

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT  
DINAS SOSIAL**



**PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT  
DINAS SOSIAL  
TAHUN 2022**



# PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT

## DINAS SOSIAL

Jalan H. Boejasin No. 68 Telp / Fax. 0512 - 21082 Pelaihari 70814

Email : [Dinsostala@gmail.com](mailto:Dinsostala@gmail.com)

### KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN TANAH LAUT NOMOR : 47 TAHUN 2023

#### TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DINAS SOSIAL KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN TANAH LAUT

- Menimbang :
- a. bahwa amanat Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mewajibkan setiap institusi pelayanan publik baik yang melaksanakan pelayanan langsung maupun pelayanan tidak langsung untuk Menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan.
  - b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut yang profesional, transparan dan akuntabel, sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan tersalurkannya kebutuhan Bantuan Sosial terhadap masyarakat yang kurang mampu.
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Peraturan Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut.

- Mengingat :
1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
  2. Undang Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 52 tahun 2019 tentang Penyelenggara Kesejahteraan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas.
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 01 Tahun 2013 tentang Bantuan Sosial Korban Bencana.
  5. Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOPAP.
  6. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelayanan Publik.



7. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten TanahLaut Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan LembaranDaerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25);
8. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 114 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut (Berita Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021 Nomor 114);

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan :
- KESATU** : Keputusan Kepala Dinas Sosial tentang Standar Pelayanan pada Dinas sosial Kabupaten Tanah Laut.
- KEDUA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi ruang lingkup jenis layanan yaitu :
1. Aktivasi BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) APBD
  2. Layanan Bantuan Sosial Dasar bagi Lanjut Usia dan Disabilitas
  3. Layanan Bantuan Sosial bagi Korban Terdampak Bencana Alam dan Sosial
  4. Layanan Anak Terlantar
  5. Layanan Orang Terlantar
  6. Layanan Bantuan Pengangkatan Anak (ADOPSI)
  7. Layanan Pendampingan Anak Berhadapan dengan HUKUM (ABH)
  8. Layanan Mundur BPJS
  9. Tanda Daftar dan/atau Ijin Operasional LKS
  10. Tanda Daftar Karang Taruna
  11. Rekomendasi Pungutan Uang dan Barang
  12. Surat Keterangan Terdaftar DTKS
  13. Surat Keterangan Sanding Data dengan DTKS
  14. Rekomendasi BPNT, Buku Tabungan/Kartu ATM/KKS untuk Pembuatan Baru, Rusak, PIN Terblokir atau Hilang
  15. Layanan Pengaduan Aplikasi E- Laporan
  16. Layanan Pengaduan Langsung
- KETIGA** : Standar Pelayanan tersebut meliputi 2 (dua) komponen antarlain:
- a. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan prosespenyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:
    1. Persyaratan pelayanan.
    2. Sistem, mekanisme dan prosedur.
    3. Jangka waktu pelayanan.
    4. Biaya/tarif.
    5. Produk pelayanan
    6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

- b. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) meliputi:
1. Dasar hukum.
  2. Sarana, prasarana/fasilitas.
  3. Kompetensi pelaksana.
  4. Pengawasan internal.
  5. Jumlah pelaksana.
  6. Jaminan pelayanan.
  7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.
  8. Evaluasi kinerja pelaksana.

KEEMPAT : Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian layanan (*Service Delivery*) dan komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) sebagaimana terlampir dalam lampiran Keputusan yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan.

KELIMA : Keputusan Kepala Dinas Sosial ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pelaihari,  
Pada Tanggal 11 Mei 2023,  
KERALA DINAS SOSIAL





LAMPIRAN SURAT KEPUTUSAN KEPALA  
DINAS SOSIAL KABUPATEN TANAH LAUT

NOMOR :

TANGGAL :

BENTUK DAN SUSUNAN PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI  
LINGKUNGAN DINAS SOSIAL KABUPATEN TANAH LAUT

STANDAR PELAYANAN

1. Aktivasi BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) APBD

A. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Warga Tanah Laut yang dibuktikan dengan Fc KTP dan Fc KK 2. SKTM dari Desa 3. Surat Keterangan Sakit dari Rs atau Puskesmas apabila pemohon adalah dari Peserta Mandiri yang Menunggak 4. Fc buku pink (bagi warga yang mau melahirkan) 5. Nomor Hp Aktif dan Email
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon datang dengan membawa semua persyaratan yang ditentukan 2. Front Office mengecek kelengkapan berkas 3. Input Data ke Aplikasi E-DABU oleh Pemegang Admin 4. Aprove oleh Super Admin 5. Pemberitahuan kepada Pemohon bahwa Sudah Selesai/Aktif
3.	Jangka penyelesaian	1 Hari Kerja
4.	Biaya/tarif	Gratis tanpa dipungut biaya
5.	Produk	Aktivasi BPJS PBI APBD
6.	Pengelola Pengaduan	Kotak Saran dan WA. 0822-5225-4224

B. Yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>• Undang-undang 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial</li><li>• Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.</li><li>• Peraturan Menteri Sosial Republik nomor 8 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota</li><li>• Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tata Cara Perubahan Data Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal</li><li>• Perda Nomor 6 Tahun 2022 tentang Kesejahteraan Sosial</li><li>• Perjanjian Kerjasama Nomor : 432/KTR/VIII-04/1022, dan 432/3305/BPJS tentang Optimalisasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan Nasional bagi Penduduk PBPU dan BP yang di Daftarkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Tanah Laut</li></ul>

2	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu</li> <li>2. Buku register</li> <li>3. Banner</li> <li>4. Antrian</li> <li>5. Komputer, Printer dan Jaringan</li> <li>6. Kipas Angin</li> <li>7. TV, Kursi Tunggu</li> <li>8. Smoking Area</li> <li>9. Pojok bermain</li> <li>10. Pojok Baca</li> <li>11. Jaringan Wifi</li> <li>12. Toilet</li> <li>13. Ruang Laktasi</li> <li>14. Kursi Roda</li> <li>15. Jalur RAM</li> </ol>
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SLTA, D-3, S-1;</li> <li>2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun)</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang Peraturan Pelayanan</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim</li> <li>6. Mampu mengoperasikan computer</li> <li>7. Memahami penggunaan Aplikasi E-DABU</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas
5	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan</li> </ol>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ol>



