



**PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD
DINAS SOSIAL**

Momot / Jalan Bal Neta, Komplek Pemerintahan PEMDA, Kota Plo Woro

**SURAT KEPUTUSAN
KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD
NOMOR 25 TAHUN 2022**

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL
KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD**

**KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD**

- Menimbang** :
- a. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan sehari-hari pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Talaud dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara optimal serta mewujudkan partisipasi dan kemitatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan standar pelayanan publik;
 - b. bahwa selubungannya dengan hal tersebut diatas maka perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Talaud.
- Mengingat** :
- 1. 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);
 - 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - 3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik

- Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437);
4. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4456);
 5. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5256);
 6. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pemangonan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235);
 7. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Keagahatan Lanjut Usia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 190, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3796);
 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. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2009 tentang Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 94, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5023);
 10. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4238);
 11. Undang-Undang Nomor 54 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Pengungkapan Anak (Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4758);
 12. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 58,

Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4720;

13. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2018 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Rehabilitasi Sosial Tunas Sosial dan Karbon Perbagungan Orang Di Lingkungan Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial (Berita Negara Tahun 2018 Nomor 1078);
14. Keputusan Menteri Pelayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : **KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD TENTANG STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD.**
- KEDUA** : Pembinaan dan Pengawasan atas keputusan ini dilaksanakan oleh Pegawai Dinas Sosial.
- KETIGA** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa jikalau dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Melonguane
pada tanggal 09 Januari 2023

KEPALA DINAS,



NELSON UDANG

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya **Buku Standar Pelayanan PUBLIK (SPP) di UNIT KERJA DINAS SOSIAL KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD**. Dalam buku ini memuat Surat Keputusan Kepala Dinas tentang Standar Pelayanan Publik UNIT DINAS SOSIAL KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD, 12 Standar Pelayanan Publik yang telah disusun sesuai Permenpan No 15 tahun 2014 terkait perubahan antara kompetensi delivery dan manufacturing serta berisi makhlumat pelayanan UNIT DINAS SOSIAL KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD.

Dalam pembuatan Buku Standar Pelayanan Publik ini tentunya banyak masukan dan konstribusi dari berbagai pihak yang terkait terutama dari Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang, Kepala Seksi, Para Staf, Serta Tim Standar Pelayanan Publik DINAS SOSIAL Kabupaten Kepulauan Talaud, maka pada kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya.

Dokumen Standar Pelayanan Publik ini telah memenuhi sebagian besar dari seluruh komponen pelayanan publik yang ada di Dinas Sosial, namun selalu akan dilakukan update dari waktu ke waktu, untuk itu masukan dan saran kami harapkan demi peningkatan pelayanan di Dinas Sosial.

Demikian Buku Standar Pelayanan Publik ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

KEDALA DINAS,

NELSON UDANG

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagaimana dimandatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Standar Pelayanan merupakan tolak ukur penyelenggaraan pelayanan bagi pelaksana dan pengguna layanan kepada masyarakat. Komponen ini, menjadi acuan untuk mengukur efektivitas pelayanan dan mengukur kepuasan pengguna layanan saat mengakses layanan di unit publik. Tingkat kepuasan pengguna layanan itulah yang kemudian dijadikan bahan masukan untuk terus membenahi penyelenggaraan pelayanan publik agar lebih baik. Pelayanan publik harus selalu dibakukan seiring perkembangan kebutuhan pengguna layanan. Dengan begitu, kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dinamis dan terus menunjukkan kualitasnya yang baik.

Pelayanan publik menjadi wacana menarik dewasa ini. Yang dibicarakan berkisar dari meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-hak, semakin beragamnya produk pelayanan yang diselenggarakan penyelenggara negara hingga adanya arus pengowasan terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik. Inilah salah satu perkembangan luar biasa dalam dinamika pembangunan Republik Indonesia.

Dari sudut pandang penyelenggara pelayanan publik, ada keinginan memperkaya ragam pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat, pun tak lupa senantiasa ditingkatkan kualitasnya. Berbagai upaya penyederhanaan prosedur, pemangkasan waktu pelayanan dan peningkatan efisiensi biaya pelayanan terus menerus dilaksanakan oleh setiap unit penyelenggara. Peningkatan semangat melayani masyarakat juga dibarengi dengan makin terbukanya pola pikir para penyelenggara dalam melibatkan masyarakat guna merumuskan perbaikan

proses pelayanan. Keterbukaan ini masih ditambah dengan kesediaan menerima dan mengelola keluhan masyarakat yang merupakan umpan balik penyempurnaan proses pelayanan publik.

DINAS SOSIAL Kabupaten Kepulauan Talaud selaku penyelenggara pelayanan publik perlu berjanji berprestasi dalam proses perubahan tersebut. Tuntutan perbaikan diberikan dengan upaya mengingatkan penyelenggara agar memperhatikan standar pelayanan. Apabila ditemukan potensi kepatuhan rendah terhadap ketentuan mengenai standar pelayanan, perlu diberikan pengaruh agar para penyelenggara kembali ke dalam koridor yang seharusnya.

Dalam rangka melaksanakan fungsi pada Dinas Sosial sebagai pusat layanan masyarakat dan mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Talaud membuat buku tentang Standar Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Talaud sebagai acuan penerapan standar pelayanan publik.

B. Tujuan Pembuatan Standar Pelayanan

1. Untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.
2. Untuk meningkatkan pemahaman terhadap pelaksana dan pengguna layanan bisa mengetahui hak dan kewajiban atas pelayanan yang diberikan dan diterima.

C. Langkah - Langkah Kegiatan Penyusunan Standar Pelayanan

1. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Pada awal penyusunan Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan, memiliki kewajiban untuk menyusun Standar Pelayanan berupa Rancangan Standar Pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat.

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar

Pelayanan adalah dengan cara melakukan Identifikasi Persebaran, Identifikasi Prosedur, Identifikasi Waktu, Identifikasi Produk Pelayanan, Penanganan Pengelolaan Pengaduan dan seterusnya

2. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

Selaginimasa menurut dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa dalam penyusunan penetapan Standar Pelayanan Publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait.

Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menjelaskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan atau kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengidentifikasi penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain:

a. Diskusi Grup Terfokus (*Focused Group Discussion*)

Metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi Rancangan Standar Pelayanan. Hal dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.

b. Dengar Pendapat (*Public Hearing*)

Metode ini dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk didengar pendapatnya.

3. Penetapan Standar Pelayanan

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

4. Penerapan Standar Pelayanan

Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan sosialisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Internalisasi diperlukan untuk

memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan. Sedangkan, sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan penerimaan persepsi di lingkungan unit/antar penyelenggara pelayanan. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

5. Penetapan Makhumat Pelayanan

Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Makhumat Pelayanan. Makhumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan. Hal-hal yang perlu dimuat dalam Makhumat Pelayanan adalah:

- a. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- b. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
- c. Pernyataan kesiapan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Makhumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

6. Pemantauan dan Evaluasi

Pada prinsipnya proses pemantauan dan evaluasi ini dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat. Metode yang dapat dipergunakan antara lain:

- a. Analisis dokumen
- b. Survei, wawancara. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
- c. Pengaduan pelayanan publik

Berlambang hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/internasi secara berkelanjutan (continuous improvement).

D. Sistematika Penulisan Standar Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, bahwa komponen Standar Pelayanan harus memuat:

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:

- a. Persyaratan
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur
- c. Jangka waktu pelayanan
- d. Produk pelayanan
- e. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:

- a. Dasar hukum
- b. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
- c. Kompetensi pelaksana
- d. Pengawasan internal
- e. Jumlah pelaksana
- f. Jaminan pelayanan
- g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- h. Evaluasi kinerja pelaksana

Adapun Sistematika Penulisan Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Talang adalah sebagai berikut :

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan Pelayanan
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
4. Jangka Waktu Penyelesaian
5. Produk Pelayanan

6. Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas
7. Kompetensi Pelaksana
8. Pengawasan Internal
9. Peningkatan/Pengabdian Saran dan Masukan
10. Jumlah Pelaksana
11. Jaminan Pelayanan
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
13. Evaluasi Kinerja Pelaksana

BAB II
STANDAR PELAYANAN
DINAS SOSIAL KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD

A. JENIS-JENIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI DINAS SOSIAL KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD

1. Standar Pelayanan Pembuatan Surat Rekomendasi Keluarga Tidak Mampu
2. Standar Pelayanan Pembuatan Surat Rekomendasi Re-Aktifasi BPJS
3. Standar Pelayanan Rehabilitasi Sosial Pengangkatan Anak Atau Adopsi Anak
4. Standar Pelayanan Fasilitas Urusan Sosial Program Keluarga Harapan
5. Standar Pelayanan Penyuluran Cadangan Beras Pemerintah
6. Standar Pelayanan Rekomendasi Bantuan Sosial Kelompok Usaha Bersama
7. Standar Pelayanan Fasilitas Pelayanan Unsur Sosial Program Sembako
Bantuan Pangan Hari Tua
8. Standar Pelayanan Rekomendasi Ijin Operasional LKS
9. Standar Pelayanan Rekomendasi Atau Ijin Undian Gratis Berhadiah
10. Standar Pelayanan Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Terantar
11. Standar Pelayanan Rehabilitasi Sosial Anak Terantar
12. Standar Pelayanan Rehabilitasi Sosial Lansia Terantar
13. Standar Pelayanan Rehabilitasi Sosial Tunas Tuna Dan Eks Pedagang Orang

B. JENIS-JENIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK DINAS SOSIAL KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD

a. Pelayanan Rekomendasi Tentang Re-Aktifasi BPJS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membawa dokumen/surat keterangan dari Kepala Desa setempat yang menyatakan bahwa nama tersebut adalah keluarga kurang mampu 2. Membawa Kartu BPJS/PBI-JKR yang sudah tidak aktif 3. Membawa Photocopy Kartu Tanda Penduduk 4. Membawa Photocopy Kartu Keluarga
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	A. Pengguna Layanan Datang Langsung ke Lokasi Pelayanan :

	<p style="text-align: center;">OPD Pengguna Layanan</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Mengisi Buku Tamu di Bagian- Loket Kantor Dinas Sosial</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Konsultasi kepada Dinas Sosial setempat</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Berdasarkan dokumen kependudukan, Dinas Sosial selanjutnya menerbitkan surat keterangan re-aktifasi BPJS yang ditunjukkan kepada Kepala Cabang BPJS setempat</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Setelah dilakukan re-aktifasi kembali melalui ke fasilitas kesehatan pertama dan melaporkan bahwa kartu BPJS sudah aktif kembali</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Bagi peserta BPJS /PBI JKN yang telah dinonaktifkan lebih dari dari 6 bulan, dipersihkan membawa dokumen kependudukan dan mengajukan permohonan kepada Dinas Sosial setempat untuk diproses agar terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) sesuai ketentuan PPromor 76 Tahun 2015 dan Permenas Nomor 5 Tahun 2019 tentang Pengelolaan DTKS</p> <p>B. Pengguna Layanan Tidak Datang Langsung ke Lokasi Pelayanan :</p> <p style="text-align: center;">OPD Pengguna Layanan</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Menghubungi Bidang Lajammas melalui saluran komunikasi (Telp/Wa : 082239530877, 082346221662, 085321351364</p>
--	---

