



PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK
**DINAS KOPERASI, USAHA KECIL MENENGAH,
PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN**

Jalan Afandi Arani No. 31 Ngabang
Kopos. 78357 Website: www.diskumindag.landakkab.go.id

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL MENENGAH,
PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
KABUPATEN LANDAK
NOMOR:510/ /DISKUMINDAG

TENTANG

PENUNJUKAN PENGELOLA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS KOPERASI, USAHA KECIL MENENGAH, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
KABUPATEN LANDAK TAHUN 2024

KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL MENENGAH,
PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
KABUPATEN LANDAK,

- Menimbang:
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan;
 - b. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan yang baik serta memberi perlindungan bagi Penduduk dan penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilaksanakan Penanganan Pengaduan Masyarakat;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Landak tentang Pembentukan Tim dan Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Landak Tahun 2022;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 55 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Landak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3904) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 55 Tahun 1999 tentang Pembentukan

Kabupaten Landak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3970);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. 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);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 80, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4736);
5. 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 Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;
8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2016 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 57);

10. Peraturan Bupati Kabupaten Landak Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Landak.
11. Peraturan Bupati Landak Nomor 78 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Landak;
12. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
13. Peraturan Bupati Landak Nomor 29 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Landak (Berita Daerah Kabupaten Landak Tahun 2018 Nomor 527);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan
KESATU : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL MENENGAH, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KABUPATEN LANDAK TENTANG PENUNJUKAN PENGELOLA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DINAS KOPERASI, USAHA KECIL MENENGAH, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KABUPATEN LANDAK TAHUN 2024
- KEDUA : Penunjukan Pengelola Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud Diktum KESATU tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KETIGA : Penunjukan sebagaimana tersebut Diktum KEDUA, mempunyai tugas :
- a. Menyusun program kerja penanganan pengaduan masyarakat Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Landak.
 - b. Menerima, menyelesaikan, dan memberikan informasi terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sehingga masyarakat atau penduduk yang merasa tidak puas terhadap pelayanan public dapat tertampung atau tertangani.

- KEEMPAT : Dalam melaksanakan tugasnya Pengelola sebagaimana dimaksud Diktum KETIGA bertanggungjawab dan melaporkan hasilnya kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Landak.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan Kepala Dinas ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Ngabang
Pada tanggal 5 Januari 2024

Kepala Dinas
Koperasi, Usaha Kecil Menengah,
Perindustrian dan Perdagangan
Kabupaten Landak

ROSALIA ELISABET, SH
NIP. 19670128 200212 2 001

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA
KECIL MENENGAH, PERINDUSTRIAN DAN
PERDAGANGAN KABUPATEN LANDAK

NOMOR : 510/ /DISKUMINDAG

TANGGAL : 5 Januari 2024

TENTANG : PENUNJUKAN PENGELOLA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS KOPERASI, USAHA KECIL MENENGAH, PERINDUSTRIAN
DAN PERDAGANGAN KABUPATEN LANDAK TAHUN 2024

A. PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan masyarakat dapat dialamatkan kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Landak

Jl. Afandi Arani No. 31 Ngabang Kabupaten Landak
Provinsi Kalimantan Barat

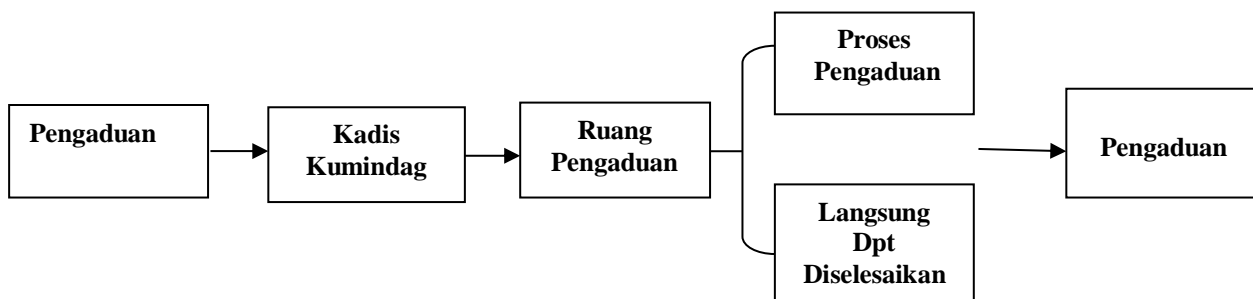
Telp/Hp/WA : 085822062880 (Kabid Koperasi, UKM)

