



PEMERINTAH KABUPATEN TRENGGALEK
BIDANG PPROMOSI, PENGEMBANGAN EKSPOR DAN PERLINDUNGAN
KONSUMEN
DINAS KOPERASI DAN USAHA MIKRO DAN PERDAGANGAN
KABUPATEN TRENGGALEK

Nomor SOP : 500.2.3.16/199 /SOP/406.021/2025
Tanggal : 08 Januari 2025
Pembuatan
Revisi ke- : 01
Tanggal Efektif : 08 Januari 2025
Disahkan oleh : Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Mikro dan Perdagangan



SANIRAN, S.Pd., M.Si.

Pembina Tingkat I

NIP. 19690805 199803 1 012

Nama SOP : **PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

DASAR HUKUM:

1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
5. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 1985 tentang Wajib dan Pembebasan Untuk Ditera dan/atau Ditera Ulang Serta Syarat-syarat Bagi Alat-alat Ukur, Takar, Timbang, dan Perlengkapannya;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1987 tentang Satuan Turunan, Satuan Tambahan, dan Satuan Lain Yang Berlaku;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perdagangan;

KUALIFIKASI PELAKSANA:

1. Petugas Penerima Laporan mempunyai kualifikasi minimal:
 - a. memiliki kemampuan komunikasi yang baik;
 - b. berorientasi pelayanan publik.
2. Petugas Analisis laporan/pengaduan masyarakat, mempunyai kualifikasi minimal:
 - a. berstatus sebagai Pengawas Kemetrolagian, Penera, atau Analis Kebijakan;
 - b. memahami peraturan perundang-undangan Metrologi Legal tentang:
 - a. Kejahatan dan pelanggaran di bidang Metrologi Legal, sekurang-kurangnya meliputi sanksi pidana, sanksi administratif, perbuatan yang dilarang dan unsur-unsurnya, serta subyek hukum yang dapat dikenai pertanggungjawaban;
 - b. Alat ukur, alat takar, alat timbang, dan alat perlengkapan yang wajib ditera dan ditera ulang, wajib ditera dan dibebaskan dari tera ulang, dan dibebaskan dari tera dan tera ulang;

10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
12. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31/M-DAG/PER/10/2011 tentang Barang Dalam Keadaan Terbungkus;
13. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 115 Tahun 2018 tentang Unit Metrologi Legal;
14. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 24 Tahun 2024 tentang Kegiatan Tera dan Tera Ulang Alat Ukur, Alat Takar, Alat Timbang, dan Alat Perlengkapan Metrologi Legal;
15. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 27 Tahun 2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi dan Usaha Mikro dan Perdagangan;

KETERKAITAN:

-

PERINGATAN:

Apabila SOP ini tidak dilaksanakan dengan baik maka akan mengakibatkan pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di bidang Metrologi Legal menjadi terkendala.

- c. Persetujuan Tipe dan Tanda Kesesuaian Tipe;
- d. Barang Dalam Keadaan Terbungkus (BDKT);
- e. Satuan Sistem Internasional dan satuan lain yang berlaku;
- f. Tanda tera;
- g. Standar Ukuran Metrologi Legal; dan
- h. Alat bukti;
- c. Memahami prosedur pengawasan mengenai alat ukur, alat takar, alat timbang, dan alat perlengkapan sesuai obyek laporan/pengaduan;
- d. Mengetahui kelengkapan data minimal yang diperlukan agar pengaduan masyarakat dapat ditindaklanjuti;
- e. Mampu menyusun rekomendasi tindak lanjut pengaduan masyarakat;
- f. Mampu menggunakan komputer dan browser internet; dan
- g. Mampu menggunakan Ms. Word, Ms. Excel, atau sejenisnya.

SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

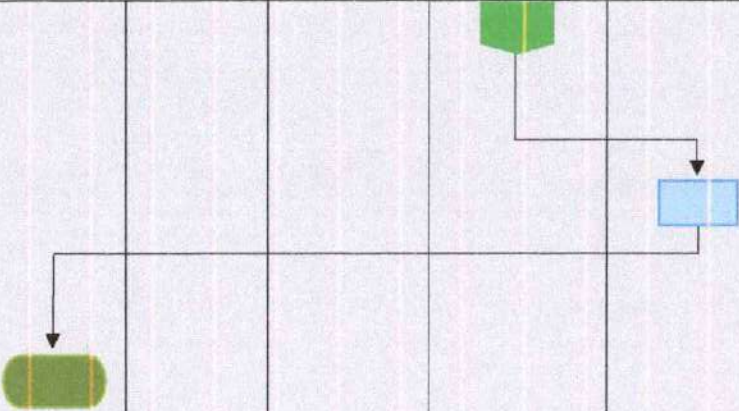
1. pengaduan masyarakat yang disampaikan secara langsung, secara tertulis/surat, melalui media sosial, dan/atau melalui media cetak/media elektronik;
2. formulir penanganan pengaduan masyarakat;
3. komputer atau laptop, printer, *smartphone*;
4. peraturan perundang-undangan di bidang Metrologi Legal dan/atau peraturan lainnya yang terkait.

