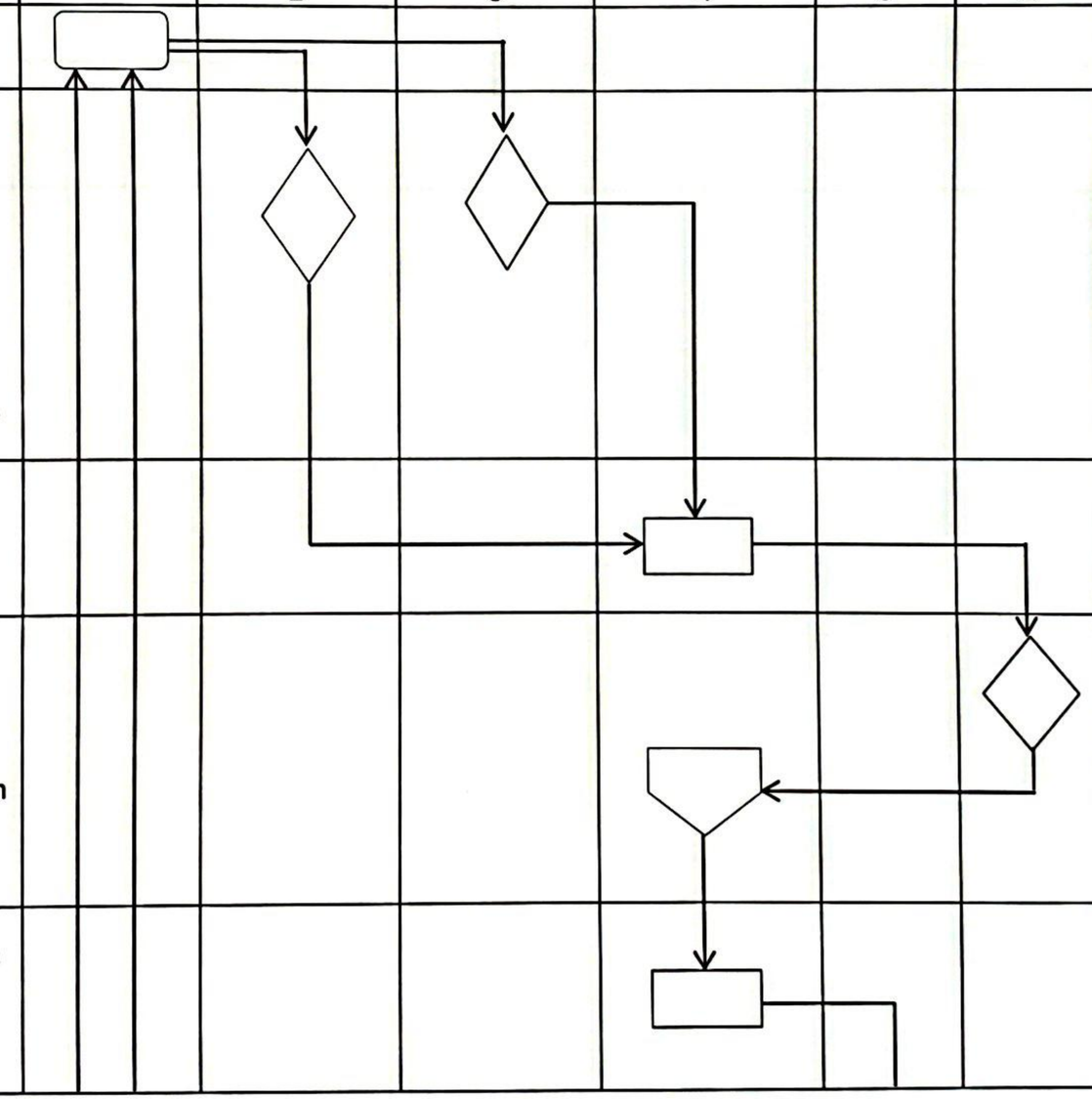
PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN ꦢꦶꦤꦱ꦳ꦶꦤ꦳ꦢꦺꦴꦤ꦳ꦢꦺꦴꦤ꦳ꦏꦤ꦳ Jalan Kusumanegara Nomor 9 Yogyakarta, Telepon (0274) 512063, Faximile 581335 Website: disperindag.jogjaprov.go.id Kode pos 55166	Nomor SOP	356 /00013
	Tanggal Pembuatan	2 Januari 2023
	Tanggal Efektif	2 Januari 2023
	Disahkan Oleh	KEPALA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA Ir.SYAM ARJAYANTI, M.P.A NIP. 19671204199303 2 004
	Nama SOP	Pengelolaan Aduan Masyarakat