Telp/Hp/WA : 081257874975 (Kabid Perdagangan)

B. PROSEDUR PENGADUAN MASYARAKAT

1. Pengaduan masyarakat melalui : Surat :

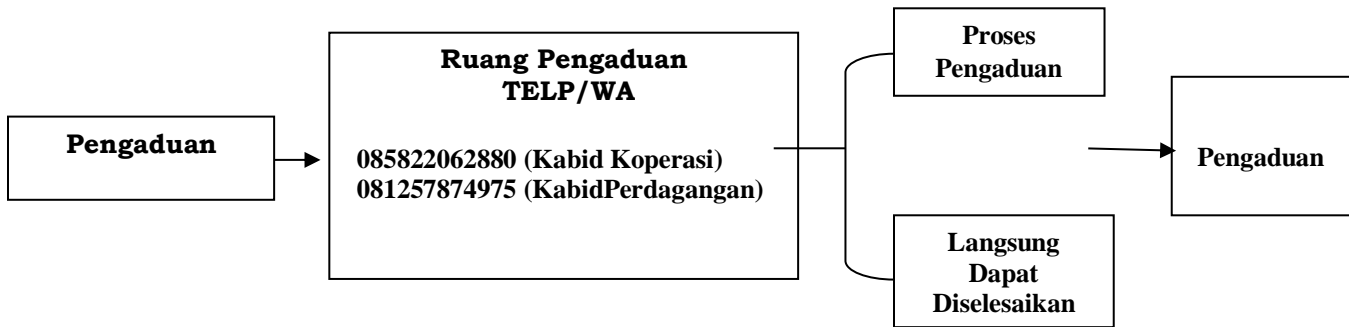
- a. Pengaduan dialamatkan kepada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan
- b. Petugas menerima pengaduan tersebut kemudian di Agenda
- c. Surat/pengaduan diajukan kepada Kepala Dinas
- d. Kepala Dinas Mendisposisi kepada bidang yang menangani komplain/pengaduan dari masyarakat yaitu Bidang PDIP
- e. Bidang yang menangani komplain/pengaduan
- f. Hasil dari komplain diteruskan pada bidang sesuai dengan fungsinya untuk ditindaklanjuti
- g. Petugas yang menangani yaitu Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan untuk menjawab dan dikirim kepada yang bersangkutan/masyarakat
- h. Alur pengaduan melalui Surat



2. Pengaduan masyarakat melalui telepon

- a. Pengaduan masyarakat melalui telepon disampaikan kepada petugas yang menangani komplain atau pengaduan

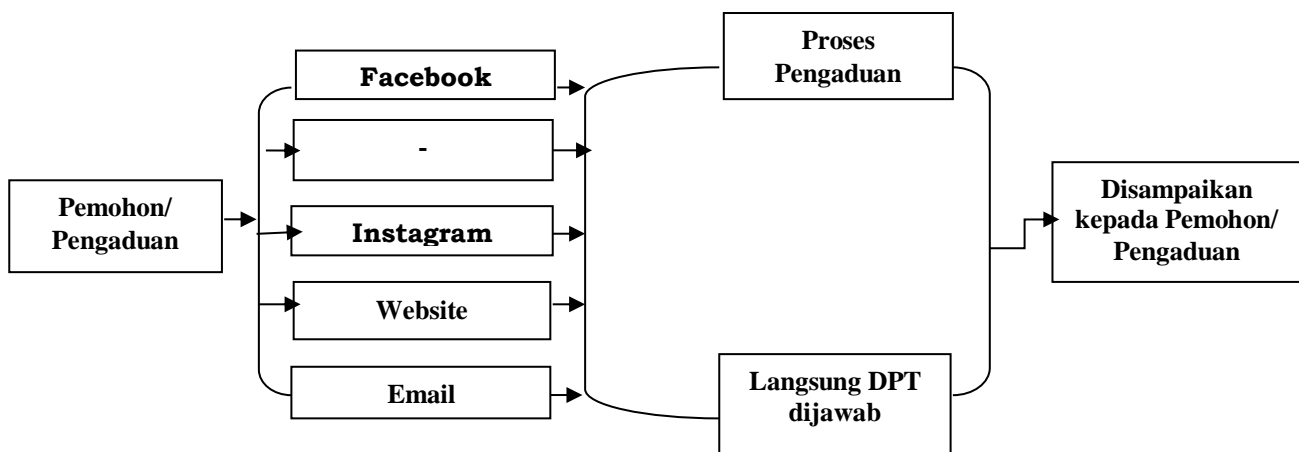
- b. Petugas yang menangani komplain atau pengaduan dapat langsung menjawab atau dapat pula mencatat komplain untuk dapat di tangani lebih mendalam oleh Tim
- c. Alur pengaduan melalui telepon



