



**PEMERINTAH KABUPATEN KOTABARU
DINAS KOPERASI, PERINDUSTRIAN DAN
PERDAGANGAN
UNIT METROLOGI LEGAL — KABUPATEN
KOTABARU**

Jalan Putri Ciptasari Komp. Pasar Kemakmuran, Pulaulaut Sigam,
72113
metrologikotabaru@gmail.com · metrologikotabaru.com

NOMOR SOP	: 009/SOP-MET/DISKOPERINDAG/2026
TGL. PEMBUATAN	: Januari 2026
TGL. REVISI	: -
TGL. EFEKTIF	: Januari 2026

DISAHKAN OLEH
Kepala Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten
Kotabaru

H. MUHAMMAD MAULIDIANSYAH, AP., M.Si.
NIP. 19750320 199311 1 003

NAMA SOP	PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; 2. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi; 5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 7. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 30 Tahun 2025 tentang Pengawasan Metrologi Legal.	– Ditunjuk sebagai petugas pengelola pengaduan; – Memahami alur pelayanan tera/tera ulang dan ketentuan metrologi legal; – Mampu berkomunikasi dengan santun kepada pelapor yang sedang tidak puas; – Memahami ketentuan pelindungan data pribadi pelapor.
KETERKAITAN	PERALATAN / PERLENGKAPAN
– SOP 001, 002, dan 003 tentang pelayanan tera dan tera ulang; – SOP 006 Monitoring dan Evaluasi Kegiatan Operasional UML; – SOP 010 Survei Kepuasan Masyarakat; – SOP 012 Pengelolaan Data dan Keamanan Informasi.	– Peralatan pengolah data dan jaringan internet; – Telepon dan sambungan WhatsApp layanan; – Kotak saran dan formulir pengaduan di ruang pelayanan; – Aplikasi DIMETIL (Digitalisasi Metrologi Legal) — modul Open Ticket beserta catatan riwayatnya.
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
– Pengaduan yang disampaikan secara lisan WAJIB dicatat petugas ke Open Ticket pada hari yang sama. Pengaduan yang tidak tercatat tidak dapat ditelusuri, tidak dapat dilaporkan, dan mudah terlupakan; – Petugas DILARANG menjanjikan hasil pemeriksaan sebelum dilakukan penelusuran; – Identitas pelapor merupakan data pribadi dan tidak boleh disampaikan kepada pihak teradu tanpa persetujuan pelapor; – Pengaduan yang menyangkut dugaan pelanggaran metrologi legal ditindaklanjuti melalui jalur pengawasan resmi, bukan diumumkan melalui media.	– Nomor register tiket pengaduan; – Identitas pelapor dan sarana penghubungnya; – Uraian pengaduan beserta kategori dan tingkat kepentingannya; – Riwayat berstempel waktu setiap perubahan status dan balasan; – Berkas bukti yang dilampirkan; – Hasil tindak lanjut lapangan; – Laporan penanganan pengaduan.

