



# PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR DINAS SOSIAL

Alamat : Jl. Kapten Mulyadi, Tegalarum, Cangakan, Karanganyar Telp. (0271) 495031  
Fax (0271) 494043 E-mail : [dinsos@karanganyarkab.go.id](mailto:dinsos@karanganyarkab.go.id) Kode Pos 57712

## KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN KARANGANYAR

NOMOR 460/23 TAHUN 2022

### TENTANG

## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN KARANGANYAR

### KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN KARANGANYAR

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka pelaksanaan meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan perlu diatur prosedur pelayanan pengaduan perizinan dan perizinan agar kepuasan pelayanan dan efektivitas serta produktifitas pelayanan perizinan dan non perizinan dapat berjalan secara optimal berkesinambungan;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar.
- 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 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);
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);
  5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
7. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 69 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Karanganyar (Berita Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2012 Nomor 69).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan

- KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar mempunyai fungsi dan tujuan :
- a. memberikan pedoman masyarakat dalam pelayanan pengaduan;
  - b. meningkatkan kualitas pelayanan publik; dan
  - c. memberikan kepastian dalam pelayanan pengaduan masyarakat.
- KETIGA : Standar Pelayanan Pengaduan meliputi :
- a. definisi pengaduan;
  - b. penanganan dan jenis pengaduan;
  - c. mekanisme pengaduan; dan
  - d. alur mekanisme pengaduan.
- KEEMPAT : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Karanganyar  
Pada tanggal 05 Januari 2022



KEPALA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN KARANGANYAR

DR. SUCENG RAHARTO, M.Si.  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19650925 198603 1 015

Tembusan :

1. Inspektur Daerah Kabupaten Karanganyar;
2. Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar.

LAMPIRAN 1  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN KARANGANYAR  
NOMOR :  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN  
NON PERIZINAN PADA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN KARANGANYAR

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN  
PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2022

a. DEFINISI

Pengaduan adalah pemberitahuan yang dibuat secara lisan atau tertulis disertai bukti awal terhadap suatu tindakan atau peristiwa terkait proses pelayanan perizinan atau penggunaan produk hukum izin.

b. PENANGANAN DAN JENIS PENGADUAN

1. Penanganan pengaduan masyarakat terkait dengan perizinan yang ditangani oleh Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar.
2. Penanganan pengaduan oleh Dinas Sosial dilakukan oleh :
  - a. Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan;
  - b. Bidang Pemberdayaan dan Pembinaan Sosial;
  - c. Bidang Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial;
  - d. Kepala Dinas Sosial.
3. Penanganan pengaduan terbagi menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu :
  - a. Pengaduan Ringan dengan keterangan sebagai berikut :
    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, Bidang Pemberdayaan dan Pembinaan Sosial, dan Bidang Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial.
  - b. Pengaduan Sedang dengan keterangan sebagai berikut :
    1. Pengaduan Sedang adalah pengaduan masyarakat terkait dampak terhadap lingkungan yang disebabkan oleh suatu kegiatan usaha.
    2. Penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan, Bidang Pemberdayaan dan Pembinaan Sosial, Bidang Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial dan Kepala Dinas Sosial.
  - c. Penanganan Pengaduan Berat dengan keterangan sebagai berikut :
    1. Pengaduan berat adalah pengaduan masyarakat terkait dampak terhadap lingkungan yang disebabkan oleh suatu kegiatan usaha dengan tingkat permasalahan yang lebih tinggi dari pengaduan sedang.
    2. Penyelesaian tindakan penanganan tidak hanya dilakukan oleh Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan, Bidang Pemberdayaan dan Pembinaan Sosial, Bidang Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial dan Kepala Dinas Sosial, tapi juga memerlukan kewenangan Kepala Daerah, Sekretaris Daerah dengan keterlibatan instansi/SKPD terkait yang dalam hal ini memiliki peran serta dalam proses perizinan dan non perizinan.