Jangka Waktu Pelayanan	30 Menit
Biaya/Tarif	Gratis (tidak ada biaya)
Produk Layanan	Pelayanan Konsultasi dan Informasi mengenai Pengaktifan Kartu BPJS/PIL-JKN
Pemangangan, Pengaduan, Suren dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Buku Pengaduan ➤ Telepon : 082239530877,082346221662,085321321364 ➤ Wa : 082239530877,082346221662,085321321364
DASAR HUKUM	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang BPJS ➤ Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS ➤ Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
SARANA DAN PRASARANA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ruang Tunggal ➤ Meja Administrasi pelayanan ➤ Set Komputer ➤ Printer ➤ Tempat penyimpanan file pembuatan Re Aktifasi BPJS
Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Petugas Administrasi memiliki kualifikasi minimal SMA sederajat ➤ Petugas Administrasi memiliki keterampilan komputerisasi ➤ Seluruh petugas menguasai Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku ➤ Seluruh petugas mampu berkomunikasi secara tulisan dan lisan dengan baik
Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dilakukan oleh Bidang Perencanaan Dan Jaminan Sosial ➤ Harus dilakukannya monitoring terhadap BPJS yang tidak aktif
Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dilaksanakan oleh 3 orang yang terdiri oleh Kepala Bidang,Kepala Seksi,Dan Staf Yang ada di Bidang Lnjatman
Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vini Dan Mini Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Talang ➤ Pelayanan yang harus sesuai dengan SOP dan Standar Pelayanan Publik ➤ Mahkamah Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Talang
Jaminan keamanan dan kenyamanan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Berkas tersimpan secara rapih ➤ Peserta mendapatkan manfaat pemeliharaan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan yang diperlukan dalam pengurusan pengaktifan BPJS

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pelayanan berpedoman kepada SK, petunjuk dan SOP yang berlaku
	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Survei kepuasan masyarakat melalui kotak saran ➤ Meningkatkan kualitas pekerjaan bagi kelangsungan pembuatan pengalihan RP.03

b. Pelayanan Fasilitas Urusan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membawa Fotocopy KK 2. Membawa Fotocopy KTP 3. Membawa Fotocopy KKS
2	System, Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;">Perencanaan</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Penetapan Calon penerima PKH</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Validasi data calon penerima manfaat PKH</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Penetapan Keluarga Penerima Manfaat PKH</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Penyusunan Bantuan Sosial PKH</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Pendampingan PKH</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Peningkatan Kemampuan Keluarga</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Verifikasi Komitmen Keluarga Penerima Manfaat PKH</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Pemutakhiran Data Keluarga Penerima Manfaat PKH</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Transformasi Kepesertaan PKH</p> <p>B. Penerima Layanan Tidak Datang Langsung ke Lokasi Pelayanan :</p> <p style="text-align: center;">Penerima Layanan</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Menghubungi Bidang Lijawasa melalui saluran komunikasi (Telp/Wa : 082279330877,082346221662,085321331364</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	25 menit
4	Biaya/Tarif	Gratis (tidak ada biaya)
5	Produk Layanan	Pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH) dalam bentuk data / laporan, serta surat keterangan
6	Persiapan Pengalihan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kotak Saran, Media Sosial ➤ Telepon : 082279330877,082346221662,085321331

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Wa : 082379530877,082346221662,085321331364
7	DASAR HUKUM	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas ➤ Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial ➤ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ➤ Peraturan Nomor 1 Tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan
8	SARANA DAN PRASARANA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diberikan ATM sebagai akses untuk pencairan dana bantuan ➤ Komputer ➤ Printer
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pendidikan meliputi SD,SMP,SMA ➤ Kesehatan meliputi Anak usia dini dan ibu hamil ➤ Kesejahteraan sosial meliputi Penyandang disabilitas dan lanjut usia ➤ Terampil mengoperasikan computer dan teknologi informasi
10	Pegawai Internal	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Koordinator PKH ➤ Kepala Seksi ➤ Kepala Bidang ➤ Sekretaris ➤ Kepala Dinas
11	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Koordinator PKH : 1 orang ➤ Operator Pangkalan Data : 2 orang ➤ Pendamping Sosial : 19 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Meningkatkan taraf hidup keluarga penerima manfaat melalui akses kesehatan, pendidikan, kesehatan masyarakat ➤ Mengurangi beban pengeluaran dan meningkatkan pendapatan keluarga miskin /rentan
13	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Setiap klien akan dijaga kerahasiaannya ➤ Jika dalam berkas permohonan ada nomor telepon pemohon maka akan dihubungi lewat telepon
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat(IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

c. Pelayanan Prosedur Cadangan Beras Pemerintah (CBP) :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Perencanaan	1. Petubuhan membawa proposal permohonan bantuan

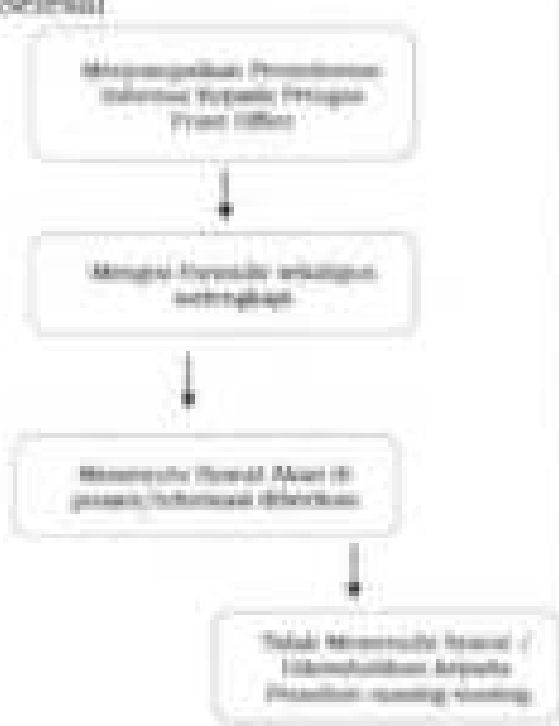
		<p>beras di vertal dengan data - data kerusakan tanaman, jumlah I-K, luas lahan dan luas kerusakan tanaman</p> <p>2. Pemohon : membuat Surat Peringatan gagal panen akibat bencana alam yang ditandatangani oleh Aparat Desa setempat</p>
2	System, Mekanisme dan Prosedur	<p>A. Prosedur Pengadaan dan Penyediaan beras CHP dilakukan melalui kerjasama dengan Perum Bulog</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Harus adanya proposal dari masyarakat/Kepala Desa yang mengalami rawan pangan akibat bencana alam(hangir, tanah longsor, kekeringan, penyakit pada tanaman, dll)</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Petugas Dinas Sosial melakukan investigasi ke lapangan dan menyampaikan laporan kepada Kepala Dinas</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Kepala Dinas Sosial melaporkan hasil investigasi dan membuat nota pertimbangan kepada Bupati</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Bupati mengeluarkan rekomendasi/instruksi kepada Dinas Sosial untuk menyalurkan bantuan beras CHP kepada masyarakat</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Penyaluran beras dan penandatanganan Berita Acara serta Dokumentasi Penyaluran beras oleh Kepala Desa dan Kepala Dinas</p> <p style="text-align: center;">B. Pegguna Layanan</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Menghubungi Bidang Linjames melalui Saluran Komunikasi / Telp/Wa: 082239530877,082346221662,08532133136</p> <p style="text-align: center;">↓</p>
3	Jangka Waktu Pelaksanaan	<p>1 bulan (disesuaikan dengan ketersediaan beras)</p> <p>Jam Kerja : Senin - Jumat 08.00- 15.00</p> <p>Istirahat : 12.00-13.00</p>

4	Biaya/Tarif	Gratis (tidak ada biaya)
5	Produk Layanan	Cadangan Beras Pemerintah (CBP) dan Penyuluran CBP
6	Perencanaan Pengadaan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pengalihan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditandatangani kepala Kepala Dinas Sosial ➤ Telepon : 082239530877, 082346231062, 081321331364 ➤ Datang langsung ke kantor Dinas Sosial
7	DASAR HUKUM	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Undang – Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan ➤ Undang –Undang Nomor 6 tentang Peraturan Indonesia ➤ Peraturan Nomor 22 Tahun 2019 tentang Prosedur dan Mekanisme Penyuluran Cadangan Beras Pemerintah Untuk Penanggulangan Kondisi darurat bencana dan kerawanan pangan pasca bencana ➤ Permohon Keuangan Nomor85/PMK.02/2019 tentang Tata Cara Penyediaan, Pencairan dan pertanggungjawaban dana cadangan beras pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 657) ➤ PP Nomor 28 Tahun 2004 tentang keamanan, mutu dan gizi
8	SARANA DAN PRASARANA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Harus Membuat Proposal ➤ Pemberian bantuan CBP harus dibuktikan dengan buku dan bebas dari bahaya dan gangguan. ➤ Komputer ➤ Printer ➤ Kertas
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bersama Masyarakat yang tergolong keluarga tidak mampu ➤ Masyarakat yang mengalami bencana baik alam ataupun non alam
10	Pegawai Internal	➤ Pegawai Dinas Sosial khususnya Bidang Perlindungan Dan Jaminan Sosial
11	Jumlah Pelaksana	➤ Berdasarkan jumlah data korban sesuai dengan nama dan alamat dengan indeks 410 gram per orang per hari dihalikan dengan jumlah hari masa Penanggulangan Kondisi Darurat Bencana
12	Jaminan Pelayanan	➤ Untuk memenuhi kebutuhan pangan dalam penanggulangan Kondisi Darurat Bencana dan penanganan kerawanan pangan pasca bencana
13	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ketepatan beras untuk disalurkan harus di cek terlebih dahulu ➤ Beras CBP yang disalurkan ke alamat penerima sampai dengan selamat
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	➤ Sebelum penyuluran dilakukan monitoring terhadap cadangan beras pemerintah yang akan disalurkan

1. Alur Proses Pelayanan Bidang Pemberdayaan Sosial & Penanganan Fakir Miskin

a. Rekomendasi Bantuan Sosial Kelompok Usaha Bersama (KUBE)

NO	KOMPOYEN	URAIAN
1	Pendaftaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rumah Tangga Miskin yang terdaftar dalam Data Terpadu Penanganan Fakir Miskin Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu Orang Tidak Mampu (DTPFMOTM); 2. Memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK); 3. Telah menikah dan/atau berusia 18 tahun sampai dengan 60 tahun dan masih produktif; 4. Belum pernah mendapat bantuan KUBE 5. Diprioritas bagi yang telah memiliki embrio usaha 6. Mendapat rekomendasi dari Dinas Sosial Kabupaten/Kota setempat, jumlah anggota terdiri dari 5 sd 15 orang 7. Membentuk Kelompok Usaha Bersama (KUBE) 8. Memiliki rencana usaha/pemasokan dana bantuan 9. Memiliki rekening dan stempel atasnama kelompok pada bank 10. Disetujui pemerintah Kota/kabupaten melalui Dinas Sosial setempat Direkomendasikan oleh Dinas Sosial Provinsi 11. Dukan Pegawai Negeri Sipil (PNS), pensiunan, ADHI 12. Memiliki kegiatan sosial dan Usaha Ekonomi Produktif (UEP).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan proposal yang diusulkan ke desa, setelah itu ke kecamatan, kemudian di serahkan kepada Petugas Front Office 2. Pemohon akan mendapatkan surat rekomendasi dari Dinas sosial

		<p>Sub/Loka,</p> <p>3. Selanjutnya Perencanaan mendapat rekomendasi dari melalui Dinas Sosial Provinsi</p> <p>4. Kemudian Perencanaan mendapatkan penetapan dari menteri sosial melalui Direktur Pemberdayaan MakinPerdesman Fahir</p> <p>5. Selesai</p>  <pre> graph TD A[Menunggu Penetapan melalui Dinas Sosial Provinsi (1000)] --> B[Menunggu Penetapan melalui Dinas Sosial Provinsi] B --> C[Menunggu Penetapan dari Dinas Sosial Provinsi] C --> D[Tidak Menunggu Penetapan / Tidak Menunggu Penetapan (Penetapan langsung dari Dinas Sosial Provinsi)] </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	2 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis (tidak dipungut biaya)
5	Produk	Rekomendasi Bantuan Sosial Kelompok Usaha Bersama (KUB)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Datang langsung ke Dinas Sosial Pemberdayaan Sosial dan PPM</p> <p>b. Saran dan Masukan melalui kotak pengaduan yang disediakan;</p> <p>c. Telepon : 082123817732/08534258723</p> <p>d. Wa : 082196406483</p>

