
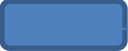









**PEMERINTAH DAERAH KOTA PADANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGELOLAAN PENGADUAN**

	DINAS PERDAGANGAN KOTA PADANG	Nomor Standar Operasional Prosedur	
		Tgl Pembuatan	
		Tgl Revisi	
		Tgl Pengesahan	
		Disahkan Oleh	Kepala Dinas Perdagangan ANDREE H.ALGAMAR,S.STP,M.Si,M. Pembina NIP. 19811022 200012 1 005
Nama Standar Operasional Prosedur	Pelayanan Surat Masuk		

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Daerah Kota Padang No. 6 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Penyusunan Perangkat Daerah 4. Peraturan Daerah Kota Padang No. 18 Tahun 2011 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Kota Padang 5. Peraturan Walikota Padang No. 87 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perdagangan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasca Sarjana / Sarjana/ Sosial / Hukum / Akuntansi / Diploma 2. Memiliki kemampuan mengidentifikasi dan analisis terkait persoalan yang ada 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan internet 4. Memiliki tingkatan ketelitian yang baik 5. Memiliki kemampuan bekerja tepat waktu 6. Memiliki kemampuan berkomunikasi dan dapat bekerja dalam tim
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
SOP Pelayanan Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan Printer 2. ATK 3. Peraturan Perundang-undangan yang terkait 4. Jaringan internet 5. Lembar Kerja dan Rencana Kerja
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan pelayanan publik harus segera mungkin ditindak lanjuti terutama yang bersifat urgent (penting, segera) 2. Harus mengikuti alur prosedur yang telah ditetapkan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disimpan dalam bentuk <i>Softcopy</i> dan <i>Hardcopy</i> 2. Pada proses pelayanan pengaduan, data harus akurat dan dihimpun tepat waktu oleh bidang-bidang yang ada dilingkungan Dinas Perdagangan

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGELOLAAN PENGADUAN

No	Uraian Prosedur	Pelaksana						Mutu Baku			
		Pengguna Layanan/ Pemohon	Agendaris/ Petugas Loret Pengaduan	Kasubag/ Kasi	Kepala Bidang	Sekretaris	Kepala Dinas	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Menyampaikan pengaduan kepada Petugas Loret Pengaduan melalui Form Pengaduan melalui surat resmi, Telepon, e-mail, dan Fax							Berkas dalam bentuk dokumen, non dokumen	10 menit	Berkas dalam bentuk dokumen, non dokumen	
2	Petugas Agendaris/ Petugas Loret Pengaduan menerima dan meneliti pengaduan, menyampaikan kepada Kasubag/ Kasi/Sekretaris untuk ditindak lanjuti							Berkas dalam bentuk dokumen, non dokumen	15 menit	Surat yang sudah di agendakan	

3	Kasubag/Kasi/Kepala Bidang/Sekretris Dinas memvalidasi dan menindaklanjuti pengaduan bersama Tim Teknis serta membuat laporan penanganan pengaduan dan menyampaikan kepada Kepala Dinas untuk ditindak lanjuti							Berkas dalam bentuk dokumen, non dokumen	2 Hari	Surat yang sudah didisposisi	
4	Kepala Dinas menindaklanjuti dan menandatangani laporan penanganan pengaduan serta meneruskan kepada Petugas Loker Pengaduan untuk disampaikan kepada Pemohon dan pihak terkait							Berkas dalam bentuk dokumen, non dokumen	1 Hari	Surat yang telah didisposisi Sekretaris Dinas	
5	Petugas Loker Pengaduan menyampaikan laporan penanganan pengaduan kepada pemohon dan mempublikasikan kepada pihak terkait sesuai instruksi Kepala Dinas							Berkas dalam bentuk dokumen, non dokumen	1 Jam	Surat yang telah didisposisi Kepala Dinas	