

**SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA LAYANAN UPTD METROLOGI LEGAL**

NOMOR SOP	:	
TGL. PEMBUATAN	:	21 September 2022
TGL. REVISI	:	15 September 2023
TGL. EFEKTIF	:	15 September 2023
DISAHKAN OLEH	:	 <b>KEPALA DINAS</b> <u>Drs. Oudi Mizrazi Imaduddin, M.Si.</u> Pembina Utama Muds. Ave NIP. 19691008 199010 1 001
NAMA SOP	:	PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA LAYANAN UPTD METROLOGI LEGAL
DASAR HUKUM:		
1. Undang - Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal; 2. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 3. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 67 Tahun 2018 tentang UTTP; 4. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 68 Tahun 2018 tentang Tera dan Tera Ulang Alat UTTP; 5. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 115 Tahun 2018 tentang Unit Metrologi Legal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 968 Tahun 2019 tentang Petunjuk Teknis Pengelolaan Cap Tanda Tera;		
KUALIFIKASI PELAKSANA:		
- Minimal D3 Administrasi Teknik atau MIPA		

<p>7. Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 01 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Retribusi Tera/tera Ulang; dan</p> <p>8. Peraturan Walikota Nomor 25 Tahun 2018 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Metrologi Legal Kelas A pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian;</p> <p>9. SK Dirjen PTKN tentang Syarat Teknis;</p>	<p>KETERKAITAN:</p> <p>1. SOP Surat Masuk 2. SOP Penyusunan Laporan 3. SOP Arsip</p>	<p>PERALATAN/PERLENGKAPAN:</p> <p>1.Komputer/Notebook 2. Koneksi jaringan inter 3. ATK</p>	<p>PERNYATAAN:</p> <p>Jika SOP tidak dilaksanakan, penanganan pengaduan masyarakat tidak dapat dipenuhi</p> <p>PENCATATAN DAN PENDATAAN:</p> <p>Seluruh dokumen dan formulir terkait kegiatan di UPTD Metrologi Legal Kota Depok</p>
--	--	--	--

No.	Kegiatan	Proses Kegiatan					Mutu Baku		Keterangan	
		Kepala UML	Pj. Mutu	Pj. Teknis	Pj. Administrasi	Pegawai Teknis	Pegawai Administrasi	Persyaratan	Waktu	
1	Menerima dan membuat rekapitulasi (mengisi formulir) pengaduan Masyarakat						Dokumen Pengaduan Masyarakat	1 hari	Disposisi	Pencatatan pengaduan masyarakat melalui Surat, Telpón, Formulir elektronik (email, gform, Whatsapp, dll)
2	Menerima dan mendisposisi rekapitulasi (formulir) pengaduan Masyarakat untuk ditindaklanjuti oleh Pj. Mutu						Formulir Pengaduan Masyarakat	1 jam	Disposisi	
3	Menerima disposisi dan meneruskan ke pegawai teknis terkait tindaklanjut penanganan pengaduan yang masuk					Disposisi	1jam	Disposisi		
4	Membuat konsep usulan penyelesaian tindaklanjut penanganan pengaduan						konsep penyelesaian pengaduan	3jam	konsep penyelesaian	
5	Memeriksa konsep usulan tindaklanjut penanganan pengaduan						konsep penyelesaian pengaduan	1jam	konsep penyelesaian pengaduan	
6	Menyetujui konsep usulan penyelesaian tindaklanjut penanganan pengaduan dan mendisposisi ke Pj. Mutu untuk menyelesaikan tindaklanjut penanganan pengaduan tersebut						konsep penyelesaian pengaduan	1jam	Disposisi penyelesaian pengaduan	
7	Menerima disposisi dan berkoordinasi dengan dengan Pj. Teknis atau Pj. Administrasi (tergantung jenis pengaduan) dan Pegawai terkait untuk menyelesaikan tindaklanjut penanganan pengaduan tersebut					Disposisi penyelesaian pengaduan	14 hari	penyelesaian pengaduan		
8	Membuat laporan (mengisi Formulir) penyelesaian tindaklanjut penanganan pengaduan						penyelesaian pengaduan	1 hari	laporan penyelesaian pengaduan	
9	Mengarsipkan seluruh dokumen penanganan pengaduan					Dokumen lengkap Pengaduan masyarakat	1jam	Asip Dokumen lengkap Pengaduan masyarakat	Mengikuti SOP Pengarsipan Dokumen	