7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. UUD Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Peraturan Perundang-Undang b. UUD Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Penanganan Fakir Miskin c. Permenas Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial d. UUD Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah e. Perpres Nomor 63 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Bantuan Sosial Secara Non Tunai f. Permenas Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Bantuan Sosial Usaha Ekonomi Produktif Kepada Kelompok Usaha Bersama untuk Penanganan Fakir Miskin g. Permenas Nomor 54 /HUK/2020 tentang Pelaksanaan Bantuan Sosial Sembako dan Bantuan Sosial Tunai h. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Kepulauan Talaud Nomor 11 Tahun 2022 dan Pertanggungjawaban Serta Monitoring dan Evaluasi Hibah dan Bantuan Sosial
8	Sarana Dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang tunggu, Ruang Pengaduan, Ruang Konsultasi, b. Dan Sarana Prasarana untuk disabilitas Buku Tama, Kotak Pengaduan dan Saran, Internet, Personal Computer, Printer, Meja Kursi Layanan, Meja Kursi Pengunjung, Telepon /HP, Toilet, Tempat Parkir Kendaraan Moda 2 dan 4 dan Fasilitas Dilabel, Tempat penyimpanan file
9	Kompetensi Praktek	<ul style="list-style-type: none"> a. Jenjang Pendidikan <ul style="list-style-type: none"> 1. Minimal Diploma 3 semua jurusan (Print Office) 2. Minimal SMA dan Diploma (Customer Service) b. Cakap c. Memahami tugas dan fungsi jabatan d. Memahami Standar Operasional

		<p>Prosedur</p> <p>a. Memiliki Kemampuan Mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnya. Memiliki etika pelayanan yang tertib, cepat, tepat, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggap.</p>
10	Pengawasan Internal	<p>a. Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>b. Dilakukan secara kontinu</p> <p>c. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan</p>
11	Jumlah Pelaksana	Ditugaskan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang dibuktikan oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
12	Jaminan Pelayanan	<p>a. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon</p> <p>b. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan</p> <p>c. Jaminan kerahasiaan data</p>
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>a. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon</p> <p>b. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan</p> <p>c. Jaminan kerahasiaan data</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait</p> <p>b. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</p>

6. Fasilitas Pelayanan Urusan Sosial Program Sembako Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada arahan dari Keluarga Penerima Manfaat (KPM); 2. Membawa Fotocopy Kartu Keluarga (KK) 3. Membawa Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) 4. Masuk dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) pada aplikasi HKSS MG online 5. Masuk data bayar SP2D
2	System, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Warga penerima BPNT adalah KPM yang terdaftar dalam data bayar SP2D Hiburan BHI dan/atau PT Pos; 2. Dinas Sosial melalui Pendamping TKSK akan memberitahukan informasi penyuluran ke KPM kepada camat dan Kepala Desa 3. KPM bisa mencairkan bantuan BPNT secara tunai atau transaksi e-wallet sesuai dengan kebijakan Kemensos pada saat tahapan penyuluran; 4. KPM wajib membelanjakan bantuan BPNT sesuai ketentuan yaitu mengandung karbohidrat, protein, vitamin dan mineral; 5. Permasalahan KKR, saldo 0 maupun gagal transaksi, di tangani pendamping sosial dan dinas sosial akan memberikan rekomendasi sesuai permasalahan yang diujukan ke penyulur hiburan atau PT Pos . 6. Dinas Sosial memberikan edukasi dan sosialisasi ke KPM 7. Dinas Sosial melakukan monitoring dan evaluasi ke KPM, e-waring dan pendamping sosial (TKSK) <p style="text-align: center;">Pengguna Layanan Datang Langsung ke Lokasi Pelayanan :</p> <p style="text-align: center;">Pengguna Layanan/pemohon ↓ Mengisi Buku Tamu di meja Piket/Tamu ↓ Pemohon datang dengan persyaratan ↓ Staf /petugas memeriksa Persyaratan/ data KPM ↓ Staf/Petugas akan mengarahkan atau menghubungi Pendamping TKSK /petugas yang mengelola data DTKS untuk memastikan akan</p>

		masalah data KPM DPST Sembako
3	Jangka Waktu Pelaksanaan	20 Menit dan 1 (satu) tahun anggaran.
4	Biaya/Tarif	Gratis (tidak dipungut biaya)
5	Produk	Bantuan Sosial DPST dan Kelengkapan data KPM untuk di upload kembali dan yang menggunakan tendamping TRSK
6	Pemangangan Pengadaan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Buku Pengadaan b. Saran dan Masukan melalui kotak pengaduan yang disediakan, c. Telepon : 082122817732/08534258723 d. Wa : 082196456485
	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. 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). b. Peraturan Menteri Sosial Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengumpulan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial. c. Permensos Nomor 54 /HUK/2020 tentang Pelaksanaan Bantuan Sosial Sembako dan Bantuan Sosial Tunai d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah, Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial. e. Permensos 5 tahun 2021 tentang Pelaksanaan Program Sembako f. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Kepulauan Tualang Nomor 11 Tahun 2022 dan Pertanggungjawaban Serta Monitoring dan Evaluasi Hasil dan Bantuan Sosial
	Sarana Dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang tunggu, Ruang Pengaduan, Ruang Kumpulani, b. Dan Sarana Prasarana untuk disabilitas Buku Tama, Aplikasi BKS NG, Kotak Pengaduan dan Saran, Internet, Personal Computer, Printer, Meja Kursi Layanan, Meja Kursi Pengunjung, Telepon /HP, Toilet, Tempat Parkir Kendaraan Roda 2 dan 4 dan Fasilitas Difabel, Tempat penyimpanan file
	Kompetensi Pelaksanaan	<ul style="list-style-type: none"> a. Jertjang Pendidikan - Minimal Diploma 3 semua jurusan (Front Office) - Minimal SMA dan Diploma (Customer Service) c. Cakap

		<ul style="list-style-type: none"> c. Memahami tugas dan fungsi jabatan d. Memahami Standar Operasional Prosedur e. Memiliki Kemampuan Mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnya. Memiliki etika pelayanan: disiplin, tepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan bertanggungjawab
	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilakukan secara kontinu c. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward/penghargaan
	Jumlah Prilaku	<ul style="list-style-type: none"> a. (satu) orang PNS dan 1 (satu) orang THL (Front Office) a. Pendamping TKSK (back office) c. 3 (tiga) orang PNS (Verifikator/Pengawas)
	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kode etik b. Maksud pelayanan c. Pakta Integritas
	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Tersampainya dokumen di data base; b. Tercakupnya dokumen pada Aplikasi
	Evaluasi Kinerja & Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi Kinerja 360 Derajat b. Dilakukan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat minimal 1 tahun sekali

c. Standar Pelayanan Perijinan LKS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Daftar Nama Identitas Kelayan 2. Profil LKS dan Dokumentasi Kegiatan LKS 3. Fotocopy Akte Notaris pendirian yang disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia sebagai badan hukum; 4. Fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP); 5. Fotocopy Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga (AD-ART); 6. Keterangan domisili dari Lurah/Kepala Desa setempat; 7. Struktur organisasi lembaga; 8. Nama, alamat, dan telepon pengurus dan anggota : a. Daftar nama Pengurus; b. Fotocopy KTP Pengurus; c. Pas Foto Pengurus

		<p>uk. 3x4 cm.</p> <p>9. Program kerja di bidang kesejahteraan sosial;</p> <p>10. Medial kerja untuk pelaksanaan kegiatan; 9. Sumber daya manusia : a. Daftar nama dan identitas kelayari; b. Pas Foto Kelayari uk. 3x4 cm.</p> <p>11. Kelengkapan sarana dan prasarana : a. Foto Papan Nama, Foto Bangunan Kantor/Gedung; b. Foto Kegiatan.</p> <p>12. Rekomendasi : a. Rekomendasi Kesehnggot; b. Ketua LKKS Kabupaten.</p> <p>13. Berkas dimasukkan dalam map amplifier</p>
2	System, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Mengajukan permohonan untuk pendaftaran LKS kepada Bupati c.q. Kepala Dinas Sosial Kabupaten Talaud</p> <p>b. Pendaftaran dilakukan dengan mengisi formulir pendaftaran serta melampirkan bukti kelengkapan persyaratan</p> <p>c. Permohonan pendaftaran LKS beserta lampirannya diproses lebih lanjut oleh Petugas dengan melakukan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. teladan terhadap rancangan usulan pendirian LKS yang diajukan; dan 2. penelitian dan/atau verifikasi kelengkapan dan kebenaran dokumen. <p>d. Dinas Sosial Kabupaten Sragen dapat menerima atau menolak permohonan tersebut dengan pemberitahuan kepada pemohon, setelah dilakukan teladan, penelitian, dan/atau verifikasi atas permohonan dimaksud;</p> <p>e. Penolakan atas permohonan dalam hal :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon belum memenuhi kelengkapan persyaratan; 2. LKS tidak melakukan penyelenggaraan kegiatan di bidang kesejahteraan sosial; atau 3. LKS memiliki asas yang bertentangan dengan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. <p>f. Permohonan pendaftaran LKS diterima, Kepala Dinas Sosial menerbitkan surat tanda bukti pendaftaran dengan tembusan yang disampaikan kepada :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menteri Sosial c.q. Direktur Jenderal Pemberdayaan Sosial; 2. Gubernur c.q. Kepala Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Utara; dan 3. Bupati c.q. Kepala Dinas Sosial Kabupaten

		Kepulauan Tengah
3	Respon Permohonan dan Tindak Lanjut	Respon : 1 hari kerja Tidak Lanjut : 3 Hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis (Tidak dipungut biaya)
5	Produk Layanan	Surat Tanda Daftar LK2
6	Pemanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Saran dan Masukan melalui kotak pengaduan yang disediakan; b. Telepon/Hp : 082132817732/08534358723 c. Wa : 082196456485
	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2001 Tentang Yayasan b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 16 Tahun 2001 tentang Yayasan c. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik e. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah f. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik g. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pengaduan Pelayanan Publik nasional i. Peraturan Menteri Sosial Nomor 184 Tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial j. Menteri Sosial Nomor 17 Tahun 2012 tentang Akreditasi Lembaga Kesejahteraan Sosial l. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah
	Sarana Dan Peralatan	a. Buku Agenda; b. ATK c. Komputer d. Printer e. Meja Kursi Pelayanan f. Meja Kursi Pengunjung
	Kompetensi Pelaksana	a. Jenjang pendidikan: 1. minimal Diploma 3, semua jurusan (Front Office)

	na	<p>a. minimal Diploma 3, semua jurusan (Customer Service)</p> <p>b. Pelatihan :</p> <p>c. Pangkat/Golongan : minimal Pengatur / II.c</p> <p>d. Adatun : Fungsional Umum komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggungjawab</p>
	Pengew an Internal	Kegiatan Evaluasi oleh Pimpinan
	Jumlah Pelak sa na	<p>a. 1 (satu) orang PNS /THL (Print Office);</p> <p>b. 1 (satu) orang PNS (back office)</p> <p>c. 3 (dua) orang PNS (Verifikator)</p>
	Jamur n Pelayan an	<p>a. Kode etik</p> <p>b. Makhmat pelayanan</p> <p>c. Pakta Integritas</p>
	Jamur n keaman an dan keselam atan pelayan an	<p>a. Tersimpannya dokumen di data base;</p> <p>b. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi</p>
	Evaluasi Kinerja Pelayan an	<p>a. K- Kinerja</p> <p>b. Evaluasi Kinerja 360 Derajat</p> <p>c. Dilakukan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat minimal 1 tahun</p>

d. Standar Pelayanan Izin Uidian Gratis Berhadiah/Pengumpulan Uang dan Barang

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<p>1. Di ajukan suatu Badan yang Berhadiah</p> <p>2. Mempunyai Akta Pendirian/Akta Notaris/Keputusan Pembentukan Panitia/Organisasi</p> <p>3. Mempunyai Rencana Pengarus/</p>

