



**PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA TENGAH
DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN, KOPERASI
DAN USAHA KECIL DAN MENENGAH**

Jl. Titian Puspa Utama No.04 Koba No. Telp. (0718) 7362014 Kode Pos 33181
Komplek Perkantoran dan Pemukiman Terpadu Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN,
KOPERASI DAN USAHA KECIL DAN MENENGAH**

NOMOR : 188.47/54/DISPERINDAGKOP-UKM/2023

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN
PENGADUAN ATAS PELAYANAN KEMETROLOGIAN PADA UNIT
PELAKSANA TEKNIS DAERAH PELAYANAN METROLOGI LEGAL PADA
DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN, KOPERASI DAN USAHA KECIL
DAN MENENGAH KABUPATEN BANGKA TENGAH**

**KEPALA DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN, KOPERASI
DAN USAHA KECIL DAN MENENGAH,**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka menyelenggarakan urusan Pemerintahan Daerah di bidang Perdagangan dengan Sub Urusan Standardisasi dan Perlindungan Konsumen berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 115 Tahun 2018 tentang Unit Metrologi Legal, Pemerintah Daerah tingkat Kabupaten berwenang melaksanakan metrologi legal berupa tera, tera ulang dan pengawasan;
 - b. bahwa dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik diperlukan penanganan dan tindakan yang tepat, cepat dan bertanggung jawab atas pengaduan terhadap Pelayanan Kemetrologian sehingga perlu ditetapkan Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan atas Pelayanan Kemetrologian pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Metrologi Legal pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka Tengah;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan atas Pelayanan Kemetrolagian pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Metrologi Legal pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka Tengah;

- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3193);
 2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);
 3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Bangka Selatan, Kabupaten Bangka Tengah, Kabupaten Bangka Barat dan Kabupaten Belitung Timur di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4268);
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
 6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 268, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
9. Peraturan Bupati Nomor 88 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (Berita Daerah Kabupaten Bangka Tengah Tahun 2021 Nomor 1063);
10. Peraturan Bupati Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Dinas dan Badan Daerah (Berita Daerah Kabupaten Bangka Tengah Tahun 2017 Nomor 679), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 90 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Bupati Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Dinas dan Badan Daerah (Berita Daerah Kabupaten Bangka Tengah Tahun 2021 Nomor 1065);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN, KOPERASI DAN USAHA KECIL DAN MENENGAH TENTANG PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN ATAS PELAYANAN KEMETROLOGIAN PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PELAYANAN METROLOGI LEGAL PADA DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN, KOPERASI DAN USAHA KECIL DAN MENENGAH KABUPATEN BANGKA TENGAH.

KESATU : Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan atas Pelayanan Kemetrologian pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Metrologi Legal pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka Tengah, ditetapkan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KEDUA** : Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU merupakan pedoman bagi Pegawai di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Metrologi Legal pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka Tengah dalam mengelola Pengaduan atas Pelayanan Kemetrolgian.
- KETIGA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Koba,
pada tanggal 9 April 2023

KEPALA DINAS



ALI IMRON , SP, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 197108241993031003

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN ATAS PELAYANAN KEMETROLOGIAN



**UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH (UPTD) PELAYANAN METROLOGI
LEGAL DINAS PERINDUSTRIAN PERDAGANGAN KOPERASI DAN
USAHA KECIL DAN MENENGAH
KABUPATEN BANGKA TENGAH**

NOMOR SOP : 01
TGL. PEMBUATAN : 09 APRIL 2023
TGL. REVISI : -
TGL. EFEKTIF : 09 APRIL 2023

Kepala Dinas,
Perindustrian Perdagangan Koperasi
dan Usaha Kecil dan Menengah
Kabupaten Bangka Tengah

DISAHKAN OLEH :



ALI IMRON, S.P.,M.M
NIP. 19710824 199303 1 003

NAMA SOP : PENGELOLAAN PENGADUAN ATAS
PELAYANAN KEMETROLOGIAN

KUALIFIKASI PELAKSANA:

DASAR HUKUM:

1. Undang - Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;

- Memahami Sistem Administrasi dan Pengelolaan Pengaduan Atas Pelayanan Kemetrolgian

4. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
6. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
7. Peraturan Bupati Nomor 88 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah;
8. Peraturan Bupati Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Dinas dan Badan Daerah, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 90 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Bupati Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Dinas dan Badan Daerah.

KETERKAITAN:

Survey Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Tera dan Tera Ulang di Kantor dan di Luar Kantor

PERINGATAN:

Tidak terlaksana Layanan Pengaduan Metrologi Legal di Lokasi Pelayanan Unit Metrologi Legal (UML) dengan baik dan benar

PERALATAN/PERLENGKAPAN:

Lembar Surat Pengaduan
Komputer
Peralatan Pengolah Data
Surat Pemberitahuan

PENCATATAN DAN PENDATAAN:

Surat Aduan (Jika Ada)
Data dan Spesifikasi UTTP
Status Sah/Batal UTTP
Surat Pemberitahuan

1. Deskripsi

Standar Operasional Prosedur ini menguraikan tata cara kegiatan Pengelolaan Pengaduan atas Pelayanan Kemetrolgian.