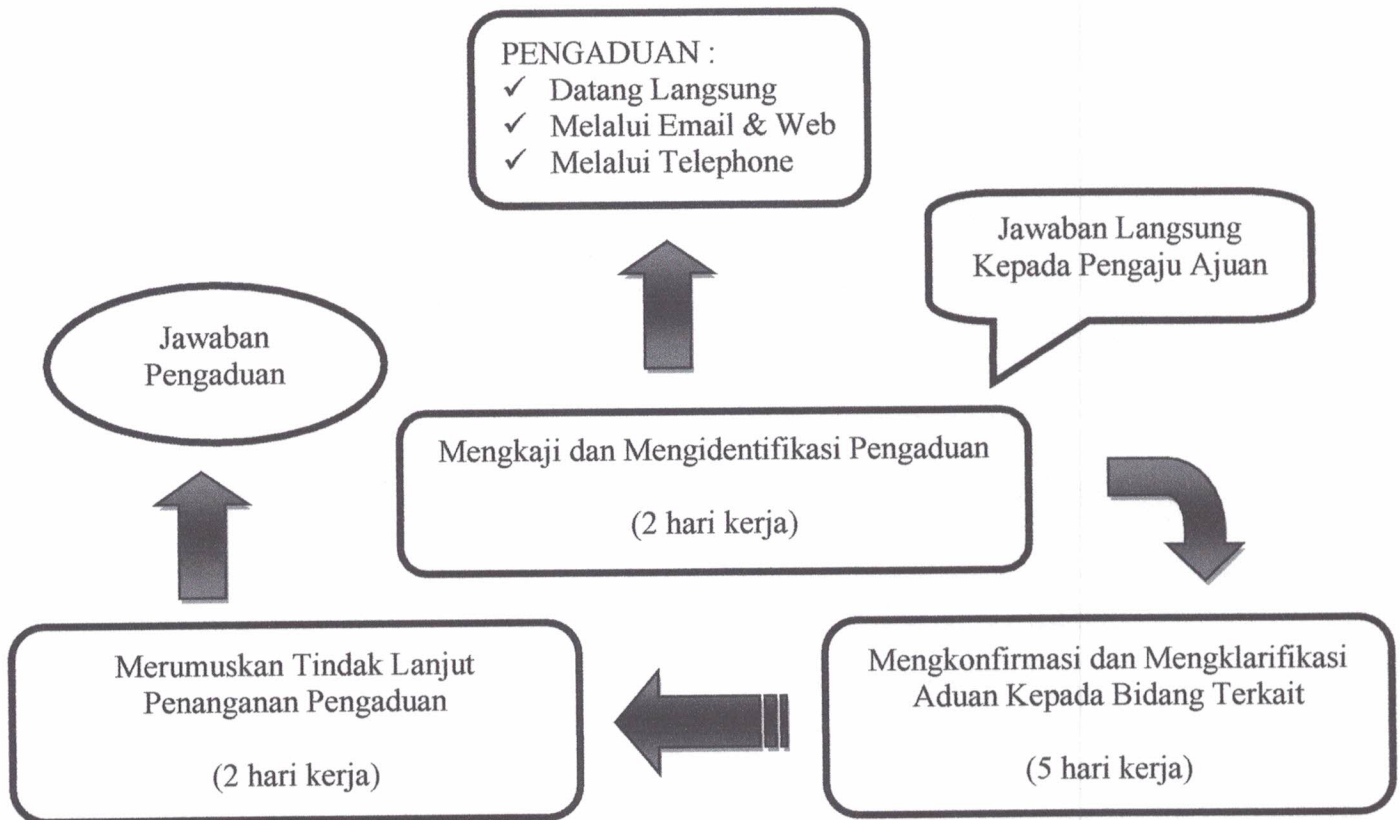
d. Pengaduan melalui *Online Single Submission Risk-Based Approach* (OSS RBA)

1. Pengaduan melalui OSS RBA adalah salah satu fitur yang tersedia dalam Online Single Submission (OSS) yang merupakan sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yang dikelola dan diselenggarakan oleh Lembaga OSS (Kementerian Investasi/BKPM).
2. Pengaduan dapat dilakukan dalam hal sebagai berikut :
  - a. Pelaksanaan Perizinan Berusaha;
  - b. Pelaksanaan kegiatan usaha yang tidak sesuai dengan standar kegiatan usaha dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - c. Kegiatan pengawasan yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - d. Penyalahgunaan penggunaan sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Berdasarkan Peraturan BKPM No. 5 Tahun 2021 Pasal 18 ayat 7 bahwa laporan disampaikan secara daring menggunakan Hak Akses Sistem OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung.

