



PEMERINTAHAN KABUPATEN KUBU RAYA
DINAS SOSIAL

Jalan Ayani II No. A.16 Kode Pos 78391

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN KUBU RAYA

NOMOR 09 TAHUN 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN KUBU RAYA

KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN KUBU RAYA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Kubu Raya tentang Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Kubu Raya;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Kubu Raya di Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 101, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4751);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah terakhir kali dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik

Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Kabupaten Kubu Raya Nomor 14 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Kubu Raya Tahun 2017 nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kubu Raya nomor 55);
7. Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 79 Tahun 2021 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Kubu Raya;

Memperhatikan : Berita Acara Hasil pembahasan Standar Pelayanan yang dilaksanakan pada Forum Konsultasi Publik yang diselenggarakan pada tanggal 29 Desember 2023.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Kubu Raya sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Kubu Raya meliputi produk/jenis pelayanan :

1. Pendampingan Program Bantuan Sosial;
2. Usulan Bantuan Iuran JKN;
3. Penerbitan Surat Rekomendasi Izin Operasional Panti;
4. Penerbitan Surat Rekomendasi Hibah Bantuan Sosial Kepada Panti;
5. Penerbitan Surat Rekomendasi Pengangkatan Anak;
6. Pemberian Pendampingan dan Perlindungan Sosial bagi Anak Berhadapan dengan Hukum (ABH);
7. Pemberian Bantuan Bagi Korban Bencana Alam;
8. Pemberian Bantuan Bagi Korban Bencana Sosial;
9. Pemberian Bantuan Sosial Pemulangan Orang Terlantar, Anak Terlantar, Gelandangan Pengemis;
10. Penanganan Lansia Terlantar;
11. Penanganan Disabilitas Terlantar;

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan Kepala Dinas ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Sungai Raya
pada tanggal 02 Januari 2024

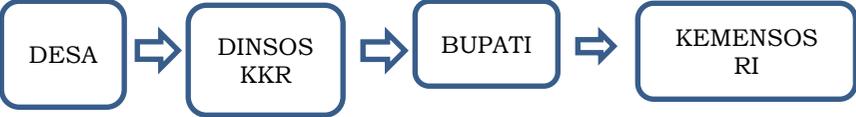
KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN KUBU RAYA



LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
 KABUPATEN KUBU RAYA
 NOMOR : 09 TAHUN 2024
 TANGGAL: 02 JANUARI 2024
 TENTANG: STANDAR PELAYANAN DINAS
 SOSIAL KABUPATEN KUBU RAYA

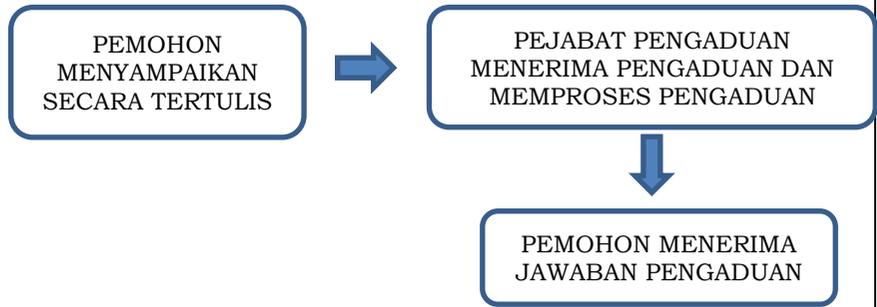
Standar Pelayanan Pendampingan Program Bantuan Sosial

1. Komponen Penyampaian layanan (*service delivery*)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | a. Surat Permohonan Permintaan Bantuan b. KTP c. KK d. Foto rumah bagian depan Pemohon |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Standar pelayanan | <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[DESA] --> B[DINSOS KKR] B --> C[BUPATI] C --> D[KEMENSOS RI] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengajuan usulan bantuan sosial melalui desa/kelurahan dan selanjutnya desa akan melakukan verifikasi kelayakan usulan DTKS maupun Program Bansos yang diajukan ke Dinas Sosial Kabupaten Kubu Raya. 2. Dinas Sosial Kabupaten Kubu Raya akan mengusulkan nama-nama calon Penerima bantuan sosial kepada Kepala Daerah. 3. Bupati Kubu Raya akan mengesahkan nama-nama calon penerima Bantuan Sosial. 4. Nama-nama calon penerima bantuan sosial yang sudah disahkan diusulkan oleh Dinas Sosial kepada Kementerian Sosial Republik Indonesia. |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan | Proses pengusulan bantuan Sosial selama 1 hari |
| 4. | Biaya Tarif | Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya) |
| 5. | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan Perbaikan Data 2. Permohonan cetak ulang Kartu KKS dan Buku Tabungan 3. Surat keterangan pengalihan pengambilan Bansos ke anggota keluarga lainnya. |
| 6. | Pengelola Pengaduan | a. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Kantor Dinas Sosial KKR Jl. Ayani II No. 16.A 2. Kotak saran 3. Website: dinsoskuburayakab.go.id 4. Email: dinassosialkkr@gmail.com 5. IG: Dinsoskuburaya 6. Fb: Dinsoskuburaya 7. LAPOR! melalui https://lapor.go.id |

8. No Telepon : 087814446665 (WA)

b. Alur penanganan pengaduan



- Komponen Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

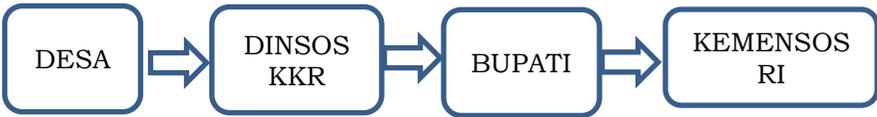
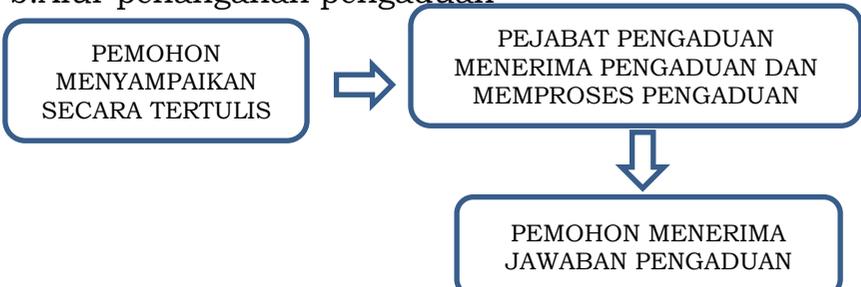
| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 150); 2. Undang-Undang No 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967); 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112) 4. Undang-Undang No 13 Tahun 2011 Tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 83; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 5235); 5. Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah {Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587; sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah {Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757. 6. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294); |
| 2. | Saran dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat duduk mengantri 2. WC 3. Tempat laktasi 4. Tempat parkir 5. Kotak pengaduan 6. Free Wifi 7. Alat pemadam api ringan |

| | | |
|----|--|--|
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Berpendidikan minimal SMA / sederajat. 2. Berpenampilan menarik, ramah dan supel. 3. Memiliki Pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan terkait. |
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung |
| 5. | Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas <i>front office</i> 1 (satu) orang 2. Pemeriksa berkas 1 (satu) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai Maklumat Pelayanan 2. Komitmen untuk menepati Pakta Integritas dan menolak segala bentuk gratifikasi dalam pelaksanaan pelayanan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <p>Dinas Sosial Kabupaten Kubu Raya menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas pelayanan informasi b. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan. c. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi d. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal e. Adanya alat pemadam kebakaran |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> a. Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala melalui koin kepuasan pelanggan; b. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana. |