2. Pihak yang terkait

- a. Kepala Dinas.
- b. Sekretaris Dinas.
- c. Kepala Unit Metrologi Legal atau Pejabat Berwenang sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- d. Kepala Subbagian Tata Usaha;
- e. Penera;
- f. Pelaksana Administrasi; dan
- g. Pemohon.

3. Formulir/Dokumen yang digunakan

- a. Surat Aduan;
- b. Lembar Disposisi;
- c. SKHP atau sejenisnya;
- d. Rekomendasi; dan
- e. Surat Pemberitahuan.

4. Output yang dihasilkan

Surat Pemberitahuan.

5. Prosedur Kerja

- a. Pemohon atau masyarakat umum menyampaikan pengaduan melalui Surat Aduan;
- b. Petugas Pengadministrasi Surat Menerima Surat Aduan;
- c. Kepala UPTD Menyampaikan Surat Aduan kepada Sekretaris Dinas;
- d. Sekretaris Dinas memverifikasi dan melanjutkan surat aduan kepada Kepala Dinas;
- e. Kepala Dinas Memberikan Disposisi kepada Kepala UPTD Pelayanan Metrologi Legal;
- f. Kepala UPTD Pelayanan Metrologi Legal Memvalidasi dan Memberikan perintah kepada Kasubbag Tata Usaha untuk menindaklanjuti;
- g. Kasubbag Tata Usaha menganalisa pengajuan pengaduan, apabila sesuai dilakukan koordinasi pemecahan masalah pengaduan;
- h. Apabila Aduan Ditolak, Pemohon menerima balasan Surat Aduan yang diajukan tidak bisa ditindaklanjuti dengan disertai alasan;
- i. Apabila Aduan Diterima, diadakan rapat koordinasi pemecahan masalah pengaduan;
- j. Kasubbag Tata Usaha menerima hasil koordinasi dan penyampaian hasil koordinasi pengaduan; dan
- k. Penyerahan hasil koordinasi pengaduan kepada Pemohon.

PENGLOLAAN PENGADUAN ATAS PELAYANAN KEMETROLOGIAN

Nomor	Aktivitas	Pelaksana							Mutu Baku		
		Pemohon lain	Pengadministrasi Surat	Sekretaris	Kepala Dinas	Kepala UPTD Pelayanan Metrologi Legal	Kepala Subbagian Tata Usaha	Tim Teknis UPTD Pelayanan Metrologi Legal	Kelengkapan	Waktu	Output
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	Pemohon atau masyarakat umum menyampaikan pengaduan melalui Surat Pengaduan								Surat Aduan	60 menit	Surat Aduan
2	Menerima Surat Aduan	↓	→						Surat Aduan, Agenda Masuk	30 menit	Surat Aduan, Lembar Disposisi
3	Melakukan verifikasi dan melanjutkan Surat Aduan kepada Kepala Dinas		↓	→					Surat Aduan, Lembar Disposisi	30 menit	Surat Aduan, Lembar Disposisi
4	Memberikan Disposisi kepada Kepala UPTD Pelayanan Metrologi Legal			↓	→				Surat Aduan, Lembar Disposisi	30 menit	Surat Aduan, Disposisi
5	Validasi dan memberikan perintah kepada Kepala UPTD Pelayanan Metrologi Legal untuk menindaklanjuti aduan yang disampaikan				↓	→			Surat Aduan, Disposisi	30 menit	Surat Aduan, Disposisi
6	Menganalisa Pengajuan Pengaduan, apabila sesuai dilakukan koordinasi pemecahan masalah pengaduan					↓	→		Surat Aduan, Disposisi, Agenda, Peraturan Perundang-undangan	3 jam	SKHP, Perbaikan SKHP
7	Pengendalian terhadap Surat Aduan yang diajukan tidak bisa ditindaklanjuti							↓	Surat Aduan, Telepon, Alat Tulis Kantor, Komputer, Printer	1 jam	Informasi / Surat Pemberitahuan
8	Rapat Koordinasi Pemecahan Masalah Pengaduan							↓	Surat Aduan, Undangan	3 jam	Rekomendasi
9	Hasil Koordinasi dan Penyampaian Hasil Koordinasi Pengaduan							↓	Surat Aduan, Rekomendasi	1 hari	Informasi / Surat Pemberitahuan
10	Penyerahan Hasil Koordinasi Pengaduan	←							Agenda, Informasi / Surat Pemberitahuan	1 jam	Informasi / Surat Pemberitahuan