## 2. Layanan Bantuan Sosial Dasar bagi Lanjut Usia dan Disabilitas

### A. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Warga Tanah Laut yang dibuktikan dengan Fotocopy KTP dan Fotocopy Kartu Keluarga</li> <li>2. Lanjut Usia               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Usia 60 Tahun</li> <li>- Kartu Keluarga Tunggal</li> </ul> </li> <li>3. Disabilitas               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki kedisabilitas Fisik maupun Mental</li> </ul> </li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dinas Sosial meminta data di Desa/Kelurahan yang belum menerima Bantuan Sosial berupa Beras dan Uang</li> <li>2. Menerima Nama calon penerima Bansos Beras dan Uang</li> <li>3. Memerintahkan Staf untuk mengetik usulan penetapan penerima Bansos Beras dan Uang</li> <li>4. Melaksanakan Verifikasi data</li> <li>5. Penandatanganan Hasil Verifikasi oleh Tim Verifikasi</li> <li>6. Pembuatan Rekomendasi Penerima Bantuan Sosial Beras dan Uang</li> <li>7. Paraf Rekomendasi Penerima Bantuan Sosial Beras dan Uang</li> <li>8. Penandatanganan Rekomendasi Penerima Bantuan Sosial Beras dan Uang</li> <li>9. Penyampaian Rekomendasi ke BAPPEDA Tanah Laut untuk di masukkan ke RKPD</li> <li>10. Pembahasan Anggaran</li> <li>11. Hasil Pembahasan masuk dalam DPA Dinas Sosial</li> <li>12. Memerintahkan Pembuatan Draf Penetapan Calon Penerima oleh BUPATI</li> <li>13. Pamarapan Surat Penetapan Calon Penerima Bantuan Sosial</li> <li>14. Penerimaan SK Penetapan</li> <li>15. Perintah Pencairan</li> <li>16. Memberitahu Desa/Kelurahan agar KPM Membuka Rekening Bank bagi penerima Bantuan Sosial Uang</li> <li>17. Penyelesaian Kontrak dengan BULOG</li> <li>18. Membuat Surat Permintaan Penyaluran Bantuan Sosial Beras ke Bulog</li> <li>19. Penyaluran Bantuan</li> </ol>
3.	Jangka penyelesaian	190 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis tanpa dipungut biaya
5.	Produk	Penyaluran Bantuan Sosial
6.	Pengelola Pengaduan	Kotak Saran dan WA. 0822-5225-4224

### B. Yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial;</li> <li>• Permensos RI No 32 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP di Lingkungan Kemensos RI;</li> <li>• PP Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pelenggaraan Kesejahteraan Sosial;</li> <li>• Permendagri RI No 99 Tahun 2019 tentang Perubahan Kelima atas peraturan Menteri Dalam Negeri No. 32 Tahun 2011 tentang Pedoman pemberian Hibah dan Bantuan Sosial yang bersumber dari APBD;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perda Nomor 6 Tahun 2022 tentang Kesejahteraan Sosial</li> <li>• Perbub Nomor 28 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penanganan, Pelaksanaan dan Penatausahaan, Pertanggungjawaban dan Pelaporan serta Monitoring dan Evaluasi Hibah dan Bantuan Sosial yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Tanah Laut;</li> </ul>
2	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat Tulis Kantor</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Printer</li> <li>4. Kendaraan Dinas</li> <li>5. Materai</li> </ol>
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami regulasi tentang abntuan sosial</li> <li>2. Memahami indikator tentang verifikasi dan validasi data</li> <li>3. Minimal pendidikakn SMA sederajat</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas
5	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan</li> </ol>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>A. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>B. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ol>



### 3. Layanan Bantuan Sosial bagi Korban Terdampak Bencana Alam dan Sosial

#### A. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Laporan Bencana secara Lisan/Tertulis
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan/Informasi Masyarakat/Desa/Kelurahan/BPBD/Dinsos Mengetahui Sendiri Menerima Nama calon penerima Bansos Beras dan Uang</li> <li>2. Melaporkan Kejadian Bencana dan Permohonan Persetujuan Penanganan</li> <li>3. Perintah Identifikasi</li> <li>4. Identifikasi Bencana (Jika tidak ada penetapan tanggap)</li> <li>5. Pengambilan langkah kebijakan saat tanpa penetapan tanggap</li> <li>6. Identifikasi Bencana (Jika ada penetapan tanggap) Kepala Dinas memerintahkan untuk meminta CBP ke BULOG</li> <li>7. Perintah Pengambilan Beras CBP</li> <li>8. Pengambilan Beras CBP</li> <li>9. Penyaluran logistik baik terencana maupun BTT dan atau</li> <li>10. Dapur Umum dan atau</li> <li>11. Shelter dan atau</li> <li>12. Ditampung di Rumah Singgah dan atau</li> <li>13. Reunifikasi</li> </ol>
3.	Jangka penyelesaian	2 Hari 2 Jam
4.	Biaya/tarif	Gratis tanpa dipungut biaya
5.	Produk	Pemberian Pemenuhan Kebutuhan Dasar Korban Terdampak Bencana
6.	Pengelola Pengaduan	Kotak Saran dan WA. 0822-5225-4224

#### B. Yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana;</li> <li>2. Permensos RI No 01 Tahun 2013 tentang Bantuan Sosial bagi Korban Bencana;</li> <li>3. PP Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pelenggaraan Kesejahteraan Sosial;</li> <li>4. Permendagri RI No. 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal;</li> <li>5. Permendagri RI No 99 Tahun 2019 tentang Perubahan Kelima atas peraturan Menteri Dalam Negeri No. 32 Tahun 2011 tentang Pedoman pemberian Hibah dan Bantuan Sosial yang bersumber dari APBD;</li> <li>6. Perda Nomor 6 Tahun 2022 tentang Kesejahteraan Sosial</li> <li>7. Perbub Nomor 28 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penanganan, Pelaksanaan dan Penatausahaan, Pertanggungjawaban dan Pelaporan serta Monitoring dan Evaluasi Hibah dan Bantuan Sosial yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Tanah Laut;</li> </ol>

