SALINAN

MENTERI SOSIAL REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN MENTERI SOSIAL REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 65/HUK/2023
TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN SOSIAL

MENTERI SOSIAL REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang :

a. bahwa untuk pengelolaan pengaduan yang sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi melalui kanal layanan aspirasi dan pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Sosial, perlu menyusun standar operasional prosedur kegiatan dimaksud;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Menteri Sosial tentang Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Sosial;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) 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);
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. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
5. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);

jdih.kemensos.go.id

6. Peraturan Presiden Nomor 110 Tahun 2021 tentang Kementerian Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
9. Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 140);
10. Peraturan Menteri Sosial Nomor 11 Tahun 2022 tentang Pusat Kendali Kementerian Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1267);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI SOSIAL TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN SOSIAL.

KESATU : Menetapkan standar operasional prosedur pengelolaan layanan aspirasi dan pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Sosial sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.

KEDUA : Layanan aspirasi dan pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Sosial sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, meliputi:
a. Pusat Kendali; dan
b. kanal aduan mitra lainnya melalui aplikasi SP4N-LAPOR!, Jaga Bansos, media sosial, media cetak, dan media elektronik,

yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

KETIGA : Standar operasional prosedur pengelolaan layanan aspirasi dan pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Sosial sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU merupakan standar operasional prosedur pengelolaan aduan sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

jdih.kemensos.go.id

KEEMPAT : Keputusan Menteri Sosial ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 3 April 2023

MENTERI SOSIAL REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TRI RISMAHARINI

Salinan Keputusan Menteri ini disampaikan kepada:
1. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
2. Para Pejabat Tinggi Madya di lingkungan Kementerian Sosial.

jdih.kemensos.go.id

LAMPIRAN
KEPUTUSAN MENTERI SOSIAL REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 65/HUK/2023
TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN SOSIAL

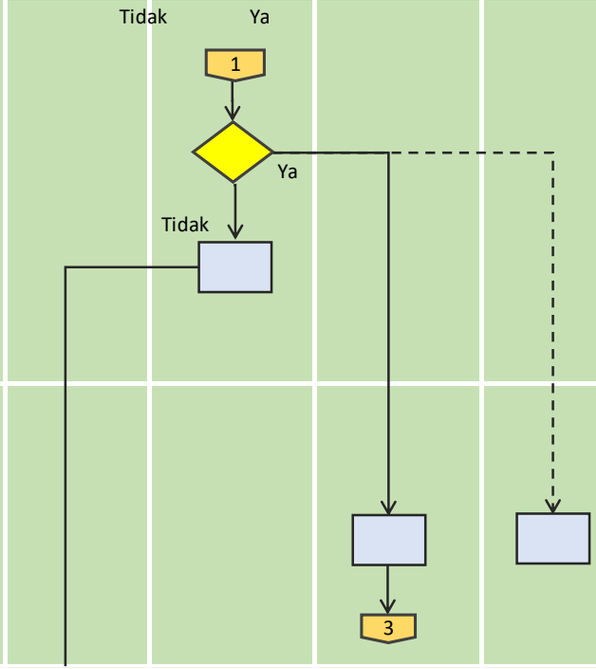
KEMENTERIAN SOSIAL REPUBLIK INDONESIA	Nomor SOP	:	
	Tanggal Pembuatan	:	23 September 2022
	Tanggal Revisi	:	9 Maret 2023
	Tanggal Aktif	:	Februari 2023
	Disahkan oleh	:	Menteri Sosial RI Tri Rismaharini
MENTERI SOSIAL RI	Nama SOP	:	Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Sosial

Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :
1 Undang-undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Sebagaimana telah diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. 2 Undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 3 Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara & Reformasi Birokrasi No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. 5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara & Reformasi Birokrasi No. 46 Tahun 20220 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024. 6 Peraturan Menteri Sosial No. 1 tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sosial. 7 Peraturan Menteri Sosial No. 11 tahun 2022 Tentang Pusat Kendali Kementerian Sosial.	1 Memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang peraturan yang berkaitan dengan Pengelolaan Pelayanan Publik. 2 Memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang Kehumasan. 3 Memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang Teknologi Informasi.
Keterkaitan :	Peralatan/Perlangkapan :
1 SOP Pengelolaan Arsip 2 SOP Penyebarluasan Informasi Publik	1 Jaringan Internet 2 Komputer Server dan Komputer Administrator 3 Alat Tulis Kantor
Peringatan :	Pencatatan dan Pendataan :
Apabila pengelolaan pengaduan ini tidak dilaksanakan akan berdampak tidak ditindaklanjutinya aduan dan penilaian layanan informasi pada kanal Pusat Kendali Kementerian Sosial RI	Disimpan dalam bentuk file elektronik dan/atau file cetakan sebagai bukti kegiatan dan bahan referensi

