




PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS PERDAGANGAN
UPTD PASAR PAGI
S A M A R I N D A

Nomor SOP	000.8.3.3 / 040 / 100.11
Tanggal Pembuatan	02 Januari 2024
Tanggal Revisi	11 Januari 2024
Tanggal Efektif	11 Januari 2024
Disahkan oleh	 Kepala Dinas Perdagangan Kota Samarinda H. Marnabas, S.Sos., M.Si Nip. 19680628 198803 1 003
Nama SOP	Penanganan Pengaduan Masyarakat
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
1. Peraturan Walikota Samarinda No. 117 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Perdagangan Kota Samarinda 2. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 26 Tahun 2010 Tentang Pedoman Tata Kearsipan Pemerintah Kota Samarinda 3. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 17 Tahun 2011 Tentang Tata Naskah Dinas	1. Memahami Pedoman Tata Kearsipan 2. Memahami Prosedur penanganan pengaduan masyarakat
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
1. SOP Pelaksanaan Kearsipan 2. SOP Penanganan Surat Masuk	1. Formulir Pengaduan 2. Komputer
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
Jika SOP tidak dilaksanakan, penanganan pengaduan masyarakat tidak dapat terpenuhi	Dokumen (formulir) Kegiatan

No.	Kegiatan	Proses Kegiatan					Mutu Baku			Keterangan
		Kadis.	Sekretaris	Ka. UPTD	Ka. Tu	Staf	Persyaratan	Waktu	Output	
1	Menerima dan membuat rekapitulasi pengaduan Masyarakat						Dokumen Pengaduan masyarakat	1 Hari	Disposisi	Pencatatan pengaduan masyarakat melalui surat, telpon formulir elektronik, sosmed
2	Menerima dan mendisposisi rekapitulasi pengaduan masyarakat						Formulir pengaduan masyarakat	1 jam	Disposisi	
3	Menerima disposisi dan meneruskan ke pegawai teknis terkait tindak lanjut penanganan pengaduan yang masuk						Disposisi	1 jam	Disposisi	
4	Membuat konsep usulan penyelesaian tindak lanjut penanganan pengaduan						Disposisi	3 jam	Konsep Penyelesaian	
5	Memeriksa konsep usulan tindak lanjut penanganan pengaduan						Konsep Penyelesaian Pengaduan	1 jam	Konsep Penyelesaian Pengaduan	
6	Mensetujui konsep usulan penyelesaian tindak lanjut penanganan pengaduan dan mendisposisi ke kepala bidang untuk penyelesaian tindak lanjut penanganan pengaduan tersebut						Konsep Penyelesaian Pengaduan	1 jam	Disposisi Penyelesaian Pengaduan	
7	Menerima disposisi dan berkoordinasi dengan sekretaris dan kepala bidang untuk menyelesaikan tindak lanjut penanganan pengaduan tersebut						Disposisi Penyelesaian Pengaduan	2-5 hari	Penyelesaian Pengaduan	
8	Membuat Laporan penyelesaian tindak lanjut penanganan pengaduan						Penyelesaian Pengaduan	1 hari	Laporan Penyelesaian Pengaduan	
9	mengarsipkan seluruh dokumen penanganan pengaduan						Dokumen Lengkap Pengaduan Masyarakat	1 jam	Arsip Dokumen lengkap Pengaduan Masyarakat	Mengikuti Sop Pengarsipan Dokumen

KETERANGAN SIMBOL :

