



PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

DINAS SOSIAL

Jalan Cut Nyak Dhien No. 01 Telepon 0541 661049 - 661616

Email dinsos@kukarkab.go.id Website <https://dinsos.kukarkab.go.id>

TENGGARONG

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Nomor : 1167/DINSOS/SET.I/337/12/2022

TENTANG

PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN MASYARAKAT SECARA LANGSUNG DAN SECARA ONLINE

PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya bidang pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Kutai Kartanegara, maka dipandang perlu untuk menyusun Standar Operasional Pengaduan masyarakat Secara Langsung dan secara online pada Dinas Sosial Kabupaten Kutai Kartanegara.
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur Pengaduan masyarakat Secara langsung dan secara online pada Dinas Sosial Kabupaten Kutai Kartanegara.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Peraturan Menpan RB Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
4. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 22 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah pada Dinas Sosial;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Kutai Kartanegara Tentang Standar Operasional Prosedur Pengaduan masyarakat Secara langsung dan secara Online pada Dinas Sosial Kabupaten Kutai Kartanegara.
- KESATU : Standar Operasional Prosedur Pengaduan Masyarakat sebagaimana dalam lampiran Surat Keputusan ini terdiri dari :
- a. Pengaduan secara Langsung
- b. Pengaduan secara online
- KEDUA : Standar Operasional sebagaimana diktum Kesatu memuat :
- a. Dasar Hukum
- b. Persyaratan

Mekanisme.....

- c. Mekanisme
- d. Waktu penyelesaian

- KETIGA : Semua Biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Kutai Kartanegara ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Kabuapetn Kutai Kartanegara..
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan denganketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tenggarong
Pada Tanggal : 22 Desember 2022



Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Kutai Kartanegara di - TENGGARONG. (sebagai laporan)
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara di - TENGGARONG
3. Inspektur Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara di – TENGGARONG
4. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara di - TENGGARONG

Lampiran 1 Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Kutai Kartanegara
Nomor : 1167/DINSOS/SET.1/337/12/2022
Tanggal : 23/12/2022

 DINAS SOSIAL KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA		Nomor SOP : 10/DINSOS/SET.1/337/12/2022 Tanggal : 23-Des-22 Tanggal Efektif : 02-Jan-23 Disahkan oleh :	 KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA H. HAMLY, SE NIP. 19640409 198803 1 013
DASAR HUKUM 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Peraturan Presiden R.I Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 3. Permen PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik. 4. Perbup No. 22 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata kerja Perangkat Daerah pada Dinas Sosial.		JUDUL SOP : SOP PENANGANAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG	KLASIFIKASI PELAKSANA : 1. MEMILIKI KEMAMPUAN TEKNIK PENGADUAN 2. MEMILIKI KEMAMPUAN MEMAHAMI REGULASI TERKAIT PENGAWASAN DAN PENGADUAN 3. MEMILIKI KOMITMEN UNTUK MEWUJUDKAN PELAYANAN BERKUALITAS TRANSPARAN, AKUNTABEL 4. PETUGAS LAYANAN, KABID, KADIS DAN INSANSI TERKAIT
KETERKAITAN 1. SOP Pengaduan melalui Medsos 2. Standar Pelayanan Publik		PERALATAN DAN PERLENGKAPAN 1. Komputer 2. Printer 3. Lembar Kerja (Formulir-Formulir Pengaduan) 4. Alat Tulis kantor	
PERINGATAN Tindak Lanjut segera dilaksanakan.		PENCATATAN DAN PENDATAAN Dicatat sebagai data manual dan elektronik	

SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA LANGSUNG

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU			KET
		MASYARAKAT	PETUGAS	KEPALA BIDANG	SEKRETARIS	KADIS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Pengaduan masyarakat secara langsung						Materi aduan	10 menit	Dokumen materi pengaduan	
2.	Petugas Locket/Receptionis mencatat pengaduan.						Buku Registrasi Pengaduan, Formulir Pengaduan	10 menit	Tercatat di buku registrasi, formulir pengaduan	
3.	Meneruskan Pengaduan kepada Ketua Tim Pengaduan						Dokumen Materi pengaduan, formulir pengaduan	10 menit	Formulir pengaduan yang telah di isi.	
4.	Ketua Tim Pengaduan mendisposisi dan meneruskan pengaduan kepada Anggota Tim Pengaduan yaitu Bidang terkait sesuai dengan materi pengaduan.						Dokumen Materi pengaduan, formulir penyaluran pengaduan	10 menit	Formulir pengaduan yang telah di isi, Formulir penyaluran pengaduan	
5.	Anggota Pengaduan/Kepala Bidang menindaklanjuti pengaduan.						Formulir penyelesaian pengaduan	2 hari kerja	Formulir Penyelesaian pengaduan yang telah di isi dan dokumen terkait	
6	Pelaporan dan pengarsipan							10 hari kerja	Laporan	

Lampiran 2 Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Kutai Kartanegara
Nomor : 1167/DINSOS/SET.1/337/12/2022
Tanggal : 23/12/22

 DINAS SOSIAL KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA		 KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA H. HAMLY, SE NIP. 19640409 19803 1 013	
Dasar Hukum :		NAMA SOP : SOP PENANGANAN PENGADUAN SECARA ONLINE	
1 Undang-undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik		Kualifikasi Pelaksana :	
2 Peraturan Presiden R.I Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik		1 Memiliki Kemampuan Mengelola Keluhan Masyarakat	
3 Permen PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.		2 Memiliki Keterampilan Komunikasi Secara Efektif Baik Lisan Maupun Tertulis	
4 Perbup No. 22 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata kerja Perangkat Daerah pada Dinas Sosial.		3 Memiliki Kemampuan Memahami Regulasi terkait Pengawasan dan Pengaduan.	
4 Daerah pada Dinas Sosial.		4 Memiliki Kemampuan berkoordinasi dengan unit kerja lain	
Keterkaitan		Peralatan dan Perlengkapan	
1. SOP Penanganan Pengaduan secara langsung		1 Komputer /Notebook/Handphone	
2. Standar Pelayanan Publik		2 Koneksi Internet	
		3 Jaringan Internet	
Peringatan		Pencatatan dan Pendataan :	
Tidak lanjut segera dilaksanakan		Dicatat sebagai data manual dan elektronik	

SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA ONLINE

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu				Ket
		Masyarakat /Pelapor	Admin Media Sosial	Kabid	Sekretaris	Kepala Dinas	Kelengkapan	waktu	Output		
1	Admin menerima pengaduan Secara Online						Handphone, Komputer, Media Online, Jaringan Internet	5 menit	Dokumen materi pengaduan		
2	Admin memverifikasi dan menindaklanjuti pesan atau komentar yang terkait pengaduan						Handphone, Komputer, Media Online, Jaringan Internet	10 menit	Bukti Elektronik Balasan admin		
3	Admin memberikan respon kepada masyarakat bahwa pengaduan diterima dan akan segera di proses.						Handphone, Komputer, Media Online, Jaringan Internet	5 menit	Bukti Elektronik Balasan admin		
4	Admin meneruskan laporan kepada Ketua Tim Pengaduan/Sekdis						Handphone, Komputer, Media Online, Jaringan Internet	10 menit	Bukti Elektronik penyaluran pengaduan		
5	Ketua Tim Pengaduan Mendisposisi / meneruskan pengaduan kepada Anggota Tim Pengaduan/Kepala Bidang.						Handphone, Komputer, Media Online, Jaringan Internet	10 menit	Bukti Elektronik penyaluran pengaduan		
6	Kepala Bidang/Anggota Tim Pengaduan menindaklanjuti Pengaduan						Handphone, Komputer, Media Online, Jaringan Internet	30 menit	Balasan/tindaklanj ut Pengaduan secara manual atau elektronik		
7	Anggota Tim Pengaduan / Kabid memberikan balasan tindaklanj ut pengaduan kepada admin.						Handphone, Komputer, Media Online, Jaringan Internet	10 menit	Balasan/tindaklanj ut Pengaduan secara manual atau elektronik		
8	Admin meneruskan balasan/tindaklanj ut pengaduan di media online						Handphone, Komputer, Media Online, Jaringan Internet	30 menit	Balasan/tindaklanj ut Pengaduan secara elektronik		
9	Pelaporan dan Pengarsipan						Komputer, ATK.	3 bulan/6 bulan	Laporan Berkala		