		<p>Kepartitisan</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Mempunyai AD/ART 5. Menyebutkan Pokok-pokok Kegiatan dari Organisasi/Badan yang bersangkutan 6. Bagi badan yang akan menyelenggarakan Undian telah terdaftar sesuai peraturan-peraturan yang berlaku 7. Bagi badan yang kegiatan usahanya di bidang perdagangan harus memiliki SIUP 8. Hadiah berupa barang harus mencantumkan harga sesuai dengan yang di pasaran 9. Hadiah undian gratis harus tersedia pada saat permohonan ini diajukan selambat-lambatnya 14 tempat belian hari 10. Surat permohonan lain harus di tul langsung dan tidak boleh diwakilkan oleh agency yang mengurusnya
2	<p>System, Mekanisme dan Prosedur</p>	<p>Perusahaan menyiapkan berkas persyaratan yang lengkap, kemudian mendaftar dan mengajukan permohonan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemohon menyerahkan berkas persyaratan Kepada Petugas Front Office Pelayanan Publik; • Berkas permohonan yang memenuhi syarat akan diteruskan kepada kepala dinas untuk di tindak lanjut; • Berkas permohonan diindaklanjuti, terbit surat rekomendasi UGB untuk di tandatangan Kepala Dinas Sosial • Surat Rekomendasi lain (UGB) yang sudah ditandatangani akan diserahkan kepada pemohon setelah penomoran di sekretariat

		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>PEMILIH MENYIAPKAN BERAS PERSEKUTUAN SECARA LENGKAP</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>PEMILIH MENYEMAIKAN BERAS KEPADA</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>PEMILIH MENERIMA BUNUT REKOMENDASI LAIN</p> </div>
3	Jangka Waktu Pelayanan	7 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis (tidak dipungut biaya)
5	Produk Layanan	Bunut Rekomendasi dan Undian Gratis. Berhadiah/Pengumpulan Uang dan Barang
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Saran dan Masukan melalui kotak pengaduan yang disediakan;</p> <p>b. Telepon : 082122817732/08534258723</p> <p>c. Wa : 082196456485</p>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang No 22 Tahun 1954 tentang Undian. 2. Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. 3. Undang-undang No 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial. 4. Peraturan Pemerintah No 132 Tahun 2000 tentang Pajak Penghasilan Atas Hadiah Undian. 5. Peraturan Pemerintah No 3 Tahun 2012 tentang Jenis dan Tarif atas Persewaan Negara Bukan Pajak. 6. Keputusan Presiden RI No 48 Tahun 1973 tentang Penertiban Penyelenggaraan Undian. 7. Keputusan Menteri Sosial RI No 73/HLK/2002 tentang

		<p>Pelaksanaan Pemberian Iain dan Penyelenggaraan Undian Gratis.</p> <p>8. Peraturan Menteri RI No 13/HUK/2005 tentang Iain Undian.</p> <p>9. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 11 Tahun 2015 Tentang Standar Operasional Prosedur Undian Gratis Berhadiah dan Pengumpulan Uang atau Barang Dengan Sistem Online;</p> <p>10. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 22 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Sosial Nomor 11 Tahun 2015 Tentang Standar Operasional Prosedur Undian Gratis Berhadiah dan Pengumpulan Uang atau Barang Dengan Sistem Online ;</p> <p>11. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pengumpulan Uang Atau Barang.</p>
8	Sarana Dan Prasarana	<p>a. Buku Agenda,</p> <p>b. ATK</p> <p>c. Komputer</p> <p>d. Printer</p> <p>e. Meja Kursi Pelayanan</p> <p>f. Meja Kursi Pengunjung.</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Cakap</p> <p>b. Memahami tugas dan fungsi jabatan</p> <p>c. Memahami Standar Operasional Prosedur</p> <p>d. Memiliki Kemampuan Mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnya</p> <p>e. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab</p>
10	Pengawasan Internal	<p>a. Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>b. Dilakukan secara kontinu</p> <p>c. Konsisten dalam memberikan</p>

		teguran/sanksi dan reward / penghargaan
11	Jumlah Pelaksana	3 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Ditujukan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompotensi bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, tepat dan santun.
13	Jaminan keamanan dan kerahasiaan pelayanan	a. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon b. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan c. Jaminan kerahasiaan data
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	a. 1. Kinerja b. Evaluasi Kinerja c. Dilakukan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat

e. Standar Pelayanan Prosedur Pengusulan Gelar Pahlawan Nasional

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Pesyaratan	<p>Kriteria</p> <p>UU. No. 20 Tahun 2009, tentang Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan Pasal 25 dan Pasal 26, untuk memperoleh Gelar</p> <p>A. Syarat Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> • WNI atau seseorang yang berjuang di wilayah yang sekarang menjadi wilayah NKRI, • Memiliki integritas moral dan keteladanan, • Berjasa terhadap bangsa dan

		<p>Negara;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berkelakuan baik; • Setia dan tidak mengkhianati bangsa dan Negara; dan • Tidak pernah dipidana penjara berdasarkan putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap karena melakukan tindak pidana yang diancam dengan pidana penjara paling singkat 5 (lima) tahun <p>B. Syarat khusus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pernah memimpin dan melakukan perjuangan bersenjata atau perjuangan politik atau perjuangan dalam bidang lain untuk mencapai, mempertahankan, dan mengisi kemerdekaan serta mewujudkan persatuan dan kesatuan bangsa; • Tidak pernah menyerah pada musuh dalam perjuangan; • Melakukan pengabdian dan perjuangan yang berlangsung hingga sepanjang hidupnya dan melebihi tugas yang diembannya; • Pernah melahirkan gagasan atau pemikiran besar yang dapat menunjang pembangunan bangsa dan negara; • Pernah menghasilkan karya besar yang bermanfaat bagi kesejahteraan masyarakat luas atau meningkatkan harkat dan martabat bangsa; • Memiliki konsistensi jiwa dan semangat keluhuran yang tinggi; dan/atau melakukan perjuangan yang mempunyai jangkauan luas dan berdampak nasional. <p>1. Persyaratan Administrasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rekomendasi dari Pemerintah Daerah (Gubernur) dan Surat Pengantar dari Dinas Sosial Provinsi (secara berjenjang). • Hasil sidang Tim Peneliti, Pengaji Gelar Daerah
--	--	--

		<p>(TP2GD) tingkat Provinsi sebagaimana format laporan Tim Peneliti, Pengkaji Gelar Pusat (TP2GP) kepada Dewan Gelar, Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riwayat hidup dan Perjuangan calon Pahlawan Nasional: <ol style="list-style-type: none"> 1. Nama 2. Tempat dan Tanggal Lahir 3. Pendidikan 4. Tempat dan Tanggal Meninggal 5. Riwayat Perjuangan secara kronologis • Biografi calon Pahlawan Nasional yang ditanyakan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendahuluan 2. Latar belakang berdasarkan pokok-pokok aktifitas situasi dan kondisi yang dilaluinya. 3. Dilampirkan daftar kepustakaan. 4. Ditulis dalam bentuk karya akademik. 5. Hasil penelitian. <p style="margin-left: 40px;">Seminar umulan Calon Pahlawan Nasional dan makalah makalahnya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Makalah dibuat berdasarkan karya akademik dan hasil penelitian, dan dilampirkan daftar pustaka. 2. Komposisi seminar terdiri dari: <ul style="list-style-type: none"> • Perwakilan Kementerian Sosial RI • Pakar/Sejarahwan level Nasional • Pakar/Sejarahwan level Daerah/ Provinsi. <p style="margin-left: 40px;">Dokumen-dokumen Pendukung calon Pahlawan Nasional, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Daftar dan bukti Tanda Kehormatan yang pernah diterima/diperoleh. 2. Catatan pendangan/ pendapat orang dan tokoh masyarakat tentang calon Pahlawan Nasional yang bersangkutan. 3. Foto-foto/ gambar dokumentasi perjuangan.
--	--	---

		<p>Calon Pahlawan Nasional yang bersangkutan.</p> <p>4. Foto calon Pahlawan Nasional berukuran 3 x 4 sejumlah 3 (tiga) lembar.</p> <p>5. Telah diumumkan namanya melalui sarana monumental sehingga dikenal masyarakat disertai surat keterangan dan foto dari Pemda setempat.</p> <p>6. Buku-buku pendukung ucapan Calon Pahlawan Nasional.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pemohon menyiapkan berkas persyaratan secara lengkap, kemudian mendaftar dan mengajukan permohonan;</p> <p>2. Pemohon menyerahkan berkas kelengkapan Persyaratan Kepada Petugas Front Office Pelayanan Publik;</p> <p>3. Pemeriksaan dan verifikasi berkas permohonan, jika lengkap akan langsung di proses sesuai aturan yang berlaku;</p> <p>4. Pemohon menerima Tanda Terima</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin: 5px 0;"> PEMOHON MENYIAPKAN BERKAS PERSYARATAN SECARA LENGKAP </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin: 5px 0;"> PEMOHON MENYERAHKAN BERKAS KEPADA FRONT OFFICE PELAYANAN PUBLIK </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin: 5px 0;"> PEMOHON MENERIMA TANDA TERIMA DARI PETUGAS FRONT OFFICE </div> <p>ALUR & PROSEDUR SESUAI ATURAN YANG BERLAKU :</p> <p>a. Masyarakat mengajukan ucapan Calon Pahlawan Nasional yang bersangkutan kepada Bupati/Walikota setempat. Bupati/Walikota mengajukan ucapan Calon Pahlawan Nasional yang bersangkutan kepada Gubernur, melalui instansi sosial Provinsi setempat.</p> <p>b. Instansi Sosial Provinsi</p>

		<p>menyerahkan usulan Calon Pahlawan Nasional yang bersangkutan tersebut kepada Tim Peneliti, Penghaji Gelar Daerah (TPGD) untuk dilakukan peneltian dan pengkajian (melalui Proses seminar, Diskusi maupun Bata schar)</p> <p>c. Usulan Calon Pahlawan Nasional yang menurut pertimbangan TPGD dinilai memenuhi kriteria, kemudian diajukan kepada Gubernur yang akan merekomendasikan kepada Menteri Sosial RI.</p> <p>d. Menteri Sosial RI Cq, Direktorat Jenderal Pemberdayaan Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan/Direktori kepahlawanan, Keperintisan dan Kesetiakawanan Sosial mengadakan verifikasi kelengkapan administrasi.</p> <p>e. Usulan calon Pahlawan Nasional yang telah memenuhi persyaratan administrasi kemudian diuskan kepada Tim Peneliti, Penghaji Gelar Pusat (TPGP) untuk dilakukan penelitian, pengkajian dan pembahasan.</p> <p>f. Usulan Calon Pahlawan Nasional yang menurut pertimbangan TPGP dinilai memenuhi kriteria, kemudian oleh Menteri Sosial RI diajukan kepada Presiden RI melalui Dewan Gelar, Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan guna mendapatkan persetujuan Pengantugrahan Gelar Pahlawan Nasional sekaligus Tanda Kehormatan lainnya.</p> <p>g. Usulan Calon Pahlawan Nasional yang tidak memenuhi persyaratan dapat diuskan kembali (satu) kali dan dapat diuskan kembali minimal 2 (dua) tahun kemudian terhitung mulai tanggal penolakan, sedangkan usulan Calon Pahlawan Nasional yang ditanda dapat diuskan kembali dengan melengkapi persyaratan yang diminta dan diajukan kembali</p>
--	--	--

		kepada Menteri. h. Upacara pengumuman Gelar Pahlawan Nasional dilaksanakan oleh Presiden RI menjelang Peringatan Hari Pahlawan pada tanggal 10 November
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari (Pelayanan Administrasi)
4	Biaya/Tarif	Tidak ada / Gratis
5	Produk Layanan	Tanda Terima Surat Perumahan
6	Pemangsaan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Tetap muka langsung kepada pejabat Pengelola Pengaduan Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Talang. d. Saran dan Masukan melalui kotak pengaduan yang disediakan; e. Telepon : 082122817733/08534258723 f. Wa : 082195456485
7	Dasar Hukum	a. UUD 1945 Bab IX, Pasal 15 : "Presiden Memberi Gelar, Tanda Jasa, Dan Lain-Lain Tanda Kehormatan Yang Diatur Dalam UU". b. Undang-undang nomor 30 Tahun 2009 tentang Gelar, Tanda Jasa, Dan Tanda Kehormatan. c. PP. No.35/2010 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan d. Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pengaduan Gelar Pahlawan Nasional.
8	Sarana Dan Prasarana	a. Buku Agenda; b. ATK c. Komputer d. Printer e. Meja Kurir Pelayanan f. Meja Kurir Pengunjung
9	Kompetensi Pelaksana	a. Cakap b. Memahami tugas dan fungsi jabatan c. Memahami Standar Operasional

			<p>Prosedur:</p> <p>d. Memiliki Kemampuan Mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnya</p> <p>e. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab</p>
1 0	Pegawai Internal		<p>a. Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>b. Dilakukan secara kontinu</p> <p>c. Komitmen dalam memberikan teguran/sanksi dan reward / penghargaan</p>
1 1	Jumlah Pelaksanaan		3 Orang
1 2	Jaminan Pelayanan		<p>Disiapkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompentendi bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.</p>
1 3	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan		<p>a. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon</p> <p>b. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan</p> <p>c. Jaminan kerahasiaan data</p>
1 4	Evaluasi Kinerja Pelayanan		<p>a. Mapat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait</p> <p>b. Dilakukan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat</p>

f. Standar Pelayanan Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3)

NO	KOMPONEN	URAIAN
----	----------	--------

1	Perguruan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki legalitas formal. 2. Memiliki Struktur Organisasi, Ada Kepengurusan, Ada program kerja 3. Memiliki SDM standard kompetensi. 4. Memiliki kelengkapan pendukung seperti administrasi, sarana dan prasarana, papan nama, petunjuk lokasi dan representative. 5. Memiliki sumber pembiayaan.
2	Sistem, Melicence dan Pen-sehar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon/Pengguna layanan dapat mengirimkan surat permohonan atau datang langsung ke Dinas Sosial Kabupaten Talang kemudian menyampaikan maksud dan tujuannya terkait Pelayanan Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga 2. Petugas layanan memeriksa identitas dan KTP, lalu pengguna layanandiminta untuk mengisi buku tamu 3. Pengguna Layanan/pemohon kemudian di terima oleh Bidang teknis dan memberikan layanan konsultasi / koordinasi terkait Pelayanan Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga 4. Bidang teknis menganalisa pengajuan, lalu mencari penyelesaian atas pengajuan dari pemohon tersebut. 5. Pemohon Selesai berkonsultasi/berkoordinasi <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[PEMOHON MENYAMPIKAN PENGAJUAN KE DESKAS BAR. KICP TALANG] --> B[PEMOHON DI TERIMA OLEH FRONT OFFICE & BIDANG TERKAIT PUBLIK] B --> C[PEMOHON SELESAI BERKONSULTASI/BERKOORDINASI FRONT OFFICE] </pre> </div>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari Kerja

4	Biaya/Tarif	Tidak ada / Gratis
5	Produk Layanan	Informasi dan Penjelasan atas Pengaduan Customer / Masyarakat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Tatap muka langsung kepada pejabat Pengelola Pengaduan Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Talaud. b. Saran dan Masukan melalui kotak pengaduan yang disediakan, c. Telepon : 082122817733/08534358723 d. Wa : 082196456485
7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. UU Nomor 11 thn 2009 tentang kesejahteraan Sosial. b. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan kesejahteraan sosial c. Permensen RI No. 184 Tahun 2011 tentang lembaga kesejahteraan sosial
8	Sarana Dan Peralatan	<ul style="list-style-type: none"> a. Buku Agenda, u. ATK c. Komputer d. Printer e. Meja Kursi Pelayanan f. Meja Kursi Pengunjung.
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Cakap b. Memahami tugas dan fungsi jabatan c. Memahami Standar Operasional Prosedur d. Memiliki Kemampuan Mengoperasikankomputerdanperangkat teknologi lainnya e. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab
10	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilakukan secara kontinuas c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward / penghargaan
11	Jumlah Pelaksana	1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Ditertanggung dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang ditanggung oleh petugas yang berkompentensi bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil,

		cepat, tepat dan akurat.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon b. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan c. Jaminan kerahasiaan data
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Ragat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait b. Dilakukan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat

g. Standar Pelayanan Pengurusan RS-Rumah Tidak Layak Huni (RTLH)/Sarana Lingkungan (SARLING)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan/daftaran/pengajuan yang diperlukan; 2. Surat pengantar dari Kepala Desa dengan diketahui camat setempat; 3. Rekomendasi dari Dinas Sosial setempat dan sudah masuk dalam Basis Data Terpadu (BDT); 4. Foto copy KK, KTP; 5. Foto copy Kartu Indonesia Sehat (KIS), Kartu Indonesia Pintar (KIP), Kartu Keluarga Sejahtera (KKS); 6. Foto copy surat kepemilikan tanah (SKT, Sertifikat) 7. Berkaitan poin e dan f, jika tidak ada, melampirkan surat keterangan tidak mampu (KTM), dan surat penjelasan status tanah dari Kepala Desa; 8. Foto/dokumentasi kondisi rumah
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan, kemudian di serahkan kepada Petugas Front Office 2. Pemohon akan mendapatkan surat rekomendasi dari Dinas sosial kab/kota, 3. Selanjutnya Pemohon akan mendapat rekomendasi dari Gubernur melalui Dinas Sosial Provinsi 4. Informasi diberikan kepada Pemohon 5. Selesai

		 <pre> graph TD A[KEMERKIPHANAN/PERMILIKIAN INFORMASI] --> B[BENCANA PERENCANAAN INFORMASI MANAJER] B --> C[MEMENUHI TUNTUT ALAM DISPERKOR, TERAK MEMENUHI TUNTUT] C --> D[INFORMASI DIBERIKAN KEPADA PENERIMA] </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk	Bantuan stimulan RS-Rumah Tidak Layak Huni (RTLH)/ Sarana Lingkungan (SARLING)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Tatap muka langsung kepada pejabat Pengelola Pengaduan Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Talaud. Saran dan Masukan melalui kotak pengaduan yang disediakan, Telepon : 082132817733/08534258723 Wa : 082106435485
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> UU No. 11 tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial UU No. 13 Tahun 2011 Tentang Penanganan Fakir Miskin PP No. 42 Tahun 1981 Tentang Pelayanan Kesejahteraan Sosial PP No. 63 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Upaya Penangan Fakir Miskin Melalui Pendekatan Wilayah Keppres No. 15 Tahun 2010 Tentang Percepatan Pengabdian Kemiskinan
8.	Sarana Dan Peralatan	<ol style="list-style-type: none"> Buku Agenda, ATK Komputer Printer Meja Kursi Pelayanan Meja Kursi Pengunjung
9.	Kompetensi Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> Cakap Memahami tugas dan fungsi jabatan Memahami Standar Operasional Prosedur Memiliki Kemampuan Mengoperasikan computer dan perangkat teknologi lainnya Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab

10	Pengawas Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilakukan secara kontinu c. Kuisitor dalam memberikan teguran/sanksi dan reward / penghargaan
11	Jumlah Pelaksana	3 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Ditujukan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompentendi bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon b. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik di jamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan c. Jaminan kerahasiaan data
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait b. Dilakukan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat

2. Alur Proses Pelayanan Rehabilitasi dan Pelayanan Sosial

1. Pelayanan Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Terlantar, Anak Terlantar, Lanjut Usia Terlantar, Tuna Susila Dan Eks Perdagangan Orang serta Adopsi Anak
- a. Pelayanan Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Terlantar (Produktif dan Berat)

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Service Delivery (Proses Penyampaian Pelayanan)		
1	Persyaratan	13. Membawa dokumen/data penerima bantuan Penyandang Disabilitas Terlantar yang ditanda tangani oleh Kepala Desa; 14. Membawa Dokumen/foto copy KTP dan Kartu Keluarga; 15. Membawa foto visual dan foto rumah penerima manfaat.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	A. Pengguna Layanan Datang Langsung ke Lokasi Pelayanan : OPD Pengguna Layanan ↓ Mengisi Buku Tamu di

		<p>depan ruang kerja Dinas</p> <p>↓</p> <p>Dinas Sosial Kabupaten/Debang Revisi akan melakukan verifikasi dan validasi data penerima bantuan social Usaha Ekonomi Produktif (UEP) bagi Penyandang Disabilitas</p> <p>↓</p> <p>Divisi Rehabilitasi Sosial melakukan Assesment jika tidak memenuhi syarat, maka pembinaan bantuan tidak akan ditindak lanjuti</p> <p>↓</p> <p>Calon penerima bantuan social UEP bagi Penyandang Disabilitas akan diberikan bimbingan social dan pemertapan</p> <p>↓</p> <p>Calon penerima bantuan social beserta wali melengkapi dan memandatangani berkas/persyaratan administrasi yang telah ditentukan serta berkas persyaratan pencapaian bantuan social</p> <p>↓</p> <p>Dinas Sosial merespon pemberian bantuan pemenuhan kebutuhan dasar bagi Penyandang Disabilitas Terlantar</p> <p>↓</p> <p>Dinas Sosial melakukan monitoring penggunaan bantuan social</p> <p>B. Penerima Layanan Tidak Datang Langsung ke Lokasi Pelayanan : Penerima Layanan</p>
--	--	--

		<p>Menghubungi Kepala Bidang Rehab melalui saluran komunikasi (Telp/Wa : 0822 9041 5468 Email : mangunguwaldol@gmail.com)</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) tahun anggaran
4	Biaya/Tarif	Gratis (tidak dipungut biaya)
5	Produk Layanan	Bantuan Sosial URP dan penyediaan alat bantu bagi Penyandang Disabilitas Terlantar
6	Pruangan Pengaduan, Saran dan Masalah	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ruang Informasi/Pengaduan ➤ Telpun : 0822 9041 5468 ➤ Email : mangunguwaldol@gmail.com ➤ Wa : Kabid 0822 9041 5468, Kasir 0852 9910 9133, Kasir 0821 9069 5673 dan Staf 0821 5432 3335 ➤ Kotak Saran

B. Manufacturing (Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah; 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas; 5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 43 Tahun 1998 tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat; 6. Permenas Nomor 7 Tahun 2017 tentang Standar Habilitasi dan Rehabilitasi Sosial pada Penyandang Disabilitas;
8	Sarana, Peralatan dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan; 2. Leaflet; 3. Telepon; 4. Buku tamu; 5. Kotak pengaduan dan saran; 6. Personal Computer;

			7. Printer; 8. Meja Kursi Pengunjung; 9. Telepon; 10. Ruang Pengukuran dan Konsultasi; 11. Toilet; 12. Tempat Parkir Kendaraan Roda 2 dan 4.
0	Kompetensi Pelaksanaan	Kompetensi : Memahami Prosedur Operasional dan Mekanisme pemberian Bantuan Sosial.	
1 0	Pengawasan Internal	1. Kegiatan evaluasi oleh Pimpinan 2. Kegiatan Audit oleh Inspektorat	
1 1	Jumlah Pelaksanaan	1. 2 (dua) sitema orang PNS	
1 2	Jarisan Pelayanan	1. Kode etik 2. Maktumat pelayanan 3. Pakta Integritas	
1 3	Jarisan Keamtan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersedianya dokumen di data base	
1 4	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. E-Sakup 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat minimal 1 tahun sekali	

b. Pelayanan Rehabilitasi Sosial Anak Terlantar

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<p>A. PERSYARATAN UMUM</p> <p>Persyaratan umum rehabilitasi anak terlantar pada LKSA ditujukan kepada 2 kelompok sasaran sebagai berikut:</p> <p>1. Sasaran Primer</p> <p>a. Anak terlantar mencakup : Yatim miskin, Piatu miskin, yatim piatu miskin; (usia 0-18 th dan belum menikah)</p> <p>b. Anak yang keluarganya dalam waktu relatif lama tidak mampu melaksanakan fungsinya secara wajar;</p> <p>c. Anak yang keluarganya mengalami perpecahan, mengidap penyakit kronis, terpidana korban bencana dan lain-lain.</p>

		<p style="text-align: center;">2. Sasaran Sekunder</p> <p>a. Anak yang dianggap rentan mengalami keterlambatan dan jika tidak ditangani segera anak akan mengalami keterlambatan;</p> <p>b. Anak yang memperoleh asuhan LKSA namun dalam jangka waktu yang relatif terbatas.</p> <p style="text-align: center;">B. PERSYARATAN ADMINISTRASI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan orang tua/keluarga calon anak asuh kepada Kepala Dinas Sosial Provinsi Sulut, melampirkan: 2. Surat rujukan dari Dinas Sosial Kab/Kota; 3. Laporan Sosial dari Pekerja Sosial profesional domisili calon anak asuh; 4. Surat Keterangan Sehat dari Dokter/ Puskesmas; 5. Surat Keterangan tidak mampu (miskin) dari Lurah/Kepala Desa; 6. Foto copy dokumen kependudukan orang tua/keluarga dan calon anak asuh (KTP/KK/Akta Kelahiran); 7. Dokumen pendidikan bagi anak asuh yang sedang/pernah sekolah (Raport, ijazah, Surat Pindah sekolah); 8. Pas foto calon anak asuh dan orang tua anak ukuran 3 x 4 sebanyak 5 lembar. <p style="text-align: center;">C. PERSYARATAN TEKNIS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan kuota penerimaan calon anak asuh, melihat ketersediaan fasilitas, SDM dan kemampuan anggaran. 2. Rekomendasi hasil penjangkauan, identifikasi dan observasi kepada lingkungan keluarga calon anak asuh di lapangan.
2	<p>System, Mekanisme dan Prosedur</p>	<p style="text-align: center;">A. Pengguna Layanan Datang Langsung ke Lokasi Pelayanan :</p> <p style="text-align: center;">OPD Pengguna Layanan</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Dirujuk / dimusahkan sebagai Penerima Manfaat oleh Keluarga, Masyarakat, LSM / organisasi, Lembaga / instansi Pemerintah maupun Swasta</p> <p style="text-align: center;">Mengisi Buku Tama di depan ruang tamu Dinas</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Mendaftarkan langsung ke Dinas Sosial Kabupaten / Kota</p>

		<p style="text-align: center;">↓</p> <p>Konsultasi dan Verifikasi dokumen terkait usulan data Anak Terlantar jika dokumen belum lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Petugas Pokok/Pendamping Anak dan atau LKSA melakukan Assessment lanjut anak terlantar</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Membuat surat pengantar layanan sosial rujukan ke LKSA dari Bidang Rehab yang ditandatangani oleh Kepala Dinas Sosial Kabupaten Napi Talond</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Penempatan Pemeriksa Mandiri/ Calon Anak untuk mendapatkan Pelayanan Rehabilitasi Sosial Dasar Anak Terlantar Dalam Panti/LKSA.</p> <p>B. Pengguna Layanan Tidak Datang Langsung ke Lokasi Pelayanan :</p> <p style="text-align: center;">Pengguna Layanan</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Menghubungi Kepala Bidang Rehab melalui saluran komunikasi (Telp/Wa : 0822 5041 5468 Email : mangstguswade@gmail.com)</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 hari setelah dokumen/data Anak Terlantar diterima oleh Bidang Rehab
4	Biaya/Tarif	Gratis (tidak dipungut biaya)
5	Produk Layanan	<p style="text-align: center;">1. Penyediaan Permakanan</p> <p>a. Jumlah Anak Terlantar penerima permakanan di dalam panti per tahun;</p> <p>b. Jumlah hari pemberian layanan permakanan dalam 1 (satu) tahun;</p> <p>c. Indeks permakanan penerima perhari;</p> <p>d. Pengadaan sarana prasarana dapur;</p> <p>e. Bantuan permakanan dengan standar biaya sama dengan panti sosial milik pemerintah daerah provinsi;</p>

		<p style="text-align: center;">2. Penyediaan Sandang</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pembelian pakaian terdiri atas pakaian harian, pakaian melayu/adat, pakaian sekolah, pakaian olah raga dan pakaian dalam; 2. Pembelian perlengkapan mandi setiap bulan; 3. Pembelian kebutuhan khusus untuk anak perempuan, balita dan yang mengalami kecacatan setiap bulannya; 4. Pembelian alas kaki (sandal dan Sepatu) alas tempat tidur secara berkala setiap tahun; 5. Perlengkapan tidur sesuai dengan agama yang dianut anak usia pertahun. <p style="text-align: center;">3. Penyediaan Asrama</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asrama putra dan asrama putri yang mudah dijangkau; 2. Biaya pemeliharaan/ perawatan asrama; 3. Biaya sarana dan prasarana asrama; <p style="text-align: center;">4. Penyediaan alat pendidikan / sekolah</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pakaian sekolah; b. Tas sekolah; c. Buku-buku tulis, Buku LKS , buku cetak dll. d. Pena, pensil dll; e. Biaya pendidikan (sekolah, kursus, les) per anak /bulan. <p style="text-align: center;">5. Pemberian bimbingan fisik, mental spiritual dan sosial</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pembelian alat peraga; b. Pembelian Alat Tulis Kantor; <p style="text-align: center;">6. Pemberian bimbingan aktifitas hidup sehari-hari</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Honor Pekerja Sosial / profesional / Tenaga Kesejahteraan Sosial; b. Pembelian alat peraga; c. Pembelian alat tulis kantor. <p style="text-align: center;">7. Fasilitas Pembuatan Dokumen Kependudukan</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pembuatan Akta Kelahiran; b. Pembuatan Nomor Induk Kependudukan (NIK) c. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) <p style="text-align: center;">8. Akses ke layanan pendidikan dan kesehatan dasar</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Tersedianya modal operasional; b. Honor juru mali / sipir modal operasional; <p style="text-align: center;">9. Pemberian pelayanan pemenuhan keluarga</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Biaya perjalanan petugas guru; b. Biaya perjalanan Pekerja Sosial Profesional; <p style="text-align: center;">10. Pemberian pelayanan reunifikasi keluarga</p>
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> - Biaya perjalanan atau transportasi petugas/panti / pekerja <p>11. Penyediaan perbekalan kesehatan di dalam Poliklinik Panti</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Obat umum; b. Tensi meter.
6	Peningkatan Pengakuan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Ruang Informasi/Pengaduan ➢ Telepon : 0822 9041 5468 ➢ Email : mangangurwajobdit@gmail.com ➢ Wa : Kabal 0822 9041 5468, Kasir 0832 9910 9133, Kasir 0821 9099 5673 dan Staf 0821 5432 3335 ➢ Kotak Saran
B. Manufacturing (Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi)		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 34 ayat 1,2,3; 2. Undang-undang RI Nomor : 4 Tahun 1974 tentang Kesejahteraan Anak; 3. Undang-Undang RI Nomor : 36 Tahun 1990 tentang Ratifikasi Keperensi Hak-hak Anak; 4. Undang-Undang RI Nomor: 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia; 5. Undang-Undang RI Nomor: 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Undang-Undang RI Nomor: 23 tahun 2002 , Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak; 7. Undang-Undang RI Nomor: 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 8. Peraturan Pemerintah RI Nomor: 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM); 9. Peraturan Pemerintah RI Nomor: 52 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 10. Keputusan Menteri Sosial RI Nomor: HK/K.3-3-R/239 Tahun 1974 tentang Panti Asuhan; 11. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor : 30 Tahun 2011 tentang Standar Nasional Pengasuhan Anak untuk Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak; 12. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada SPM bidang Sosial di Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota; 13. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 14 Tahun 2019 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial;
8	Sarana, Peralatan dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor; 2. Asrama; 3. Tempat Istirahat;

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Poliklinik; 5. Perpustakaan; 6. Ruang Rias/toori; 7. Ruang Aula; 8. Ruang Makan; 9. Ruang dapur; 10. Gudang dan garasi; 11. Ruang Pekerja Sosial; 12. Rumah jaga; 13. Rumah petugas; 14. Water Display; 15. Mobil operasional; 16. Sarana dan prasarana olahraga berupa meja, serambi.
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat Struktural (Eselon III dan IV); <ol style="list-style-type: none"> a. Kepala UPT; b. Kepala Subbag Tata Usaha; c. Kepala Seksi Pelayanan Sosial; d. Kepala Seksi Program dan Advokasi Sosial. 2. Jabatan Fungsional Tertentu (Pekerja Sosial <ol style="list-style-type: none"> 1. 3. Jabatan Fungsional Umum; 4. Instruktur Bimbingan Fisik (senam); 5. Instruktur Bimbingan Sosial; 6. Instruktur Bimbingan Psikologi; 7. Instruktur keterampilan / ekstrakurikuler; 8. Pengasuh anak; 9. Satpam; 10. Tukang kebun; 11. Petugas keberifian; 12. Perawat / paramedis.
10	Kepegawaian Internal	1. Kegiatan evaluasi oleh Dinas Kab/Kota dan Dinas Provinsi
11	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah pelaksana terdiri dari 9 orang dengan rincian sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pembina Jasmani dan Mental; 2. Pengelola Perlinhungan Sosial; 3. Pengelola Asrama; 4. Pengelola Program dan Kegiatan; 5. Pengelola Keuangan; 6. Pranata jaman; 7. Pengadministrasi Umum; 8. Pengadministrasi Kepegawaian; 9. Pengadministrasi Sarana dan Prasarana.
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang berkompeten sesuai dengan bidang tugas dan kerahliannya; 2. Pekerja Sosial yang bersertifikat; 3. SDM yang bekerja berdasarkan system pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP).

13	Jaminan Keamanan, Keselamatan, dan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya sumber air bersih; 2. Didampingi Pengasuh Anak, Pekerja Sosial; 3. Tersedianya sarana yang bersih dan layak serta mudah diakses; 4. Penjagaan dari Petugas Keamanan (Satpam) Panti.
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi penerima Standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

c. Pelayanan Rehabilitasi Sosial Lansia Terlantar

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membawa dokumen/data penerima bantuan Lansia Terlantar yang ditanda-tangani oleh Kepala Desa; 2. Membawa Dokumen/ben copy KTP dan Kartu Keluarga; 3. Membawa foto visual dan foto rumah penerima manfaat.
2	System, Mekanisme dan Prosedur	<p>A. Pengguna Layanan Datang Langsung ke Lokasi Pelayanan :</p> <p style="text-align: center;">OPD Pengguna Layanan</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Mengisi Buku Tamu di depan ruang tamu Dinas</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Konsultasi dan Verifikasi dokumen terkait usulan data Lansia Terlantar jika dokumen belum lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Petugas melaksanakan kegiatan asesmen kebutuhan dasar penerima manfaat</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Petugas mem bahan hasil asesmen kebutuhan dasar penerima manfaat</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Petugas menyusun rencana pelaksanaan kegiatan pemenuhan</p>

		<p>kebutuhan dasar penerima manfaat sesuai dengan hasil temui bahan asesmen kebutuhan dasar</p> <p>↓</p> <p>Petugas menyediakan kebutuhan dasar penerima manfaat sesuai dengan rencana pelaksanaan kegiatan pemenuhan kebutuhan dasar;</p> <p>↓</p> <p>Dinas Sosial memproses pemberian bantuan pemenuhan kebutuhan dasar bagi Lansia Terlantar</p> <p>↓</p> <p>Penerima Manfaat/Lansia terlantar menerima pelayanan pemenuhan kebutuhan dasar yang meliputi permukiman, sandang, alat bantu, alat kebersihan diri dan kesehatan</p> <p>↓</p> <p>Petugas memberikan bimbingan bantu diri kepada penerima manfaat</p> <p>↓</p> <p>Petugas mencatat penerima manfaat yang sudah mendapatkan pelayanan pemenuhan kebutuhan dasar dan perkembangan kesehatan penerima manfaat</p> <p>↓</p> <p>Petugas menyusun laporan kegiatan pemenuhan kebutuhan dasar.</p> <p>II. Pengguna Layanan Tidak Datang Langsung ke Lokasi Pelayanan : Pengguna Layanan</p> <p>↓</p> <p>Menghubungi Kepala Bidang Meluas melalui saluran komunikasi (Telp/Wa : 0822 9041 3468 Email : mananugawals@gmail.com)</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan pemenuhan kebutuhan dasar adalah 1 (satu) tahun.
4	Biaya/Tarif	Gratis (tidak dipungut biaya)
5	Profilak Layanan	Bantuan social berupa pelayanan pemenuhan kebutuhan dasar yang meliputi permukiman, sandang, alat bantu, alat kebersihan diri dan kesehatan serta uang
6	Peningkatan	• Ruang Informasi/Pengaduan

	Pengadaan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Telepon : 0822 9041 5468 ➤ Email : mangungunirwaldi@gmail.com ➤ Wa : Kabid 0822 9041 5468, Kasie 0822 9040 9133, Kasie 0821 9089 5673 dan Staf 0821 5432 3035 ➤ Kotak Saran
B. Manufacturing (Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi)		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia; 2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia; 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2004 tentang Pelaksanaan Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 8. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; 9. Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial; 10. Peraturan Menteri Sosial Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelayanan Sosial Lanjut Usia; 11. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 12. Peraturan Menteri Sosial Nomor 22 Tahun 2016 tentang Standar Nasional Lembaga Kesejahteraan Sosial; 13. Peraturan Menteri Sosial Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengembangan Kawasan Rumah Lanjut Usia, 21. Peraturan Menteri Sosial Nomor 5 Tahun 2017 tentang Standar Rehabilitasi Sosial Dengan Pendekatan Profesi Pekerjaan Sosial; 14. Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Sumber Daya Manusia Penyelenggara Kesejahteraan Sosial; 15. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat; 16. Peraturan Menteri Sosial Nomor 5 Tahun 2018 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia, 25. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar

		Pelayanan Minimal Bidang Sosial Di Daerah Provinsi Dan Di Daerah Kabupaten/Kota;
8	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor (ATK); 2. Komputer; 3. Printer; 4. Alat dokumentasi; 5. Ruang dapur; 6. Ruang makan; 7. Peralatan makan dan minum; 8. Ruang mencuci baju; 9. Lembaran pakaian; 10. Ruang penyimpanan pakaian; 11. Ruang kamar tidur; 12. Ruang kamar mandi; 13. Ruang perawatan khusus; 14. Ruang kesehatan/poliklinik; 15. Alat kesehatan (tensiometer, timbangan berat badan, pengukur tinggi badan, dan termometer); 16. Tempat penyimpanan obat (Kotak P3K); 17. Obat-obatan ringan; 18. Alat bantu (kaca mata, kursi roda, krak, lansia walker, tripod dan tongkat); 19. Bangku penerimaan sandang, pangan, papan alat bantu dan alat kebersihan diri; 20. Bangku monitoring dan evaluasi perkembangan kesehatan; 21. Sarana transportasi.
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal SMA sederajat dan sudah mengikuti pelatihan dasar Pekerjaan Sosial; 2. Memahami regulasi tentang standar nasional rehabilitasi sosial lanjut usia; 3. Mampu melaksanakan asesmen kebutuhan dasar penerima manfaat; 4. Mampu menyusun rencana pelaksanaan kegiatan pemenuhan kebutuhan dasar; 5. Mampu berkomunikasi dan menjalin relasi dengan baik; 6. Teliti dan cermat dalam mempersiapkan alat dan bahan yang akan digunakan untuk kegiatan pemenuhan kebutuhan dasar; 7. Mampu mengolah dan menyajikan makanan yang memenuhi standar gizi dan sesuai dengan daftar menu; 8. Mampu mengolah dan menyediakan pakaian layak pakai untuk penerima manfaat; 9. Mampu mengolah dan menyediakan kebutuhan pengurusan untuk penerima manfaat; 10. Rajin dan rutin mendampingi pemeriksaan kesehatan penerima manfaat sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan; 11. Cepat dan tanggap ketika mengetahui kondisi kesehatan penerima manfaat

		<p>mengalami penurunan;</p> <p>12. Sabar dan ramah mendampingi penerima manfaat yang mengalami berfidon;</p> <p>13. Teliti dan cermat dalam memberikan obat kepada penerima manfaat sesuai dengan anjuran dokter;</p> <p>14. Mampu mengolah dan memberikan timbangan bantu diri kepada penerima manfaat yang menggunakan alat bantu;</p> <p>15. Mampu mengolah dan mendistribusikan peralatan kebersihan diri sesuai dengan kebutuhan penerima manfaat;</p> <p>16. Teliti dan cermat dalam mencatat penerimaan permakanan (rolly), penerimaan sandang, papan, alat bantu dan alat kebersihan diri;</p> <p>17. Teliti dan cermat dalam mencatat pemberian minum obat;</p> <p>18. Teliti dan cermat dalam mencatat perkembangan kesehatan penerima manfaat;</p> <p>19. Mampu menyusun laporan kegiatan pemenuhan kebutuhan dasar.</p>
10	Pengawasan Internal	<p>1. Pengawasan internal dilaksanakan secara berjenjang oleh Kepala Seksi yang membidangi dan Kepala Panti;</p> <p>2. Sistem pelaporan kegiatan pemenuhan kebutuhan dasar lanjut usia dilaksanakan setiap bulan.</p>
11	Jumlah Pelayan	Maksimal 10 (sepuluh) orang.
12	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan pemenuhan kebutuhan dasar lanjut usia terlanjar dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) rehabilitasi sosial dasar lanjut usia terlanjar di dalam panti;</p> <p>2. Pelayanan pemenuhan kebutuhan dasar lanjut usia terlanjar dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan norma waktu yang telah ditetapkan.</p>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Pelayanan pemenuhan kebutuhan dasar lanjut usia terlanjar yang akuntabel, transparan dan berkeadilan;</p> <p>2. Pelayanan pemenuhan kebutuhan dasar lanjut usia terlanjar dilaksanakan dengan semboyan WIRATAMA (Wangi, Indah, Rapih, Aman, Tanggap dan Manusiawi);</p> <p>3. Pelayanan pemenuhan kebutuhan dasar lanjut usia terlanjar dilaksanakan sesuai dengan prinsip pekerjaan sosial;</p> <p>4. Penerima manfaat mendapatkan makanan yang sesuai standar gizi, pakaian yang layak, alat bantu sesuai kebutuhan dan asrama yang mudah diakses serta rumah terhadap lanjut usia;</p>

		<p>3. Pemberian minum obat kepada penerima manfaat diberikan sesuai dengan urutan dokter;</p> <p>5. Penerima manfaat dalam kondisi bersih dan sehat.</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>1. Laporan evaluasi kinerja pelaksanaan kegiatan pemenuhan kebutuhan dasar lanjut usia tertantri disampaikan secara berjenjang mulai dari Kepala Seksi yang membimbing hingga Kepala Pusat;</p> <p>2. Secara langsung, berkala setiap bulan maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.</p>

4. Pelayanan Rehabilitasi Social Tuna Susila dan Eks Perdagangan Orang

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<p>1. Persyaratan Teknis</p> <p>a. Calon penerima manfaat adalah seorang perempuan berusia antara 19 s.d 59 tahun yang melakukan hubungan seksual dengan lawan jenis secara berulang-ulang dan bergantian diluar perkawinan yang sah dengan tujuan mendapatkan imbalan uang, materi atau jasa;</p> <p>b. Hidup dalam keadaan yang tidak sesuai dengan norma kehidupan masyarakat dengan menjajah diri ditempat umum, dilokasi atau tempat pelacuran seperti rumah bordil dan tempat terselubung seperti warung remang-remang, hotel, mall maupun diskotik;</p> <p>c. Sehat jasmani dan rohani</p> <p>2. Persyaratan Administrasi</p> <p>Rujukan dari Instansi Terkait/Masyarakat</p> <p>a. Fotocopy identitas diri (jika ada);</p> <p>b. Kartu Jaminan Kesehatan Asik (jika ada);</p> <p>c. Surat pengantar dari instansi pengirim.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>A. Pengguna Layanan Datang Langsung ke Lokasi Pelayanan :</p> <p style="text-align: center;">OPD Pengguna Layanan</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Calon penerima manfaat datang ke Dinas Sosial dengan didampingi oleh</p>

		<p>penanggung jawab (Instansi Terkait/ Masyarakat) untuk menandatangani diri sebagai calon penerima manfaat Mengisi Buku Tamu di depan ruang tamu Dinas</p> <p>↓</p> <p>Penanggung jawab (Instansi Terkait/ Masyarakat) menyerahkan kelengkapan berkas persyaratan administrasi calon penerima manfaat kepada petugas Bidang Rehab</p> <p>↓</p> <p>Petugas menerima berkas, kemudian memeliti kelengkapan berkas persyaratan administrasi calon penerima manfaat;</p> <p>↓</p> <p>Petugas melaksanakan wawancara kepada calon penerima manfaat dan penanggung jawab (Instansi Terkait/ Masyarakat)</p> <p>↓</p> <p>Petugas melaksanakan kegiatan asesmen kebutuhan dasar penerima manfaat</p> <p>↓</p> <p>Petugas melaksanakan kegiatan temu bahas hasil asesmen kebutuhan dasar penerima manfaat</p> <p>↓</p> <p>Petugas menyusun rencana pelaksanaan kegiatan pemenuhan kebutuhan dasar penerima manfaat sesuai dengan hasil temu bahas asesmen kebutuhan dasar</p> <p>↓</p> <p>Petugas mencatat data penerima manfaat baru ke dalam buku registrasi dan mengarsipkan berkas ke dalam dasar</p> <p>↓</p> <p>Petugas menyediakan kebutuhan dasar penerima manfaat sesuai dengan rencana pelaksanaan kegiatan pemenuhan kebutuhan</p>
--	--	---

		<p>dasar</p> <p>↓</p> <p>Petugas memberikan pelayanan pemenuhan kebutuhan dasar kepada penerima manfaat dan mencatat penerima manfaat yang sudah mendapatkan pelayanan pemenuhan kebutuhan dasar</p> <p>↓</p> <p>Petugas menyusun laporan kegiatan pemenuhan kebutuhan dasar dan laporan penerimaan rka warga baru mulai.</p> <p>E. Pengguna Layanan Tidak Datang Langsung ke Lokasi Pelayanan :</p> <p>Pengguna Layanan</p> <p>↓</p> <p>Menghubungi Kepala Bidang Rekrutmen melalui saluran komunikasi (Telp/Wa : 0822 9041 5468 Email : mangangrwrw@kemdinas.go.id)</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan pemenuhan kebutuhan dasar adalah 6 (enam) bulan.
4	Biaya/Tarif	Gratis (tidak dipungut biaya)
5	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dipenuhinya Penerima Manfaat yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan; 2. Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial tentang Penetapan Penerimaan Penerima Manfaat; 3. Berita Acara Serah Terima Penerima Manfaat; 4. Penerima manfaat yang baru tercatat di dalam buku induk registrasi; 5. File penerima manfaat; 6. Laporan kegiatan penerima manfaat.
6	Penanganan Pengaduan, Bantu dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Ruang Informasi/Pengaduan ➢ Telepon : 0822 9041 5468 ➢ Email : mangangrwrw@kemdinas.go.id ➢ Wa : Kabid 0822 9041 5468, Kasir 0853 9910 9133, Kasir 0821 9069 3673 dan Staf 0821 5432 3333 ➢ Kotak Bantu

B. Manufacturing (Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Tengah;2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia;3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial;5. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;6. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin;7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;8. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial;9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;10. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;11. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;12. Peraturan Menteri Sosial Nomor 110/HUK/2009 tentang Rehabilitasi Sosial Bekas Penyandang Masalah Tuna-Susia;13. Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengkajian Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial;14. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;15. Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2015 tentang Standar Lembaga Penyelenggara Rehabilitasi Sosial Tuna-Susia;16. Peraturan Menteri Sosial Nomor 23 Tahun 2016 tentang Standar Nasional Lembaga Kesejahteraan Sosial;17. Peraturan Menteri Sosial Nomor 5 Tahun 2017 tentang Standar Rehabilitasi Sosial
---	-------------	---

