



## DINAS KOPERASI DAN UKM

JL.PULAU SERIBU NO 25 TABANAN 82111 03617991837

[diskopumkm.tabanankab.go.id](http://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)

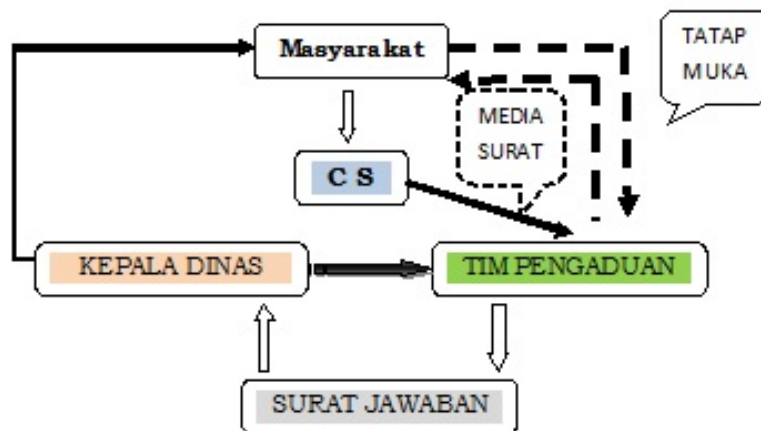
### Sistem, Mekanisme dan Prosedur

# DINAS KOPERASI DAN UKM

JL.PULAU SERIBU NO 25 TABANAN 82111 03617991837

[diskopumkm.tabanankab.go.id](http://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](http://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](mailto:diskopumkmtbn@yahoo.co.id)

Telp. : 0361811073