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten 2. Peraturan Menteri Pandayagunaan Aparatur Negara dan Repormasi Birokrasi Nomor 35 Thun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia) 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/05/M.PAN/4/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah 4. Peraturan Daerah Istimewa DIY Nomor 1 tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta. 5. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 117 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Penyelengaraan Pemerintah Daerah 6. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 86 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan DIY	1. Memiliki Kemampuan Pengumpulan data, Bahan, Referensi dan Aturan 2. Memahami tugas dan fungsi unit 3. Memahami tugas dan fungsi Jabatan 4. Memahami penggunaan perangkat komputer
Indikator Kinerja	**Peralatan / Perlengkapan**
SOP Naskah Dinas/Surat Keluar SOP Pelaksanaan Rapat SOP Penerimaan Tamu	1. Lembaran Kerja / Rencana Kerja dan Anggaran 2. Ruangan rapat internal 3. Komputer, Printer, LCD, HVS 4. Jaringan internet
Flowcahart	**Pencatatan dan Pendataan**
Apabila prsedur tidak dilaksanakan dapat menghambat pelayanan pada masyarakat	Disimpan sebagai dokumen aduan masyarakat.

SOP : Penanganan Aduan Mayarakat

KEGIATAN	PELAKSANAAN						MUTU BAKU			KETERANGAN
	Pelapor	Administrator E-Lapor	Pengadministrasi Umum	Kasubbag Umum	Kepala Bidang	Kepala Dinas	Kelengkapan dan Peralatan	Waktu	Output	
1		2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Aduan Masuk										
2. Meneliti kelengkapan berupa identitas, dokumen pendukung, tujuan dan jenis aduan. Apabila terjadi kekurangan kelengkapan maka dikembalikan untuk dilengkapi, jika tidak tepat tujuan maka a. aduan melalui aplikasi akan langsung diteruskan melalui sistem ke Bidang yang berwenang dengan memberikan catatan pada sistem aplikasi b. aduan dilakukan secara langsung maka akan diarahkan untuk menuju ke Bidang yang berwenang menangani							Komputer Dokumen Pengaduan	5 menit	Catatan Laporan	SOP Penerimaan Tamu
3. melakukan verifikasi data aduan berupa penelaahan jenis dan kelompok aduan yang masuk dan diteruskan ke Kepala Dinas untuk arahan tindak lanjut							Catatan Laporan, Kelengkapan aduan, ATK, Komputer	30 menit	Catatan Laporan	
4. memberikan arahan tindaklanjut atas aduan yang masuk, jika dokumen aduan yang masuk : a. Berkadar pengawasan maka akan diteruskan di bidang pengampu b. tidak berkadar pengawasan maka akan ditindaklanjuti secara normatif bersifat administrasi persuratan							Catatan Laporan, Lembar Disposisi	30 Menit	Disposisi	
5. meneliti dan memverifikasi arahan Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan DIY							Disposisi, ATK, Komputer		Surat	SOP Naskah Dinas / Surat Keluar



6. Menjawab aduan yang masuk							Dokumen Aduan, Disposisi	10 hari	Hasil Telaah staf atau LHP	Pelaksanaan pemeriksaan mengacu pada SOP pemeriksaan kasus
7. Proses pengadministrasian, pengiriman, dan pengarsipan berkas tindaklajut pengaduan masyarakat yang disetujui							Hasil telaah staff, surat	10 menit	Arsip	SOP Pengelolaan Arsip