	Form Penerimaan Layanan