



DINAS KOPERASI DAN UKM

JL.PULAU SERIBU NO 25 TABANAN 82111 03617991837

diskopumkm.tabanankab.go.id

Bagian Organisasi dan Tata Laksana / DINAS KOPERASI DAN UKM

Pengaduan Masyarakat (Dumas)

No. SK :

Persyaratan

1. Fotocopy KTP
2. Surat Pengaduan (bila ada)

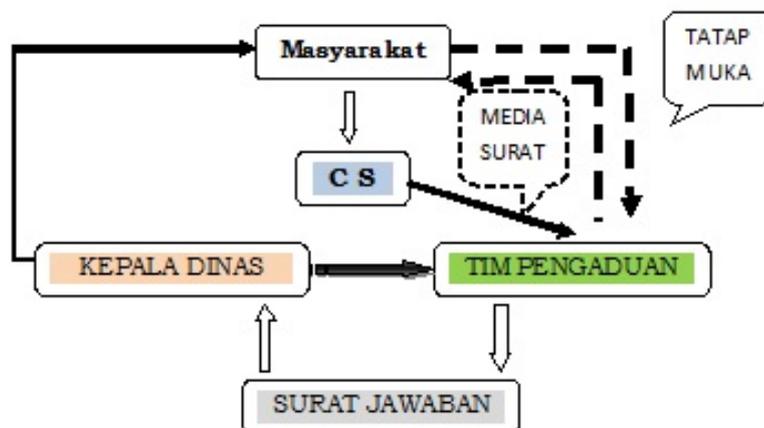
Sistem, Mekanisme dan Prosedur

DINAS KOPERASI DAN UKM

JL.PULAU SERIBU NO 25 TABANAN 82111 03617991837

diskopumkm.tabanankab.go.id

Bagian Organisasi dan Tata Laksana / DINAS KOPERASI DAN UKM



1. Masyarakat menyampaikan pengaduan kepada Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Tabanan melalui Petugas CS dengan beberapa media pengaduan, yaitu : 1. Media Surat Pengaduan 2. Media Tatap Muka / secara langsung
2. Media Surat Pengaduan - Surat Pengaduan diterima oleh Petugas Costumer Service (CS) - Petugas CS menyampaikan surat pengaduan kepada Ketua Tim Pengaduan melalui Sekretaris Tim Pengaduan untuk diagendakan dalam surat masuk dan diproses. - Surat pengaduan diajukan kepada Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Tabanan untuk didisposisikan ke Sekretariat/Bidang yang terkait perihal pengaduan. Surat yang telah didisposisikan kemudian diserahkan kepada Anggota Tim Pengaduan pada Sekretariat / Bidang untuk ditindaklanjuti. - Tim Pengaduan di Sekretariat / Bidang melakukan pemantauan penyelesaian pengaduan. - Pengaduan yang telah diproses dan mendapatkan jawaban dari Bidang / Sekretariat, akan dibuatkan Surat Jawaban Pengaduan berdasarkan konsep dari Bidang / Sekretariat. - Surat Jawaban Pengaduan yang telah ditandatangani oleh Kepala Dinas akan dikirimkan kepada pihak pengadu sebagai jawaban atas pengaduan yang diajukan
3. Media Tatap Muka / secara Lansung - Petugas CS menanyakan informasi perihal pengaduan kepada masyarakat pengadu. - Petugas CS menghubungi Tim Pengaduan di Bidang/Sekretariat untuk memberitahukan perihal pengaduan. - Pengadu akan dihubungkan dengan Bidang / Sekretariat sesuai dengan perihal pengaduan yang diajukan. - Jawaban pengaduan akan langsung didapatkan pada saat itu juga atau sesuai dengan kesepakatan jika masih membutuhkan proses dalam penyelesaiannya.

Waktu Penyelesaian



DINAS KOPERASI DAN UKM

JL.PULAU SERIBU NO 25 TABANAN 82111 03617991837

diskopumkm.tabanankab.go.id

Bagian Organisasi dan Tata Laksana / DINAS KOPERASI DAN UKM

5 Hari kerja

Waktu penyelesaian tergantung dari kasus pengaduan adalah sebagai berikut :

1. 1 (satu) pengaduan normalnya diselesaikan maksimal 5 hari kerja
2. Kasus pengaduan khusus (jika pejabat eselon 3 dan eselon 4 bersangkutan yang bertanggung jawab dalam menyelesaikan perihal pengaduan tidak berada di tempat dalam jangka waktu tertentu) pengaduan diselesaikan maksimal 1 bulan.

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Pelayanan Pengaduan Masyarakat tidak dibebankan biaya /atau gratis.

Produk Pelayanan

1. Surat Tanggapan / Jawaban Pengaduan

Pengaduan Layanan

Email : diskopumkmtbn@yahoo.co.id

Telp. : 0361811073