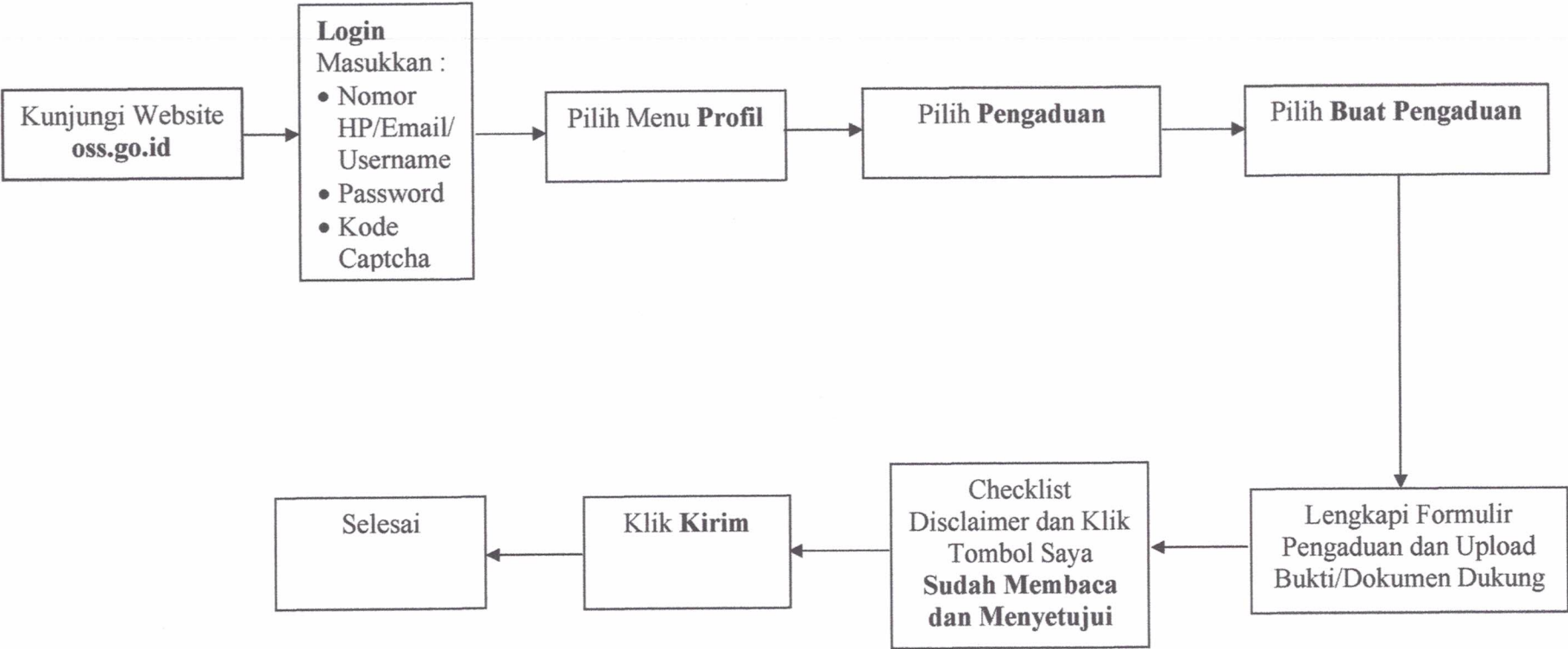
c. MEKANISME PENGADUAN

NO	URAIAN	JANGKA WAKTU RESPON
1.	Pengaduan Langsung Melalui telepon/fax atau datang langsung ke kantor yaitu dengan mengisi buku pengaduan dan konsultasi dengan petugas yang menangani.	Ringan : 1 Hari Kerja  Sedang : 7 Hari Kerja
2.	Pengaduan Tidak Langsung Menuliskan pengaduan melalui email, website atau mengisi buku pengaduan, formulir pengaduan/saran dan memasukkannya ke kotak yang tersedia.	Berat : 30 Hari Kerja