		<p>Dengan Pendekatan Profesi Pekerjaan Sosial;</p> <p>18. Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Sumber Daya Manusia Penyelenggara Kesejahteraan Sosial;</p> <p>19. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Keputusan Masyarakat;</p> <p>20. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial Di Daerah Provinsi Dan Di Daerah Kabupaten/Kota.</p>
8	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor; 2. Komputer; 3. Printer; 4. Alat dokumentasi; 5. Ruang seleksi dan penerimaan beserta perlengkapannya; 6. Pedoman wawancara; 7. Blangko berita acara serah terima penerima manfaat; 8. Buku induk registrasi; 9. Ordner/inductor/hanging map; 10. Filing cabinet/ lemari arsip/ lemari penyimpanan file penerima manfaat.
9	Kompetensi Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal SMA sederajat dan sudah mengikuti pelatihan dasar Pekerjaan Sosial; 2. Memahami regulasi tentang standar lembaga penyelenggara rehabilitasi sosial tarna sosial; 3. Mampu mengoperasikan komputer; 4. Mampu berkomunikasi dan menjalin relasi dengan baik; 5. Mampu menyusun instrumen seleksi dan pedoman wawancara; 6. Teliti dan cermat dalam memeriksa berkas persyaratan administrasi; 7. Mampu melakukan wawancara; 8. Mampu menganalisis dan menentukan kelayakan (eligibilitas) calon penerima manfaat; 9. Mampu menyusun laporan hasil kegiatan

		penerimaan.
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang mulai dari Kepala Seksi yang membidangi hingga Kepala Panti; 2. Sistem pelaporan kegiatan penerimaan eks wanita tuna susila dilaksanakan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun.
11	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang.
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan penerimaan eks wanita tuna susila dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan norma waktu yang telah ditetapkan; 2. Penentuan kelayakan (kijibilitas) penerima manfaat yang diterima berdasarkan pada kriteria yang telah ditetapkan di dalam Standar rehabilitasi sosial bekas penyandang masalah tuna susila di dalam panti.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan penerimaan eks wanita tuna susila yang akuntabel dan transparan; 2. Pelayanan penerimaan eks wanita tuna susila dilaksanakan dengan menerapkan prinsip pekerjaan sosial; 3. Penentuan kelayakan (kijibilitas) penerima manfaat yang diterima dilakukan dengan transparan dan retulitas; 4. Data dan informasi penerima manfaat terjaga kerahasiannya.
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan evaluasi kinerja pelaksanaan kegiatan penerimaan eks wanita tuna susila disampaikan secara berjenjang mulai dari Kepala Seksi yang membidangi hingga Kepala Panti; 2. Secara langsung, berkala setiap bulan maupun apabila diperlukan sewaktu waktu.

3. Pelayanan Rehabilitasi Sosial Adopsi Anak

a. Pelayanan Rehabilitasi Sosial Pengangkatan/Adopsi Anak

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persiapan	<p>A. Pengajuan Berkas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berkas Permohonan Pengangkatan Anak yang telah mendapatkan Rekomendasi dari Kepala

		<p> Dinas Sosial Kab/ Kota setempat</p> <p> 2. Laporan Sosial hasil Assessment dari Pekerja Sosial</p> <p>B. Calon Anak Angkat (CAA) Anak yang belum berusia 18 (delapan belas) tahun, merupakan anak terlantar atau ditinggalkan, berada dalam asuhan keluarga atau dalam Lembaga Pengasuhan dan memerlukan perlindungan khusus</p> <p>C. Calon Orang Tua Angkat (COTA)</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Sehat Jasmani dan Rohani b. Berumur paling rendah 30 tahun dan paling tinggi 55 tahun c. Beragama sama dengan agama CAA d. Berkelakuan baik dan tidak pernah ditukum karena melakukan tindakan kejahatan e. Berstatus menikah secara sah paling singkat 5 tahun f. Tidak merupakan pasangan sejenis g. Tidak atau belum mempunyai anak atau hanya memiliki 1 (satu) orang anak h. Dalam keadaan mampu secara ekonomi dan sosial i. Memperoleh persetujuan anak dan ijin tertulis dari Orang Tua Wali Anak j. Membuat surat pernyataan tertulis bahwa pengangkatan anak adalah demi kepentingan terbaik bagi anak, kesejahteraan dan perlindungan anak k. Adanya Laporan Sosial dari Pekerja Sosial setempat l. Telah mengasuh CAA paling singkat 6 (enam) bulan, sejak ijin pengasuhan diberikan m. Memperoleh ijin Menteri Sosial atau Instansi Sosial Provinsi
2	System, Mekanisme dan Prosedur	<p>A. Pengguna Layanan Datang Langsung ke Lokasi Pelayanan :</p> <p style="text-align: center;">OPD Pengguna Layanan</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Mengisi Buku Tamu di depan ruang tamu Dinas</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Membawa berkas/dokumen persyaratan lengkap dan keabsahannya</p>

		<p>dengan petugas Dinas Sosial dalam hal ini petugas Bidang Rehab</p> <p>↓</p> <p>Bidang REHAB memeriksa/memverifikasi kelengkapan dan kelengkapan Permohonan Pengangkatan Anak</p> <p>↓</p> <p>Dinas Sosial menertibkan Surat Rekomendasi Pemberian Izin Pengangkatan Anak Sementara 6 (enam) bulan kepada COTA</p> <p>↓</p> <p>Kepala Bidang Rehab memerintahkan Petugas Pemas/Pendamping Anak melakukan Assessment lanjut atau melakukan peninjauan dan pemeriksaan lapangan (Proses Monitoring dan Evaluasi /home visit terhadap COTA dan CAA) untuk mengetahui apakah memenuhi syarat untuk diberikan izin atau tidak (1 hari</p> <p>↓</p> <p>↓</p> <p>Pemas membuat Laporan Sosial hasil assessment yang di tandatangan oleh Kepala Dinas Sosial setempat sebagai saksi yang harus di kirim ke Dinas Sosial Provinsi</p> <p>↓</p> <p>Bidang Tim Pertimbangan Perizinan Pengangkatan Anak (PIPA) Provinsi Surat Kab.Kepl. Talaut</p> <p>↓</p> <p>Pemerintah Bernas Aceh Bidang Tim Pertimbangan Perizinan Pengangkatan Anak(PIPA) dan Pemerintah Surat Rekomendasi Calon Orang Tua Angkat</p> <p>↓</p> <p>Penetapan SK Pemberian Izin Pengangkatan Anak kepada Calon Orang Tua Angkat(COTA)</p> <p>B. Pengguna Layanan Tidak Datang Langsung ke lokasi Pelayanan :</p> <p>Pengguna Layanan</p> <p>↓</p> <p>Menghubungi Kepala Bidang Rehab melalui saluran komunikasi (Telp/Wa : 0822 9041 5468 Email :</p>
--	--	--

		mangangkr@waktugmail.com)
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) tahun sejak Berkas Permohonan Pengangkatan Anak yang telah direkomendasikan oleh Kepala Dinas Sosial Kabupaten/Kota
4	Biaya/Tarif	Gratis (tidak dipungut biaya)
5	Produk Layanan	Pelayanan pengangkatan anak: 1. SK Pemberian Ijin Pengasuhan Anak Sementara 6 (enam) bulan 2. Berita Acara Sidang Tim Pertimbangan Persiapan Pengangkatan Anak (TIM PIPA) 3. SK Pemberian Ijin Pengangkatan Anak kepada Calon Orang Tua Angkat 4. Surat Rekomendasi Calon Orang Tua Angkat ke Pengadilan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ruang Informasi/Pengaduan ▶ Telepon : 0822 9041 5468 ▶ Email : mangangkr@waktugmail.com ▶ Wa : Kabid 0822 9041 5468, Kasie 0822 9910 9133, Kasie 0821 9099 3673 dan Staf 0821 5432 3335 ▶ Kotak Saran

B. Manufacturing (Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi)

7	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak. 2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Pengangkatan Anak; 4. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 110/HUK/2009 tentang Persyaratan Pengangkatan Anak; 5. Peraturan Direktur Jenderal Rehabilitasi Sosial Nomor 02 Tahun 2012 tentang Pedoman Teknis Prosedur Pengangkatan Anak.
8	Sarana, Peralatan dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan; 2. Banner informasi; 3. Buku daftar penerima layanan; 4. Formulir Persyaratan Adopsi; 5. Leaflet; 6. Dasir; 7. Buku tamu; 8. Kotak pengaduan dan saran; 9. Internet; 10. Personal Computer; 11. Printer; 12. Meja Kursi Layanan; 13. Meja Kursi Pengunjung/Tamu; 14. Telepon; 15. Ruang Pengaduan dan Konsultasi; 16. Lemari Arsip; 17. Toilet

9	Kompetensi Pelaksana	Jenjang pendidikan: 1. minimal Diploma 3, semua jurusan (Front Office) 2. minimal Diploma 3, semua jurusan (Customer Service)
10	Pengawasan Internal	1. Kegiatan evaluasi oleh Pimpinan 2. Kegiatan Audit oleh Inspektoriat
11	Jumlah Pelaksana	1. 2 (dua) orang PNS (Front Office) 2. 2 (dua) orang Suku Pekar (back office) 3. 1 (satu) orang Non PNS (Administrasi)
12	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik 2. Menjaga kerahasiaan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tersimpannya dokumen baik di komputer maupun di dasar yang disimpan dalam lemari besi.
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Dilakukan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat minimal 1 tahun sekali

BAB III
PERETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN
PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD

Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan komitmen dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan. Berdasarkan Peraturan PB Nomor 15 Tahun 2014, hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

MAKLUMAT PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN
KEPULAUAN TALAUD

*"Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan
Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan
Apabila Tidak Menepati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai
Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku "*

BAB IV PENUTUP

Akuntabilitas dan transparansi, adalah dua hal yang dirupayakan untuk selalu ditingkatkan dalam pengelolaan pelayanan publik. Hanya dengan cara tersebut pemerintah dapat kembali meraih kepercayaan masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengembangkan standar pelayanan di setiap unit penyelenggara pelayanan publik.

Standar pelayanan merupakan salah satu jembatan yang dapat mempertemukan harapan masyarakat dan kemampuan penyedia pelayanan. Melalui standar pelayanan penyedia pelayanan berjanji untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Begitu banyak manfaat yang dapat dirasakan jika suatu instansi memiliki standar pelayanan. Manfaat ini tentu saja dapat dirasakan oleh kedua belah pihak, baik masyarakat maupun bagi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Selain itu, masyarakat akan mendapat jaminan bahwa mereka akan mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggung jawabkan serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan/ masyarakat.

Bagi organisasi standar pelayanan merupakan alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat sarana monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan. Adanya standar pelayanan, memungkinkan adanya perbaikan kualitas atau mutu pelayanannya secara berkelanjutan (continuous improvement). Karena dengan adanya standar pelayanan organisasi dapat terus menerus memperbaiki pelayanannya dari aspek penyediaan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan. Standar pelayanan juga menyaratkan adanya peningkatan pengetahuan yang merupakan wadah bagi melanjutkan umpan balik dari masyarakat, sehingga birokrasi dapat lebih memahami apa yang

sebenarnya diinginkan oleh masyarakat dan bagaimana dan apa yang sebenarnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan.

Uraian dalam buku ini memberikan petunjuk praktis mengenai hal-hal apa yang harus dipersiapkan serta langkah-langkah dalam merencanakan, menyusun dan mengimplementasikan standar pelayanan. Terdapat syarat utama bagi keberhasilan penerapan standar pelayanan yaitu perubahan paradigma birokrasi yang harus menempatkan rakyat dan kepentingannya sebagai fokus utama dari pelayanan yang diselenggarakannya.

Semoga buku ini bermanfaat bagi instansi penyelenggara pelayanan khususnya Unit Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Talaud secara internal yang akan menyusun, mengimplementasikan, dan memperbaiki standar pelayanannya. Karena bagaimanapun pemerintah telah menetapkan peraturan perundangan yang memang menyaratkan agar setiap instansi penyelenggara pelayanan memiliki sebuah standar pelayanan.

Dengan demikian diharapkan penyusunan buku ini memberikan kontribusi nyata bagi upaya perbaikan kualitas pelayanan publik.

KEPALA DINAS,

NELSON UDANG