



PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN
**DINAS KOPERASI, USAHA KECIL MENENGAH
DAN PERDAGANGAN**

Jl. Pemuda No. 220, Klaten Kode Pos 57411 Telp. (0272) 321230

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI
USAHA KECIL MENENGAH DAN PERDAGANGAN
KABUPATEN KLATEN
NOMOR 8 TAHUN 2024
TENTANG
PENGELOLAAN ADUAN
DINAS KOPERASI USAHA KECIL MENENGAH DAN PERDAGANGAN
KABUPATEN KLATEN

KEPALA DINAS KOPERASI USAHA KECIL MENENGAH DAN PERDAGANGAN
KABUPATEN KLATEN,

Menimbang : bahwa dalam rangka mewujudkan Aparatur Sipil Negara yang profesional di lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten, memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dan mewujudkan tata pemerintahan yang baik maka perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pengelolaan Aduan Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Klaten;

Mengingat : 1. Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 316, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2341);
4. 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 diubah beberapa kali terakhir 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);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4450);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
 9. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Klaten;
 10. Peraturan Bupati Klaten Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah

Kabupaten Klaten;

11. Peraturan Bupati Klaten Nomor 61 Tahun 2016 tentang Dinas Koperasi UKM dan Perdagangan Kabupaten Klaten;

MEMUTUSKAN :

- KESATU : Pengelolaan Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan sebagaimana tercantum dalam lampiran I keputusan ini.
- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
 - b. Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
 - d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
 - e. Tata Cara Penanganan Pengaduan;
 - f. Alur Penanganan Pengaduan; dan
 - g. Format Laporan Pengaduan.
- KETIGA : Seluruh Aparatur Dinas Koperasi UKM dan Perdagangan Kabupaten Klaten, wajib bersikap dan berkomitmen untuk mematuhi Prosedur Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan dilakukan perubahan apabila dipandang perlu.

Ditetapkan di Klaten
pada tanggal 28 Januari 2024
Kepala Dinas Koperasi UKM dan
Perdagangan Kabupaten Klaten



Anang Widjatomoko, S.H., M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 196808091997031003

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI
USAHA KECIL MENENGAH DAN
PERDAGANGAN
KABUPATEN KLATEN
NOMOR 8 TAHUN 2024
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN
DINAS KOPERASI USAHA KECIL
MENENGAH DAN PERDAGANGAN
KABUPATEN KLATEN

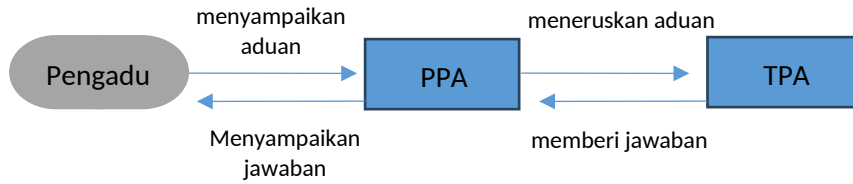
PENGELOLAAN PENGADUAN
DINAS KOPERASI USAHA KECIL MENENGAH DAN PERDAGANGAN
KABUPATEN KLATEN

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan

- a. Pihak pengadu menyampaikan aduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;
- b. Penyampaian aduan dapat dilakukan melalui :
 - a) Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Ruang Pelayanan;
 - b) Mengisi form aduan yang disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di kantor Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Klaten;
 - c) Mengirimkan surat konvensional ke Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Klaten, Jl. Pemuda No.220, Klaten;
 - d) Mengirimkan surat elektronik melalui :
Email : dkukmp@klaten.go.id
Website : dkukmp.klaten.go.id
Instagram : [dkukmp_klaten](https://www.instagram.com/dkukmp_klaten)
 - e) Menyampaikan aduan via telpon di 0272 321230
- c. Pejabat Pengelola Aduan
Admin Aduan : Pranata Komputer Terampil
- d. Tim Penelaah/Penjawab Aduan

1. Kepala Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan
 2. Sekretaris Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan
 3. Kepala Bidang Perdagangan
 4. Kepala Bidang Koperasi Usaha Kecil Menengah
 5. Kepala Subbagian Umum Kepegawaian
 6. Kepala Unit Pasar Wilayah 1
 7. Kepala Unit Pasar Wilayah 2
 8. Kepala Unit Pasar Wilayah 3
 9. Kepala Unit Pasar Wilayah 4
 10. Kepala Unit Pasar Wilayah 5
- e. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi :
- a. Identitas Pelapor/pengadu harus jelas (Nama, Alamat, Kontak).
 - b. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas (Jenis pelayanan yang diadukan, informasi yang diadukan).
- f. Tata Cara Penanganan Pengaduan
1. Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan
 2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat dan menyampaikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan sesuai dengan informasi pengaduan.
 3. Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan berkoordinir untuk membuat jawaban pengaduan dan menyampaikan hasil jawaban pengaduan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan.
 4. Pejabat Pengelola Pengaduan meneruskan jawaban kepada Pengadu/pihak terkait.
 5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, dan menyusun laporan pengelolaan pengaduan.
 6. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan Laporan Pengelolaan Pengaduan setiap tahun kepada Atasan.

g. Alur Penanganan Aduan



h. Jangka waktu proses pengaduan

1. Pengaduan secara tatap muka/telp

Senin-Kamis : Pukul 08.00 – 14.00 WIB

Jumat : Pukul 08.00 – 10.00 WIB

2. Pengaduan secara online setiap saat.

i. Format Laporan Pengaduan

No.	Hari, Tanggal	Nama Pengadu (Kontak)	Layanan/ Bidang yang diadakan	Isi Aduan	Tim Penelaah	Jawaban Aduan	Tanggal Penyampaian Jawabab	Media Penyampaian	Penerima Aduan

Laporan Pengaduan dilengkapi dokumentasi aduan dan jawaban aduan.

Ditetapkan di Klaten

pada tanggal 28 Januari 2024

Kepala Dinas Koperasi UKM dan
Perdagangan Kabupaten Klaten



Anang Widjatmoko, S.H., M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 196808091997031003