



**Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
Provinsi Jambi**

| | | |
|---|---|--|
|  <p align="center">Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jambi</p> | Nomor SOP | 128 /SOP/DISKOP.UKM-1.3/III/2023 |
| | Tanggal Pembuatan | 7 Maret 2023 |
| | Tanggal Revisi | |
| | Tanggal Efektif | 7 Maret 2023 |
| | Disahkan Oleh | DINAS KOPERASI, UKM PROVINSI JAMBI  Drs. SARDANI, MM. Pembina Utama Muda NIP. 19670520 199402 1 001 |
| Nama SOP | Pengaduan Masyarakat | |
| Dasar Hukum : | Kualifikasi Pelaksana | |
| <ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih Bebas dari KKN Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Peraturan Menteri PAN Nomor PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota | <ol style="list-style-type: none"> Memiliki kemampuan melakukan proses pencatatan surat pencatatan surat pengaduan masyarakat baik yang diterima langsung oleh Diskop, maupun pelimpahan dari unit kerja lain Memiliki kemampuan untuk meneliti dokumen dan/atau informasi yang terkait pengaduan Memiliki kemampuan mempelajari peraturan perundang-undangan yang relevan dengan substansi masalah Memiliki kemampuan untuk mempelajari inti masalah Memiliki kemampuan dalam mengolah dan menyajikan data dalam bentuk laporan Mempunyai analisa untuk memberikan saran kepada pimpinan atas kondisi dilapangan | |
| Keterkaitan: | Peralatan Perlengkapan | |
| SOP Reguler | <ol style="list-style-type: none"> ATK Laptop Dokumen dan/atau informasi Peraturan Perundang-undangan 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 | |