: kapsul

: kotak

: belah ketupat

mulai dan berakhir

proses

pengambilan keputusan

: anak panah

: konektor

arah perpindahan proses

konektor



**DINAS PERDAGANGAN
KOTA SAMARINDA**


**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS PERDAGANGAN**

Jl. Ir. Juanda No. 81 Telp : (0541) 742159 Fax : (0541) 748846 Kode Pos : 75124

SUB KOORDINATOR KEMETROLOGIAN DAN TERTIB NIAGA

NOMOR SOP	:	
TGL. PEMBUATAN	:	02 JANUARI 2024
TGL. / NO. REVISI	:	Revisi / 00
TGL. EFEKTIF	:	04 JANUARI 2024
DISAHKAN OLEH	:	 Kepala Dinas Perdagangan Kota Samarinda H. MARNABAS, S.Sos., M.Si NIP. 19680628 18803 1 003
NAMA SOP	:	PENGAWASAN UTTP, BDKT DAN SATUAN UKUR
DASAR HUKUM:		KUALIFIKASI PELAKSANA:
<ol style="list-style-type: none">1. Undang Undang No. 2 Tahun 1981 Tentang Metrologi Legal2. Peraturan Walikota Samarinda No. 117 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, tugas dan fungsi, serta Tata Kerja Dinas Perdagangan Kota Samarinda3. Keputusan Walikota Samarinda Nomor : 060.01/472/HK-/XII/2021 Tentang Sub Koordinator Kelompok Jabatan Fungsional pada Sub - Substansi Dinas Perdagangan Kota Samarinda4. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Pengawasan Metrologi Legal		<ol style="list-style-type: none">1. Memahami prosedur pengawasan UTTP, BDKT dan Satuan Ukur2. Menguasai pengoperasian komputer
KETERKAITAN:		PERALATAN/PERLENGKAPAN:
		<ol style="list-style-type: none">1. Cerapan Pengawasan UTTP, BDKT dan Satuan Ukur2. Kamera3. Peralatan Standar UTTP, BDKT dan Satuan Ukur4. Kendaraan Operasional
PERINGATAN:		PENCATATAN DAN PENDATAAN:
Jika SOP ini tidak dilaksanakan akan berdampak pada proses transaksi perdagangan yang tidak berbasis pada kebenaran ukuran dan juga bisa mengakibatkan kerugian terhadap konsumen		<ol style="list-style-type: none">1. Agenda Hasil Pengawasan BDKT

PENGAWASAN UTTP, BDKT DAN SATUAN UKUR

No.	Kegiatan	Proses Kegiatan					Mutu Baku			Keterangan	
		Kadis	Kabid	Sub Koordinator	Pengamat Tera Pengawas K metrologian	Staf	Pelaku Usaha	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Surat perintah tugas Pengawasan UTTP, BDKT dan Satuan Ukur							Data PNS, PTTB & PTTH	15 Menit	Surat Tugas	
2	Menyampaikan maksud kedatangan kepada Pelaku Usaha dan Menunjukkan SPT							SPT	15 Menit	-	
3	Melakukan pemeriksaan tanda tera/fisik UTTP/peralatan lain yang berkaitan, penggunaan UTTP dan atau pengujian kebenaran							Peralatan Standar atau lainnya	45 Menit	Hasil Ppemeriksaan / Pengujian	Estimasi waktu untuk tiap UTTP
4	Mengisi formulir cerapan							Formulir Cerapan	15 Menit	Cerapan	Cerapan dan Berita Acara hanya dapat ditunjukkan kepada pihak yang berkepentingan dan tidak dapat disalin dengan cara apapun juga
5	Pengamanan dengan segel Metrologi, Metrology Line dan atau label barang dalam pengamanan, serta dibuatkan berita acara							Peralatan Pengamanan Barang Bukti	30 Menit	Berita Acara	
6	Membuat Berita Acara Hasil Pengawasan							Formulir Berita Acara Hasil Pengawasan	15 Menit	Berita Acara Hasil Pengawasan	
7	mendokumentasikan kegiatan pengawasan							Peralatan Dokumentasi	15 Menit	Foto Kegiatan	
8	Membuat Laporan Hasil Pengawasan							Cerapan, BAP, Foto Kegiatan	240 Menit	Laporan Hasil Pengawasan	
9	Memeriksa Laporan Hasil Pengawasan							Laporan Hasil Pengawasan	120 Menit	Laporan Hasil Pengawasan (final)	
10	Menerima Laporan Hasil Pengawasan (final) dan memberikan disposisi							Laporan Hasil Pengawasan (Final)	120 Menit	Disposisi	

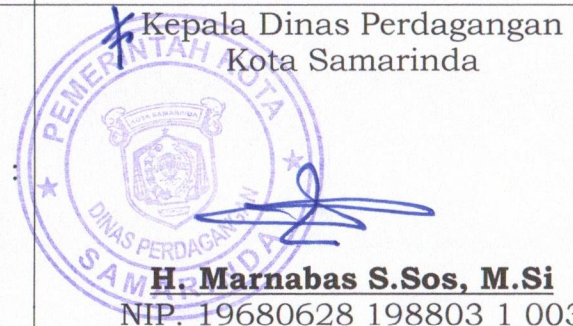
KETERANGAN SIMBOL :

