


STANDART PELAYANAN  
FASILITAS PROGRAM SEMBAKO  
DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT


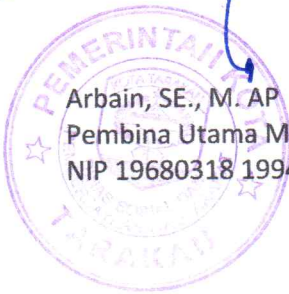
|   |  |   |
|---|--|---|
|  | STANDAR PELAYANAN<br>FASILITAS PROGRAM SEMBAKO | No. Dokumen : 000.8.3.2/03.2/DINSOSPM<br>Revisi : 1_2 Januari 2025<br>Tgl Efektif : 10 Januari 2025 |
|---|--|---|

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"><li>- Fotocopy KK/KTP;</li><li>- Fotocopy KKS(Kartu Kesejahteraan Sosial);</li><li>- Surat Keterangan dari Kelurahan;</li><li>- Fotocopy Buku Tabungan;</li><li>- Fotocopy Akte Kematian.</li></ul>  |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur  | <div><div>S<br/>T<br/>A<br/>R<br/>T</div><div><div>Pemohon Mengalami Kendala terkait Bantuan dengan membawa kelengkapan berkas</div><div>Petugas FO melakukan Pengecekan Berkas</div><div>Mengecek Jenis Bantuan, Menganalisa Kendala, Solusi, Update Data diAplikasi SIKS-NG dan Mengedukasi KPM (Keluarga Penerima,Manfaat)</div><div>Memaraf dan Menandatangani Surat Keterangan</div><div>Mengagendakan dan Menyerahkan Surat kepada Pemohon</div></div><div>F<br/>I<br/>N<br/>I<br/>S<br/>H</div></div> |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan   | 30 menit   |
| 4. | Biaya/Tarif   | Tidak dipungut biaya/gratis  |
| 5. | Produk Pelayanan  | <ul style="list-style-type: none"><li>a. Surat Keterangan Penerbitan KKS(Kartu Kesejahteraan Sosial) Baru;</li><li>b. Surat Keterangan KKS Hilang dan Setting E-Walet;</li><li>c. Surat Keterangan Meninggal;</li><li>d. Surat Keterangan Perubahan Data.</li></ul>  |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan   | Penanganan pengaduan bisa dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"><li>a. SP4N-LAPOR dengan link <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li><li>b. Datang langsung ke Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat;</li><li>c. Saran dan masukan melalui kotak pengaduan yang tersedia;</li><li>d. Tindak lanjut penanganan melalui Seksi Pemberdayaan Sosial.</li></ul>  |

| B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi: |  |  |
|---|--|--|
| No  | Komponen                                   | Uraian   |
| 1.  | Dasar Hukum                                | a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>b. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial;<br>c. Peraturan Presiden RI Nomor 63 Tahun 2017 tentang Penyaluran Bantuan Sosial secara Non Tunail;<br>d. Peraturan Menteri Sosial Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penyaluran Bantuan Pangan Non Tunai;<br>e. Peraturan Menteri Sosial Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Sosial Nomor 05 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial;<br>f. Peraturan Direktur Jendral Perbendaharaan Nomor PER-12/PB/2019 tentang Mekanisme Konfirmasi dan Penyampaian Informasi Penyaluran Bantuan Sosial Program Bantuan Pangan Non Tunai;<br>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                       | a. Memahami Tugas dan Fungsi Seksi Pemberdayaan Sosial;<br>b. Memahami tentang Bantuan Sosial.   |
| 4.  | Pengawasan Internal                        | Monitoring dan Evaluasi oleh Kepala Bidang Sosial  |
| 5.  | Jumlah Pelaksana                           | a. Sub. Koordinator;<br>b. Analis Pengelola Kesejahteraan Sosial;<br>c. Petugas Front Office;<br>d. TKSK dan PSM;<br>e. Pendamping Sosial.   |
| 6.  | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan tepat waktu  |
| 7.  | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | a. Rasa aman;<br>b. Suasana nyaman   |
| 8.  | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | a. Monitoring dan Evaluasi oleh Kepala Dinas, Kabid Sosiap, Sub-Koordinator, TKSK dan Pendamping Sosial;<br>b. Survey Kepuasan Masyarakat/SKM.   |

Kepala Dinas

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