

 DINAS KOPERASI, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KOTA MALANG	Nomor SOP	02
	Tanggal Pembuatan	Maret 2021
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	Maret 2021
	Disahkan oleh	KEPALA DINAS KOPERASI, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN  MUHAMMAD SAILENDRA, ST., MM. Pembina Tk. 1 NIP 19700907 199602 1 001
Judul SOP	Pelayanan Pengaduan Tidak Langsung	

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.	1. Memahami peraturan perundang-undangan 2. Memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
Penerimaan Pengaduan Secara Langsung	Ruang pengaduan
	Formulir pengaduan
	ATK
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan

SOP PENGADUAN
DINAS KOPERASI, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KOTA MALANG

NO	KEGIATAN	PELAKSANA						MUTU BAKU				
		Pelapor	Staf Administrasi	Petugas Layanan	Bidang Terkait	Sekretaris	Kelengkapan	Waktu	Output			
A	Proses Penerimaan Pengaduan											
1.	Staf administrasi Menyampaikan berkas pengaduan kepada petugas layanan untuk memberikan layanan kepada pelapor;		■					Berkas Pengaduan	120 menit	Berkas Pengaduan		
2.	Petugas layanan Melakukan klarifikasi berupa identifikasi dan analisis : a. Petugas Layanan Melaporkan Kasus Pengaduannya kepada Pihak Terkait; b. Petugas Layanan Menginformasikan kepada pelapor bahwa pengaduannya tidak dapat ditindaklanjuti.			■				Berkas pengaduan, peraturan-perundangan, data pendukung	10 Hari kerja	Hasil analisis		
3.	Pihak terkait menelaah hasil klarifikasi yang dilakukan oleh Petugas Layanan : a. Melakukan klarifikasi terhadap pengaduan pelapor b. Petugas layanan untuk memberikan layanan lain;	■			■			Hasil analisis	5 Hari kerja	Analisis Pengaduan		
4.	Petugas layanan memberikan layanan berupa surat tindak lanjut kepada pelapor atau pihak terkait				◆			Berkas analisis	6 Hari kerja			
5.	Pelapor menerima layanan pendampingan atau layanan yang dibutuhkan	■								Hasil identifikasi, analisis, klarifikasi		

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PENGADUAN

Peraturan Presiden Nomor Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, bahwa pengaduan adalah Penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara. Pengaduan dapat diperoleh dari pelapor secara langsung maupun secara tidak langsung.

Kategori Pengaduan Masyarakat dapat digolongkan terkait dengan pelayanan informasi, konsultasi, penanganan lanjutan, permohonan bantuan penyelesaian masalah, permohonan dukungan, dan lain-lain.

Penerimaan Pengaduan

1. Secara Langsung

Pengaduan Langsung dapat diartikan bahwa pelapor yang mengalami permasalahan layanan datang secara langsung atau melalui telepon mengadukan/melaporkan ke Sekretariat Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang tentang layanan/pengaduan yang dibutuhkan.

A. Proses penerimaan pengaduan secara langsung dan telepon

- 1) Pelapor menghubungi resepsionis baik melalui telepon maupun secara langsung dan menyampaikan maksud kedatangannya;
- 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, dan dalam hal tertentu berkoordinasi

dengan bidang terkait untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan kebutuhan pelapor;

- 4) Staf layanan pengaduan menyampaikan laporan/informasi yang dibutuhkan kepada pelapor;
- 5) Pelapor menerima layanan informasi dan layanan konsultasi maupun mediasi.

2. Secara Tidak Langsung

Pengaduan Tidak Langsung dapat diartikan bahwa pelapor melaporkan permasalahan layanan tidak datang langsung ke Bagian Pengaduan Masyarakat Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang, namun melalui media surat/email, facsimile, media sosial ataupun aplikasi pengaduan. Pengaduan tidak langsung juga meliputi laporan yang dilakukan/dirujuk oleh masyarakat dan/atau lembaga lain mengenai adanya penyimpangan pelayanan yang dialami oleh pelapor dalam bentuk pesan singkat, email, telepon sesuai dengan alamat Bagian Pengaduan Masyarakat Kota Malang. Untuk mempermudah pelapor sebagaimana tersebut diatas ke Bagian Pengaduan Masyarakat disiapkan nomor Hotline (0341) 751550, nomor Telepon/Fax (0341) 751550, email : *kominfo[at]malangkota.go.id*

Ada beberapa pertimbangan pelapor tidak melaporkan langsung ke Bagian Pengaduan Masyarakat karena terkendala jarak, transportasi, waktu, kondisi fisik atau psikis, dan lain sebagainya. Walaupun pelapor tidak melaporkan secara langsung, tapi petugas layanan wajib responsif dan memberikan layanan serta perlu memastikan kebenaran pengaduan pelapor.

Proses penerimaan pengaduan melalui surat, faksimile, email maupun aplikasi pengaduan.

- 1) Staf administrasi menyampaikan berkas pengaduan kepada petugas layanan untuk memberikan layanan kepada pelapor;
- 2) Petugas layanan melakukan klarifikasi berupa identifikasi dan analisis :
 - a. Petugas Layanan melaporkan pengaduannya kepada pihak yang bersangkutan apabila membutuhkan layanan lebih lanjut;
 - b. Petugas Layanan menginformasikan kepada pelapor bahwa pengaduan tersebut tidak dapat di tindaklanjuti.
- 3) Petugas Layanan memberikan layanan berupa surat tindak lanjut kepada pelapor atau pihak terkait;
- 4) Pelapor menerima layanan pendampingan atau layanan yang dibutuhkan.