PENCATATAN DAN PENDATAAN:

1. Pengisian *formulir* penanganan pengaduan masyarakat;
2. Analisis pengaduan masyarakat;
3. Penyusunan rekomendasi tindak lanjut pengaduan masyarakat;
4. Penyusunan hasil penanganan pengaduan masyarakat.

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

No	Aktifitas	Petugas Penerima Laporan	Petugas Pengelola Media	Petugas Analisis	Koordinator	Kepala Dinas	Mutu Baku			Keterangan
							Persyaratan	Waktu	Output	
(1)	(2)	(3)	(4)				(5)	(6)	(7)	(8)
1.	Penerimaan dan Registrasi Pengaduan Masyarakat a. Setelah pengaduan masyarakat dinyatakan lengkap dan benar, Petugas Penerima Laporan meneruskan pengaduan masyarakat kepada Kepala Dinas b. Kepala Dinas memberikan disposisi terhadap pengaduan masyarakat kepada Koordinator						- pengaduan masyarakat; - surat resmi yang disampaikan ke Kepala Dinas - formulir penanganan pengaduan masyarakat; - disposisi Kepala Dinas	1 hari kerja	disposisi Kepala Dinas dan formulir penanganan pengaduan masyarakat	mengikuti SOP Penerimaan dan Registrasi Pengaduan Masyarakat: 1) Secara Langsung; 2) Secara Tertulis; 3) Melalui Media Sosial; atau 4) Melalui Media Cetak/ Media Elektronik.
2.	Analisis terhadap Pengaduan Masyarakat. a. Petugas Analisis menentukan kategori pengaduan masyarakat apakah berkadar pengawasan atau tidak; b. Petugas Analisis melakukan analisis terhadap pengaduan masyarakat; c. Petugas Analisis menyampaikan rekomendasi tindak lanjut pengaduan kepada Koordinator; d. Koordinator menerima dan memeriksa rekomendasi tindak lanjut pengaduan masyarakat.						- Disposisi Kepala Dinas dan formulir penanganan pengaduan masyarakat; - Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Koperasi dan Usaha Mikro dan Perdagangan Kab. Trenggalek - Peraturan perundang-undangan	2 hari kerja	rekomendasi tindak lanjut pengaduan masyarakat	mengikuti SOP Analisis Terhadap Pengaduan Masyarakat

3.	Penanganan Pengaduan Masyarakat a. Koordinator melaksanakan tindakan yang diperlukan dengan persetujuan Kepala Dinas. b. Koordinator menyampaikan hasil penanganan pengaduan masyarakat kepada Kepala Dinas c. Kepala Dinas menerima hasil penanganan pengaduan masyarakat; d. Petugas Penerima Laporan melakukan pendataan dan penatausahaan hasil penanganan pengaduan masyarakat	 <pre> graph TD A{{Green Hexagon}} --> B[Blue Rectangle] B --> C([Green Rounded Rectangle]) </pre>				rekomendasi tindak lanjut pengaduan masyarakat	11 hari kerja	hasil penanganan pengaduan masyarakat	Mengikuti SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat
----	--	--	--	--	--	--	---------------	---------------------------------------	---

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENERIMAAN DAN REGISTRASI PENGADUAN MASYARAKAT SECARA LANGSUNG**

No	Aktifitas	Petugas Penerima Laporan	Petugas Analisis	Koordinator	Kepala Dinas	Mutu Baku			Keterangan
						Persyaratan	Waktu	Output	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1.	a. mencatat identitas Pelapor dan uraian pengaduan masyarakat; b. menerima bukti awal dan/atau data pendukung lainnya; c. mengisi formulir penanganan pengaduan masyarakat; d. memberikan surat tanda penerimaan pengaduan masyarakat kepada Pelapor; e. melakukan penatausahaan/pengadministrasian; f. menyampaikan formulir penanganan pengaduan masyarakat kepada Kepala Dinas.					pengaduan masyarakat	1 hari kerja	formulir penanganan pengaduan masyarakat	
2.	memberikan disposisi untuk melakukan penanganan pengaduan masyarakat.					formulir penanganan pengaduan masyarakat		disposisi Kepala Dinas	
3.	menerima disposisi dan menyerahkan formulir penanganan pengaduan masyarakat kepada Petugas Analisis yang telah ditunjuk untuk dilakukan analisis.					disposisi Kepala Dinas		disposisi dan formulir penanganan pengaduan masyarakat	
4.	menerima formulir pengaduan masyarakat					disposisi dan formulir penanganan pengaduan masyarakat			