Standar Pelayanan Pendampingan Program Bantuan Iuran JKN

1. Komponen Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|--|
| 1 | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> Surat Permohonan Permintaan bantuan KTP Pemohon KK Pemohon Foto rumah bagian depan Pemohon |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Standar pelayanan |  <pre> graph LR DESA[DESA] --> DINSOS_KKR[DINSOS KKR] DINSOS_KKR --> BUPATI[BUPATI] BUPATI --> KEMENSOS_RI[KEMENSOS RI] </pre> <ol style="list-style-type: none"> Pengajuan Usulan bantuan sosial melalui desa/kelurahan dan selanjutnya desa akan melakukan verifikasi kelayakan usulan DTKS maupun Program Bansos yang diajukan ke Dinas Sosial Kabupaten Kubu Raya. Dinas Sosial Kabupaten Kubu Raya akan mengusulkan nama-nama calon Penerima bantuan sosial kepada Kepala Daerah. Bupati Kubu Raya akan mengesahkan nama-nama calon penerima Bantuan Sosial. Nama-nama calon Penerima bantuan sosial yang sudah disahkan diusulkan oleh Dinas Sosial kepada Kementerian Sosial Republik Indonesia. |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan | Proses pengusulan bantuan sosial selama 1 hari |
| 4 | Biaya Tarif | Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya) |
| 5 | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> Tanda Bukti terdaftar dalam Data terpadu Kesejahteraan Sosial Surat Keterangan sebagai penerima bantuan PBI JKP |
| 6 | Pengelola Pengaduan | <p>a. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> Datang langsung ke Kantor Dinas Sosial KKR Jl. Ayani II No. 16.A Kotak saran Website: dinsoskuburayakab.go.id Email: dinassosialkkr@gmail.comIG: Dinsoskuburaya Fb: Dinsoskuburaya LAPOR! melalui https://lapor.go.id No Telepon : 087814446665 (WA) <p>b. Alur penanganan pengaduan</p>  <pre> graph TD A[PEMOHON MENYAMPAIKAN SECARA TERTULIS] --> B[PEJABAT PENGADUAN MENERIMA PENGADUAN DAN MEMPROSES PENGADUAN] B --> C[PEMOHON MENERIMA JAWABAN PENGADUAN] </pre> |

2. Komponen Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 150). 2. Undang-Undang No 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967); 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112). 4. Undang-Undang No 13 Tahun 2011 Tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 83; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235); 5. Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294); |
| 2 | Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat Duduk Mengantri 2. WC 3. Tempat Laktasi 4. Tempat Parkir 5. Kotak Pengaduan 6. Free Wifi 7. Alat Pemadam api ringan |

| | | |
|---|--|---|
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Berpendidikan minimal SMA/ sederajat. 2. Ramah dan supel. 3. Memiliki Pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan terkait. |
| 4 | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung |
| 5 | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas <i>front office</i> 1 (satu) orang 2. Pemeriksa berkas 1 (satu) orang |
| 6 | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai Maklumat Pelayanan 2. Komitmen untuk menepati Pakta Integritas dan menolak segala bentuk gratifikasi dalam pelaksanaan pelayanan. |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <p>Dinas Sosial Kabupaten Kubu Raya menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pelayanan informasi 2. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa 3. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi 4. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal 5. Adanya alat pemadam kebakaran |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala melalui koin kepuasan pelanggan; 2. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana. |

KEPALA DINAS SOSIAL



WASILUN

Standar Pelayanan Rekomendasi Izin Operasional Panti

1. Komponen Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

| No | Unsur | Uraian |
|----|---------------------------|---|
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Akta Notaris yang telah disahkan oleh Kemenhukham. 2. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Panti. 3. Program kerja jangka panjang, jangka menengah dan jangka pendek. 4. Surat Keterangan domisili sekretariat Panti. 5. Nomor Wajib Pajak (NPWP) milik Panti |
| 2 | Prosedur / Alur Pelayanan | <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[PEMOHON] --> B[Petugas Front Office] B --> C[Bidang RPJS] C --> D[Rekomendasi Izin Operasional Panti] D --> A C -- "Berkas tidak lengkap" --> A D -- "Berkas lengkap dan disetujui" --> A </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas dan kelengkapan persyaratan 2. Petugas melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas. 3. Disposisi Kepala Dinas 4. Draft Rekomendasi 5. Penyerahan Surat Rekomendasi yang sudah ditandatangani. |
| 3 | Waktu Pelayanan | 1 Hari |
| 4 | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5 | Produk | Surat Rekomendasi |
| 6 | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Kantor Dinas Sosial KKR Jl. Ayani II No. 16.A 2. Kotak saran 3. Website: dinsoskuburayakab.go.id 4. Email: dinassosialkkr@gmail.com IG: Dinsoskuburaya 5. Fb: Dinsoskuburaya 6. LAPOR! melalui https://lapor.go.id 7. No Telepon : 087814446665 (WA) |

2. Komponen Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

| No. | Unsur | Uraian |
|-----|--|---|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial 2. Peraturan Pemerintah No. 39 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial 3. Peraturan Menteri Sosial Nomor 184 Tahun 2011 Tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial |
| 2 | Sarana dan Prasarana | ATK, Printer, Komputer, Ruang Kerja, Meja Kursi, Ruang Tunggu, Parkir |
| 3 | Jumlah Pelaksana | 3 orang (Pengelola Data dan Informasi, pengelola layanan operasional, Operator Layanan Operasional) |
| 4 | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi. - Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. - Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun. |
| 5 | Pengawasan Internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Dinas dan Kepala Bidang masing-masing. |
| 6 | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. - Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 7 | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. - Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku. |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang, Sekretariat dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan - Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun |

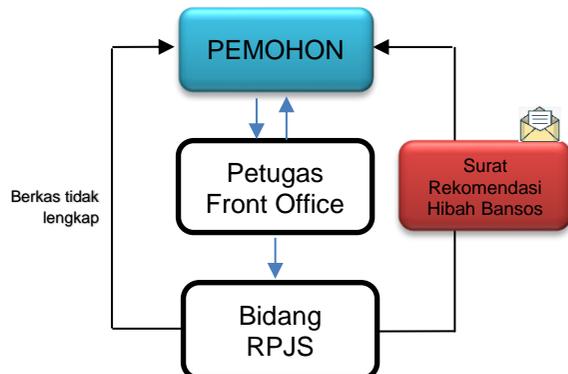
| | | |
|--|--|---|
| | | - Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik |
|--|--|---|