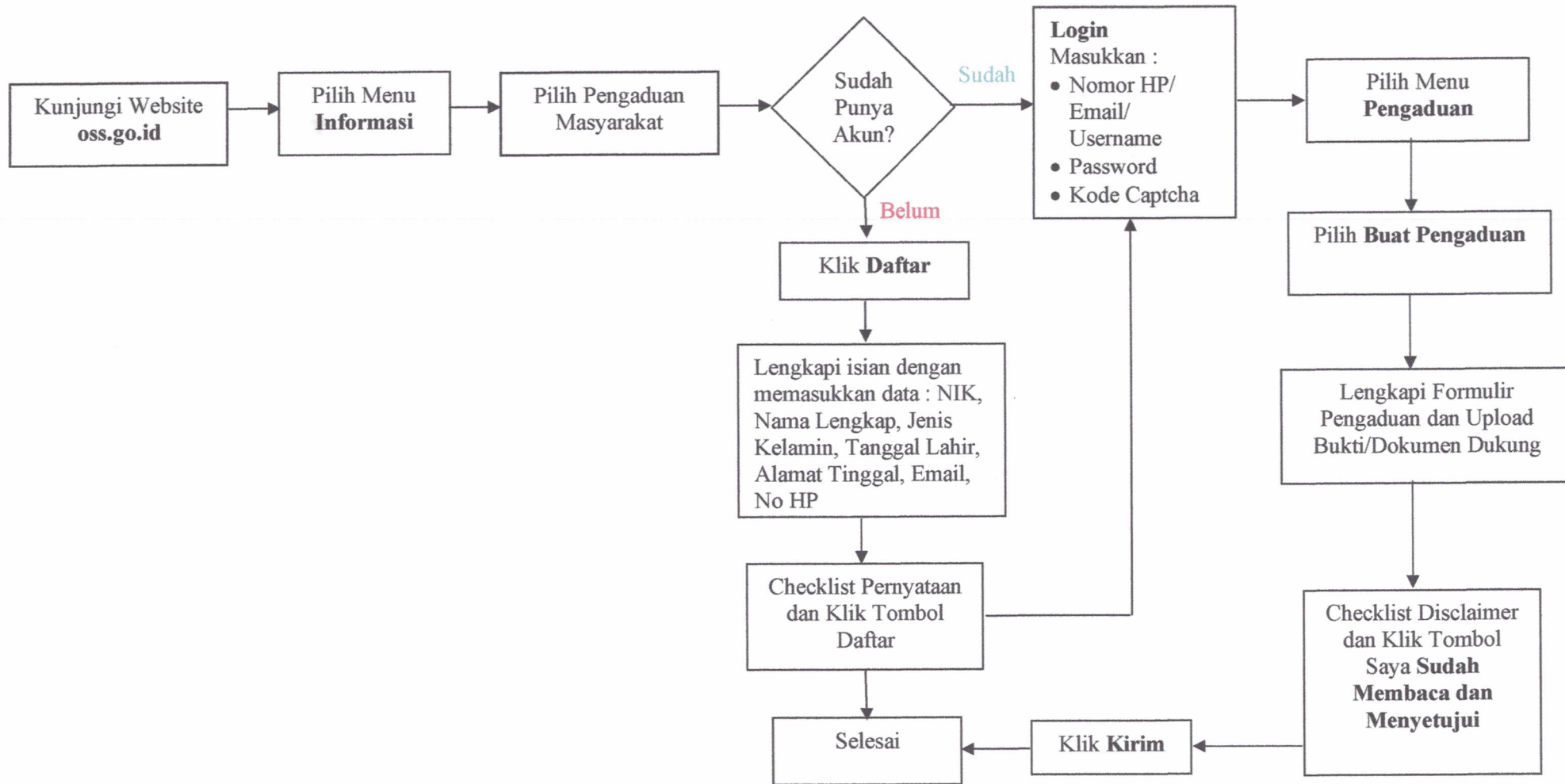
d. ALUR MEKANISME PENGADUAN



e. ALUR PENGADUAN MELALUI OSS RBA BAGI PELAKU USAHA



f. ALUR PENGADUAN MELALUI OSS RBA BAGI MASYARAKAT UMUM



KEPALA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN KARANGANYAR



Drs. SUGENG RAHARTO, M.Si.  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19650925 198603 1 015