

































































Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jambi

Nomor SOP	128 /SOP/DISKOP.UKM-1.3/III/2023
Tanggal Pembuatan	7 Maret 2023
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	7 Maret 2023
Disahkan Oleh	 Drs. SARDANI, MM. Pembina Utama Muda NIP. 19670520 199402 1 001
Nama SOP	Pengaduan Masyarakat
Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih Bebas dari KKN 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri PAN Nomor PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota	1. Memiliki kemampuan melakukan proses pencatatan surat pencatatan surat pengaduan masyarakat baik yang diterima langsung oleh Diskop, maupun pelimpahan dari unit kerja lain 2. Memiliki kemampuan untuk meneliti dokumen dan/atau informasi yang terkait pengaduan 3. Memiliki kemampuan mempelajari peraturan perundang-undangan yang relevan dengan substansi masalah 4. Memiliki kemampuan untuk mempelajari inti masalah 5. Memiliki kemampuan dalam mengolah dan menyajikan data dalam bentuk laporan 6. Mempunyai analisa untuk memberikan saran kepada pimpinan atas kondisi dilapangan
Keterkaitan: SOP Reguler	Peralatan Perlengkapan
	1. ATK 2. Laptop 3. Dokumen dan/atau informasi 4. Peraturan Perundang-undangan 5. Alat kerja teknis di lapangan
Peringatan:	Pencatatan dan Pendataan
Jika tidak dilaksanakan, maka sulit untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, dan kualitas hasil pengawasan rendah	Diproses dan dicatat sebagai data elektronik/manual

MEKANISME PENYUSUNAN RKA DAN DPA PERUBAHAN

No	Kegiatan	KDH		Kadis	Sekretaris	Kabid	Subbag		Tim Pemeriksa	Pelaporan/ Limpahan	Mutu Baku			Keterangan
		Gubernur	Wakil Gubernur				Program	Umum			Persyaratan/K elengkapan	Waktu	Output	
1.	Surat pengaduan masyarakat diterima											1-2 jam	Surat pengaduan	
2.	Inventarisasi dan Penelahaan											1 hari	Surat pengaduan	
3.	Hasil telaah dengan kriteria sbb:											1 hari	Surat telaahan	
	1.a. dilakukan pemeriksaan;													
	b. dilakukan klarifikasi dan konfirmasi													
	2. Tidak berkadar pengawasan													
4.	Koordinas penentuan tim											1 hari	Susunan tim beserta nama	
4.a.	Koordinas penentuan tim											1 hari	Susunan tim beserta nama	
5.	Penyusunan dan penyampaian nota dinas dan PKP											1 hari	Noa dinas dan PKP	
6.	Pembuatan SPT											15 menit	SPT	
7.	Penandatanganan SPT											15 menit	SPT	
8.	Penyerahan SPT											15 menit	SPT	
9.	Penyelesaian draft LHP											3 hari	Draft LHP	
10.	Pelaksanaan ekspose											2-3 jam	Draft LHP	
11.	Hasil kesepakatan ekspose (perbaikan)											1 hari	Draft LHP	
12.	Penandatanganan LHP final beserta nota dinas											15 menit	Nota dinas dan LHP	
13.	Penyampaian LHP final beserta nota dinas											15 menit	Nota dinas dan LHP	

No	Kegiatan	KDH		Kadis	Sekretaris	Kabid	Subbag		Tim Pemeriksa	Pelaporan/ Limpahan	Mutu Baku			Keterangan
		Gubernur	Wakil Gubernur				Program	Umum			Persyaratan/K elengkapan	Waktu	Output	
14.	Penyampaian LHP beserta nota dinas											15 menit	Nota dinas dan LHP	
15.	Penyampaian LHP beserta nota dinas (disposisi Gubernur)											1 hari	Nota dinas dan LHP	
16.	Penandatanganan nota dinas tindak lanjut (dilampirkan surat tindak lanjut)											15 menit	Nota dinas dan surat tindak lanjut	
17.	Penyampaian nota dinas tindak lanjut (setelah penandatanganan)											15 menit	Nota dinas dan surat tindak lanjut	
18.	Penandatanganan surat tindak lanjut											15 menit	Nota dinas dan surat	
19.	Penyampaian surat tindak lanjut											1 hari	Nota dinas dan surat	
20.	Penyerahan LHP dan surat tindak lanjut											15 menit	LHP dan surat tindak lanjut	
21.	Penerahan LHP beserta surat tindak lanjut dari pendistribusian											1 hari	LHP dan surat tindak lanjut	