- | | |
|---|---|
| <p> : Kapsul</p> <p> : Kotak</p> <p> : Belah Ketupat</p> <p> : Anak Panah</p> | <p> : Mulai dan Berakhir</p> <p> : Proses</p> <p> : Pengambilan Keputusan</p> <p> : Arah Perpindahan Proses Aktivitas</p> |
|---|---|

H. SOP PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT




UNIT PELAYANAN TEKNIS DINAS (UPTD) METROLOGI
DINAS PERDAGANGAN
KOTA SAMARINDA

NOMOR SOP	:	800/ /100.11.UPTD.MET
TGL. PEMBUATAN	:	08 Januari 2024
TGL. REVISI	:	-
TGL. EFEKTIF	:	15 Januari 2024
DISAHKAN OLEH	:	 H. Marnabas S.Sos, M.Si NIP. 19680628 198803 1 003
NAMA SOP	:	PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DASAR HUKUM:		KUALIFIKASI PELAKSANA:
1. Undang -Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal; 2. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 3. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 48 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perdagangan Kota Samarinda; 4. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 16 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Metrologi Pada Dinas Perdagangan Kota Samarinda; 5. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 78/M-DAG/PER/11/2016 tentang Unit Metrologi Legal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 67 Tahun 2018 tentang UTPP; 7. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 68 Tahun 2018 tentang Tera dan Tera Ulang UTPP;		- Memiliki wawasan kemetrologian

H. SOP PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT



UNIT PELAYANAN TEKNIS DINAS (UPTD) METROLOGI
DINAS PERDAGANGAN
KOTA SAMARINDA

NOMOR SOP	:	800/ /100.11.UPTD.MET
TGL. PEMBUATAN	:	08 Januari 2024
TGL. REVISI	:	-
TGL. EFEKTIF	:	15 Januari 2024
DISAHKAN OLEH	:	 Kepala Dinas Perdagangan Kota Samarinda H. Marnabas S.Sos, M.Si NIP. 19680628 198803 1 003
NAMA SOP	:	PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA:
1. Undang -Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal; 2. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 3. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 48 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perdagangan Kota Samarinda; 4. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 16 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Metrologi Pada Dinas Perdagangan Kota Samarinda; 5. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 78/M-DAG/PER/11/2016 tentang Unit Metrologi Legal;	- Memiliki wawasan kemetrologian

<p>6. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 67 Tahun 2018 tentang UTTP;</p> <p>7. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 68 Tahun 2018 tentang Tera dan Tera Ulang UTTP;</p> <p>8. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 155 Tahun 2018 tentang Unit Metrologi Legal;</p>	
<p>KETERKAITAN:</p>	<p>PERALATAN/PERLENGKAPAN:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • SOP Pelayanan kepada Wajib Tera/Tera Ulang UTTP • SOP Pelayanan Tera dan Tera ulang di Kantor dan di Luar Kantor 	<ul style="list-style-type: none"> • Peralatan pengolah data
<p>PERINGATAN:</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN:</p>
<p>Tidak akan terjaminnya kualitas pengujian dalam rangka tera dan tera ulang.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumen (Formulir) Kegiatan

1. Flowchart Penanganan Pengaduan Masyarakat

Nomor	Aktivitas	Kantor UML				Mutu Baku			Keterangan
		Kepala UML	Penera/ Pelaksana	Petugas	Pemohon	Persyaratan	Waktu	Output	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1	Memasukkan Pengaduan ke kantor Unit Metrologi Legal (UML);					Pengaduan		Pengaduan	Tatap Muka, Via Email, WA, Website
2	Menerima dan meregister pengaduan, Mengajukan ke Kepala UPT;					Pengaduan	30 menit	Berkas Pengaduan	
3	Memberikan Disposisi kepada penera untuk menangani pengaduan;					Berkas Pengaduan	10 menit	Berkas Pengaduan, Disposisi	
4	Mempelajari dan menangani pengaduan;					Berkas Pengaduan, Disposisi	2 hari	Data Hasil Penanganan Pengaduan	
5	Membuat laporan hasil penanganan pengaduan;					Data Hasil Penanganan Pengaduan	30 menit	Laporan Hasil Penanganan Pengaduan	
6	Menerima laporan dan memastikan penanganan aduan sudah terlaksana dengan baik serta menyerahkan laporan kepada petugas untuk didokumentasikan ;					Laporan Hasil Penanganan Pengaduan	30 menit	Laporan Hasil Penanganan Pengaduan yang telah disetujui	
7	Menerima laporan hasil penanganan pengaduan dan mendokumentasikannya ;					Laporan Hasil Penanganan Pengaduan yang di setujui KA UPT		Arsip	

