

LAMPIRAN : SK Kepala Dinas DKUKMPP Kab. Bantul
NOMOR : 8 Tahun 2026
TANGGAL : 15 Januari 2026

PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
KABUPATEN BANTUL

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Nomor SOP	11/DKUKMPP/I/2026		DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KABUPATEN BANTUL
Tanggal Pembuatan	15 Januari 2026		
Tanggal Revisi	-		
Tanggal Efektif	15 Januari 2026		
Disahkan Oleh	Kepala Dinas KUKMPP		
Nama SOP : Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik			

Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah 3. Peraturan Bupati Bantul Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul. 4. Peraturan Bupati Bantul Nomor 50 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pada Pemerintah Kabupaten Bantul	1. Kepala Dinas : S2 Manajemen, S1 Hukum, S1 Sosiatri, S1 Sosiologi, S1 Komunikasi, S1 AN, S1 Ilmu Pemerintahan 2. Pengadministrasi Umum: SMA/SMK
Keterkaitan :	Peralatan/Perlengkapan
1. SOP Pengelolaan Surat Masuk 2. SOP Pengelolaan Surat Keluar 3. SOP Penerimaan Tamu	1. Seperangkat Komputer, jaringan dan ATK 2. Buku Tamu 3. Media Sosial Dinas
Peringatan :	Pencatatan dan Pendataan
Jika SOP ini tidak dilaksanakan mengakibatkan pengaduan masyarakat tidak ditindak lanjuti secara efektif dan efisien.	

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

NO	URAIAN KEGIATAN	KEPALA DINAS	SEKRETARIS DINAS	Anggota Tim Kerja	PELAPOR (MASYARAKAT / WHISTLE BLOWER)	MUTU BAKU		
						KELENGKAPAN	WAKTU (dalam jam)	OUTPUT
1	Pengaduan dilaporkan melalui media sosial, email lembaga atau surat langsung.				Mulai	Komputer	tentative	Laporan Aduan
2	Melakukan pengecekan data pelapor oleh Tim Penerima Aduan						24 jam	-
3	Melakukan analisis atas substansi laporan pengaduan						24 jam	Analisis Laporan
4	Mengonfirmasi penerimaan laporan ke pelapor melalui email			klarifikasi		Komputer	12 jam	Surat Konfirmasi
5	Sekretaris Dinas menentukan langkah tindak lanjut			konfirmasi		Komputer	24 jam	Keputusan Tindak Lanjut
6	Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kab. Bantul membentuk Tim untuk menangani aduan	Tindak lanjut	Tidak tindak lanjut			Komputer	24 jam	Surat Keputusan
7	Tindak lanjut aduan diinformasikan kepada pelapor					Komputer	12 jam	Surat Informasi Tindak Lanjut
8	Selesai							

Bantul, 15 Januari 2026

Kepala

PRAPTANUGRAHA, S.Sos., MH
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 197112171991011001