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENERIMAAN DAN REGISTRASI PENGADUAN MASYARAKAT SECARA TERTULIS**

No	Aktifitas	Petugas Analisis	Koordinator	Kepala Dinas	Mutu Baku			Keterangan
					Persyaratan	Waktu	Output	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1.	memberikan disposisi untuk melakukan penanganan laporan/pengaduan masyarakat				Surat resmi yang disampaikan kepada Kepala Dinas	60 menit	disposisi Kepala Dinas	
2.	menerima disposisi dan menyerahkan dokumen penanganan laporan/pengaduan masyarakat kepada Petugas Analisis yang telah ditunjuk untuk dilakukan analisis.				disposisi Kepala Dinas	10 menit	disposisi	
3.	menerima formulir laporan/pengaduan masyarakat				disposisi dan formulir penanganan laporan/pengaduan masyarakat			

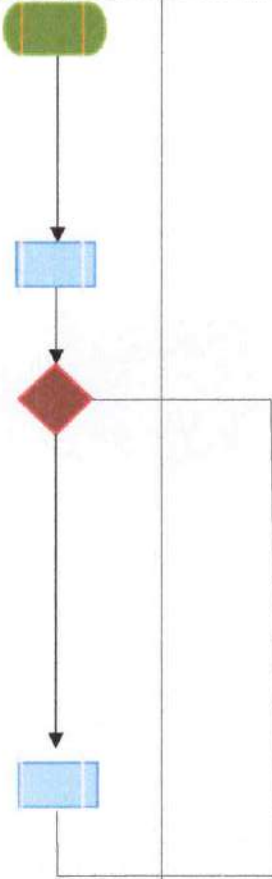
**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENERIMAAN DAN REGISTRASI PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA SOSIAL**

No	Aktifitas	Petugas Penerima Laporan	Petugas Pengelola Media	Petugas Analisis	Koordinator	Kepala Dinas Metrologi	Mutu Baku			Keterangan
							Persyaratan	Waktu	Output	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1.	a. menerima laporan/pengaduan masyarakat dari media sosial dalam bentuk pesan langsung (<i>direct message</i>) dan/atau komentar (<i>comments</i>); b. menyampaikan Laporan dengan melampirkan <i>screenshot</i> pesan langsung (<i>direct message</i>) dan/atau komentar (<i>comments</i>) kepada Petugas Penerima Laporan						laporan/pengaduan masyarakat dan data dukung lainnya	60 menit	laporan/pengaduan masyarakat dan data dukung lainnya	
	a. menerima laporan/pengaduan masyarakat yang disampaikan oleh Petugas Pengelola Media; b. membuat formulir penanganan laporan/pengaduan masyarakat dan menyampaikannya kepada Kepala Dinas.						laporan/pengaduan masyarakat dan data dukung lainnya	30 menit	formulir penanganan laporan/pengaduan masyarakat	
2.	memberikan disposisi untuk melakukan penanganan laporan/pengaduan masyarakat						formulir penanganan laporan/pengaduan masyarakat	30 menit	disposisi Kepala Dinas	
3.	a. menerima disposisi dan memeriksa laporan/pengaduan masyarakat; b. menyerahkan formulir penanganan laporan/pengaduan masyarakat kepada Petugas Analisis yang telah ditunjuk untuk dilakukan analisis.						disposisi Kepala Dinas	10 menit	disposisi Koordinator	
4.	menerima formulir laporan/pengaduan masyarakat						disposisi dan formulir penanganan laporan/pengaduan masyarakat			

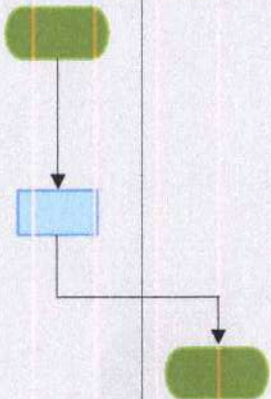
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENERIMAAN DAN REGISTRASI PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA CETAK/MEDIA ELEKTRONIK

