



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGAH
DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH

Alamat : Jl. R.A. Kartini No. 17 Palu Kode Pos : 94111

Telepon (0451) 425265, Fax (0451) 454464

UPT – Pelatihan : (0451) 422330

Email : Koperasiukm.Sulteng@gmail.com

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN
MENENGAH PROVINSI SULAWESI TENGAH**
NOMOR : 100-3.3/1351 /SEKRETARIAT

TENTANG

**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

**KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;
 - b. Bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asa mudah, responsive, akuntabel, berkesinambungan;
 - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu keputusan.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1964 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1964 tentang Pembentukan Daerah Tingkat I Sulawesi Tengah dan Daerah Tingkat I Sulawesi Tenggara dengan mengubah Undang-Undang Nomor 47 Tahun 1960 tentang Pembentukan Daerah Tingkat I Sulawesi Utara-Tengah dan Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan-Tenggara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 7) menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 94, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2687);
 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang

Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114);

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU** : Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah.
- KEDUA** : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada dictum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
 - b. Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - c. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
 - d. Tata Cara Penanganan Pengaduan;
 - e. Alur Penanganan Pengaduan; dan
 - f. Format Buku Pengaduan.
- KETIGA** : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara penanganan Pengaduan, Alur penanganan Pengaduan, dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada dictum KEDUA huruf a,b,c,d,e,f dan g adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan : Palu,
Pada Tanggal : 27 Maret 2023

Kepala Dinas
Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Provinsi
Sulawesi Tengah


SISLIANDY PONULELE
Pembina Utama Madya
Nip. 19780707 199712 1 001

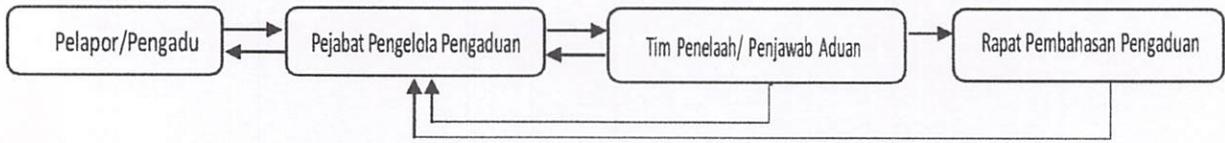
LAMPIRAN :

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN
MENENGAH PROVINSI SULAWESI TENGAH.
NOMOR : 100.3.3 / 1251 / 2023

TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA
DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH.

- A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :
1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau tidak secara langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah.
 2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka Langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah.
 - b. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan yang disediakan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah atau Surat yang dialamatkan ke Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah
Jl. R. A. Kartini No. 17 Palu
 - c. SMS/WA
 - d. Telepon / Fax : (0451) 425265, Fax (0451) 454564
 - e. Email : Koperasiukm.sulteng@gmail.com
 - f. Website : <https://dinkopumkm.sultengprov.go.id/>
 - g. Facebook : <https://id-id.facebook.com/diskukmsulteng/>
 - h. Instagram : <https://www.instagram.com/diskopukm.sulteng/>
 - i. LAPOR-SP4N
- B. Pejabat Pengelola Pengaduan :
1. Drs. Imran, MM / Nip : 19670723 199603 1 001
 2. Patma, S.Sos / Nip : 19730305 200003 2 003
 3. Alfiansyah
- C. Unsur Peneduguan yang harus dipenuhi, antara lain :
1. Identitas Pelapor / Pengadu Jelas
 2. Informasi pengaduan yang disampaikan Valid dan Jelas
- D. Tata Cara Penanganan Pengaduan :
1. Semua pengaduan diterima oleh pejabat pengelola pengaduan
 2. Pejabat pengelola pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media SMS/WA/Telepon dan email ke dalam Buku Pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan.
 3. Pejabat pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dengan membuat jadwal pertemuan/pembahasan.
 4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
 5. Pejabat pengelola pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman.informasi setiap bulannya.

E. Alur Penanganan Pengaduan



F. Format Buku Pengaduan

Nomor	:	
Tanggal Pengaduan	:	
Nama Pelapor	:	
Nomor Telepon/HP	:	
Alamat	:	
e-mail	:	
Pekerjaan	:	
Tanggal kejadian	:	
Mekanisme Pengaduan	:	
Isi Pengaduan	:	
Hasil Penelaah	:	
Tindak Lanjut	:	

Ditetapkan : Palu,
 Pada Tanggal : 27 Maret 2023

Kepala Dinas
Koperasi Usaha Kecil dan
Menengah Provinsi Sulawesi Tengah



SISLIANDY PONULELE
 Pemula Utama Madya
 Nip. 19780707 199712 1 001



ALUR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH



1. Pihak pemohon mengirim pengaduan secara langsung atau melalui email/ aplikasi lapor gubernur/sms lapor gubernur.
2. Admin menerima pengaduan dan meneruskan pengaduan tersebut ke Kepala Dinas.
3. Kepala Dinas memberikan disposisi pengaduan ke Bidang atau UPT Balai Pelatihan.
4. Kepala Bidang/UPT Balai Pelatihan memberikan koreksi atau konfirmasi terhadap pengaduan terkait.
5. Kepala Dinas memberikan jawaban atas pengaduan ke Admin.
6. Admin meneruskan jawaban atas pengaduan ke Admin.