

**STANDART PELAYANAN
FASILITAS PROGRAM SEMBAKO
DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT**



**STANDAR PELAYANAN
FASILITAS PROGRAM SEMBAKO**

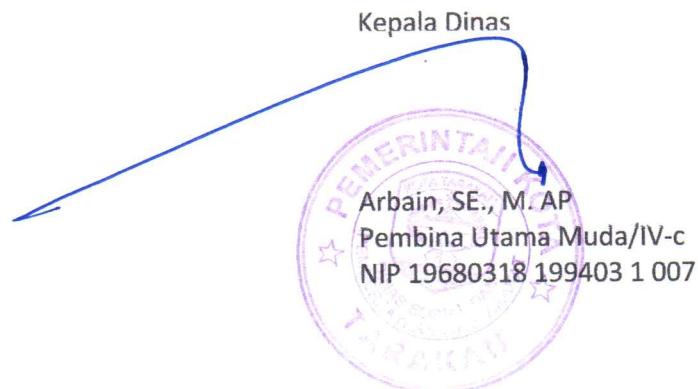
No. Dokumen : 000.8.3.2/03.2/DINSOSPM
Revisi : 1_2 Januari 2025
Tgl Efektif : 10 Januari 2025

Bidang : Sosial
Unit Kerja : Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan

A Komponen Standa Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Administrasi	<ul style="list-style-type: none"> - Fotocopy KK/KTP; - Fotocopy KKS(Kartu Kesejahteraan Sosial); - Surat Keterangan dari Kelurahan; - Fotocopy Buku Tabungan; - Fotocopy Akte Kematian.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: space-between;"> <div style="flex: 1;"> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> S T A R T </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; border-radius: 10px; background-color: #f0f0f0;"> Pemohon Mengalami Kendala terkait Bantuan dengan membawa kelengkapan berkas </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; border-radius: 10px; background-color: #f0f0f0;"> Petugas FO melakukan Pengecekan Berkas </div> </div> </div> <div style="margin-top: 20px;"> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: space-between;"> <div style="flex: 1;"> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> F I N I S H </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; border-radius: 10px; background-color: #f0f0f0;"> Mengagendakan dan Menyerahkan Surat kepada Pemohon </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; border-radius: 10px; background-color: #f0f0f0;"> Mengecek Jenis Bantuan, Menganalisa Kendala, Solusi, Update Data diAplikasi SIKS-NG dan Mengedukasi KPM (Keluarga Penerima Manfaat) </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; border-radius: 10px; background-color: #f0f0f0;"> Memaraf dan Menadatangani Surat Keterangan </div> </div> </div> </div> </div></div>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	30 menit
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Surat Keterangan Penerbitan KKS(Kartu Kesejahteraan Sosial) Baru; Surat Keterangan KKS Hilang dan Setting E-Wallet; Surat Keterangan Meninggal; Surat Keterangan Perubahan Data.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Penanganan pengaduan bisa dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> SP4N-LAPOR dengan link www.lapor.go.id Datang langsung ke Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat; Saran dan masukan melalui kotak pengaduan yang tersedia; Tindak lanjut penanganan melalui Seksi Pemberdayaan Sosial.

B.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial; c. Peraturan Presiden RI Nomor 63 Tahun 2017 tentang Penyaluran Banuan Sosia secara Non Tunai; d. Peraturan Menteri Sosial Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penyaluran Bantuan Pangan Non Tunai; e. Peraturan Menteri Sosial Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Sosial Nomor 05 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial; f. Peraturan Direktur Jendral Perbendaharaan Nomor PER-12/PB/2019 tentang Mekanisme Konfirmasi dan Penyampaian Informasi Penyaluran Bantuan Sosial Program Bantuan Pangan Non Tunai; g. Peraturan Wali kota Tarakan Nomor 55 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat.
2.	Sarana Prasarana dan / atau Fasilitas	ATK, Komputer, Printer dan Lemari Arsip.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami Tugas dan Fungsi Seksi Pemberdayaan Sosial; b. Memahami tentang Bantuan Sosial.
4.	Pengawasan Internal	Monitoring dan Evaluasi oleh Kepala Bidang Sosial
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Sub. Koordinator; b. Analis Pengelola Kesejahteraan Sosial; c. Petugas Front Office; d. TKSK dan PSM; e. Pendamping Sosial.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan tepat waktu
7.	Jaminan Kemanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Rasa aman; b. Suasana nyaman
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Monitoring dan Evaluasi oleh Kepala Dinas, Kabid Sosial, Sub-Koordinator, TKSK dan Pendamping Sosial; b. Survey Kepuasan Masyarakat/SKM.

Kepala Dinas



Arbain, SE., M. AP
Pembina Utama Muda/IV-c
NIP 19680318 199403 1 007