2. Deskripsi

Standar Operasional Prosedur ini menguraikan tata cara kegiatan pelayanan tera dan tera ulang di kantor.

3. Pihak yang terkait

- a. Kepala Unit Metrologi Legal atau Pejabat Berwenang sesuai Peraturan Daerah yang berlaku;
- b. Penera;
- c. Petugas;
- d. Pemohon.

4. Formulir/Dokumen yang digunakan

- a. Buku Register.

5. Output yang dihasilkan

- a. Data Hasil Penanganan Pengaduan;
- b. Laporan Hasil Penanganan Pengaduan

6. Prosedur Kerja

- a. Pemohon mengajukan pengaduan ke kantor Unit Metrologi Legal (UML);
- b. Petugas menerima pengaduan dan mendaftarkan pengaduan, Mengajukan Berkas Pengaduan ke Kepala UPTD;
- c. Kepala UPTD memberikan disposisi kepada penera untuk ditindak lanjuti;
- d. Penera mempelajari pengaduan dan menangani pengaduan;
- e. Penera membuat laporan hasil penanganan pengaduan;
- f. Kepala UPTD memeriksa laporan serta memastikan penanganan pengaduan telah terlaksana, menyerahkan laporan kepada petugas;
- g. Petugas mengarsipkan berkas-berkas pengaduan.



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS PERDAGANGAN**

Jalan.Ir. H. Juanda No.81 Telp. (0541) 742159 fax.748846 Kode Pos 75124
SAMARINDA

Nomor SOP	000.833/040/100.11
Tanggal Pembuatan	02 Januari 2024
Tanggal Revisi	04 Januari 2024
Tanggal Efektif	04 Januari 2024
Disahkan oleh	Kepala Dinas Perdagangan Kota Samarinda  H. Marnabas, S.Sos., M.Si Nip. 19680628 198803 1 003
Nama SOP	Penanganan Pengaduan Masyarakat
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana 1. Memahami Pedoman Tata Kearsipan 2. Memahami Prosedur penanganan pengaduan masyarakat
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan 1. Formulir Pengaduan 2. Komputer
Peringatan	Pencatatan dan pendataan Dokumen (formulir) Kegiatan

No.	Kegiatan	Proses Kegiatan					Mutu Baku			Keterangan
		Kadis.	Kabid.	Sekretaris	Ka. Tu	Staf	Persyaratan	Waktu	Output	
1	Menerima dan membuat rekapitulasi pengaduan Masyarakat						Dokumen Pengaduan masyarakat	1 Hari	Disposisi	Pencatatan pengaduan masyarakat melalui surat, telpon formulir elektronik, sosmed
2	Menerima dan mendisposisi rekapitulasi pengaduan masyarakat						Formalir pengaduan masyarakat	1 jam	Disposisi	
3	Menerima disposisi dan meneruskan ke pegawai teknis terkait tindak lanjut penanganan pengaduan yang masuk						Disposisi	1 jam	Disposisi	
4	Membuat konsep usulan penyelesaian tindak lanjut penanganan pengaduan						Disposisi	3 jam	Konsep Penyelesaian	
5	Memeriksa konsep usulan tindak lanjut penanganan pengaduan						Konsep Penyelesaian Pengaduan	1 jam	Konsep Penyelesaian Pengaduan	
6	Mensetujui konsep usulan penyelesaian tindak lanjut penanganan pengaduan dan mendisposisi ke kepala bidang untuk penyelesaian tindak lanjut penanganan pengaduan tersebut						Konsep Penyelesaian Pengaduan	1 jam	Disposisi Penyelesaian Pengaduan	
7	Menerima disposisi dan berkoordinasi dengan sekretaris dan kepala bidang untuk menyelesaikan tindak lanjut penanganan pengaduan tersebut						Disposisi Penyelesaian Pengaduan	2-5 hari	Penyelesaian Pengaduan	
8	Membuat Laporan penyelesaian tindak lanjut penanganan pengaduan						Penyelesaian Pengaduan	1 hari	Laporan Penyelesaian Pengaduan	
9	mengarsipkan seluruh dokumen penanganan pengaduan						Dokumen Lengkap Pengaduan Masyarakat	1 jam	Arsip Dokumen lengkap Pengaduan Masyarakat	Mengikuti Sop Pengarsipan Dokumen