KEPALA DINAS SOSIAL



Standar Pelayanan Rekomendasi Hibah Bantuan Sosial kepada Panti

1. Komponen Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

| No | Unsur | Uraian |
|----|---------------------------|--|
| 1 | Persyaratan | <p>a. Bantuan Sosial :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotocopy KTP Penerima (Ketua dan Bendahara) <p>b. Hibah :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotocopy KTP Penerima (Ketua dan Bendahara) |
| 2 | Prosedur / Alur Pelayanan | <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[PEMOHON] --> B[Petugas Front Office] B --> A B --> C[Bidang RPJS] C --> D[Surat Rekomendasi Hibah Bansos] A -- "Berkas tidak lengkap" --> A </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon Menyerahkan Fotocopi KTP Penerima 2. Petugas meneliti dan mempelajari data kelengkapan administrasi 3. Data lengkap sesuai dengan Persyaratan & Ketentuan, segera Memproses Rekomendasi 4. Draft Rekomendasi 5. Penyerahan Surat Rekomendasi yang sudah ditandatangani. |
| 3 | Waktu Pelayanan | 1 Hari |
| 4 | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5 | Produk | Surat Rekomendasi |
| 6 | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Kantor Dinas Sosial KKR Jl. Ayani II No. 16.A 2. Kotak saran 3. Website: dinsoskuburayakab.go.id 4. Email: dinassosialkkr@gmail.comIG: Dinsoskuburaya 5. Fb: Dinsoskuburaya 6. LAPOR! melalui https://lapor.go.id 7. No Telepon : 087814446665 (WA) |

2. Komponen Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

| No | Unsur | Uraian |
|----|----------------------|---|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang kesejahteraan Sosial 2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 3. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 30 Tahun 2011 tentang Standar Nasional Pengasuhan Anak Dalam Lembaga 4. Keputusan Bersama Menteri Dalam Negeri dan Menteri Sosial Nomor 78 Tahun 1993 tentang Pembinaan Organisasi Sosial / Lembaga Swadaya masyarakat 5. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 184 tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial. 6. Permendagri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah. |
| 2 | Sarana dan Prasarana | ATK, Printer, Komputer, Ruang Kerja, Meja Kursi, Ruang Tunggu, Parkir |
| 3 | Jumlah Pelaksana | 3 orang (Pengelola Data dan Informasi, Pengelola Layanan Operasional, Operator Layanan Operasional) |
| 4 | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi. - Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. - Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun. |
| 5 | Pengawasan Internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Dinas dan Kepala Bidang masing-masing. |
| 6 | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. - Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |

| | | |
|---|--|---|
| 7 | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. - Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku. |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang, Sekretariat dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan - Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun - Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik |

KEPALA DINAS SOSIAL

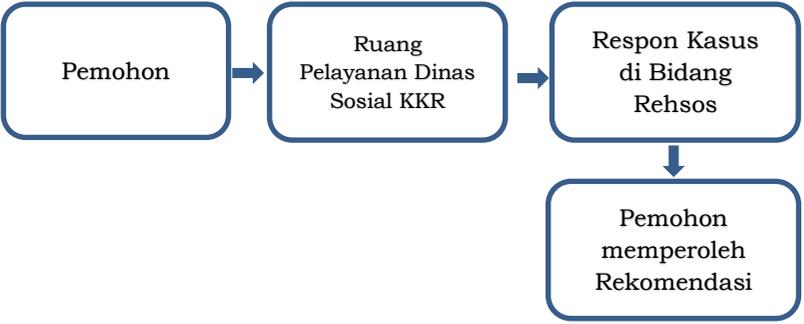


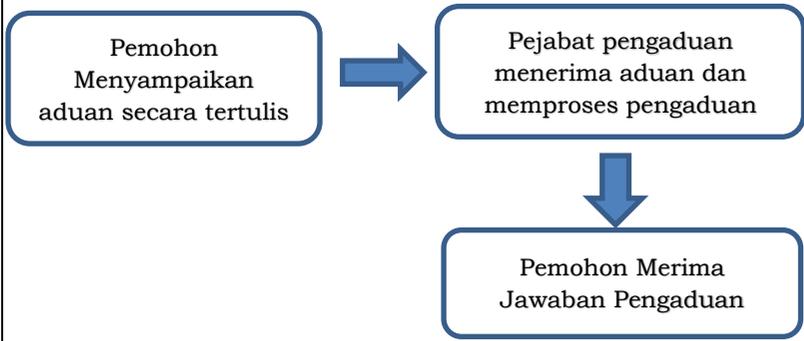
WASILUN

Standar Pelayanan Pengangkatan Anak

1. Komponen Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-----------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>1. Proposal Persyaratan Pengangkatan Anak</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Calon Orang Tua Angkat (COTA) dari Rumah Sakit Pemerintah 2. Surat Keterangan Kesehatan Jiwa COTA dari Dokter Spesialis Jiwa dari Rumah Sakit Pemerintah 3. Surat Keterangan tentang fungsi organ reproduksi COTA dari Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi Rumah Sakit Pemerintah. <ol style="list-style-type: none"> a. Copy Akta Kelahiran COTA b. Copy Akta Kelahiran CAA c. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) setempat d. Kartu Keluarga dan KTP COTA e. Copy Surat Nikah / Akta Perkawinan COTA f. Keterangan penghasilan dari tempat bekerja COTA g. Akta Kelahiran Calon Anak Angkat h. Foto calon orang tua angkat dan calon anak angkat i. Pas Foto 4X6 latar belakang merah, untuk orang tua angkat (2 lembar) j. Surat izin dari orang tua kandung/wali yang sah dari CAA (bermaterai) k. Surat keterangan persetujuan dari orang tua atau kerabat COTA (bermaterai) l. Surat pernyataan yang menyatakan bahwa : m. Pengangkatan anak demi perlindungan dan kepentingan terbaik bagi anak (bermaterai) n. COTA akan memperlakukan anak angkat dan anak kandung tanpa diskriminasi sesuai dengan hak – hak dan kebutuhan anak (bermaterai) o. COTA akan memberitahu kepada anak mengenai asal usulnya dengan memperhatikan kesiapan anak p. Surat pernyataan COTA yang menyatakan bahwa seluruh dokumen yang diajukan syah dan sesuai akta yang sebenarnya (bermaterai) <p>2. Persyaratan Calon Orang Tua Angkat</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Umur minimal 30 tahun dan maksimal 50 tahun berdasarkan bukti identitas diri yang sah (akta kelahiran, atau bukti lainnya) b. Telah menikah sekurang-kurangnya 5 tahun yang dibuktikan dengan Surat Nikah atau Akta Perkawinan Belum mempunyai anak, atau hanya mempunyai seorang anak c. Tidak mungkin mempunyai anak yang dibuktikan oleh Dokter Ahli Kandungan dari |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>Rumah Sakit Pemerintah</p> <ul style="list-style-type: none"> d. Se-Agama dengan anak yang diangkat e. Dalam keadaan mampu ekonomi berdasarkan surat keterangan dari tempatnya bekerja f. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang dikeluarkan dari kepolisian setempat g. Dalam keadaan sehat jasmani berdasarkan keterangan dari Dokter Pemerintah h. Dalam keadaan sehat secara mental berdasarkan keterangan Psikolog/Psikiater/Dokter i. Membuat pernyataan tertulis yang menyatakan kesanggupan calon orang tua angkat untuk : <ul style="list-style-type: none"> 1) Memenuhi kebutuhan jasmani, rohani, dan sosial anak secara wajar 2) Tidak melantarkan anak 3) Tidak memperlakukan anak secara semena - mena 4) Memperlakukan anak angkat sama dengan anak kandung 5) Telah mengasuh calon anak angkat selama 6 bulan. Berdasarkan Surat Keputusan dari Instansi Sosial Kabupaten/Kota tentang izin pengasuhan anak j. Bagi Orang Tua WNI yang tinggal diluar Negeri mengangkat anak WNI di Indonesia, maka calon orang tua tersebut harus berada di Indonesia selama k. proses pengangkatan anak tersebut berlangsung. |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan |  <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Ruang Pelayanan Dinas Sosial KKR] B --> C[Respon Kasus di Bidang Rehsos] C --> D[Pemohon memperoleh Rekomendasi] </pre> <ul style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Ruang Pelayanan Dinas Sosial untuk menyerahkan berkas permohonan; 2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas piket pada Ruang Pelayanan. Jika berkas permohonan tidak lengkap dan tidak benar, maka pemohon akan diminta untuk melengkapi. Jika berkas permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan dilanjutkan ke petugas verifikasi untuk diteliti dan diproses selanjutnya; |

| | | |
|----|-------------------------------------|--|
| | | 3. Pemohon memperoleh Rekomendasi |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan | Pelayanan diselesaikan dalam waktu paling lama 5 hari kerja. |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis/Tidak Dipungut Biaya) |
| 5. | Produk Pelayanan | Surat Permohonan Rekomendasi Adopsi |
| 6. | Pengelola Pengaduan | <p>a. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Kantor Dinas Sosial KKR Jl. Ayani II No. 16.A 2. Kotak saran 3. Website: dinsoskuburayakab.go.id 4. Email: dinassosialkkr@gmail.com IG: Dinsoskuburaya 5. Fb: Dinsoskuburaya 6. LAPOR! melalui https://lapor.go.id 7. No Telepon : 087814446665 (WA) <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph TD A[Pemohon Menyampaikan aduan secara tertulis] --> B[Pejabat pengaduan menerima aduan dan memproses pengaduan] B --> C[Pemohon Merima Jawaban Pengaduan] </pre> |

2. Komponen Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – undang Noomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara; 2. Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 3. Undang – Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak; 4. Undang – Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 1988 tentang Usaha Kesejahteraan Anak bagi Anak yang mempunyai Masalah; 6. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Pengangkatan Anak; 7. Surat Edaran Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 1979 mengenai pengangkatan Anak; 8. Keputusan Presiden Nomor 36 Tahun 1990 tentang Pengesahan <i>Convention On the Right Of the Child</i> (Konvensi Tentang Hak – Hak Anak); 9. Permensos Nomor 110/HUK/Th.2009 tentang Persyaratan Pengangkatan Anak; 10. Keputusan Menteri Sosial RI Nomor 40/HUK/KEP/IX/1980 tentang Organisasi Sosial; 11. Keputusan Menteri Sosial RI Nomor 58/HUK/1985 tentang TIM Pertimbangan Perizinan Pengangkatan Anak Antar Warga Negara Asing (<i>Inter Country Adoption</i>); |
| 8. | Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat Duduk Mengantri 2. WC 3. Tempat Laktasi 4. Tempat Parkir 5. Kotak Pengaduan 6. Free Wifi dan 7. Alat Pemadam api ringan |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Berpenampilan menarik 2. Menguasai SOP 3. Memiliki Pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait 4. Memiliki Pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik 5. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis 6. Mampu Berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7. Mampu berkerjasama dalam TIM 8. Mampu mengoperasikan computer dan mampu menguasai pengetahuan teknis |
| 10. | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung |
| 11. | Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Front office</i> 2. Pemeriksa berkas |

| | | |
|-----|--|---|
| 12. | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai dengan Maklumat Pelayanan 2. Komitmen untuk menepati Pakta Integritas dan menolak segala bentuk gratifikasi dalam pelaksanaan pelayanan. |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <p>Dinas Sosial Kabupaten Kubu Raya menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas pelayanan informasi; b. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; c. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; d. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal; e. Adanya alat pemadam kebakaran |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> a. Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala melalui koin kepuasan pelanggan; b. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana. |

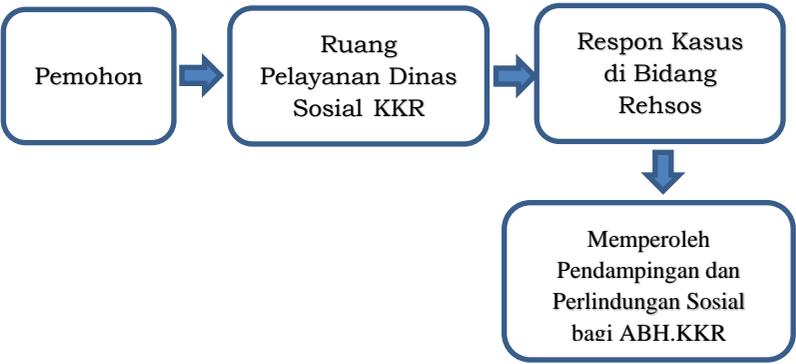
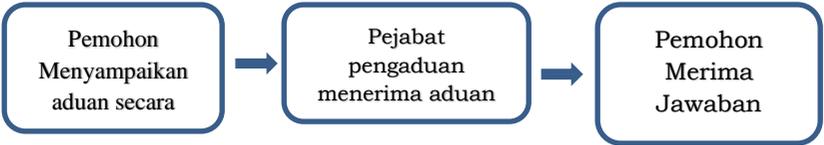
KEPALA DINAS SOSIAL



WASILUN

Standar Pelayanan Pendampingan dan Perlindungan Sosial bagi Anak Berhadapan dengan Hukum (ABH).

1. Komponen Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1. Form Penerimaan, Form Aseesmet, Laporan Sosial; 2. Mengisi Formulir Pengaduan 3. Kartu Tanda Penduduk (KTP) 4. Kartu Keluarga (KK) 5. Akte Kelahiran |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan |  <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Ruang Pelayanan Dinas Sosial KKR] B --> C[Respon Kasus di Bidang Rehsos] C --> D[Memperoleh Pendampingan dan Perlindungan Sosial bagi ABH.KKR] </pre> 1. Pemohon datang ke Ruang Pelayanan Dinas Sosial untuk melaporkan terkait ABH/AMPK; 2. Dinas Sosial melakukan respon kasus terkait laporan yang diterima dan diproses selanjutnya; 3. Pemohon memperoleh Pendampingan dan Perlindungan Sosial bagi ABH. |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan | Pelayanan diselesaikan dalam waktu paling lama 5 hari kerja. |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya) |
| 5. | Produk Pelayanan | Pendampingan dan Perlindungan Sosial bagi ABH |
| 6. | Pengelola Pengaduan | a. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Kantor Dinas Sosial KKR Jl. Ayani II No. 16.A 2. Kotak saran 3. Website: dinsoskuburayakab.go.id 4. Email: dinassosialkkr@gmail.com IG: Dinsoskuburaya 5. Fb: Dinsoskuburaya 6. LAPOR! melalui https://lapor.go.id 7. No Telepon : 087814446665 (WA) b. Alur Penanganan Pengaduan  <pre> graph LR A[Pemohon Menyampaikan aduan secara] --> B[Pejabat pengaduan menerima aduan] B --> C[Pemohon Merima Jawaban] </pre> |

2. Komponen Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang RI Nomor 11 Tahun 2009 tentang kesejahteraan sosial; 2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak; 3. Undang-undang Nomor 35 tahun 2014 tentang Perlindungan Anak; 4. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 1988 tentang Usaha Kesejahteraan Anak bagi Anak yang Mempunyai Masalah; 6. Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) No 1 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Diversi 7. Keputusan Presiden Nomor 36 Tahun 1990 tentang Pengesahan Convention On The Right Of The Child (Konvensi Tentang Hak - Hak Anak); 8. Permensos Nomor 09 tahun 2015 tentang Pedoman Rehabilitasi Sosial Anak Yang Berhadapan Dengan Hukum Oleh Lembaga Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial |
| 2. | Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> a. Tempat Duduk Mengantri b. WC c. Tempat Laktasi d. Tempat Parkir e. Kotak Pengaduan f. Free Wifi dan g. Alat Pemadam api ringan |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menguasai SOP 2. Memiliki Pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait 3. Memiliki Pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik 4. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis 5. Mampu Berkoordinasi dengan efektif dan efisien 6. Mampu berkerjasama dalam TIM 7. Mampu mengoperasikan computer dan mampu menguasai pengetahuan teknis |
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung |
| 5. | Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Front office 1 (satu) orang 2. Pemeriksa berkas 1 (satu) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai dengan Maklumat Pelayanan 2. Komitmen untuk menepati Pakta Integritas dan menolak segala bentuk gratifikasi |

| | | |
|----|--|--|
| | | dalam pelaksanaan pelayanan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <p>Dinas Sosial Kabupaten Kubu Raya menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pelayanan informasi; 2. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; 3. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; 4. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal; 5. Adanya alat pemadam kebakaran |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala melalui koin kepuasan pelanggan; 2. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana. |

KEPALA DINAS SOSIAL

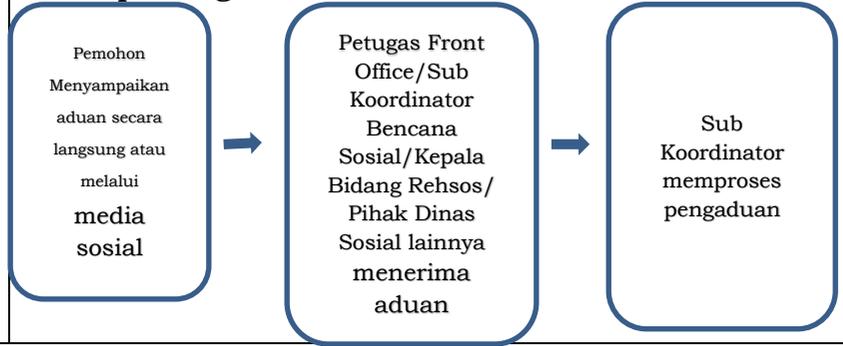
WASILUN

Standar Pelayanan Penyaluran Bantuan Bagi Korban Bencana Alam

1. Komponen Penyampaian Layanan (*service delivery*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Surat Keterangan dari RT/Kepala Desa Tentang Terjadinya Bencana b. KTP Korban Bencana c. KK Korban Bencana d. Dokumen kejadian Bencana e. SK Tanggap Darurat yang dikeluarkan oleh Kepala Daerah |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph LR A[Pengadu Menyerahkan Berkas Pengaduan Kepada front Office Dinas] --> B[Petugas Front Office/Sub Koordinator Bencana Sosial/Kepala Bidang Rehsos/Pihak Dinas Sosial Menerima Berkas Pengaduan dan menyerahkannya kepada Sub Koordinator Bencana Sosial] B --> C[Sub Koordinator Bencana Sosial menerima berkas pengaduan] </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | 1 Jam setelah berkas permohonan diterima secara lengkap dan benar |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya) |
| 5. | Produk Pelayanan | Bantuan kebutuhan dasar bagi Korban Bencana: <ul style="list-style-type: none"> a. Pemakanan b. Sandang c. Pemanganan Khusus bagi Kelompok Pengungsi d. Dukungan Psikososial |
| 6 | Pengelolaan Pengaduan | <p>a. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Kantor Dinas Sosial KKR Jl. Ayani II No. 16.A 2. Kotak saran 3. Website: dinsoskuburayakab.go.id 4. Email: dinassosialkr@gmail.com IG: Dinsoskuburaya 5. Fb: Dinsoskuburaya 6. LAPOR! melalui https://lapor.go.id 7. No Telepon : 087814446665 (WA) |

b. Alur penanganan aduan :



2. Komponen Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang -Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pelayanan Publik 3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4723); 5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4828); 7. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2008 tentang Pendanaan dan Pengelolaan Bantuan Bencana; 8. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Pedoman Manajemen Logistik Dan Peralatan Penanggulangan Bencana 9. Undang -undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial ; 10. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 11. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 12. Keputusan Menteri Sosial RI Nomor 23/HUK/2010 tentang Pedoman Pengelolaan Anggaran di lingkungan Kementerian Sosial RI; 13. Keputusan Bersama Menteri Sosial RI dan Menteri Perhubungan Nomor: HUK3-3/6/258-KM463/M/PHG/74 tentang Tata Cara Pemulangan Korban Laut/Sungai; 14. Keputusan Direktur Jenderal Bantuan dan Jaminan Sosial Nomor: 66/BJS-BS.08.04/IV/2010 tentang Penyempurnaan Pedoman Standarisasi bantuan Sosial Korban Bencana Sosial. |

| | | |
|----|--|---|
| 2. | Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja <i>front office</i> 2. Kursi <i>front office</i> 3. Buku Registrasi 4. Alat Tulis 5. Tempat Duduk Mengantri 6. WC 7. Tempat Laktasi 8. Tempat Parkir 9. Kotak Pengaduan 10. Free Wifi dan 11. Alat Pemadam api ringan |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ramah 2. Menguasai SOP 3. Memiliki Pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait 4. Memiliki Pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik 5. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis 6. Mampu Berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7. Mampu berkerjasama dalam TIM 8. Mampu mengoperasikan computer dan mampu menguasai pengetahuan teknis |
| 4. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> - Kepala Bidang Rehsos melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat koordinasi terkait pengaduan bencana sosial - Sub Koordinator bencana sosial memantau secara langsung pelaksanaan pengaduan bencana sosial <p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung</p> |
| 5. | Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front office dan Sub Koordinator Bencana Sosial 2. Pemeriksa berkas 1 (satu) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <p>Terlaksananya Proses pengaduan yang sesuai dengan SOP dengan didukung SDM yang Profesional dan berprilaku 5 S Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.</p> |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kerahasiaan Data pengaduan 2. Dokumen Terjamin Legalitas formal 3. Terjamin dari Intervensi pihak manapun 4. Bebas Biaya <p>Dinas Sosial Kabupaten Kubu Raya menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas pelayanan informasi; b. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; c. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; d. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal; e. Adanya alat pemadam kebakaran |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> a. Evaluasi Pelaksanaan penerimaan pengaduan dilakukan minimal 1 x dalam satu tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan b. Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat |

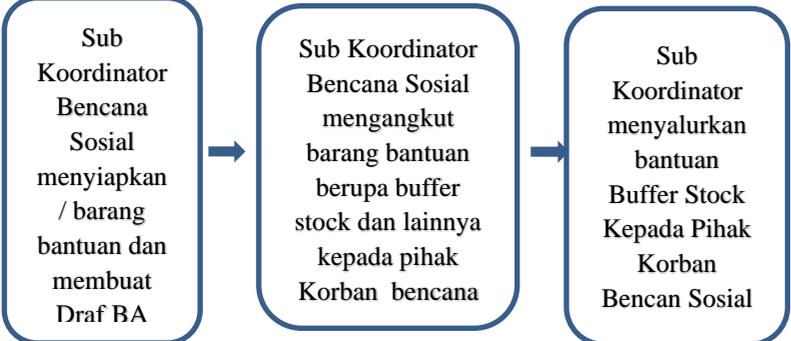
| | | |
|--|--|--|
| | | serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala melalui koin kepuasan pelanggan; c. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana. |
|--|--|--|

KEPALA DINAS SOSIAL

WASILUN

Standar Pelayanan Penyaluran Bantuan Korban Bencana Sosial

3. Komponen Penyampaian Layanan (Service Delivery)

| NO. | UNSUR | URAIAN |
|-----|--------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | a. Draf BA serah Terima barang bantuan b. Surat Keterangan RT Tentang Terjadinya Bencana Sosial c. KK Korban Bencana d. KTP Korban Bencana |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |  <pre> graph LR A[Sub Koordinator Bencana Sosial menyiapkan / barang bantuan dan membuat Draf BA] --> B[Sub Koordinator Bencana Sosial mengangkut barang bantuan berupa buffer stock dan lainnya kepada pihak Korban bencana] B --> C[Sub Koordinator menyalurkan bantuan Buffer Stock Kepada Pihak Korban Bencan Sosial] </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | Paling lambat 3 Hari Kerja setelah pendelegasian penyaluran bantuan dari Kepala Bidang Rehsos/Kepala Dinas Sosial Kabupaten Kubu Raya |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya) |
| 5. | Produk Pelayanan | Bantuan kebutuhan dasar bagi Korban Bencana: <ol style="list-style-type: none"> Pemakanan Sandang Pemanganan Khusus bagi Kelompok Pengungsi Dukungan Psikososial |
| 6. | Pengelolaan Penyaluran | a. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> Datang langsung ke Kantor Dinas Sosial KKR Jl. Ayani II No. 16.A Kotak saran Website: dinsoskuburayakab.go.id Email: dinassosialkkr@gmail.comIG: Dinsoskuburaya Fb: Dinsoskuburaya LAPOR! melalui https://lapor.go.id No Telepon : 087814446665 (WA) 2. Alur penanganan aduan:  <pre> graph LR A[Sub Koordinator Menyiapkan Barang Bantuan dan Draf BA Serah terima] --> B[Sub Koordinator Mengangkut Bantuan ke lokasi pihak Korban Bencana Sosial] B --> C[Sub Koordinator menyerahkan bantuan Buffer stock dan lainnya kepada korban bencana sosial] </pre> |

2. Komponen Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang -Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pelayanan Publik 3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4723); 5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4828); 7. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2008 tentang Pendanaan dan Pengelolaan Bantuan Bencana; 8. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Pedoman Manajemen Logistik Dan Peralatan Penanggulangan Bencana 9. Undang -undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial ; 10. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 11. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 12. Keputusan Menteri Sosial RI Nomor 23/HUK/2010 tentang Pedoman Pengelolaan Anggaran di lingkungan Kementerian Sosial RI; 13. Keputusan Bersama Menteri Sosial RI dan Menteri Perhubungan Nomor: HUK3-3/6/258- KM463/M/PHG/74 tentang Tata Cara Pemulangan Korban Laut/Sungai; 14. Keputusan Direktur Jenderal Bantuan dan Jaminan Sosial Nomor: 66/BJS-BS.08.04/IV/2010 tentang Penyempurnaan Pedoman Standarisasi bantuan Sosial Korban Bencana Sosial. |

| | | |
|----|--|---|
| 2. | Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja Front Office 2. Kursi Front Office 3. Buku Registrasi 4. Alat Tulis 5. Tempat Duduk Mengantri 6. WC 7. Tempat Laktasi 8. Tempat Parkir 9. Kotak Pengaduan 10. Free Wifi dan 11. Alat Pemadam api ringan |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ramah 2. Menguasai SOP 3. Memiliki Pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait 4. Memiliki Pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik 5. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis 6. Mampu Berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7. Mampu berkerjasama dalam TIM 8. Mampu mengoperasikan computer dan mampu menguasai pengetahuan teknis |
| 4. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> - Kepala Bidang Rehsos melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat koordinasi terkait pengaduan bencana sosial - Subkoordinator bencana sosial memantau secara langsung pelaksanaan pengaduan bencana sosial Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung |
| 5. | Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front office dan Sub Koordinator Bencana Sosial 2. Pemeriksa berkas 1 (satu) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <p>Terlaksananya Proses pengaduan yang sesuai dengan SOP dengan didukung SDM Yang Profesional dan berperilaku 5 S Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.</p> |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kerahasiaan Data pengaduan 2. Dokumen Terjamin Legalitas formal 3. Terjamin dari Intervensi pihak manapun 4. Bebas Biaya <p>Dinas Sosial Kabupaten Kubu Raya menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas pelayanan informasi; b. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; c. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; d. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis |

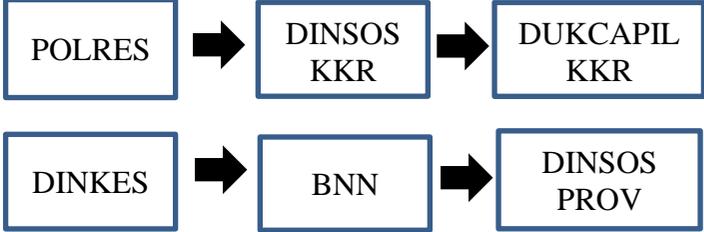
| | | |
|----|----------------------------|--|
| | | formal; e. Adanya alat pemadam kebakaran |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>a. Evaluasi Pelaksanaan penerimaan pengaduan dilakukan minimal 1 x dalam satu tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan</p> <p>b. Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala melalui koin kepuasan pelanggan;</p> <p>c. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana.</p> |

