PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN
DINAS SOSIAL
Jalan R.A. Kartini Nomor 8, Sragen, Jawa Tengah 57212
Telepon (0271) 891043, Fax (0271) 891043 Laman dinsos.sragenkab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN SRAGEN
NOMOR : 400.9/3714/09/2025

TENTANG

PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN SRAGEN NOMOR : 460/2228/09/2022 TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL KABUPATEN SRAGEN

KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN SRAGEN,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan publik yang prima, serta mewujudkan pengelolaan pengaduan yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan di lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Sragen;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, maka dipandang perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sragen tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelola Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Sragen.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 297, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5606);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
4. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia

Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Repulik Indonesia Nomor 5149);

5. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 5038);
6. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235);
7. 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 diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
8. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
10. 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);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400);
12. Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteran Sosial dan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial;
13 Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2025 tentang Pemutakhiran dan Penggunaan Data Tunggal Sosial dan Ekonomi Nasional untuk Bantuan Sosial, Pemberdayaan Sosial, dan Program Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial;
14. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pengumpulan Uang Atau Barang;
15. Peraturan Daerah kabupaten Sragen Nomor 9 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Sragen;
16. Peraturan Daerah kabupaten Sragen Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sragen; dan

17. Peraturan Bupati Kabupaten Sragen Nomor 21 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah dan Staf Ahli Bupati Kabupaten Sragen.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelola Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Sragen sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sragen ini.

KEDUA : Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelola Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Sragen sebagaimana diktum KESATU merupakan pedoman untuk memberikan layanan informasi, jawaban, fasilitasi, terapi dan intervensi atas pengaduan masyarakat.

KETIGA : Semua biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sragen ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sragen.

KEEMPAT : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sragen ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Sragen
pada tanggal 06 November 2025
KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN SRAGEN,

YUNIARTI

Salinan disampaikan kepada Yth.:
1. Bupati Sragen;
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Sragen;
3. Kepala BPKPD Kabupaten Sragen;
4. Kepala Bagian Hukum Setda Kabupaten Sragen.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL KABUPATEN SRAGEN

DINAS SOSIAL KABUPATEN SRAGEN

Jl. Kartini No. 8 Telp (0271)891043 Fax 891043

Website http://www.sragenkab.go.id dan E-mail : kesos@sragenkab.go.id

SRAGEN – 57212

DINAS SOSIAL
KABUPATEN SRAGEN

Nomor SOP	400.9/3714/09/2025
Tanggal Pembuatan	06 November 2025
Tanggal Revisi	-
Tanggal Pengesahan	06 November 2025
Disahkan Oleh	**Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sragen** **Dra. YUNIARTI, M.H.** Pembina Utama Muda NIP. 19670620 199403 2 006
Nama SOP	**Pengelola Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Sragen**

Dasar Hukum	**Kualifikasi Pelaksana**
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik (lembaran Negara RI Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan lembaran Negara RI Nomor 4846); 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota; 3. Peraturan Daerah Kabupaten Sragen No. 4 Tahun 2025 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2025-2029; 4. Peraturan Bupati Sragen Nomor 2 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Tata Cara Pengawasan Atas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah; 5. Peraturan Bupati Kabupaten Sragen Nomor 21 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah dan Staf Ahli Bupati Kabupaten Sragen; 6. Renstra Dinas Sosial Kabupaten Sragen Tahun 2025-2029.	1. Mengetahui tugas dan fungsi pengelolaan data 2. Mengetahui tugas dan fungsi Jabatan 3. Mengetahui tata cara pelaksanaan Layanan pengelolaan pengaduan masyarakat 4. Mengetahui jaringan internet serta penggunaan aplikasi
Keterkaitan	**Peralatan/Perlengkapan**
1. SOP Administrasi Surat Keluar dan Masuk 2. Lintas Sektoral 3. Kecamatan 4. Desa / Kelurahan	1. Lembaran Kerja 2. Aplikasi Pengelolaan Data, Komputer, Jaringan internet 3. ATK
Peringatan	**Pencatatan dan Pendataan**
1. Apabila Pelaksanaan layanan tidak berjalan dengan baik maka masyarakat tidak mampu/ miskin akan mengalami kesulitan mendapatkan layanan kesehatan 2. Perubahan data bersifat dinamis bisa berubah setiap saat	Aktivitas Pelaksanaan layanan dicatat dan didata sebagai dokumen atau bahan laporan pengolah data dan informasi

SOP : PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL KABUPATEN SRAGEN

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA					MUTU BUKU			Keterangan
		Kepala Dinas	Kepala Bidang	Subkor	Staf/JFU/JFT	Masyarakat	Kelengkapan dan Peralatan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.	Mengajukan permohonan/ Pengaduan					MULAI	KTP, KK, Surat keterangan Kel./Ds. Dan persyaratan lain yg dibutuhkan	10 Menit	Data dan informasi	Pelaksanaannya bisa berulang
2.	Menyiapkan data dan informasi, program dan kegiatan unit						Agenda kerja Data dan informasi	10 Menit	Data dan informasi	Pelaksanaannya bisa berulang
3.	Melakukan koordinasi atau konfirmasi atas data yang ada terkait akurasinya dan validasinya						Data dan informasi Alat komunikasi, surat, ATK	15 Menit	Data dan informasi	Pelaksanaan bisa berulang
4.	Pembuatan surat dan rekomendasi						Data dan informasi ATK, Komputer, Aplikasi pengelola Data, Jaringan internet	15 Menit	Data dan informasi,	-
5.	Menyajikan data secara cepat, mudah diakses dan valid kepada semua pengguna serta nomor telp, faximile						Data dan informasi Telp, Fax, Komputer, Aplikasi pengelola Data, Internet Komputer	15 Menit	Data dan informasi	-
6.	Mengajukan dan meminta persetujuan kepada kepala terkait data yang akan digunakan						Surat, Data dan informasi	15 Menit	Data dan informasi	-
7.	Mencermati dan menganalisa data. Jika data sudah benar akan diberikan persetujuan, dan jika belum akan dikembalikan untuk diperbaiki						Komputer, Aplikasi Pengelola Data, Data dan informasi	10 Menit	Data dan informasi	Pelaksanaannya bisa berulang
8.	Menyediakan dan menyajikan data lewat cetakan dan internet						Data dan informasi	10 Menit	Data dan informasi	-
9.	Menyimpan semua file sebagai data soft dan untuk kepentingan internal				Selesai		Flash disk, Cloud, Hardisk	15 Menit	Dokumentasi	-

