




**DINAS PERDAGANGAN
KOTA YOGYAKARTA**

Nomor SOP	079 / SOP / IV / 2021
Tgl Pembuatan	
Tgl Revisi	5-4-2021
Tgl Pengesahan	
Disahkan Oleh	
Kepala Dinas Perdagangan  Drs. Yunianto Dwisutono NIP. 196606281986021002	
Nama SOP	Pengaduan Pelayanan
Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :
1. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta No. 2 Tahun 2009 Tentang Pasar 2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta No. 5 Tahun 2012 Tentang Retribusi Jasa Umum 3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 20 Tahun 2012 Tentang Retribusi Jasa Umum. 4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 33 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 2 Tahun 2009 Tentang Pasar.	1. Admin Upik SMA/SMK 2. Pengadministrasi Umum SMA/SMK 3. Kepala Dinas S-2 Manajemen/Ilmu Hukum/Magister Administrasi Publik/S-2 serumpun diutamakan dengan latar belakang pendidikan S-1 Sospol/Ekonomi/Hukum 4. Sekretaris S2 Manajemen/S2 Akuntansi/S2 Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan/S2 Administrasi Publik/S2 yang serumpun diutamakan dengan latarbelakang pendidikan S1 Ekonomi 5. Ka. Sub Bag Umum & Kepegawaian S2 Manajemen/S2 Akuntansi/S2 Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan/S2 Adm. Publik/ S2 yang serumpun diutamakan dengan latarbelakang pendidikan S1 Ekonomi, S1 Sospol, S1 Hukum 6. Ka. Bid./Ka. UPT S2 Manajemen/S2 Akuntansi/S2 Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan/S2 Adm. Publik/ S2 yang serumpun diutamakan dengan latarbelakang pendidikan S1 Ekonomi
Keterkaitan :	Peralatan/Perlengkapan: 1. ATK 2. Komputer
Peringatan :	Pencatatan dan Pendataan:
Aduan pelayanan apabila tidak ditindaklanjuti akan menyebabkan kinerja OPD menjadi buruk.	

SOP PENGADUAN PELAYANAN

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA						MUTU BUKU			
		Adm. Upik	Pengadm. Umum	Ka Subbag Umum dan Kepeg	Sekretaris	Ka Dinas	Sekretaris/Kabis/Ka UPT	PERSYARATAN/KE LENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	KET.
1	Menerima aduan pelayanan dari masyarakat melalui email, Upik, kemudian diserahkan ke pengadministrasi umum untuk di agenda	□						Aduan pelayanan	15 Menit	Aduan pelayanan	
2	Menerima aduan pelayanan kemudian mencatat, memberi lembar disposisi kemudian diserahkan ke Kasubbag umum dan Kepeg		□					Aduan pelayanan, lembar disposisi	15 Menit	Aduan pelayanan, lembar disposisi	
3	Menerima aduan pelayanan kemudian memaraf selanjutnya disampaikan ke sekretaris			□				Aduan pelayanan, lembar disposisi	15 Menit	Aduan pelayanan yg sudah di paraf, lembar disposisi	
4	Menerima aduan pelayanan mencermati dan memaraf selanjutnya disampaikan ke Kepala Dinas				□			Aduan pelayanan yg sudah di paraf, lembar disposisi	15 Menit	Aduan pelayanan yg sudah di paraf, lembar disposisi	
5	Mendisposisi aduan pelayanan Sekretaris/Kabid/Ka UPT untuk ditindaklanjuti sesuai tupoksi masing-masing					□		Aduan pelayanan yg sudah di paraf, lembar disposisi	15 Menit	Lembar disposisi	
6	Menerima disposisi kemudian mendistribusikan ke unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti				□			Lembar disposisi	15 Menit	Lembar disposisi	
7	Menerima disposisi kemudian menindaklanjuti, kemudian menyampaikan hasil tindaklanjut ke admin upik untuk menjawab aduan pelayanan						□	Lembar disposisi	60 Menit	Jawaban aduan	
8	Menerima jawaban aduan pelayanan	□						Jawaban aduan	15 Menit	Jawaban aduan	