KETERANGAN SIMBOL



mulai dan berakhir
 proses
 pengambilan keputusan



arah perpindahan proses
 konektor



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS PERDAGANGAN**

Jalan.Ir. H. Juanda No.81 Telp. (0541) 742159 fax.748846 Kode Pos 75124
SAMARINDA

Nomor SOP	000.8.3.3 / 040 / 100.11
Tanggal Pembuatan	02 Januari 2024
Tanggal Revisi	04 Januari 2024
Tanggal Efektif	04 Januari 2024
Disahkan oleh	 Kepala Dinas Perdagangan Kota Samarinda  H. Marnabas, S.Sos., M.Si Nip. 19680628 198803 1 003
Nama SOP	Penanganan Pengaduan Masyarakat
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
1. Peraturan Walikota Samarinda No. 117 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Perdagangan Kota Samarinda 2. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 26 Tahun 2010 Tentang Pedoman Tata Kearsipan Pemerintah Kota Samarinda 3. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 17 Tahun 2011 Tentang Tata Naskah Dinas	1. Memahami Pedoman Tata Kearsipan 2. Memahami Prosedur penanganan pengaduan masyarakat
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
1. SOP Pelaksanaan Kearsipan 2. SOP Penanganan Surat Masuk	1. Formulir Pengaduan 2. Komputer
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
Jika SOP tidak dilaksanakan, penanganan pengaduan masyarakat tidak dapat terpenuhi	Dokumen (formulir) Kegiatan

No.	Kegiatan	Proses Kegiatan					Mutu Baku			Keterangan
		Kadis.	Kabid.	Sekretaris	Ka. Tu	Staf	Persyaratan	Waktu	Output	
1	Menerima dan membuat rekapitulasi pengaduan Masyarakat						Dokumen Pengaduan masyarakat	1 Hari	Disposisi	Pencatatan pengaduan masyarakat melalui surat, telpon formulir elektronik, sosmed
2	Menerima dan mendisposisi rekapitulasi pengaduan masyarakat						Formulir pengaduan masyarakat	1 jam	Disposisi	
3	Menerima disposisi dan meneruskan ke pegawai teknis terkait tindak lanjut penanganan pengaduan yang masuk						Disposisi	1 jam	Disposisi	
4	Membuat konsep usulan penyelesaian tindak lanjut penanganan pengaduan						Disposisi	3 jam	Konsep Penyelesaian	
5	Memeriksa konsep usulan tindak lanjut penanganan pengaduan						Konsep Penyelesaian Pengaduan	1 jam	Konsep Penyelesaian Pengaduan	
6	Mensetujui konsep usulan penyelesaian tindak lanjut penanganan pengaduan dan mendisposisi ke kepala bidang untuk penyelesaian tindak lanjut penanganan pengaduan tersebut						Konsep Penyelesaian Pengaduan	1 jam	Disposisi Penyelesaian Pengaduan	
7	Menerima disposisi dan berkoordinasi dengan sekretaris dan kepala bidang untuk menyelesaikan tindak lanjut penanganan pengaduan tersebut						Disposisi Penyelesaian Pengaduan	2-5 hari	Penyelesaian Pengaduan	
8	Membuat Laporan penyelesaian tindak lanjut penanganan pengaduan						Penyelesaian Pengaduan	1 hari	Laporan Penyelesaian Pengaduan	
9	mengarsipkan seluruh dokumen penanganan pengaduan						Dokumen Lengkap Pengaduan Masyarakat	1 jam	Arsip Dokumen lengkap Pengaduan Masyarakat	Mengikuti Sop Pengarsipan Dokumen

KETERANGAN SIMBOL :

