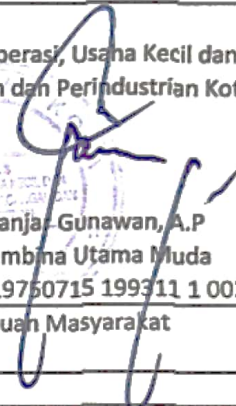


 KOTA BOGOR PEMERINTAH DAERAH KOTA BOGOR DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH, PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN	Nomor SOP : 100/ - Sekret Lintas Fungsi Peta : Proses Bisnis : Aktivitas Lintas Fungsi : Tanggal Pembuatan : 10 Januari 2022 Tanggal Revisi : Disahkan oleh :	Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kota Bogor  Ganja Gunawan, A.P Pembina Utama Muda NIP. 19760715 199311 1 002
	Judul SOP :	Penanganan Pengaduan Masyarakat
Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :	
1 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal	1.	Memiliki wawasan kemetrologian
2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;	2.	Memahami sistem manajemen dan administrasi
3 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 115/M-DAG/PER/12/2018 tentang Unit Metrologi Legal;		
4 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 67 Tahun 2018 tentang UTP;		
5 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 68 Tahun 2018 tentang Tera dan Tera Ulang UTP; dan		

6	Keputusan Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga Nomor 120 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Tata Cara Penilaian, <i>Surveillance</i> dan Penilaian Ulang Unit Metrologi Legal	
7	Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 4 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum;	
8	Peraturan Walikota Bogor Nomor 17 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah	
Keterkaltan :		Peralatan/Perlengkapan :
1	SOP Surat Masuk	1 Komputer/Notebook
2	SOP Penyusunan Laporan	2 Koneksi Jaringan
3	SOP Arsip	3 ATK
Peringatan :		Pencatatan dan Pendataan :
1.	Jika SOP ini tidak dilaksanakan akan Berdampak: Penanganan pengaduan masyarakat tidak dapat terpenuhi	Dokumen (Formulir) Kegiatan
2.	Jika SOP ini dilaksanakan Maka: Penanganan pengaduan masyarakat dapat dengan cepat terselesaikan	

**Proses Bisnis Penanganan Pengaduan Masyarakat
UPTD METROLOGI LEGAL KOTA BOGOR**

No.	Kegiatan	Proses Kegiatan						Mutu Baku			Keterangan
		Kepala UML	Pj. Mutu	Pj. Teknis	Pj. Administrasi	Pegawai Teknis	Pegawai Administrasi	Persyaratan	Waktu	Output	
1	Menerima dan membuat rekapitulasi (mengisi formulir) pengaduan Masyarakat							Dokumen Pengaduan Masyarakat	1 hari	Disposisi	Pencatatan pengaduan masyarakat melalui Surat, Telpin, Formulir elektronik (email, gform, Whatsapp, dll)
2	Menerima dan mendisposisi rekapitulasi (formulir) pengaduan Masyarakat untuk ditindaklanjuti oleh Pj. Mutu							Formulir Pengaduan Masyarakat	1 jam	Disposisi	
3	Menerima disposisi dan meneruskan ke pegawai teknis terkait tindakan lanjut penanganan pengaduan yang masuk							Disposisi	1 jam	Disposisi	
4	Membuat konsep usulan penyelesaian tindakan lanjut penanganan pengaduan							Disposisi	3 jam	konsep penyelesaian pengaduan	
5	Memeriksa konsep usulan tindakan lanjut penanganan pengaduan							konsep penyelesaian pengaduan	1 jam	konsep penyelesaian pengaduan	
6	Menyetujui konsep usulan penyelesaian tindakan lanjut penanganan pengaduan dan mendisposisi ke Pj. Mutu untuk menyelesaikan tindakan lanjut penanganan pengaduan tersebut							konsep penyelesaian pengaduan	1 jam	Disposisi penyelesaian pengaduan	
7	Menerima disposisi dan berkoordinasi dengan Pj. Teknis atau Pj. Administrasi (tergantung jenis pengaduan) dan Pegawai terkait untuk menyelesaikan tindakan lanjut penanganan pengaduan tersebut							Disposisi penyelesaian pengaduan	14 hari	penyelesaian pengaduan	
8	Membuat laporan (mengisi Formulir) penyelesaian tindakan lanjut penanganan pengaduan							penyelesaian pengaduan	1 hari	laporan penyelesaian pengaduan	
9	Mengarsipkan seluruh dokumen penanganan pengaduan							Dokumen Lengkap Pengaduan masyarakat	1 jam	Arsip Dokumen Lengkap Pengaduan masyarakat	Mengikuti SOP Pengarsipan Dokumen