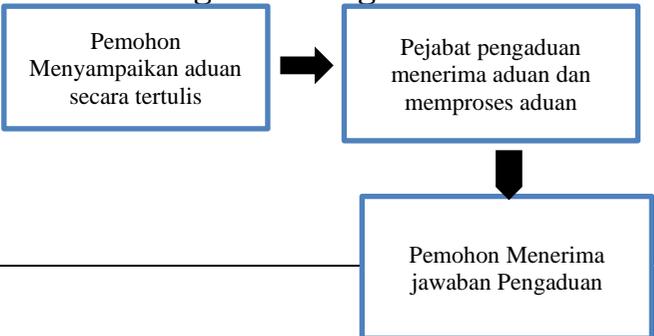
KEPALA DINAS SOSIAL

WASILUN

Standar Pelayanan Penanganan Orang Terlantar, Anak Terlantar, Gelandangan Pengemis

1. Komponen Penyampaian Layanan (Service Delivery)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | a. Surat Keterangan Adanya Orang Terlantar, Anak Terlantar, Gelandangan Pengemis di Kubu Raya; b. Laporan Masyarakat c. Razia Gabungan |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan | <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[POLRES] --> B[DINSOS KKR] B --> C[DUKCAPIL KKR] D[DINKES] --> E[BNN] E --> F[DINSOS PROV] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Polres Kubu Raya mengirim/menyampaikan surat Keterangan adanya Orang Terlantar, Anak Terlantar, Gelandangan Pengemis di Kubu Raya kepada Dinsos KKR 2. Dinas Sosial Kubu Raya Melakukan Pendataan dan Membawa Orang Terlantar, Anak Terlantar, Gelandangan Pengemis untuk melakukan pengecekan identitas, pengecekan kesehatan dan tes narkoba ke Dinas Terkait 3. Dinas Sosial Kubu Raya mengantarkan Orang Terlantar, Anak Terlantar, Gelandangan Pengemis kembali ke daerah asal. Jika diluar Provinsi Kalimantan Barat Dinas Sosial mengantarkan Orang Terlantar, Anak Terlantar, Gelandangan Pengemis ke Dinas Sosial Provinsi |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan | Paling lambat 3 Hari setelah memproses pengaduan ke Dinas Sosial KKR |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya) |
| 5. | Produk Pelayanan | a. Alat Bantu b. Pembekalan Kesehatan c. Bimbingan Fisik, Mental, Spiritual, dan Sosial d. Bimbingan Sosial kepada Keluarga e. Penelusuran Keluarga f. Reunifikasi dan reintegrasi sosial |

| | | |
|----|---------------------|---|
| 6. | Pengelola Pengaduan | <p>Penanganan pengaduan bisa dilakukan melalui :</p> <p>a. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Kantor Dinas Sosial KKR Jl. Ayani II No. 16.A 2. Kotak saran 3. Website: dinsoskuburayakab.go.id 4. Email: dinassosialkkr@gmail.comIG: Dinsoskuburaya 5. Fb: Dinsoskuburaya 6. LAPOR! melalui https://lapor.go.id 7. No Telepon : 087814446665 (WA) <p>a. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph TD A[Pemohon Menyampaikan aduan secara tertulis] --> B[Pejabat pengaduan menerima aduan dan memproses aduan] B --> C[Pemohon Menerima jawaban Pengaduan] </pre> |
|----|---------------------|---|

2. Komponen Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 161, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5080); 2. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5571); 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1980 tentang Penanggulangan Gelandangan dan Pengemis (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1980 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3177); 5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 Tahun 2019 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1306); |
| 2. | Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat Duduk Mengantri 2. WC 3. Tempat Laktasi 4. Tempat Parkir 5. Kotak Pengaduan 6. Free Wifi dan 7. Alat Pemadam api ringan |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menguasai SOP 2. Memiliki Pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait 3. Memiliki Pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik 4. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis 5. Mampu Berkoordinasi dengan efektif dan efisien 6. Mampu berkerjasama dalam TIM |

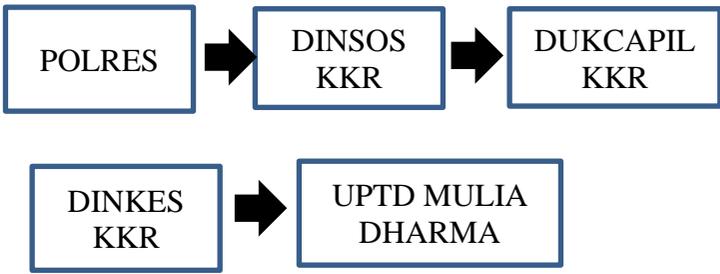
| | | |
|----|--|--|
| | | 7. Mampu mengoperasikan computer dan mampu menguasai pengetahuan teknis |
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung |
| 5. | Pelaksana | 1. Front office 1 (satu) orang 2. Pemeriksa berkas 1 (satu) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | 1. Sesuai dengan Maklumat Pelayanan 2. Komitmen untuk menepati Pakta Integritas dan menolak segala bentuk gratifikasi dalam pelaksanaan pelayanan. |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dinas Sosial Kabupaten Kubu Raya menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain : a. Petugas pelayanan informasi; b. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; c. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; d. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal; e. Adanya alat pemadam kebakaran |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | a. Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala melalui koin kepuasan pelanggan; b. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatandilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana. |