3. Pengaduan masyarakat melalui e-mail / Facebook / Twitter / Website / Instagram

- * Facebook : <https://www.facebook.com/dskum.kab.landak.5682944>
- * Instagram : <https://instagram.com/diskumindagkabupatenlandak/>
- * Website : <http://www.diskumindag.landakkab.landakkab.go.id>
- * Email : diskum.kablandak31@gmail.com

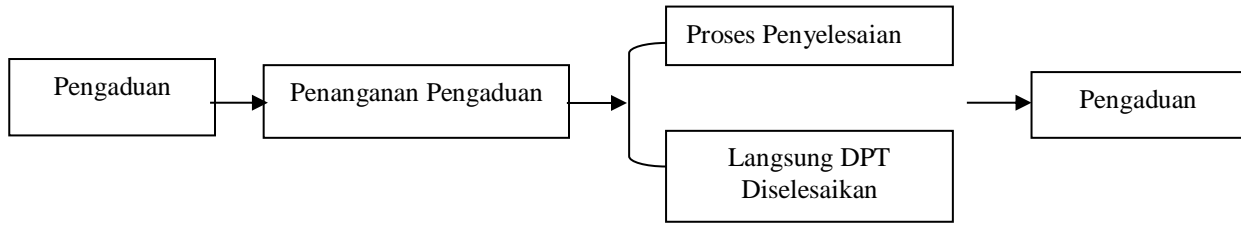
- a. Pengaduan masyarakat disampaikan melalui Sosial Media Facebook / Instagram / Website/ Email: Kepada petugas admin
- b. Petugas admin yang menangani komplain atau pengaduan dapat langsung menjawabnya atau mencatat komplain untuk dapat ditangani lebih mendalam oleh Tim
- c. Hasil dapat disampaikan kepada masyarakat melalui Sosial Media terkait pertanyaan tersebut
- d. Alur pengaduan melalui Sosial Media



4. Pengaduan masyarakat melalui Datang Langsung

- a. Pengaduan masyarakat yang datang langsung ke Dinas Koperasi, Usaha kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Landak
- b. Petugas yang menganalikomplain atau pengaduan dapat langsung dapat menjawab atau langsung diteruskan ke Tim
- c. Hasil dapat langsung disampaikan kepada masyarakat

d. Alur pengaduan yang datang langsung ke Kantor



Kepala Dinas
Koperasi, Usaha Kecil Menengah,
Perindustrian dan Perdagangan
Kabupaten Landak

ROSALIA ELISABET, SH
NIP. 19670128 200212 2 001

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA
KECIL MENENGAH, PERINDUSTRIAN DAN
PERDAGANGAN KABUPATEN LANDAK

NOMOR : 510/ /DISKUMINDAG

TANGGAL : 5 Januari 2024

TENTANG : PENUNJUKAN PENGELOLA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS KOPERASI, USAHA KECIL MENENGAH, PERINDUSTRIAN
DAN PERDAGANGAN KABUPATEN LANDAK TAHUN 2024

SUSUNAN PENUNJUKAN PENGELOLA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS KOPERASI, USAHA KECIL MENENGAH,
PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
KABUPATEN LANDAK TAHUN 2024

NO	NAMA / NIP	JABATAN POKOK	KEDUDUKAN
1.	<u>YOHANES, S.Pd</u> NIP. 19701010 200212 1 010	Kabid Koperasi	Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat
2.	<u>ROSIAN, S.Sos</u> NIP. 19750626 200212 2 005	Kabid Perdagangan	Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat

Kepala Dinas
Koperasi, Usaha Kecil Menengah,
Perindustrian dan Perdagangan
Kabupaten Landak

ROSALIA ELISABET, SH
NIP. 19670128 200212 2 001