No	Aktifitas	Petugas Penerima Laporan	Petugas Analisis	Koordinator	Kepala Dinas	Mutu Baku			Keterangan
						Persyaratan	Waktu	Output	
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1.	mengisi formulir penanganan laporan/pengaduan masyarakat, dalam hal terdapat informasi yang bersifat laporan/pengaduan masyarakat yang berasal dari media cetak dan/atau media elektronik.					Informasi yang bersifat laporan/pengaduan masyarakat	60 menit	formulir penanganan laporan/pengaduan masyarakat	
2.	memberikan disposisi untuk melakukan penanganan laporan/pengaduan masyarakat.					formulir penanganan laporan/pengaduan masyarakat	30 menit	disposisi Kepala Dinas	
3.	menerima disposisi dan menyerahkan formulir laporan/pengaduan masyarakat kepada Petugas Analisis yang telah ditunjuk untuk dilakukan analisis.					disposisi Kepala Dinas	10 menit	disposisi dan formulir penanganan laporan/pengaduan masyarakat	
4.	menerima formulir laporan/pengaduan masyarakat					disposisi dan formulir penanganan laporan/pengaduan masyarakat			

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
ANALISIS TERHADAP PENGADUAN MASYARAKAT**

No	Aktifitas	Petugas Analisis	Koordinator	Mutu Baku			Keterangan
				Persyaratan	Waktu	Output	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1.	Menerima dokumen penerimaan pengaduan masyarakat.			disposisi dan formulir penanganan pengaduan masyarakat	10 menit	-	
2.	Menentukan kategori pengaduan masyarakat, apakah berkadar pengawasan atau tidak. Kategori pengaduan yang berkadar pengawasan: a. Substansi/materi pengaduan logis dan didukung bukti awal; b. Substansi/materi pengaduan logis dan didukung oleh bukti awal, namun identitas pelapor tidak jelas; c. Substansi/materi pengaduan tidak memadai dan identitas pelapor jelas; dan/atau d. Substansi/materi permasalahannya sama, sedang atau telah dilakukan pemeriksaan. Kategori pengaduan yang tidak berkadar pengawasan: a. Substansi/materi pengaduan berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif; b. Substansi/materi pengaduan tidak logis yang berupa keinginan pelapor secara normatif.			Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Koperasi dan Usaha Mikro dan Perdagangan Kab. Trenggalek	2 hari kerja	-	
3.	Melakukan analisis terhadap pengaduan. a. Mengidentifikasi topik (pokok pembicaraan) yang dilaporkan/diadukan; b. Menginventarisasi bukti yang diajukan dalam pengaduan; c. Menginventarisir peraturan perundang-undangan yang relevan dengan topik; d. Menganalisis isi pengaduan dengan peraturan perundang-undangan yang relevan, dengan mempertimbangkan bukti yang diajukan; e. Membuat kesimpulan; f. Membuat rekomendasi tindak lanjut pengaduan; dan/atau g. Kegiatan/aktivitas/tahapan lainnya yang diperlukan.			Peraturan perundang-undangan		-	
4.	a. Menyampaikan rekomendasi tindak lanjut pengaduan kepada Koordinator; b. Koordinator menerima dan memeriksa rekomendasi tindak lanjut pengaduan masyarakat			Rekomendasi tindak lanjut pengaduan		Rekomendasi tindak lanjut pengaduan	

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

No	Aktifitas	Koordinator	Kepala Dinas	Mutu Baku			Keterangan
				Persyaratan	Waktu	Output	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1.	melaksanakan tindakan yang diperlukan dengan persetujuan Kepala Dinas; a. melakukan pemeriksaan atau pengawasan di lapangan; b. melakukan klarifikasi; dan/atau c. tindakan lain yang diperlukan			rekendasi tindak lanjut laporan/pengaduan	10 hari kerja	hasil penanganan laporan/ pengaduan masyarakat	mengikuti SOP Penugasan di luar kantor
2.	menyampaikan hasil penanganan laporan/pengaduan masyarakat kepada Kepala Dinas.			hasil penanganan laporan/pengaduan masyarakat			
3.	a. menerima hasil penanganan laporan/pengaduan masyarakat dan memberikan arahan lebih lanjut; b. dalam hal diperlukan, Kepala Dinas memberikan jawaban terhadap laporan/pengaduan masyarakat.			hasil penanganan laporan/pengaduan masyarakat	1 hari kerja		