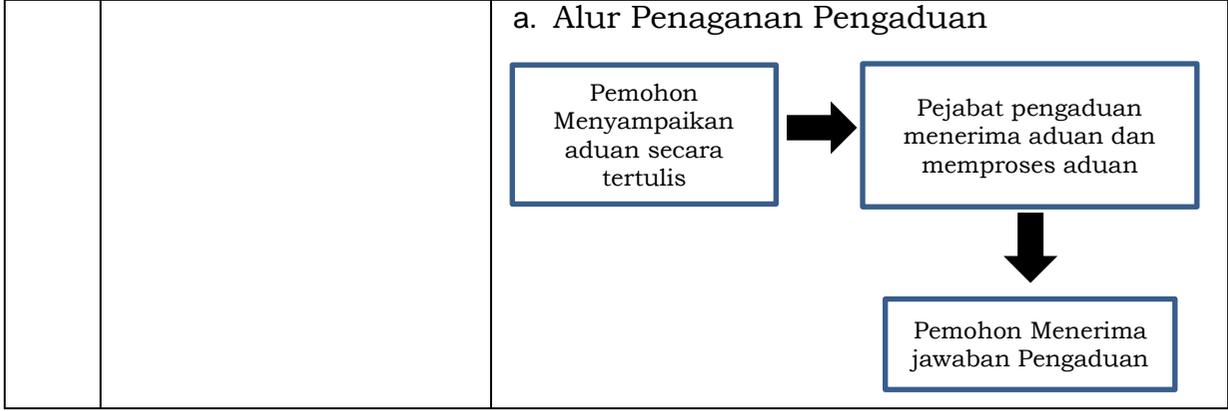
KEPALA DINAS SOSIAL

WASILUN

Standar Pelayanan Penanganan Lansia Terlantar

1. Komponen Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> Surat Keterangan dari Polres KKR adanya Lansia Terlantar di Kubu Raya ke Dinas Sosial KKR; Laporan dari Masyarakat Razia Gabungan Surat Keterangan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kartu Tanda Penduduk |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan |  <pre> graph LR A[POLRES] --> B[DINSOS KKR] B --> C[DUKCAPIL KKR] D[DINKES KKR] --> E[UPTD MULIA DHARMA] </pre> <ol style="list-style-type: none"> Polres Kubu Raya mengirim/ menyampaikan surat Keterangan adanya Lansia Terlantar di Kubu Raya kepada Dinsos KKR Dinas Sosial Kubu Raya Melakukan Pendataan Lansia Terlantar untuk melakukan pengecekan identitas, pengecekan kesehatan. Dinas Sosial Kubu Raya mengantarkan Lansia Terlantar ke UPTD Mulia Dharma |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan | Paling lambat 14 Hari setelah adanya pengaduan ke Dinas Sosial KKR |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya) |
| 5. | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> Surat tugas dari Kepala Dinas Sosial Kabupaten Kubu Raya. Surat Pengantar Pengantaran Lansia Terlantar |
| 6. | Pengelola Pengaduan | <p>a. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> Datang langsung ke Kantor Dinas Sosial KKR Jl. Ayani II No. 16.A Kotak saran Website: dinsoskuburayakab.go.id Email: dinassosialkkr@gmail.com IG: Dinsoskuburaya Fb: Dinsoskuburaya LAPOR! melalui https://lapor.go.id No Telepon : 087814446665 (WA) |



2. Komponen Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 161, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5080); 2. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5571); 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1980 tentang Penanggulangan Gelandangan dan Pengemis (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1980 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3177); 5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 Tahun 2019 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1306); |
| 2. | Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat Duduk Mengantri 2. WC 3. Tempat Laktasi 4. Tempat Parkir 5. Kotak Pengaduan 6. Free Wifi dan 7. Alat Pemadam api ringan |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Berpenampilan Menarik 2. Menguasai SOP 3. Memiliki Pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait 4. Memiliki Pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik 5. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis 6. Mampu Berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7. Mampu berkerjasama dalam TIM 8. Mampu mengoperasikan computer dan |

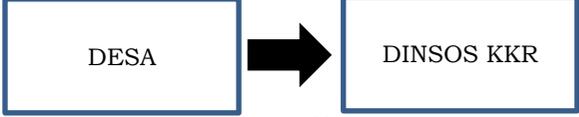
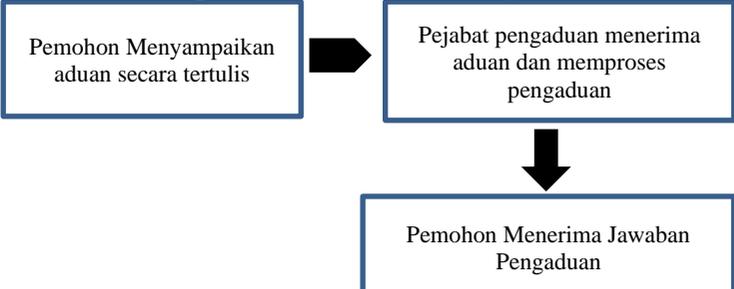
| | | |
|----|--|--|
| | | mampu menguasai pengetahuan teknis |
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung |
| 5. | Pelaksana | 1. Front office 1 (satu) orang 2. Pemeriksa berkas 1 (satu) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi/UPP sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dinas Sosial Kabupaten Kubu Raya menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain : a. Petugas pelayanan informasi; b. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; c. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; d. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal; e. Adanya alat pemadam kebakaran |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | a. Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala melalui koin kepuasan pelanggan; b. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana |

KEPALA DINAS SOSIAL

WASILUN

Standar Pelayanan Penanganan Disabilitas

1. Komponen Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> Surat Permohonan Permintaan Alat Bantu Dari Desa KTP KK Foto Penyandang Disabilitas |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan |  <pre> graph LR DESA[DESA] --> DINSOS_KKR[DINSOS KKR] </pre> <ol style="list-style-type: none"> Desa mengusulkan permohonan permintaan alat bantu bagi penyandang disabilitas kepada Dinsos KKR Dinas Sosial Kubu Raya Melakukan Pendataan Penyandang Disabilitas dan mengusulkan ke Bupati Kabupaten Kubu Raya Dinas Sosial Kubu Raya melakukan penyerahan alat bantu ke Penyandang Disabilitas |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan | Proses pengusulan dan penyerahan alat bantu bagi Penyandang Disabilitas bersifat Tentatif |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya) |
| 5. | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> SK Bupati Penerima Alat Bantu Penyandang Disabilitas Surat tugas dari Kepala Dinas Sosial Kabupaten Kubu Raya. Berita Acara Serah Terima Barang |
| 6. | Pengelola Pengaduan | <p>a. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> Datang langsung ke Kantor Dinas Sosial KKR <ol style="list-style-type: none"> Jl. Ayani II No. 16.A Kotak saran Website: dinsoskuburayakab.go.id Email: dinassosialkkr@gmail.com IG: Dinsoskuburaya Fb: Dinsoskuburaya LAPOR! melalui https://lapor.go.id No Telepon : 087814446665 (WA  <pre> graph TD A[Pemohon Menyampaikan aduan secara tertulis] --> B[Pejabat pengaduan menerima aduan dan memproses pengaduan] B --> C[Pemohon Menerima Jawaban Pengaduan] </pre> |

2. Komponen Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886); 2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279); 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967); 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan <i>Convention on The Right Of Persons With Disabilities</i> (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5251) 6. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 5870); 7. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 1 Tahun 2014 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas; |
| 2. | Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat Duduk Mengantri 2. WC 3. Tempat Laktasi 4. Tempat Parkir 5. Kotak Pengaduan 6. Free Wifi dan 7. Alat Pemadam api ringan |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menguasai SOP 2. Memiliki Pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait 3. Memiliki Pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik 4. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis 5. Mampu Berkoordinasi dengan efektif |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>dan efisien</p> <p>6. Mampu berkerjasama dalam TIM</p> <p>7. Mampu mengoperasikan computer dan mampu menguasai pengetahuan teknis</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung |
| 5. | Pelaksana | <p>1. Front office 1 (satu) orang</p> <p>2. Pemeriksa berkas 1 (satu) orang</p> |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <p>1. Sesuai Maklumat Pelayanan</p> <p>2. Komitmen untuk menepati Pakta Integritas dan menolak segala bentuk gratifikasi dalam pelaksanaan pelayanan</p> |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <p>Dinas Sosial Kabupaten Kubu Raya menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :</p> <p>a. Petugas pelayanan informasi;</p> <p>b. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa;</p> <p>c. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;</p> <p>d. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal;</p> <p>e. Adanya alat pemadam kebakaran</p> |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>a. Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala melalui koin kepuasan pelanggan;</p> <p>b. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatandilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana</p> |

KEPALA DINAS SOSIAL

WASILUN