jdih.kemensos.go.id

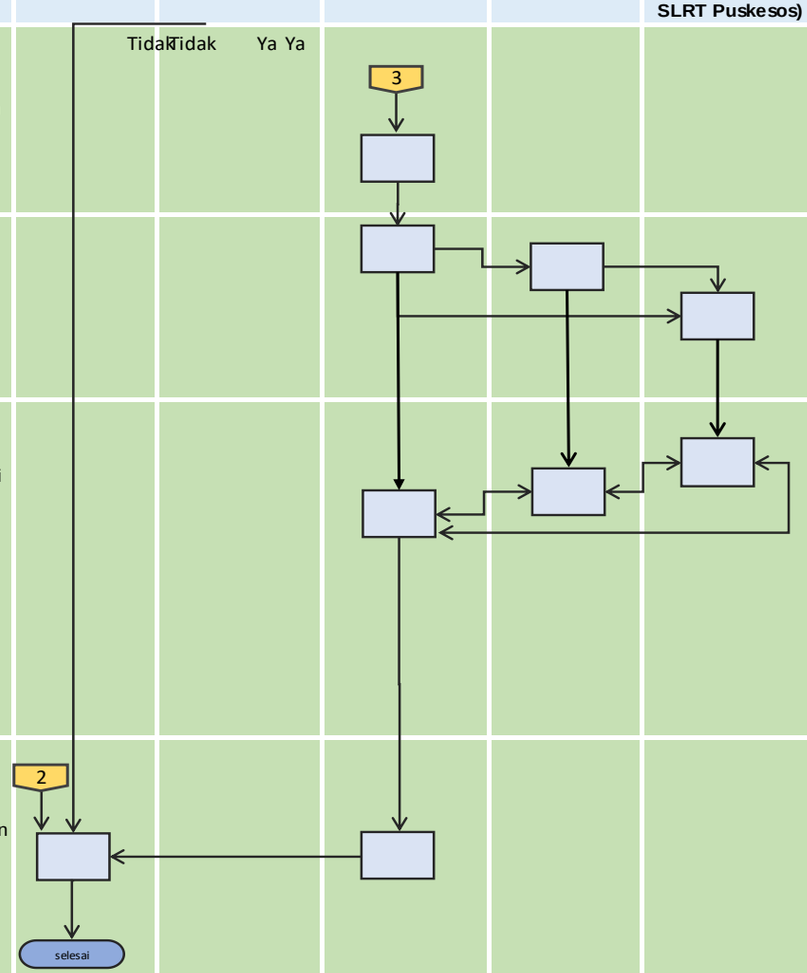
No	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor/Kanal Aduan lainnya	Operator Pusat Kendali	Unit/Satuan Kerja Penanggung Jawab/Pejabat Penghubung	UPT (Sentra Terpadu dan Sentra) / Balai Besar	SDM Penyelenggara Kesos (Pendamping Program, TKSK, PSM, Pensos, Tagana, Pordam, SLRT Puskesos)	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan aduan, aspirasi, dan permintaan informasi yang terkait penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Laporan/pengaduan dapat disampaikan secara lisan melalui telepon 171, Surat Masuk, PPID, Media Massa, Media Sosial, Berita, SDM Penyelenggara Kesos dan aplikasi aduan lainnya yang tersedia seperti SP4N-LAPOR! dan Jaga Bansos.						Identitas diri, Laporan aduan, aspirasi dan permintaan informasi	1 Jam	Laporan lengkap beserta data pendukung, laporan aduan, aspirasi dan permintaan informasi melalui aplikasi	
2	Menerima aduan, aspirasi, dan permintaan informasi dari masyarakat, yang terkait penyelenggaraan kesejahteraan sosial.						Identitas diri, Laporan aduan, aspirasi dan permintaan informasi dalam berbagai macam bentuk	1 Jam	Laporan sesuai dengan format standar	
3	Memverifikasi dan mengkategorisasikan aduan, aspirasi, dan permintaan informasi dari masyarakat yang masuk. Jika Ya kewenangan Kementerian Sosial maka akan diproses ke tahap selanjutnya. Jika Tidak maka akan diinformasikan kepada pelapor atau diarsipkan pada sistem aplikasi (selesai).						Laporan data aduan, aspirasi dan permintaan informasi yang terinput	1 Jam	Laporan pemberitahuan aduan	Jika tidak 1) Apabila aduan, aspirasi, dan permintaan informasi bukan kewenangan Kementerian Sosial maka akan diinformasikan kepada pelapor. Jika tidak 2) Apabila aduan, aspirasi, dan permintaan informasi yang mengandung SARA, kriminalitas, aduan berulang, tidak dapat dimengerti /tidak jelas, menggunakan bahasa asing maka laporan aduan diarsipkan dan pelapor mendapatkan pemberitahuan.