		8. Perbub Nomor 26 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penanganan, Pelaksanaan dan Penatausahaan, Pertanggungjawaban dan Pelaporan serta Monitoring Belanja Tidak Terduga yang Bersumber Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Tanah Laut;
2	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Renja</li> <li>2. RKA</li> <li>3. DPA SKPD</li> <li>4. Komputer dan Printer</li> <li>5. Mobil RTU</li> <li>6. Tangki Air</li> <li>7. Tenda Pleton</li> <li>8. Tenda Keluarga</li> <li>9. Tenda Pengungsi</li> </ol>
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami tentang kebencanaan</li> <li>2. Memahami tentang pra, saat terjadi dan pasca bencana</li> <li>3. Memahami tentang penyaluran logistik kepada korban bencana</li> <li>4. Memahami tentang manajemen pengungsi</li> <li>5. Memahami tentang tata kelola logistik</li> <li>6. Memahami tentang Layanan Dukungan Psikososial</li> <li>7. Minimal pendidikkn SMA sederajat</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas
5	Jumlah pelaksana	10 (sepuluh) orang
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan</li> </ol>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>A. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>B. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ol>



#### 4. Layanan Anak terlantar

##### A. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan</li> <li>2. Usia 6 Tahun smpai dengan 18 tahun</li> <li>3. Berasal dari keluarga fakir miskin</li> <li>4. Anak yang dilalaikan oleh orang tuanya</li> <li>5. Anak yang tidak terpenuhi kebutuhan dasarnya</li> <li>6. Anak yang kehilangan hak asuhnya</li> <li>7. Anak yang mengalami perlakuan salah dan ditelantarkan oleh orang tua/keluarga</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan / Informasi Masyarakat / Desa / Kelurahan mengenai adanya anak terlantar baik yang diantar langsung maupun hanya informasi</li> <li>2. Jika pengantaran langsung (Registrasi, Assesment dan Intervensi)</li> <li>3. Perintah Penjangkauan (Jika Klien masih terlantar dan belum diantar ke Dinas Sosial)</li> <li>4. Identifikasi Bencana (Jika tidak ada penetapan tanggap)</li> <li>5. Penjangkauan untuk ditempatkan di rumah singgah</li> <li>6. Intervensi program :               <ol style="list-style-type: none"> <li>A. Rujukan ke Program Panti</li> <li>B. Reunifikasi</li> <li>C. Diusulkan ke anggaran bantuan sosial</li> <li>D. Pemenuhan Kebutuhan Dasar (Sandang dan Papan)Perintah Pengambilan Beras CBP</li> </ol> </li> </ol>
3.	Jangka penyelesaian	4 Hari 8 Jam
4.	Biaya/tarif	Gratis tanpa dipungut biaya
5.	Produk	Referal/Rujukan
6.	Pengelola Pengaduan	Kotak Saran dan WA. 0822-5225-4224

##### B. Yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak</li> <li>2. UU Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.</li> <li>3. UU Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak.</li> <li>4. Permendagri RI No. 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.</li> <li>6. Perda Nomor 6 Tahun 2022 tentang Kesejahteraan Sosial</li> </ol>
2	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat Tulis Kantor</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Printer</li> <li>4. Kendaraan Dinas</li> <li>5. Materai</li> </ol>
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami tentang regulasi anak</li> <li>2. Memahami tentang penanganan anak</li> <li>3. Memiliki kemampuan dalam konseling</li> <li>4. Memahami tentang pendampingan terhadap anak</li> <li>5. Minimal pendidikakn SMA sederajat</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas
5	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang

6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>A. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019.</li> <li>B. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan</li> </ol>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>A. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>B. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ol>



## 5. Layanan Orang terlantar

### A. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy KTP/Kartu Keluarga</li> <li>2. Tidak dapat kembali ke daerah asalnya</li> <li>3. Tidak ingat asal daerahnya</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan rekomendasi permohonan izin pengangkatan anak ke Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut</li> <li>2. Jika pengantaran langsung (Registrasi, Assesment dan Intervensi)</li> <li>3. Perintah Penjangkauan (Jika Klien masih terlantar dan belum diantar ke Dinas Sosial)</li> <li>4. Penjangkauan untuk ditempatkan di rumah singgah               <ol style="list-style-type: none"> <li>A. Intervensi program :</li> <li>B. Rujukan ke Program Panti</li> <li>C. Reunifikasi</li> <li>D. Diusulkan ke anggaran bantuan sosial</li> <li>E. Pemenuhan Kebutuhan Dasar (Sandang dan Pangan)</li> </ol> </li> </ol>
3.	Jangka penyelesaian	4 Hari 8 Jam
4.	Biaya/tarif	Gratis tanpa dipungut biaya
5.	Produk	Referal/Rujukan
6.	Pengelola Pengaduan	Kotak Saran dan WA. 0822-5225-4224

### B. Yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak</li> <li>2. UU Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.</li> <li>3. UU Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak.</li> <li>4. Permendagri RI No. 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.</li> <li>6. Perda Nomor 6 Tahun 2022 tentang Kesejahteraan Sosial</li> </ol>
2	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat Tulis Kantor</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Printer</li> <li>4. Kendaraan Dinas</li> <li>5. Materai</li> </ol>
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berijazah minimal SMA atau yang sederajat</li> <li>2. Memiliki pengetahuan dan pemahaman atas Permensos RI No. 110/HUK/2009 tentang Persyaratan Pengangkatan Anak</li> <li>3. Ramah dan berpenampilan menarik</li> <li>4. Mempunyai kemampuan mengoperasikan komputer</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas
5	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	A. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019.



		B. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan
8	Evaluasi kinerja pelaksana	A. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). B. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.

6. Layanan Bantuan Pengangkatan Anak (Adopsi)

A. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Laporan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengajukan rekomendasi permohonan izin pengangkatan anak ke Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut 2. Pj. Rehabilitasi Sosial melakukan peninjauan dan pemeriksaan lapangan untuk wawancara dengan Pemohon ( Calon OrangTua Angkat ) 3. Berkas Permohonan apabila tidak memenuhi syarat maka disampaikan surat pemberitahuan. Apabila memenuhi syarat , Pj. Rehabilitasi Sosial 4. Menyusun konsep permohonan izin pengangkatan anak 5. Konsep surat rekomendasi disampaikan kepada Kepala Bidang untuk ditelaah dan diparaf 6. Kepala Dinas menandatangani rekomendasi permohonan izin pengangkatan anak. 7. Rekomendasi diserahkan ke Pj. Rehabilitasi Sosial 8. Pekerja sosial mengajukan surat rekomendasi permohonan izin pengangkatan anak ke Dinas Sosial Provinsi
3.	Jangka penyelesaian	17 Hari 3 Jam 30 Menit
4.	Biaya/tarif	Gratis tanpa dipungut biaya
5.	Produk	Surat Rekomendasi Pengangkatan Anak (ADOPSI)
6.	Pengelola Pengaduan	Kotak Saran dan WA. 0822-5225-4224

B. Yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. UU No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak 2. UU No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 3. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Permensos RI No. 110/HUK/2009 tentang Persyaratan Pengangkatan Anak 5. Permendagri No. 52 Tahun 2011 tentang SOP dilingkungan Pemprop dan Kab/Kota 6. Permenpan RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi 7. Pemerintahan Permenpan RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 8. Perda Nomor 6 Tahun 2022 tentang Kesejahteraan Sosial



## 6. Layanan Bantuan Pengangkatan Anak (Adopsi)

### A. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Laporan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan rekomendasi permohonan izin pengangkatan anak ke Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut</li> <li>2. Pj. Rehabilitasi Sosial melakukan peninjauan dan pemeriksaan lapangan untuk wawancara dengan Pemohon ( Calon OrangTua Angkat )</li> <li>3. Berkas Permohonan apabila tidak memenuhi syarat maka disampaikan surat pemberitahuan. Apabila memenuhi syarat , Pj. Rehabilitasi Sosial</li> <li>4. Menyusun konsep permohonan izin pengangkatan anak</li> <li>5. Konsep surat rekomendasi disampaikan kepada Kepala Bidang untuk ditelaah dan diparaf</li> <li>6. Kepala Dinas menandatangani rekomendasi permohonan izin pengangkatan anak.</li> <li>7. Rekomendasi diserahkan ke Pj. Rehabilitasi Sosial</li> <li>8. Pekerja sosial mengajukan surat rekomendasi permohonan izin pengangkatan anak ke Dinas Sosial Provinsi</li> </ol>
3.	Jangka penyelesaian	17 Hari 3 Jam 30 Menit
4.	Biaya/tarif	Gratis tanpa dipungut biaya
5.	Produk	Surat Rekomendasi Pengangkatan Anak (ADOPSI)
6.	Pengelola Pengaduan	Kotak Saran dan WA. 0822-5225-4224

### B. Yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak</li> <li>2. UU No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial</li> <li>3. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Permensos RI No. 110/HUK/2009 tentang Persyaratan Pengangkatan Anak</li> <li>5. Permendagri No. 52 Tahun 2011 tentang SOP dilingkungan Pemprop dan Kab/Kota</li> <li>6. Permenpan RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi</li> <li>7. Pemerintahan Permenpan RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>8. Perda Nomor 6 Tahun 2022 tentang Kesejahteraan Sosial</li> </ol>
2	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat Tulis Kantor</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Printer</li> <li>4. Kendaraan Dinas</li> <li>5. Materai</li> <li>6. Kursi Roda</li> <li>7. Fasilitas Penampungan</li> </ol>
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>A. Memahami tentang regulasi Lansia dan Disabilitas Terlantar</li> <li>B. Memahami tentang penanganan Lansia dan Disabilitas Terlantar</li> <li>C. Mampu melakukan verifikasi dan validasi data</li> <li>D. Minimal pendidikakn SMA sederajat</li> </ol>

4	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas
5	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>A. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019.</li> <li>B. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan</li> </ol>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>A. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>B. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ol>



## 7. Layanan Layanan Pendampingan Anak Berhadapan dengan Hukum (ABH)

### A. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permintaan Pendampingan</li> <li>2. Usia anak telah berumur 12 tahun dan belum mencapai 18 tahun</li> <li>3. Anak yang disangka, didakwa atau dijatuhi pidana</li> <li>4. Anak yang menjadi korban tindak pidana atau yang melihat dan/atau mendengar sendiri terjadinya suatu tindak pidana</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan dari Kepolisian untuk melakukan pendampingan terhadap Anak Berhadapan dengan Hukum (ABH)</li> <li>2. Perintah Pendampingan</li> <li>3. Pendampingan Assesment secara mendalam Anak Berhadapan dengan Hukum (ABH) melalui Pendamping Sosial</li> <li>4. Menyusun konsep permohonan izin pengangkatan anak</li> <li>5. Klien menerima pendampingan</li> </ol>
3.	Jangka penyelesaian	30 Hari 1 Jam
4.	Biaya/tarif	Gratis tanpa dipungut biaya
5.	Produk	Pendampingan Klien ABH
6.	Pengelola Pengaduan	Kotak Saran dan WA. 0822-5225-4224

### B. Yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU Nomor 23 Tahun 2002 dengan Perubahan UU Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak</li> <li>2. UU No. 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak</li> <li>3. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Prosedur Operasional</li> <li>4. Perda Nomor 6 Tahun 2022 tentang Kesejahteraan Sosial</li> </ol>
2	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat Tulis Kantor</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Printer</li> <li>4. Kendaraan Dinas</li> <li>5. Materai</li> <li>6. Format isian rekomendasi pendampingan ABH</li> </ol>
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>A. Memahami tentang regulasi Lansia dan Disabilitas Terlantar</li> <li>B. Memahami tentang penanganan Lansia dan Disabilitas Terlantar</li> <li>C. Mampu melakukan verifikasi dan validasi data</li> <li>D. Minimal pendidikn SMA sederajat</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas
5	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	A. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019.

		B. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan
8	Evaluasi kinerja pelaksana	A. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). B. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.



## 8. Layanan Mundur BPJS

### C. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Kelengkapan Berkas
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Mengajukan Permohonan (dengan melengkapi syarat) 2. Diterima Front Office 3. Data Lengkap input/Data Tidak Lengkap (dikembalikan) 4. Front Office Melakukan input data draf rekomendasi 5. Pamarafan dan penandatanganan 6. Penyerahan Rekomendasi
3.	Jangka penyelesaian	45 Menit
4.	Biaya/tarif	Gratis tanpa dipungut biaya
5.	Produk	Surat Rekomendasi
6.	Pengelola Pengaduan	Kotak Saran dan WA. 0822-5225-4224

### D. Yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial. 3. Peraturan Menteri Sosial Republik nomor 8 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota 4. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tata Cara Perubahan Data Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal 6. Perda Nomor 6 Tahun 2022 tentang Kesejahteraan Sosial
2.	Sarana, prasarana/ fasilitas	1. Ruang tunggu 2. Buku register 3. Banner 4. Antrian 5. Komputer, Printer dan Jaringan 6. Kipas Angin 7. TV, Kursi Tunggu 8. Smoking Area 9. Pojok bermain 10. Pojok Baca 11. Jaringan Wifi 12. Toilet 13. Ruang Laktasi 14. Kursi Roda 15. Jalur RAM
3.	Kompetensi pelaksana	1. SLTA, D-3, S-1; 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) 3. Memiliki pengetahuan tentang Peraturan Pelayanan 4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis; 5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim 6. Mampu mengoperasikan komputer

4	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas
5	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>A. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019.</li> <li>B. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen kependudukan</li> </ol>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>A. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>B. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ol>



STANDAR PELAYANAN

**9. TANDA DAFTAR DAN / ATAU IJIN OPERASIONAL LKS**

A. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan untuk mendapatkan tanda daftar dan ijin operasional dari LKS</li> <li>2. FC Akta Notaris (Bukti Berbadan Hukum) pendirian LKS</li> <li>3. FC Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga LKS</li> <li>4. FC KTP/ Identitas Ketua, Sekretaris dan Bendahara LKS</li> <li>5. FC Rekening Bank dan NPWP atas nama LKS</li> <li>6. Profil LKS yang berisi Progam Kerja dan Layanan LKS, Data klasifikasi dan Jumlah warga binaan LKS, Staf Pelaksana LKS dll</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang dengan membawa semua persyaratan yang ditentukan</li> <li>2. Front Office (FO) mengecek kelengkapan berkas, apabila tidak lengkap berkas dikembalikan untuk dilengkapi terlebih dahulu</li> <li>3. FO menyerahkan berkas ke bidang teknis</li> <li>4. Staf bidang teknis memeriksa kelengkapan persyaratan, membuat draft surat Tanda Daftar / Ijin Operasional LKS, dan memberikan penomoran</li> <li>5. Penelaahan berkas, pamarafan surat Tanda Daftar / Ijin Operasional LKS oleh Subkor/PJ teknis dan Kepala Bidang PSPFM</li> <li>6. Surat Tanda Daftar / Ijin Operasional LKS ditandatangani oleh Kepala Dinas / Sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut</li> <li>7. Staf bidang teknis mengarsipkan kelengkapan berkas Tanda Daftar / Ijin Operasional LKS dan menyerahkan Tanda Daftar / Ijin Operasional LKS ke FO</li> <li>8. FO menyerahkan Surat berkas Tanda Daftar / Ijin Operasional LKS kepada Pemohon</li> <li>9. Pemohon menerima Surat Tanda Daftar / Ijin Operasional LKS, selesai</li> </ol>
3.	Jangka penyelesaian	1 Hari Kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5.	Produk	Surat Tanda Daftar / Ijin Operasional LKS
6.	Pengelola Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran</li> <li>2. WA. 0822-5225-4224</li> <li>3. Medsos (FB / Instagram)</li> </ol>

B. Yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (LN RI tahun 2009 No.12, TLN RI No. 4967)</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.</li> <li>3. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia, Nomor 184, Tahun 2011, Tentang. Lembaga Kesejahteraan Sosial.</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia, Nomor 22, Tahun 2016, Tentang Standar Nasional Lembaga Kesejahteraan Sosial.</li> <li>5. Perda Nomor 6 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial</li> </ol>
2	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu</li> <li>2. Buku register</li> <li>3. Antrian</li> <li>4. Komputer, Printer dan Jaringan</li> <li>5. Kipas Angin</li> <li>6. TV, Kursi Tunggu</li> <li>7. Mushola / Ruang Ibadah</li> <li>8. Smoking Area</li> <li>9. Pojok bermain</li> <li>10. Pojok Baca</li> <li>11. Jaringan Wifi</li> <li>12. Toilet</li> <li>13. Ruang Laktasi</li> <li>14. Kursi Roda</li> <li>15. Jalur RAM</li> </ol>
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SLTA, D-3, S-1;</li> <li>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun)</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang Peraturan Pelayanan</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim</li> <li>6. Mampu mengoperasikan computer</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas
5	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen</li> </ol>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ol>



## STANDAR PELAYANAN

### 10. TANDA DAFTAR KARANG TARUNA

#### A. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan dari Kepala Desa</li> <li>2. FC. Anggaran Dasar / Anggaran Rumah Tangga KT</li> <li>3. FC Surat Keputusan KT yang masih berlaku</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang dengan membawa semua persyaratan yang ditentukan</li> <li>2. Front Office (FO) mengecek kelengkapan berkas, apabila tidak lengkap berkas dikembalikan untuk dilengkapi terlebih dahulu</li> <li>3. FO menyerahkan berkas ke bidang teknis</li> <li>4. Staf bidang teknis memeriksa kelengkapan persyaratan, membuat draft surat Tanda Daftar KT dan memberikan penomoran</li> <li>5. Penelaahan berkas, pamarafan surat oleh Subkor/PJ teknis dan Kepala Bidang PSPFM</li> <li>6. Surat Tanda Daftar KT ditandatangani oleh Kepala Dinas / Sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut</li> <li>7. Staf bidang teknis mengarsipkan kelengkapan berkas Tanda Daftar KT dan menyerahkan surat Tanda Daftar KT ke FO</li> <li>8. FO menyerahkan Surat Tanda Daftar KT kepada Pemohon</li> <li>9. Pemohon menerima Surat Tanda Daftar KT, selesai</li> </ol>
3.	Jangka penyelesaian	1 Hari Kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5.	Produk	Surat Tanda Daftar Karang Taruna
6.	Pengelola Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran</li> <li>2. WA. 0822-5225-4224</li> <li>3. Medsos (FB / Instagram)</li> </ol>

#### B. Yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (LN RI tahun 2009 No.12, TLN RI No. 4967)</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.</li> <li>3. Peraturan Menteri Sosial Nomor 25 Tahun 2019 tentang Karang Taruna</li> <li>4. Perda Nomor 6 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial</li> </ol>
2	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu</li> <li>2. Buku register</li> <li>3. Antrian</li> <li>4. Komputer, Printer dan Jaringan</li> <li>5. Kipas Angin</li> <li>6. TV, Kursi Tunggu</li> <li>7. Mushola / Ruang Ibadah</li> <li>8. Smoking Area</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>9. Pojok bermain</li> <li>10. Pojok Baca</li> <li>11. Jaringan Wifi</li> <li>12. Toilet</li> <li>13. Ruang Laktasi</li> <li>14. Kursi Roda</li> <li>15. Jalur RAM</li> </ul>
3	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. SLTA, D-3, S-1;</li> <li>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun)</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang Peraturan Pelayanan</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim</li> <li>6. Mampu mengoperasikan komputer</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas
5	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ul>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen</li> </ul>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ul>



STANDAR PELAYANAN

**11. REKOMENDASI PUNGUTAN UANG / BARANG (PUB)**

A. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan dari Ketua Organisasi</li> <li>2. FC Akte Notaris Pendirian Organisasi (Bukti Berbadan Hukum)</li> <li>3. Proposal PUB berisi maksud dan tujuan PUB, target PUB, lokasi PUB, petugas PUB, lama PUB dll</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang dengan membawa semua persyaratan yang ditentukan</li> <li>2. Front Office (FO) mengecek kelengkapan berkas, apabila tidak lengkap berkas dikembalikan untuk dilengkapi terlebih dahulu</li> <li>3. FO menyerahkan berkas ke bidang teknis</li> <li>4. Staf bidang teknis memeriksa kelengkapan persyaratan, membuat draft surat Rekomendasi PUB dan memberikan penomoran</li> <li>5. Penelaahan Proposal, Pamarafan surat oleh Subkor/PJ teknis dan Kepala Bidang PSPFM</li> <li>6. Surat Rekomendasi PUB ditandatangani oleh Kepala Dinas / Sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut</li> <li>7. Staf bidang teknis mengarsipkan kelengkapan berkas Surat Rekomendasi PUB dan menyerahkan surat Rekomendasi PUB ke FO</li> <li>8. FO menyerahkan Surat Rekomendasi PUB Pemohon</li> <li>9. Pemohon menerima Surat Rekomendasi PUB, selesai</li> </ol>
3.	Jangka penyelesaian	1 Hari Kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5.	Produk	Surat Rekomendasi Pengumpulan Uang Barang / PUB
6.	Pengelola Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran</li> <li>2. WA. 0822-5225-4224</li> <li>3. Medsos (FB / Instagram)</li> </ol>

B. Yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 9 Tahun 1961 tentang Pengumpulan Barang</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2011 tentang Kesejahteraan Sosial</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 29 tahun 1980 tentang pelaksanaan pengumpulan sumbangan</li> <li>4. Keputusan Menteri Sosial RI Nomor 56/HUK/1996 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan</li> <li>5. Permensos Permensos Nomor 8 Tahun 2021</li> <li>6. Permensos Permensos Nomor 4 Tahun 2021</li> <li>7. Perda Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial</li> </ol>
2	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu</li> <li>2. Buku register</li> <li>3. Antrian</li> <li>4. Komputer, Printer dan Jaringan</li> <li>5. Kipas Angin</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>8. Smoking Area</li> <li>9. Pojok bermain</li> <li>10. Pojok Baca</li> <li>11. Jaringan Wifi</li> <li>12. Toilet</li> <li>13. Ruang Laktasi</li> <li>14. Kursi Roda</li> <li>15. Jalur RAM</li> </ul>
3	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. SLTA, D-3, S-1;</li> <li>2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun)</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang Peraturan Pelayanan</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim</li> <li>6. Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>7. Memiliki kemampuan dan akses untuk membuka Aplikasi DTKS</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas
5	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ul>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen</li> </ul>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ul>



STANDAR PELAYANAN

**12. Surat Keterangan Terdaftar DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial)**

A. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. FC KTP/Identitas Pemohon</li> <li>2. FC Kartu Keluarga</li> <li>3. Surat Keterangan dari Desa / Kelurahan</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang dengan membawa semua persyaratan yang ditentukan</li> <li>2. Front Office (FO) mengecek kelengkapan berkas, apabila tidak lengkap berkas dikembalikan untuk dilengkapi terlebih dahulu</li> <li>3. FO menyerahkan berkas ke bidang teknis</li> <li>4. Staf bidang teknis memeriksa kelengkapan persyaratan, membuat draft surat Keterangan Terdaftar DTKS dan memberikan penomoran</li> <li>5. Penelaahan berkas, Pamarafan surat oleh Subkor/PJ teknis dan Kepala Bidang PSPFM</li> <li>6. Surat surat Keterangan Terdaftar DTKS ditandatangani oleh Kepala Dinas / Sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut</li> <li>7. Staf bidang teknis mengarsipkan kelengkapan berkas Surat surat Keterangan Terdaftar DTKS dan menyerahkan surat surat Keterangan Terdaftar DTKS ke FO</li> <li>8. FO menyerahkan Surat surat Keterangan Terdaftar DTKS ke Pemohon</li> <li>9. Pemohon menerima surat Keterangan Terdaftar DTKS, selesai</li> </ol>
3.	Jangka penyelesaian	1 Hari Kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5.	Produk	Surat Keterangan Terdaftar DTKS
6.	Pengelola Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran</li> <li>2. WA. 0822-5225-4224</li> <li>3. Medsos (FB / Instagram)</li> </ol>

B. Yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.</li> <li>3. Peraturan Menteri Sosial No. 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial</li> <li>4. Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial</li> </ol>
2	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu</li> <li>2. Buku register</li> <li>3. Antrian</li> <li>4. Komputer, Printer dan Jaringan</li> <li>5. Kipas Angin</li> <li>6. TV, Kursi Tunggu</li> <li>7. Mushola / Ruang Ibadah</li> </ol>

		8. Smoking Area 9. Pojok bermain 10. Pojok Baca 11. Jaringan Wifi 12. Toilet 13. Ruang Laktasi 14. Kursi Roda 15. Jalur RAM
3	Kompetensi pelaksana	1. SLTA, D-3, S-1; 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) 3. Memiliki pengetahuan tentang Peraturan Pelayanan 4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis; 5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim 6. Mampu mengoperasikan komputer 7. Memiliki kemampuan dan akses untuk membuka Aplikasi DTKS
4	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas
5	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan pelayanan	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019. 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.



STANDAR PELAYANAN

**13. Surat Keterangan Sanding Data dengan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)**

A. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan Sanding Data dengan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)</li> <li>2. Data hardcopy dan file yang akan disanding dengan format excel</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang dengan membawa semua persyaratan yang ditentukan</li> <li>2. Front Office (FO) mengecek kelengkapan berkas, apabila tidak lengkap berkas dikembalikan untuk dilengkapi terlebih dahulu</li> <li>3. FO menyerahkan berkas ke bidang teknis</li> <li>3. Staf bidang teknis memeriksa kelengkapan persyaratan, membuat draft surat Keterangan Sanding Data dengan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) dan memberikan penomoran</li> <li>4. Proses penyandingan data, Pamarafan surat oleh Subkor/PJ teknis dan Kepala Bidang PSPFM</li> <li>5. Surat Keterangan Sanding DTKS ditandatangani oleh Kepala Dinas / Sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut</li> <li>6. Staf bidang teknis mengarsipkan kelengkapan berkas Surat Keterangan Sanding DTKS dan menyerahkan Surat Keterangan Sanding DTKS ke FO</li> <li>7. FO menyerahkan Surat Keterangan Sanding DTKS kepada Pemohon</li> <li>8. Pemohon menerima Surat Keterangan Sanding DTKS Rekomendasi, selesai</li> </ol>
3.	Jangka penyelesaian	1 Hari Kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5.	Produk	Surat Keterangan Sanding DTKS
6.	Pengelola Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran</li> <li>2. WA. 0822-5225-4224</li> <li>3. Medsos (FB / Instagram)</li> </ol>

B. Yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.</li> <li>3. Peraturan Menteri Sosial No. 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial</li> <li>4. Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial</li> <li>5. Peraturan Bupati Tanah Laut No. 51 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati No. 38 Tahun 2020 tentang Pencegahan Penyebaran dan Penanggulangan Dampak Covid-19 terhadap Penyelenggaraan Pemerintahan Desa</li> </ol>

2	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu</li> <li>2. Buku register</li> <li>3. Antrian</li> <li>4. Komputer, Printer dan Jaringan</li> <li>5. Kipas Angin</li> <li>6. TV, Kursi Tunggu</li> <li>7. Mushola / Ruang Ibadah</li> <li>8. Smoking Area</li> <li>9. Pojok bermain</li> <li>10. Pojok Baca</li> <li>11. Jaringan Wifi</li> <li>12. Toilet</li> <li>13. Ruang Laktasi</li> <li>14. Kursi Roda</li> <li>15. Jalur RAM</li> </ol>
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SLTA, D-3, S-1;</li> <li>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun)</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang Peraturan Pelayanan</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim</li> <li>6. Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>7. Memiliki kemampuan dan akses untuk membuka aplikasi dan penyandingan DTKS</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas
5	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen</li> </ol>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li> </ol>



STANDAR PELAYANAN

14. Rekomendasi BPNT Buku Tabungan / Kartu ATM KKS untuk Pembuatan Baru, Rusak, Pin Terblokir dan Hilang

A. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan Rekomendasi BPNT Buku Tabungan / Kartu ATM KKS untuk Pembuatan Baru                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- FC KTP</li> <li>- FC Kartu Keluarga</li> <li>- Surat Keterangan dari Kelurahan / Desa Setempat</li> <li>- Cek Data di BNBA Penerima</li> </ul> </li> <li>2. Surat Permohonan Rekomendasi BPNT Buku Tabungan / Kartu ATM KKS untuk Pembuatan baru karena Rusak / Pin Terblokir :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- FC KTP</li> <li>- FC Kartu Keluarga</li> <li>- FC Kartu KKS / ATM</li> <li>- FC Buku Tabungan</li> <li>- Surat Keterangan dari Kelurahan / Desa Setempat</li> </ul> </li> <li>3. Surat Permohonan Rekomendasi BPNT Buku Tabungan / Kartu ATM KKS untuk Pembuatan karena Hilang :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- FC KTP</li> <li>- FC Kartu Keluarga</li> <li>- Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian</li> <li>- Surat Keterangan dari Kelurahan / Desa Setempat</li> </ul> </li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang dengan membawa semua persyaratan yang ditentukan</li> <li>2. Front Office (FO) mengecek kelengkapan berkas, apabila tidak lengkap berkas dikembalikan untuk dilengkapi terlebih dahulu</li> <li>3. FO menyerahkan berkas ke bidang teknis</li> <li>4. Staf bidang teknis memeriksa kelengkapan persyaratan, membuat draft surat Rekomendasi BPNT Buku Tabungan / Kartu ATM KKS untuk Pembuatan Baru, Rusak, Pin Terblokir dan Hilang dan memberikan penomoran</li> <li>5. Penelaahan permohonan pengecekan BNBA BPNT, Pamarafan surat oleh Subkor/PJ teknis dan Kepala Bidang PSPFM</li> <li>6. Surat Rekomendasi BPNT Buku Tabungan / Kartu ATM KKS untuk Pembuatan Baru, Rusak, Pin Terblokir dan Hilang ditandatangani oleh Kepala Dinas / Sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut</li> <li>7. Staf bidang teknis mengarsipkan kelengkapan berkas Surat Rekomendasi BPNT Buku Tabungan / Kartu ATM KKS untuk Pembuatan Baru, Rusak, Pin Terblokir dan Hilang dan menyerahkan surat ke FO</li> <li>8. FO menyerahkan Surat Rekomendasi BPNT Buku Tabungan / Kartu ATM KKS untuk Pembuatan Baru, Rusak, Pin Terblokir dan Hilang ke Pemohon</li> <li>10. Pemohon menerima Surat Rekomendasi BPNT Buku Tabungan / Kartu ATM KKS untuk Pembuatan Baru, Rusak, Pin Terblokir dan Hilang, selesai</li> </ol>

3.	Jangka penyelesaian	1 Hari Kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5.	Produk	Surat Rekomendasi BPNT Buku Tabungan / Kartu ATM KKS untuk Pembuatan Baru, Rusak, Pin Terblokir dan Hilang
6.	Pengelola Pengaduan	1. Kotak Saran 2. WA. 0822-5225-4224 3. Medsos (FB / Instagram)