FLOWCHART SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Petugas Pengelola	Kepala UML	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pelapor menyampaikan pengaduan melalui salah satu kanal: Open Ticket pada DIMETIL, datang langsung ke kantor, telepon atau WhatsApp layanan, surel, atau SP4N-LAPOR.	○			Uraian pengaduan; identitas dan sarana penghubung pelapor	Sewaktu-waktu	Pengaduan diterima	Kanal daring dianjurkan karena pelapor dapat memantau sendiri perkembangannya.
2	Apakah pengaduan masuk melalui Open Ticket? YA: nomor register terbit otomatis. TIDAK (lisan, telepon, WhatsApp, atau surat): petugas MENCATATNYA SENDIRI ke Open Ticket pada hari yang sama, memuat identitas pelapor, uraian, waktu penerimaan, dan kanal asalnya.		▶ ◇		Catatan penerimaan pengaduan	Hari yang sama dengan penerimaan	Tiket pengaduan bernomor register	Langkah ini WAJIB. Tanpanya pengaduan tidak memiliki jejak dan laporan penanganan tidak dapat diterbitkan.
3	Petugas menyampaikan tanggapan pertama kepada pelapor berupa pemberitahuan bahwa pengaduan telah diterima, nomor registernya, dan langkah yang akan dilakukan.	□	▼ □		Nomor register tiket	Paling lama 1 hari kerja	Tanggapan pertama tersampaikan	Tanggapan pertama bukan jawaban akhir. Pelapor yang tahu pengaduannya diterima tidak akan menghubungi berulang kali.
4	Menelaah pengaduan: menetapkan kategori, tingkat kepentingan, dan apakah termasuk kewenangan Unit Metrologi Legal.		▼ □		Uraian pengaduan; bukti yang dilampirkan	1 hari kerja	Hasil telaah beserta kategori dan tingkat kepentingan	
5	Apakah pengaduan termasuk kewenangan UML? TIDAK: pelapor diberi tahu dan pengaduan diteruskan kepada instansi yang berwenang disertai pemberitahuan tertulis. YA: ditetapkan apakah cukup diselesaikan secara administrasi atau memerlukan tindak lanjut lapangan.		▼ ◇	◇	Hasil telaah	1 hari kerja	Keputusan cara penanganan; surat penerusan bila diperlukan	Pengaduan yang diteruskan tetap dicatat penutupannya beserta alasannya, bukan ditinggalkan begitu saja.
6	Melaksanakan tindak lanjut lapangan bila diperlukan: peninjauan lokasi, pemeriksaan alat yang diadakan, dan permintaan keterangan. Hasilnya dicatat pada tiket meliputi tanggal, petugas, lokasi, temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.		▼ □	□	Surat Perintah Tugas; peralatan pemeriksaan; dokumentasi	Paling lama 10 hari kerja	Hasil tindak lanjut lapangan terekam	Temuan dicatat per bagian, bukan sebagai catatan bebas, agar dapat langsung disusun menjadi laporan.
7	Menyampaikan jawaban akhir kepada pelapor berupa hasil penelusuran, tindakan yang telah diambil, dan langkah perbaikan bila ada.	□	▼ □		Hasil telaah dan tindak lanjut	Paling lama 14 hari kerja sejak pengaduan diterima	Jawaban akhir tersampaikan	Apabila penyelesaian memerlukan waktu lebih lama, pelapor diberi tahu perkembangannya beserta alasannya.
8	Apakah pelapor menerima penyelesaiannya? TIDAK: pengaduan dibuka kembali dan ditelaah ulang. YA: tiket ditutup dengan status Selesai.	◇ ◀	◇		Tanggapan pelapor	3 hari kerja	Tiket berstatus Selesai atau dibuka kembali	Tiket yang tidak memperoleh tanggapan pelapor ditutup otomatis setelah tenggat, dan riwayatnya tetap tersimpan.
9	Menerbitkan Laporan Penanganan		▶ □	□	Riwayat tiket; hasil tindak lanjut; daftar	3 hari kerja	Laporan Penanganan Pengaduan	Laporan dihasilkan sistem

No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Petugas Pengelola	Kepala UML	Kelengkapan	Waktu	Output	
	Pengaduan bagi pengaduan yang memerlukan dokumen resmi, memuat dasar hukum, identitas pelapor, uraian, kronologi berstempel waktu, daftar bukti, tindak lanjut lapangan, kesimpulan, dan rekomendasi.				bukti			dari riwayat tiket sehingga kronologinya tidak perlu disusun ulang dari ingatan.
10	Menyusun rekapitulasi pengaduan secara berkala: jumlah pengaduan, waktu tanggapan pertama, persentase yang diselesaikan, dan pokok masalah yang berulang; disampaikan sebagai bahan monitoring dan evaluasi.		▼ ○	○	Data tiket pengaduan	Setiap triwulan	Rekapitulasi pengaduan sebagai bahan perbaikan pelayanan	Pokok masalah yang berulang menandakan cacat prosedur, bukan kesalahan perorangan.

Keterangan simbol (PERMENPAN-RB 35/2012): ○ kapsul — mulai/selesai · □ kotak — kegiatan · ◇ belah ketupat — keputusan · ► ◀ ▼ anak panah — arah proses.

Waktu pada kolom Mutu Baku adalah batas paling lama pada keadaan normal, di luar waktu tunggu penjadwalan dan hal-hal yang menangguhkan hitungan sebagaimana diatur dalam Standar Pelayanan.

DESKRIPSI

Standar Operasional Prosedur ini mengatur tata cara penerimaan, pencatatan, penelusuran, penanganan, dan penutupan pengaduan masyarakat atas pelayanan Unit Metrologi Legal maupun atas dugaan pelanggaran di bidang metrologi legal, agar setiap pengaduan tercatat, terjawab, dan dapat dipertanggungjawabkan.

PIHAK YANG TERKAIT

1. Kepala Unit Metrologi Legal;
2. Petugas pengelola pengaduan;
3. Penera dan pelaksana administrasi;
4. Pelapor selaku masyarakat, konsumen, atau pelaku usaha;
5. Instansi lain yang berwenang, dalam hal penerusan pengaduan.

FORMULIR / DOKUMEN YANG DIGUNAKAN

1. Formulir pengaduan (elektronik melalui Open Ticket maupun cetak di ruang pelayanan);
2. Formulir pencatatan pengaduan lisan;
3. Formulir tindak lanjut lapangan;
4. Templat Laporan Penanganan Pengaduan;
5. Surat penerusan pengaduan kepada instansi berwenang.

OUTPUT YANG DIHASILKAN

1. Tiket pengaduan bernomor register beserta riwayat berstempel waktu;
2. Tanggapan pertama dan jawaban akhir kepada pelapor;
3. Hasil tindak lanjut lapangan;
4. Laporan Penanganan Pengaduan;
5. Rekapitulasi pengaduan sebagai bahan perbaikan pelayanan.

URAIAN PROSEDUR

1. Pengaduan dapat disampaikan melalui Open Ticket pada DIMETIL, datang langsung, telepon atau WhatsApp layanan, surel, maupun SP4N-LAPOR.
2. Pengaduan yang tidak masuk melalui Open Ticket dicatat sendiri oleh petugas ke Open Ticket pada hari yang sama, memuat identitas pelapor, uraian, waktu penerimaan, dan kanal asalnya. Langkah ini wajib agar pengaduan memiliki jejak yang dapat ditelusuri.
3. Petugas menyampaikan tanggapan pertama paling lama 1 hari kerja berupa pemberitahuan penerimaan, nomor register, dan langkah yang akan dilakukan.
4. Pengaduan ditelaah untuk menetapkan kategori, tingkat kepentingan, dan kewenangan penanganannya.
5. Pengaduan di luar kewenangan UML diteruskan kepada instansi yang berwenang disertai pemberitahuan tertulis kepada pelapor, dan penutupannya tetap dicatat beserta alasannya.
6. Pengaduan yang memerlukan tindak lanjut lapangan ditindaklanjuti paling lama 10 hari kerja; hasilnya dicatat meliputi tanggal, petugas, lokasi, temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.
7. Jawaban akhir disampaikan kepada pelapor paling lama 14 hari kerja sejak pengaduan diterima. Apabila memerlukan waktu lebih lama, pelapor diberi tahu perkembangannya beserta alasannya.
8. Tiket ditutup apabila pelapor menerima penyelesaiannya atau setelah tenggat tanggapan terlampaui; riwayat penanganan tetap tersimpan.
9. Laporan Penanganan Pengaduan diterbitkan bagi pengaduan yang memerlukan dokumen resmi, disusun dari riwayat tiket.
10. Rekapitulasi pengaduan disusun setiap triwulan sebagai bahan monitoring dan evaluasi sesuai SOP 006.

CATATAN

1. Unit Metrologi Legal Kabupaten Kotabaru memiliki 4 (empat) orang penera yang sekaligus merangkap sebagai pelaksana administrasi. Kolom Pelaksana pada flowchart menyatakan PERAN, sehingga satu orang dapat menjalankan lebih dari satu kolom sepanjang tidak memeriksa hasil pekerjaannya sendiri pada langkah yang memerlukan pengesahan pejabat.
2. Kanal pengaduan yang berlaku: Open Ticket pada metrologikotabaru@gmail.com · WhatsApp 0853-4884-0776 · surel metrologikotabaru@gmail.com · datang langsung ke kantor · SP4N-LAPOR pada lapor.go.id.
3. Sebelum SOP ini berlaku, sebagian besar pengaduan masuk melalui panggilan suara dan tidak terdokumentasi, sehingga laporan penanganan sulit disusun. Kewajiban pencatatan pada langkah kedua adalah jawaban atas keadaan tersebut.
4. Batas waktu tindak lanjut lapangan 10 hari kerja dan jawaban akhir 14 hari kerja merupakan USULAN yang perlu ditetapkan pimpinan bersama Standar Pelayanan. Tanggapan pertama 1 hari kerja telah sesuai dengan kebiasaan unit saat ini.
5. Pengaduan yang tidak menyebutkan identitas tetap ditelaah sepanjang uraian dan buktinya memadai.