jdih.kemensos.go.id

No	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor/Kanal Aduan lainnya	Operator Pusat Kendali	Unit/Satuan Kerja Penanggung Jawab/Pejabat Penghubung	UPT (Sentra Terpadu dan Sentra) / Balai Besar	SDM Penyelenggara Kesos (Pendamping Program, TKSK, PSM, Pensos, Tagana, Pordam, SLRT Puskesos)	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
4	Mendistribusikan aduan, aspirasi, dan permintaan informasi sesuai kategorisasi pengaduan. Jika Ya, aduan, aspirasi dan permintaan informasi dari masyarakat perlu ditindaklanjut maka akan diteruskan kepada Unit/Satuan Kerja Penanggung Jawab/Pejabat Penghubung. Jika Tidak, aduan, aspirasi dan permintaan informasi dari masyarakat tidak perlu ditindaklanjut lapangan (respon kasus) maka hanya perlu diberikan jawaban normatif kepada pelapor						Laporan data aduan, aspirasi dan permintaan informasi yang terinput sesuai dengan format standar	1 Jam	Laporan Pemberitahuan kepada Unit/Satuan Kerja Penanggung Jawab/Pejabat Penghubung	Aduan berdasarkan kategorisasi seperti: 1. Bansos 2. Bencana 3. Disabilitas 4. Kekerasan, *Human Trafficking* dan Kasus Hukum 5. Pemberdayaan dan Pelayanan Publik 6. Terlantar dan Sakit Parah
5	Menerima aduan, aspirasi, dan permintaan informasi sesuai dengan kategorisasi. UPT/ Balai Besar mendapatkan tembusan informasi kasus.						Laporan Pemberitahuan kepada Unit/Satuan Kerja Penanggung Jawab/Pejabat Penghubung	1 Jam	Aduan telah diterima Unit/Satuan Kerja Penanggung Jawab/Pejabat Penghubung	Aduan, aspirasi, dan permintaan informasi bisa dijawab dengan respon awal atau tindak lanjut penyelesaian sesuai waktu yang telah ditentukan. Pimpinan dan Ketua Penyelenggara Pusat Kendali memantau perkembangan aduan, aspirasi, dan permintaan informasi.

jdih.kemensos.go.id

No	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor/Kanal Aduan lainnya	Operator Pusat Kendali	Unit/Satuan Kerja Penanggung Jawab/Pejabat Penghubung	UPT (Sentra Terpadu dan Sentra) / Balai Besar	SDM Penyelenggara Kesos (Pendamping Program, TKSK, PSM, Pensos, Tagana, Pordam, SLRT Puskesos)	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
6	Menindaklanjuti aduan, aspirasi, dan permintaan informasi sesuai kategorisasi.						Disposisi penugasan SDM Penyelenggara Kesos untuk tindaklanjut aduan	10 Hari	hasil laporan tindaklanjut	Penanganan aduan sesuai dengan SOP masing-masing kategorisasi aduan. Disposisi/delegasi dilakukan melalui Aplikasi Pusat Kendali.
7	Unit/Satuan Kerja Penanggung Jawab /Pejabat Penghubung dapat menugaskan UPT / Balai Besar dan SDM Penyelenggara Kesos. UPT / Balai Besar dapat menugaskan SDM Penyelenggara Kesos.									
8	Membuat laporan penanganan aduan, aspirasi, dan permintaan informasi untuk dikirimkan kepada Pimpinan melalui Aplikasi Pusat Kendali (sikscc.kemensos.go.id). Unit/Satuan Kerja Penanggung Jawab/Pejabat Penghubung memeriksa dan dapat mengoreksi laporan penanganan yang disampaikan dari UPT/Balai Besar dan SDM Penyelenggara Kesos. Pimpinan Unit/Satuan Kerja Penanggung Jawab menutup laporan.						Laporan tindak lanjut dan dokumentasi foto sesuai standar	3 Hari	laporan terdokumentasi di sistem dan diketahui pimpinan.	Unit/Satuan Kerja Penanggung Jawab/Pejabat Penghubung harus mengisi *summary* dari penanganan aduan tersebut untuk dilaporkan kepada pimpinan.
9	Unit/Satuan Kerja Penanggung Jawab/Pejabat Penghubung menyatakan kasus selesai dan melaporkan status penyelesaiannya di kanal sumber aduan lainnya seperti SP4N-LAPOR! dan Jaga Bansos. Pelapor memberikan penilaian terhadap penyelesaian pengaduan.						Laporan tindak lanjut dan dokumentasi foto sesuai standar	1 Jam		Apabila aduan, aspirasi dan permintaan informasi bersumber dari kanal aduan lainnya, maka operator Pusat Kendali menginformasikan kepada admin aplikasi aduan lainnya. Pimpinan memantau seluruh proses di Pusat Kendali



jdih.kemensos.go.id

Keterangan Simbol

Tulisan Arial ukuran 10
Yang di BOLD hanya tabel kotak atas

	Kapsul	Simbol terminal, yaitu menyatakan permulaan atau akhir suatu program
	Persegi Panjang	Simbol process, yaitu menyatakan suatu tindakan (proses) yang dilakukan
	Anak Panah	jalannya suatu proses
	Segi Lima	Simbol offline connector, menyatakan sambungan dari proses ke proses lainnya dalam halaman yang berbeda
	Belah Ketupat	Simbol decision, yaitu menujukkan suatu kondisi tertentu yang akan menghasilkan dua kemungkinan jawaban : ya / tidak

MENTERI SOSIAL REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TRI RISMAHARINI

Salinan sesuai dengan aslinya
Plt. Kepala Biro Hukum

Evy Flamboyan Minanda
198102182006042002

jdih.kemensos.go.id