**B. Yang terkait dengan proses dalam pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yaitu :**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2011 tentang Kesejahteraan Sosial</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.</li> <li>3. Peraturan Menteri Sosial No. 5 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Program Sembako</li> <li>4. Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial</li> </ol>
2	Sarana, prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu</li> <li>2. Buku register</li> <li>3. Antrian</li> <li>4. Komputer, Printer dan Jaringan</li> <li>5. Kipas Angin</li> <li>6. TV, Kursi Tunggu</li> <li>7. Mushola / Ruang Ibadah</li> <li>8. Smoking Area</li> <li>9. Pojok bermain</li> <li>10. Pojok Baca</li> <li>11. Jaringan Wifi</li> <li>12. Toilet</li> <li>13. Ruang Laktasi</li> <li>14. Kursi Roda</li> <li>15. Jalur RAM</li> </ol>
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SLTA, D-3, S-1;</li> <li>2. Berpenampilan menarik ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun)</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang Peraturan Pelayanan</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>5. Memiliki kemampuan kerjasama Tim</li> <li>6. Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>7. Mempunyai akses pengecekan data BNBA BPNT</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas
5	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>



7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019.</li><li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli) untuk semua penerbitan dokumen</li></ol>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).</li><li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Kepala Dinas minimal setiap 1 (satu) bulan sekali.</li></ol>

## STANDAR PELAYANAN

## 15. PELAYANAN PENGADUAN E-LAPOR

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</li> <li>• Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>• Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.</li> <li>• Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.</li> <li>• Peraturan Menteri Sosial Republik Nomor 8 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota.</li> <li>• Perpres Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik.</li> <li>• Perbub Kab. Tanah Laut Nomor 118 Tahun 2020 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR).</li> <li>• Keputusan Bupati Kab. Tanah Laut Nomor 188.45/817-KUM/2023 tentang penetapan operator pelayanan informasi publik (PPID) dan pelayanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) pada satuan kerja perangkat daerah di ruang lingkup pemerintah Kab. Tanah Laut.</li> </ul>
2	Persyaratan Pelayanan	Pelapor membuka aplikasi E-LAPOR Kab. Tanah Laut kemudian admin menyampaikan pada operator E-LAPOR DINAS SOSIAL untuk ditindaklanjuti.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemberitahuan dari Admin pada grup E-LAPOR.</li> <li>2. Operator masuk pada aplikasi E-LAPOR.</li> <li>3. Pengaduan diteruskan ke Bidang Teknis untuk ditindaklanjuti.</li> <li>4. Rapat teknis tindaklanjut.</li> <li>5. Tindaklanjut dituangkan pada aplikasi E-LAPOR</li> </ol>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Menerima jawaban 1 (satu) hari sejak pengaduan diterima oleh operator aplikasi E-LAPOR.
5	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima dan menampung laporan/pengaduan/saran dari warga.</li> <li>2. Menyelesaikan setiap laporan/pengaduan/saran dari Masyarakat.</li> </ol>
7	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. WA : 0822-5225-4224</li> <li>3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> <li>4. Email : <a href="mailto:dinsostala@gmail.com">dinsostala@gmail.com</a></li> </ol>
8	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 WITA</li> <li>b. Jumat : 08.00 – 11.30 WITA</li> </ol>
9	Sarana, prasarana/ fasilitas	<p>Sarana, prasarana dan atau fasilitas yang ada di Dinas Sosial Kab. Tanah Laut.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Jaringan</li> </ol>
10	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SLTA, D-3, S-1;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan tentang Peraturan Pelayanan;</li> <li>3. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>4. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>5. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> </ol>



		6. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
11	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas
12	Jumlah pelaksana	1 (satu) orang administrator
13	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP)</li> <li>2. Adanya Kode Etik Pegawai</li> </ol>
14	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Apabila Masyarakat ingin mengetahui informasi lebih lanjut tentang E-Lapor, maka Masyarakat bisa datang langsung ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Tanah Laut atau kunjungi halaman <a href="https://portal.tanahlautkab.go.id/">https://portal.tanahlautkab.go.id/</a></p>
15	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>2. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai Upaya perbaikan pelayanan.</li> </ol>

STANDAR PELAYANAN

16. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</li> <li>• Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>• Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.</li> <li>• Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.</li> <li>• Peraturan Menteri Sosial Republik Nomor 8 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota.</li> <li>• Perpres Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik.</li> </ul>
2	Persyaratan Pelayanan	Penerima atau pengguna layanan datang langsung ke Dinas Sosial Kab. Tanah Laut.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PPKS datang langsung ke Front Office dengan mengambil No.Antrian.</li> <li>2. Front Office menerima pengaduan.</li> <li>3. Diarahkan ke kursi tunggu konsultasi / pengaduan.</li> <li>4. Front Office memberitahukan kepada Bidang Teknis.</li> <li>5. Bidang Teknis menerima klien di ruang pengaduan/konsultasi untuk dilakukan konseling/assessment, koordinasi atau pengaduan.</li> </ol>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari kerja
5	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima dan menampung laporan/pengaduan/saran dari warga.</li> <li>2. Menyelesaikan setiap laporan/pengaduan/saran dari Masyarakat.</li> </ol>
7	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Bidang Teknis
8	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 WITA</li> <li>b. Jumat : 08.00 – 11.30 WITA</li> </ol>
9	Sarana, prasarana/ fasilitas	<p>Sarana, prasarana dan atau fasilitas yang ada di Dinas Sosial Kab. Tanah Laut.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja</li> <li>2. Kursi</li> <li>3. Ruang pengaduan</li> </ol>
10	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki pengetahuan tentang Peraturan Pelayanan;</li> <li>2. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis;</li> <li>3. Memiliki kemampuan kerjasama Tim;</li> <li>4. Disiplin dan taat waktu pelayanan.</li> </ol>
11	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas
12	Jumlah pelaksana	Tim Teknis



13	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
14	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman sesuai dengan Standar dari Permendagri Nomor 109 Tahun 2019.</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar (pungli).</li> </ol>
15	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>2. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai Upaya perbaikan pelayanan.</li> </ol>