



PEMERINTAH KABUPATEN HALMAHERA UTARA

DINAS SOSIAL

Jl. Kawasan Pemerintahan No. 1A

Website : www.halmaherautarakab.go.id,
<https://dinsos.halmaherautarakab.go.id>

TOBELO

KEPUTUSAN KEPALA DINAS

NOMOR : 460/003.a/Dinsos/HU/2022

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN HALMAHERA UTARA

- Menimbang :
- a. bahwa guna meningkatkan aspirasi masyarakat dalam rangka Efektivitas Pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Utara, maka perlu adanya Standar Penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan yang dapat dijadikan pedoman bagi masyarakat maupun petugas di Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Utara;
 - b. bahwa agar pelaksanaan Penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan berjalan tertib, lancar dan tepat sasaran perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Utara tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Pelayanan Pada Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Utara.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 1999 tentang Pembentukan Provinsi Maluku Utara, Kabupaten Buru dan Kabupaten Maluku Tenggara Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 174, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3895) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2000 (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3961);
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Halmahera Utara, Kabupaten Halmahera Selatan, Kabupaten Kepulauan Sula, Kabupaten Halmahera Timur dan Kota Tidore Kepulauan di Provinsi Maluku Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 21, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4264);

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5079);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2004 Tentang Larangan Pegawai Negeri Sipil Menjadi Anggota Partai Politik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4440);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 Tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4450);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);

12. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
18. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 21 Tahun 2010 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
19. Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
20. Peraturan Daerah Kabupaten Halmahera Utara Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Halmahera Utara Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Halmahera Utara Nomor 51).

MEMUTUSKAN

Menetapkan
KESATU

- : Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Utara sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KEDUA : Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Utara mempunyai Fungsi dan tujuan :
- a. Memberikan pedoman kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan;
 - b. Meningkatkan kualitas pelayanan publik;
 - c. Memberikan kepastian dalam pelayanan pengaduan masyarakat.
- KETIGA : Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan meliputi :
- a. Definisi Pengaduan;
 - b. Penanganan dan Jenis Pengaduan;
 - c. Mekanisme Pengaduan;
 - d. Alur Mekanisme Penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagai sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : di Tobelo

Pada Tanggal : 10 Januari 2022


KEPALA DINAS
Dra. HEDYANI N. HOATA
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19660504 199303 2 012

Tembusan disampaikan kepada Yth.

1. Bupati Halmahera Utara (sebagai laporan);
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Halmahera Utara;
3. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku Utara.
4. Kepala Bappeda Kabupaten Halmahera Utara;
5. Kepala DPPKAD Kabupaten Halmahera Utara;
6. Kepala Inspektorat Kabupaten Halmahera Utara di Tobelo;

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Kabupaten Halmahera Utara
Nomor : 460/003.a/Dinsos/HU/2022
Tentang : Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan
Pengaduan Pada Dinas Sosial
Tanggal : 10 Januari 2022

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL

A. PENGERTIAN PENGADUAN

Pengaduan merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar pelayanan perizinan yang ditetapkan. Pengaduan juga dapat diartikan sebagai Pemberitahuan yang dibuat secara lisan atau tertulis disertai bukti awal terhadap suatu tindakan dan atau peristiwa terkait proses pelayanan Perizinan atau penggunaan/realisasi produk izin.

B. PENANGANAN DAN JENIS PENGADUAN

1. Penanganan pengaduan masyarakat terkait dengan pelayanan Bidang Sosial yang ditangani oleh Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Utara;
2. Penanganan pengaduan oleh DINSOS dilakukan oleh:
 - a. Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan;
 - b. Kepala Bidang yang menangani urusan pelayanan di masing masing layanan.
 - c. Sekretaris.
 - d. Kepala Dinas.
3. Penanganan pengaduan terbagi menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu:
 - a. Pengaduan Ringan :
 - 1) Pengaduan Ringan adalah pengaduan masyarakat yang disebabkan oleh ketidakjelasan waktu dan biaya.
 - 2) Penyelesaian penanganan pengaduan cukup dilakukan oleh Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan & Kepala Bidang yang membidangi Layanan.
 - b. Pengaduan Sedang :
 - 1) Pengaduan Sedang adalah pengaduan masyarakat terkait Dampak yang di timbulkan akibat penerbitan dokumen/legalisasi produk layanan pada Dinas Sosial.
 - 2) Penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan, Kepala Bidang yang membidangi Layanan Sekretaris dan atau Kepala Dinas
 - c. Penanganan Pengaduan Berat :
 - 1) Pengaduan berat adalah pengaduan masyarakat terkait Dampak yang di timbulkan akibat penerbitan dokumen/legalisasi produk layanan pada Dinas Sosial dengan kadar yang lebih tinggi dari pengaduan sedang.

- 2) Penyelesaian tindakan penanganan dilakukan oleh Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan, Kepala Bidang yang membidangi Layanan Sekretaris dan atau Kepala Dinas dan OPD terkait lainnya.

C. MEKANISME PENGADUAN

NO	URAIAN	WAKTU PENYELESAIAN
1	<p>Pengaduan Langsung</p> <p>Melalui Telepon / WA / SMS atau datang langsung ke kantor yaitu dengan mengisi buku pengaduan dan konsultasi dengan petugas informasi dan pengaduan.</p>	<p>Ringan 3 Hari Kerja</p>
2	<p>Pengaduan Tidak Langsung</p> <p>Menuliskan pengaduan melalui email/website /WA/SMS/menyurat secara resmi/ formulir pengaduan/saran dan memasukkannya ke Kotak yang tersedia.</p>	<p>Sedang 12 Hari Kerja</p> <p>Berat 30 Hari Kerja</p>

D. ALUR MEKANISME PENAGANAN PENGADUAN PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL

