



**BUPATI TOJO UNA-UNA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

KEPUTUSAN BUPATI TOJO UNA-UNA
NOMOR : 100.3.3.2/187/BAG.ORG/2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK

BUPATI TOJO UNA-UNA,

- 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 ketentuan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Standar Pelayanan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Tojo Una-Una di Provinsi Sulawesi Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 147, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4342);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pemerintah 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 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 5353);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206);

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 26);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN BUPATI TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Kantor Kecamatan Ampana Kota sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dijadikan pedoman dalam rangka memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan kepada masyarakat.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU merupakan komponen terdiri atas:
a. terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*); dan
b. terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).
- KEEMPAT : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ampana
pada tanggal 11 April 2023



BUPATI TOJO UNA-UNA,


MOHAMMAD LAHAY

LAMPIRAN
KEPUTUSAN BUPATI TOJO UNA-UNA
NOMOR:100.3.3.2/187/BAG.ORG/2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL,
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK

STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK

A. JENIS LAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN TERDAFTAR
DATA TERPADU KESEJAHTERAAN SOSIAL (DTKS)

1. Komponen Standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian layanan (Service Delivery), meliputi:

No.	Komponen Layanan	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Membawa Fotocopy Kartu Keluarga (KK) 2. Membawa Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon Datang Dengan Persyaratan Lengkap 2. Petugas Data Entry Meneliti Kelengkapan Persyaratan 3. Petugas Menjelaskan Tata Cara Memperoleh Surat Keterangan (DTKS) 4. Melakukan Cek Data dan Mencetak Dokumen/Surat Keterangan Terdaftar (DTKS) 5. Menyerahkan dokumen kepada pemohon dan mengarsipkan
3.	Jangka waktu pelayanan	10 Menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Terdaftar di Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	1. pppadinassosial@gmail.com 2. Datang Langsung Ke Dinas Sosial 3. Saran dan Masukan Melalui Kotak Pengaduan yang disediakan 4. Tindak Lanjut Penanganan Melalui Sekretariat Bagian Data 5. Call Center : 0823 9331 9440 6. SP4N LAPOR (lapor.go.id)

2. Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing) meliputi:

No.	Komponen Layanan	Uraian
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial. 2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial 4. Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2013

		<p>tentang Pelaksanaan Upaya Penanganan Fakir Miskin Melalui Pendekatan Wilayah</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Peraturan Presiden Nomor 110 Tahun 2021 tentang Kementerian Sosial 6. Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial 7. Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sosial
2.	Sarana, prasarana, fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaringan Internet/Wifi 2. Komputer/Laptop 3. Printer 4. Aplikasi SIKS-NG 5. ATK
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal S1/D3. 2. Memahami proses penerbitan surat keterangan terdaftar DTKS
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung yakni Kepala Dinas Sosial PP&PA
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah Petugas Pelaksana yang dibutuhkan 4 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 kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
7.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	<p>DINSOS-PP&PA 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;
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi Kinerja Pelaksana Dilaksanakan Berdasarkan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Serta Pengawasan Internal Yang Dilaksanakan Secara Berkala. 2. Evaluasi Dan Pengawasan Terhadap Kegiatan Dilakukan Setiap Saat Jika Terjadi Kesalahan Dan Perubahan Atas Peraturan Pelaksana.

B. JENIS LAYANAN USULAN PROGRAM BANTUAN KESEJAHTERAAN SOSIAL (EMERGENCY)

1. Komponen Standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian layanan (Service Delivery), meliputi:

No.	Komponen Layanan	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membawa Fotocopy Kartu Keluarga (KK) 2. Membawa Fotocopy Kartu Tanda Penduduk

		(KTP) 3. Foto Rumah Tinggal 4. Surat Keterangan Tidak Mampu dari Kepala Desa/Lurah.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon Datang Dengan Persyaratan Lengkap 2. Petugas Data Entry Meneliti Kelengkapan Persyaratan 3. Melakukan Cek Data Untuk Memastikan Terdaftar (DTKS) 4. Mengisi Kuisioner Survey Status Kemiskinan.
3.	Jangka waktu pelayanan	30 Menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Draft Usulan Penerima Bantuan Sosial
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	1. pppadinassosial@gmail.com 2. Datang Langsung Ke Dinas Sosial 3. Saran dan Masukan Melalui Kotak Pengaduan yang disediakan 4. Tindak Lanjut Penanganan Melalui Sekretariat Bagian Data 5. Call Center : 0823 9331 9440 6. SP4N LAPOR (lapor.go.id)

2. Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing) meliputi:

No.	Komponen Layanan	Uraian
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial 4. Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2013 tentang Plekasanaan Upaya Penanganan Fakir Miskin Melalui Pendekatan Wilayah 5. Peraturan Presiden Nomor 110 Tahun 2021 tentang Kementerian Sosial. 6. Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial. 7. Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sosial
2.	Sarana, prasarana, fasilitas	1. Jaringan Internet/Wifi 2. Komputer/Laptop 3. Printer 4. ATK 5. Aplikasi SIKS-NG
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan minimal S1/D3. 2. Memahami Proses konsultasi program bantuan
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung Yakni Kepala Dinas Sosial PP&PA
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah Petugas Pelaksana yang dibutuhkan 4

		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 kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
7.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	DINSOS-PP&PA menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain : 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;
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi Kinerja Pelaksana Dilaksanakan Berdasarkan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Serta Pengawasan Internal Yang Dilaksanakan Secara Berkala. 2. Evaluasi Dan Pengawasan Terhadap Kegiatan Dilakukan Setiap Saat Jika Terjadi Kesalahan Dan Perubahan Atas Peraturan Pelaksana.

C. JENIS LAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI PROPOSAL IZIN UNDIAN GRATIS BERHADIAH (UGB)

1. Komponen Standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian layanan (Service Delivery), meliputi:

No.	Komponen Layanan	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diajukan oleh suatu Badan yang berbadan hukum; 2. Mempunyai akte pendirian/ akta notaris/ keputusan pembentukan panitia/ organisasi; 3. Mempunyai susunan pengurus/kepanitiaan; 4. Mempunyai AD/ART; 5. Menyebutkan pokok-pokok kegiatan dari organisasi/badan yang bersangkutan; 6. Bagi badan yang akan menyelenggarakan undian telah terdaftar sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku; 7. Bagi badan yang kegiatan usahanya dibidang perdagangan harus memiliki SIUP; 8. Hadiah berupa barang harus mencantumkan harga sesuai dengan yang di pasaran; 9. Hadiah undian gratis harus tersedia pada saat permohonan izin diajukan, selambat lambatnya 14 (empat belas) hari penyegelan; 10. Surat permohonan izin harus ditandatangani langsung dan tidak boleh diwakilkan oleh <i>agency</i> yang mengurusnya.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Ruang Pelayanan DINSOS-PP&PA untuk menyerahkan berkas permohonan;

		<p>2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas piket pada Ruang Pelayanan:</p> <p>a. jika berkas permohonan tidak lengkap dan tidak benar, maka pemohon akan diminta untuk melengkapi;</p> <p>b. jika berkas permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan dilanjutkan ke petugas verifikasi untuk diteliti dan diproses selanjutnya;</p> <p>3. Pemohon memperoleh Rekomendasi</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	2 (dua) hari kerja, sejak berkas permohonan diterima secara lengkap dan benar
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Rekomendasi Proposal Izin Undiang Gratis Berhadiah (UGB)
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	<p>1. pppadinassosial@gmail.com</p> <p>2. Datang Langsung Ke Dinas Sosial</p> <p>3. Saran dan Masukan Melalui Kotak Pengaduan yang disediakan</p> <p>4. Tindak lanjut penanganan melalui Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin</p> <p>5. Call Center : 0823 9331 9440</p> <p>6. SP4N Lapor (lapor.go.id)</p>

2. Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing) meliputi:

No.	Komponen Layanan	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1954 tentang Undian.</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 132 Tahun 2000 tentang Pajak Penghasilan atas Hadiah Undian.</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</p> <p>7. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Undian Gratis Berhadiah.</p>
2.	Sarana, prasarana, fasilitas	<p>1. Jaringan Internet/Wifi</p> <p>2. Komputer/Laptop</p> <p>3. Printer</p> <p>4. ATK</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>1. Pendidikan minimal S1/D3.</p> <p>2. Memahami Proses Izin Undian Gratis Berhadiah</p>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan

		langsung Yakni Kepala Dinas Sosial PP&PA
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah Petugas Pelaksana yang dibutuhkan 4 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 kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
7.	Jaminankeamanan keselamatan pelayanan	DINSOS-PP&PA menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain : 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;
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi Kinerja Pelaksana Dilaksanakan Berdasarkan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Serta Pengawasan Internal Yang Dilaksanakan Secara Berkala. 2. Evaluasi Dan Pengawasan Terhadap Kegiatan Dilakukan Setiap Saat Jika Terjadi Kesalahan Dan Perubahan Atas Peraturan Pelaksana.

D. JENIS LAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI IZIN PENGUMPULAN UANG DAN BARANG (PUB)

1. Komponen Standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian layanan (Service Delivery), meliputi:

No.	Komponen Layanan	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Mempunyai akta Notaris/akta pendirian/anggaran dasar, disertai anggaran rumah tangga yang memuat antara lain : a. Azas, Sifat dan tujuan organisasi b. Lingkup Kegiatan c. Susunan Organisasi d. Sumber-sumber keuangan 2. Sekurang-kurangnya telah berstatus terdaftar pada instansi sosial setempat; a. Telah melaksanakan kegiatan bidang usaha kesejahteraan sosial minimal 1 (satu) tahun; b. Mempunyai kepanitiaan yang meliputi : 1. Susunan Pengurus/Kepanitiaan 2. Alamat kepanitiaan 3. Program kepanitiaan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon datang ke Ruang Pelayanan DINSOS-PP&PA untuk menyerahkan berkas permohonan;

		<p>2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas piket pada ruang pelayanan:</p> <p>a. jika berkas permohonan tidak lengkap dan tidak benar, maka pemohon akan diminta untuk melengkapi;</p> <p>b. jika berkas permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan dilanjutkan ke petugas verifikasi untuk diteliti dan diproses selanjutnya;</p> <p>3. Pemohon memperoleh Rekomendasi</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	2 (dua) hari kerja, sejak berkas permohonan diterima secara lengkap dan benar
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Rekomendasi Izin Pengumpulan Uang dan Barang
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	<p>1. pppadinassosial@gmail.com</p> <p>2. Datang Langsung Ke Dinas Sosial</p> <p>3. Saran dan Masukan Melalui Kotak Pengaduan yang disediakan</p> <p>4. Tindak lanjut penanganan melalui Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin</p> <p>5. Call Center : 0823 9331 9440</p> <p>6. SP4N LAPOR (lapor.go.id)</p>

2. Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing) meliputi:

No.	Komponen Layanan	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>1. Undang-undang Nomor 9 tahun 1961 tentang Pengumpulan Uang atau Barang;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial;</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1980 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan Sosial;</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial;</p> <p>6. Peraturan Menteri Sosial Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Sosial Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota;</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>8. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pengumpulan Uang atau Barang;</p>
2.	Sarana, prasarana, fasilitas	<p>1. Jaringan Internet/Wifi</p> <p>2. Komputer/Laptop</p> <p>3. Printer</p> <p>4. ATK</p>

		5. Blanko Persyaratan
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan minimal S1/D3. 2. Memahami Proses Izin Pengumpulan Uang dan Barang
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung Yakni Kepala Dinas Sosial PP&PA
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah Petugas Pelaksana yang dibutuhkan 3 Orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2. Pakta Integritas
7.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	DINSOS-PP&PA menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain : 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;
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi Kinerja Pelaksana Dilaksanakan Berdasarkan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Serta Pengawasan Internal Yang Dilaksanakan Secara Berkala. 2. Evaluasi Dan Pengawasan Terhadap Kegiatan Dilakukan Setiap Saat Jika Terjadi Kesalahan Dan Perubahan Atas Peraturan Pelaksana.

E. JENIS LAYANAN BANTUAN SOSIAL KELOMPOK USAHA BERSAMA (KUBE)

1. Komponen Standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian layanan (Service Delivery), meliputi:

No.	Komponen Layanan	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Fotokopi KTP 2. Fotokopi KK 3. Masuk dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) pada aplikasi SIKS-NG online . 4. Belum pernah mendapat bantuan KUBE. 5. Telah menikah dan/atau berusia 18 (Delapan Belas) Tahun sampai degan 60 (Enam Puluh) tahun dan masih produktif. 6. Jumlah anggota terdiri dari 5 sampai 10 orang. 7. Rekomendasi Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK). 8. Rekomendasi Kepala Desa/Lurah. 9. Syarat-syarat lain yang dibutuhkan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengajukan proposal permohonan bantuan sosial KUBE yang terdiri atas : a. Profil Usaha KUBE yang akan dikembangkan b. Struktur organisasi KUBE. c. Surat Keputusan Kepala Desa/ Kelurahan

		<p>tentang Pembentukan KUBE; dan</p> <p>d. Rencana Anggaran Biaya (RAB) penggunaan bantuan sosial</p> <p>2. DINSOS-PP&PA akan melakukan/ mendampingi proses verifikasi dan validasi calon penerima bantuan sosial;</p> <p>3. Calon penerima bantuan sosial yang telah dinyatakan valid dan memenuhi persyaratan akan ditetapkan dalam Surat keputusan Bupati;</p> <p>4. Calon penerima bantuan sosial akan diberikan bimbingan sosial dan pemantapan;</p> <p>5. Calon penerima bantuan sosial melengkapi dan menandatangani berkas/persyaratan administrasi yang telah ditentukan serta berkas persyaratan penerimaan bantuan sosial;</p> <p>6. Penyaluran bantuan sosial melalui penyedia/pihak ketiga atas nama KUBE diserahkan kepada DINSOS-PP&PA selanjutnya diserahkan kepada Penerima bantuan sosial di wilayah masing-masing;</p> <p>7. DINSOS-PP&PA melakukan/ mendampingi proses monitoring penggunaan bantuan sosial</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	1 (Satu) Tahun anggaran
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Bantuan Sosial Kelompok Usaha Bersama (KUBE)
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	<p>1. pppadinassosial@gmail.com</p> <p>2. Datang Langsung Ke Dinas Sosial</p> <p>3. Saran dan Masukan Melalui Kotak Pengaduan yang disediakan</p> <p>4. Tindak lanjut penanganan melalui Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin</p> <p>5. Call Center : 0823 9331 9440</p> <p>6. SP4N LAPOR (lapor.go.id)</p>

2. Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing) meliputi:

No.	Komponen Layanan	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial;</p> <p>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</p> <p>5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial.</p> <p>6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis</p>

		<p>Pengelolaan Keuangan Daerah.</p> <p>7. Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial.</p> <p>8. Peraturan Menteri Sosial Nomor 2 Tahun 2019 tentang Bantuan Sosial Ekonomi Produktif kepada Kelompok Usaha Bersama untuk Penanganan Fakir Miskin.</p>
2.	Sarana, prasarana, fasilitas	<p>1. Jaringan Internet/Wifi</p> <p>2. Komputer/Laptop</p> <p>3. Printer dan scanner</p> <p>4. ATK</p> <p>5. Formulir Persyaratan</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>1. Pendidikan minimal S1/D3.</p> <p>2. Memahami Proses Pemberian Bantuan Sosial KUBE</p>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung yakni Kepala Dinas Sosial PP&PA
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah Petugas Pelaksana yang dibutuhkan 3 Orang
6.	Jaminan pelayanan	Bantuan Sosial KUBE diberikan tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	<p>DINSOS-PP&PA menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :</p> <p>1. Petugas pelayanan informasi;</p> <p>2. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa;</p> <p>3. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;</p> <p>4. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal;</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>1. Evaluasi Kinerja Pelaksana Dilaksanakan Berdasarkan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Serta Pengawasan Internal Yang Dilaksanakan Secara Berkala.</p> <p>2. Evaluasi Dan Pengawasan Terhadap Kegiatan Dilakukan Setiap Saat Jika Terjadi Kesalahan Dan Perubahan Atas Peraturan Pelaksana.</p>

F. JENIS LAYANAN PENGUSULAN BANTUAN SOSIAL USAHA EKONOMI BERSAMA (UEP)

1. Komponen Standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian layanan (Service Delivery), meliputi:

No.	Komponen Layanan	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<p>1. Fotokopi KTP</p> <p>2. Fotokopi KK</p> <p>3. Masuk dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) pada aplikasi SIKS-NG online dan tidak mampu.</p> <p>4. Belum pernah mendapat bantuan UEP</p> <p>5. Telah menikah dan/atau berusia 18 (Delapan Belas) Tahun sampai dengan 60 (Enam Puluh) tahun dan masih produktif.</p>

		<p>6. Rekomendasi Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK).</p> <p>7. Rekomendasi Kepala Desa/Lurah.</p> <p>8. Syarat-syarat lain yang dibutuhkan.</p>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>1. Pemohon mengajukan proposal permohonan bantuan sosial UEP yang diketahui oleh Kepala Desa/ Kelurahan, dan dilampiri dengan.</p> <p>2. Profil Usaha UEP yang akan dikembangkan.</p> <p>3. Surat Keputusan Kepala Desa/ Kelurahan tentang Pembentukan UEP.</p> <p>4. Membuat Proposal dan Rencana Anggaran Biaya (RAB) penggunaan bantuan sosial.</p> <p>5. Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak akan melakukan/ mendampingi proses verifikasi dan validasi calon penerima bantuan sosial.</p> <p>6. Calon penerima bantuan sosial yang telah dinyatakan valid dan memenuhi persyaratan akan ditetapkan dalam Surat keputusan.</p> <p>7. Calon penerima bantuan sosial akan diberikan bimbingan sosial dan pemantapan.</p> <p>8. Calon penerima bantuan sosial melengkapi dan menandatangani berkas/ persyaratan administrasi yang telah ditentukan serta berkas persyaratan penerimaan bantuan sosial;</p> <p>9. Penyaluran bantuan sosial melalui penyedia/pihak ketiga atas nama UEP diserahkan kepada DINSOS-PP&PA selanjutnya diserahkan kepada Penerima bantuan sosial di wilayah masing-masing.</p> <p>10. Dinas Sosial melakukan/ mendampingi proses monitoring penggunaan bantuan sosial.</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	1 (Satu) Tahun anggaran
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Pengusulan Bantuan Sosial Usaha Ekonomi Produktif (UEP)
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	<p>1. pppadinassosial@gmail.com</p> <p>2. Datang Langsung Ke Dinas Sosial</p> <p>3. Saran dan Masukan Melalui Kotak Pengaduan yang disediakan</p> <p>4. Tindak lanjut penanganan melalui Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin</p> <p>5. Call Center : 0823 9331 9440</p> <p>6. SP4N LAPOR (lapor.go.id)</p>

2. Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing) meliputi:

No.	Komponen Layanan	Uraian
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial. 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah. 7. Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial. 8. Peraturan Menteri Sosial Nomor 2 Tahun 2019 tentang Bantuan Sosial Ekonomi Produktif kepada Kelompok Usaha Bersama untuk Penanganan Fakir Miskin.
2.	Sarana, prasarana, fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaringan Internet/Wifi 2. Komputer/Laptop 3. Printer dan scanner 4. ATK 5. Formulir Persyaratan
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal S1/D3. 2. Memahami Proses Pemberian Bantuan Sosial UEP
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung yakni Kepala Dinas Sosial PP&PA
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah Petugas Pelaksana yang dibutuhkan 3 Orang
6.	Jaminan pelayanan	Bantuan Sosial UEP diberikan tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	<p>DINSOS-PP&PA 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;
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi Kinerja Pelaksana Dilaksanakan Berdasarkan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Serta Pengawasan Internal Yang Dilaksanakan Secara Berkala. 2. Evaluasi Dan Pengawasan Terhadap Kegiatan Dilakukan Setiap Saat Jika Terjadi Kesalahan Dan Perubahan Atas Peraturan Pelaksana.

G. JENIS LAYANAN PENGUSULAN BANTUAN SOSIAL BAHAN MAKANAN POKOK PONDOK PESANTREN

1. Komponen Standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian layanan (Service Delivery), meliputi:

No.	Komponen Layanan	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proposal 2. Surat izin Operasional 3. SK Pengurus PONPES 4. Data Jumlah Pengurus dan Santri 5. Syarat-syarat lain yang dibutuhkan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan proposal permohonan bantuan sosial Bahan Pokok Makanan yang diketahui oleh Kepala Desa/ Kelurahan setempat 2. Dinsos-PP&PA akan melakukan/ mendampingi proses verifikasi dan validasi calon penerima bantuan sosial; 3. penerima bantuan sosial Bahan Pokok Makanan PONPES yang telah dinyatakan valid dan memenuhi persyaratan akan ditetapkan dalam Surat keputusan Bupati; 4. penerima bantuan sosial melengkapi dan menandatangani berkas/persyaratan administrasi yang telah ditentukan serta berkas persyaratan penerimaan bantuan sosial; 5. Penyaluran bantuan sosial bahan pokok makanan PONPES melalui penyedia/pihak ketiga diserahkan kepada Dinsos-PP&PA selanjutnya diserahkan kepada Penerima bantuan sosial di wilayah masing-masing; 6. Pendampingan TKSK untuk dilaporkan ke Camat 7. Dinas Dinsos-PP&PA melakukan/ mendampingi proses monitoring penggunaan bantuan sosial
3.	Jangka waktu pelayanan	1 (Satu) Tahun anggaran
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Pemberian Bantuan Sosial Bahan Pokok PONPES
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. pppadinassosial@gmail.com 2. Datang Langsung Ke Dinas Sosial 3. Saran dan Masukan Melalui Kotak Pengaduan yang disediakan 4. Tindak lanjut penanganan melalui Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin 5. Call Center : 0823 9331 9440 6. SP4N Lapor (lapor.go.id)

2. Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing) meliputi:

No.	Komponen Layanan	Uraian
1.	Dasar hukum	1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah; 2. Surat Keputusan Bupati (SK)
2.	Sarana, prasarana, fasilitas	1. Jaringan Internet/Wifi 2. Komputer/Laptop 3. Printer dan scanner 4. ATK
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan minimal S1/D3. 2. Memahami Proses Pemberian Bantuan Sosial Bagi Lembaga Non Pemerintahan
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung yakni Kepala Dinas Sosial PP&PA
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah Petugas Pelaksana yang dibutuhkan 3 Orang
6.	Jaminan pelayanan	Bantuan Sosial UEP diberikan tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan
7.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	DINSOS-PP&PA menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain : 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;
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi Kinerja Pelaksana Dilaksanakan Berdasarkan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Serta Pengawasan Internal Yang Dilaksanakan Secara Berkala. 2. Evaluasi Dan Pengawasan Terhadap Kegiatan Dilakukan Setiap Saat Jika Terjadi Kesalahan dan Perubahan Atas Peraturan Pelaksana.

H. JENIS LAYANAN LEMBAGA KONSULTASI KESEJAHTERAAN KELUARGA

1. Komponen Standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian layanan (Service Delivery), meliputi:

No.	Komponen Layanan	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Memiliki Legalitas Formal. 2. Memiliki Struktur Organisasi, Ada Kepengurusan, Ada program kerja. 3. Memiliki SDM standard kompetensi. 4. Memiliki kelengkapan pendukung seperti: administrasi, sarana dan prasarana, papan nama, petunjuk lokasi dan representative. 5. Memiliki sumber pembiayaan

2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon/Pengguna layanan dapat mengirimkan surat permohonan atau datang langsung ke DINSOS-PP&PA kemudian menyampaikan maksud dan tujuannya terkait Pelayanan Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga. 2. Petugas layanan memeriksa identitas, lalu pengguna layanan diminta untuk mengisi buku tamu. 3. Pengguna Layanan/pemohon kemudian di terima oleh Bidang teknis dan memberikan layanan konsultasi/koordinasi terkait Pelayanan Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga. 4. Bidang teknis menganalisa pengaduan, lalu mencari penyelesaian atas pengaduan dari pemohon tersebut. 5. Pemohon Selesai berkonsultasi/berkoordinasi
3.	Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk	Informasi dan penjelasan Atas aduan masyarakat
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. pppadinassosial@gmail.com 2. Datang Langsung Ke Dinas Sosial 3. Saran dan Masukan Melalui Kotak Pengaduan yang disediakan 4. Tindak lanjut penanganan melalui Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin 5. Call Center : 0823 9331 9440 6. SP4N Lapor (lapor.go.id)

2. Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing) meliputi:

No.	Komponen Layanan	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 Pemerintah Nomor 39 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 4. Peraturan Menteri Sosial Nomor 35 Tahun 2017 tentang Lembaga Konsultasi Keluarga;
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	Ruang pelayanan Informasi, Ruang Konsultasi, Komputer/laptop, printer, ATK
3.	Kompetensi Pelaksana	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas/tenaga yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Internal dilakukan oleh atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana	3 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 kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon 2. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik di jamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan 3. Jaminan kerahasiaan data pemohon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 2. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana

H. JENIS LAYANAN BANTUAN SANDANG UNTUK LANSIA, TERLANTAR, ANAK TERLANTAR, PENYANDANG DISABILITAS DAN PENYANDANG PENYAKIT EKS KRONIS

1. Komponen Standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian layanan (Service Delivery), meliputi:

No	Komponen Layanan	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy KTP 2. Fotokopi KK 3. Terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) pada aplikasi SIKS-NG online. 4. Pemohon harus termasuk dalam kategori PPKS (Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial) di bawah ini: <ol style="list-style-type: none"> a. Lansia terlantar adalah seseorang yang berumur 60 tahun atau lebih b. Anak terlantar adalah seorang anak berusia 0-18 tahun c. Penyandang disabilitas adalah mereka yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual atau sensorik dalam jangka waktu lama d. PPKS Lainnya adalah kelompok yang mengalami gangguan keberfungsian social 5. Dokumentasi PPKS
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke ruang Pelayanan DINSOS-PP&PA untuk menyerahkan berkas permohonan 2. Petugas Pelayanan akan melakukan pemeriksaan berkas, dengan ketentuan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Jika berkas permohonan tidak lengkap dan tidak benar, maka pemohon akan diminta

		<p>untuk melengkapi.</p> <p>b. Jika berkas permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan dilanjutkan ke petugas verifikasi untuk diteliti dan diproses selanjutnya.</p> <p>3. DINSOS-PP&PA akan melakukan /mendampingi proses verval calon penerima bansos.</p> <p>4. Calon penerima bansos yang telah dinyatakan valid dan memenuhi persyaratan akan ditetapkan dalam Surat Keputusan.</p> <p>5. Penyaluran bantuan sosial melalui penyedia/pihak ketiga atas nama Bantuan Sandang diserahkan kepada DINSOS-PP&PA selanjutnya diserahkan kepada penerima bantuan sosial di wilayah masing masing.</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	1 (satu) Tahun Anggaran
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Bantuan Sosial Sandang
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. pppadinassosial@gmail.com 2. Datang Langsung Ke Dinas Sosial 3. Saran dan Masukan Melalui Kotak Pengaduan yang disediakan 4. Tindak lanjut penanganan melalui Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin 5. Call Center : 0823 9331 9440 6. SP4N Lapor (lapor.go.id)

2. Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing) meliputi:

No.	Komponen Layanan	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permensos Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada SPM Bidang Sosial. 2. Permensos Nomor 7 Tahun 2021 tentang ATENSI (Asistensi Rehabilitasi Sosial) dan Peraturan Pemerintah No. 39 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial. 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	Ruang tunggu, Komputer, dan Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	1 Orang Kepala Dinas, 1 Orang Kepala Bidang, 1 Orang Pejabat Fungsional, 1 Orang Penyuluh Sosial, 1 Orang Peksos
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Internal dilakukan oleh atasan langsung

5.	Jumlah Pelaksana	5 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 kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon. 2. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik di jamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 3. Jaminan kerahasiaan data pemohon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 2. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana

I. JENIS LAYANAN BANTUAN ALAT BANTU UNTUK LANSIA TERLANTAR DAN PENYANDANG DISABILITAS

1. Komponen Standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian layanan (Service Delivery), meliputi:

No.	Komponen Layanan	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy KTP 2. Fotokopi KK 3. Masuk dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) pada aplikasi SIKS-NG online dan tidak mampu 4. Pemohon harus termasuk dalam kategori PPKS (Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial) di bawah ini: <ol style="list-style-type: none"> a. Lansia terlantar adalah seseorang yang berumur 60 tahun atau lebih. b. Anak terlantar adalah seorang anak berusia 0-18 tahun. c. Penyandang disabilitas adalah mereka yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual atau sensorik dalam jangka waktu lama. d. PPKS Lainnya adalah kelompok yang mengalami gangguan keberfungsian social 5. Dokumentasi PPKS.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke ruang Pelayanan DINSOS-PP&PA untuk menyerahkan berkas permohonan 2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas piket pada ruang pelayanan yaitu :

		<ol style="list-style-type: none"> a. Jika berkas permohonan tidak lengkap dan tidak benar, maka pemohon akan diminta untuk melengkapi b. Jika berkas permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan dilanjutkan ke petugas verifikasi untuk diteliti dan diproses selanjutnya <ol style="list-style-type: none"> 3. DINSOS-PP&PA akan melakukan/mendampingi proses verval calon penerima bansos 4. Calon penerima bansos yang telah dinyatakan valid dan memenuhi persyaratan akan ditetapkan dalam Surat Keputusan 5. Penyaluran bantuan sosial melalui penyedia/pihak ketiga atas nama Bantuan Permakanan diserahkan kepada DINSOS-PP&PA selanjutnya diserahkan kepada penerima bantuan sosial di wilayah masing masing
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Tahun Anggaran
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Pengusulan Penerima Bantuan Sosial Alat Bantu
6	Penanganan, Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. pppadinassosial@gmail.com 2. Datang Langsung Ke Dinas Sosial 3. Saran dan Masukan Melalui Kotak Pengaduan yang disediakan 4. Tindak lanjut penanganan melalui Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin 5. Call Center : 0823 9331 9440 6. SP4N Lapor (lapor.go.id)

2. Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing) meliputi:

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permensos Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada SPM Bidang Sosial; 2. Permensos Nomor 7 Tahun 2021 tentang ATENSI (Asistensi Rehabilitasi Sosial) dan Peraturan Pemerintah No. 39 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial . 4. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.
2.	Sarana, Prasarana, Fasilitas	Ruang tunggu, Komputer, dan Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	1 Orang Kepala Dinas, 1 Orang Kepala Bidang, 1 Orang Pejabat Fungsional, 1 Orang Penyuluh Sosial, 1 Orang Peksos
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Internal dilakukan oleh atasan

		langsung
5.	Jumlah Pelaksana	5 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1.Ketepatan waktu pelayanan 2.Kenyamanan waktu pelayanan
7.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	Fasilitas untuk keamanan dan keselamatan : 1. Petugas pelayanan informasi. 2. Sarana dan prasarana yang digunakan tidak membahayakan pengguna jasa. 3. Ruang pelayanan yang bersih dan rapih. 4. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis 5. Tersedia sarana/alat bantu untuk difabel.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). 2. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana.

J. JENIS PELAYANAN REKOMENDASI PEDAMPINGAN DAN BANTUAN SOSIAL BAGI ABH

1. Komponen Standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian layanan (Service Delivery), meliputi:

No	Komponen Pelayanan	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Form Permintaan, Form Asesment, Laporan Sosial b. Buku Undang-Undang Sistem Peradilan Pidana Anak c. Alat Tulis Kantor
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaporan memberikan laporan terkait ABH/ AMPK ke pihak Dinas Sosial. 2. Petugas menerima laporan dan menugaskan sakti peksos untuk melakukan pendampingan 3. Sakti peksos menyiapkan persyaratan administrasi melakukan identitas dan registrasi melakukan penelusuran dan penelaahan masalah (assesment). 4. Pekerja sosial melakukan rujukan kepada lembaga terkait dengan diketahui dinas social 5. Pekerja sosial melaporkan hasil pendampingan kepada kasi bidang terkait.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Tahun anggaran
4.	Biaya/Tarif	Tidak di pungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Pendamping dan Perlindungan Sosial bagi ABH (Admininstrasi dan Jasa)
6.	Penanganan, Pengaduan, saran dan masukan	1. pppadinassosial@gmail.com 2. Datang Langsung Ke Dinas Sosial 3. Saran dan Masukan Melalui Kotak Pengaduan yang disediakan 4. Tindak lanjut penanganan melalui Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin 5. Call Center : 0823 9331 9440 6. SP4N Lapor (lapor.go.id)

2. Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing) meliputi:

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permensos No. 9 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada SPM Bidang Sosial; 2. Undang Undang No 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak 3. Undang Undang No 35 tahun 2014 tentang Perlindungan Anak 4. Undang Undang No. 4 tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak 5. Permensos Nomor 7 Tahun 2021 tentang ATENSI (Asistensi Rehabilitasi Sosial) dan Peraturan Pemerintah No. 39 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial 6. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial. 7. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.
2	Sarana, Prasarana, Fasilitas	Blangko persyaratan, komputer, printer serta koneksi internet
3	Kompetensi Pelaksana	Petugas meliputi : 1 Orang Kepala Dinas, 1 Orang Kepala Bidang, 1 Orang Pejabat Fungsional, 1 Orang Peksos
4	Pengawasan Internal	Pengawasan Internal dilaksanakan oleh atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	4 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan waktu pelayanan 2. Kenyamanan waktu pelayanan
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	<p>Fasilitas untuk keamanan dan keselamatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pelayanan informasi 2. Sarana dan prasarana yang digunakan tidak membahayakan pengguna jasa 3. Ruang pelayanan yang bersih dan rapih 4. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis 5. Tersedia sarana/alat bantu untuk difabel
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 2. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana

K. JENIS PELAYANAN BANTUAN SOSIAL PEMULANGAN ORANG TERLANTAR DI PERJALANAN

1. Komponen Standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian layanan (Service Delivery), meliputi:

No.	Komponen Pelayanan	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat keterangan dari kepolisian 2. Buku register 3. List kendali/Verifikasi
2.	Prosedur	1. Orang terlantar datang ke Dinas Sosial,

		<p>Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak membawa surat keterangan dari Kepolisian.</p> <p>2. Petugas Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak melakukan registrasi dan verifikasi terhadap kelengkapan persyaratan/dokumen.</p> <p>3. Petugas mewawancarai tentang kronologis kejadian termasuk menanyakan daerah yang dituju.</p> <p>4. Petugas memberikan bantuan berupa biaya/uang transport dan uang makan untuk diperjalanan</p>
3.	Waktu Pelayanan	1 (satu) tahun anggaran
4.	Biaya Tarif	Tidak di pungut biaya
5.	Produk	Bantuan Transport
6.	Pengolaan Pengaduan	<p>1. pppadinassosial@gmail.com</p> <p>2. Datang Langsung Ke Dinas Sosial</p> <p>3. Saran dan Masukan Melalui Kotak Pengaduan yang disediakan</p> <p>4. Tindak lanjut penanganan melalui Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin</p> <p>5. Call Center : 0823 9331 9440</p> <p>6. SP4N Lapor (lapor.go.id)</p>

2. Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing) meliputi:

1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana.</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.</p> <p>4. Permensos No. 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada SPM Bidang Sosial.</p> <p>5. Permensos Nomor 7 Tahun 2021 tentang ATENSI (Asistensi Rehabilitasi Sosial) dan Peraturan Pemerintah No. 39 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.</p>
2.	Sarana, Prasarana, fasilitas	<p>1. Buku register</p> <p>2. List kendali/Verifikasi</p> <p>3. Dokumen/Foto</p> <p>4. Komputer dan Printer</p> <p>5. Alat tulis kantor</p>
3	Kompetensi Pelaksana	1 Orang Kepala Bidang, 1 Orang Pejabat Fungsional, 1 Orang Pelaksana
4	Pengawasan Internal	Pengawasan Internal dilakukan oleh atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	3 orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. Ketepatan waktu pelayanan</p> <p>2. Kenyamanan waktu Pelayanan</p>
7	Jaminan Keamanan	Fasilitas untuk keamanan dan keselamatan

	Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pelayanan informasi 2. Sarana dan prasarana yang digunakan tidak membahayakan pengguna jasa 3. Ruang pelayanan yang bersih dan rapih 4. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis 5. Tersedia sarana/alat bantu untuk difabel
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 2. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana

L. JENIS PELAYANAN BANTUAN SOSIAL PEMULANGAN EKS NAPI

1. Komponen Standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian layanan (Service Delivery), meliputi :

No	Komponen Pelayanan	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat keterangan Bebas dari Lembaga Pemasyarakatan 2. Buku register 3. List kendali/Verifikasi
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eks Napi datang ke Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak membawa surat keterangan dari Lembaga Pemasyarakatan. 2. Petugas Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak melakukan registrasi dan verifikasi terhadap kelengkapan persyaratan/dokumen. 3. Petugas memberikan bantuan berupa biaya/uang transport dan uang makan untuk diperjalanan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Tahun Anggaran
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Bantuan Transport
6.	Penanganan, Pengaduan, saran dan masukan	Datang langsung ke Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

2. Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing) meliputi:

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial. 3. Permensos Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada SPM Bidang Sosial. 4. Permensos Nomor 7 Tahun 2021 tentang ATENSI (Asistensi Rehabilitasi Sosial) dan Peraturan Pemerintah No. 39 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial
2.	Saran, Prasarana, fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buku register 2. List kendali/Verifikasi

		3. Dokumen/Foto 4. Komputer dan Printer 5. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	1 Orang Kepala Bidang, 1 Orang Pejabat Fungsional, 1 Orang Pelaksana
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Internal dilakukan oleh atasan langsung
5.	Jumlah Peksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Ketepatan waktu pelayanan 2. Kenyamanan waktu pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Fasilitas untuk keamanan dan keselamatan : 1. Petugas pelayanan informasi 2. Sarana dan prasarana yang digunakan tidak membahayakan pengguna jasa 3. Ruang pelayanan yang bersih dan rapih 4. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis 5. Tersedia sarana/alat bantu untuk difabel
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 2. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana

M. JENIS PELAYANAN BANTUAN SOSIAL REKOMENDASI PENGANGKATAN ANAK

1. Komponen Standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian layanan (Service Delivery), meliputi:

No.	Komponen Pelayanan	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat keterangan calon orangtua angkat (COTA) dari rumah sakit pemerintah 2. Surat keterangan calon orangtua angkat (COTA) dari Dokter Spesialis Jiwa dan Rumah Sakit 3. Surat keterangan tentang fungsi organ reproduksi COTA dari Dokter spesialis Obstetri dan Cinekologi Rumah Sakit Pemerintah 4. Copy Akta Kelahiran COTA 5. Copy Akta Kelahiran CAA 6. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) setempat 7. Kartu keluarga dan KTP COTA 8. Copy surat nikah / Akta perkawinan COTA 9. Keterangan penghasilan dari tempat bekerja COTA 10. Akta kelahiran calon anak angkat 11. Foto calon orang tua angkat dan calon anak angkat 12. pas foto 4x6 latar belakang merah, untuk orang tua angkat (2 lbr) 13. Surat izin dari orangtua kandung/wali yang sah dari CAA (Bermaterai)

		<ol style="list-style-type: none"> 14. Surat keterangan persetujuan dari orangtua atau kerabat COTA (Bermaterai) 15. Surat pernyataan yang menyatakan bahwa: <ol style="list-style-type: none"> a. Pengangkatan anak demi perlindungan dan kepentingan terbaik bagi anak (bermaterai) b. COTA akan memperlakukan anak angkat dan anak kandung tanpa diskriminasi sesuai dengan hak-hak dan kebutuhan anak (bermaterai) c. COTA Akan diberitahu kepada anak mengenai asal usulnya dengan memperhatikan kesiapan anak. 16. Surat pernyataan COTA yang menyatakan bahwa seluruh dokumen yang diajukan syah dan sesuai akta yang sebenarnya (bermaterai) 17. Pernyataan calon orang tua angkat <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 c. Belum mempunyai anak, atau hanya mempunyai seorang anak d. Tidak mungkin mempunyai anak, yang dibuktikan oleh dokter ahli kandung dari rumah sakit pemerintah e. Se-agama dengan anak yang di angkat f. Dalam keadaan mampu ekonomi berdasarkan surat keterangan dari tempatnya bekerja g. Dalam keadaan mampu ekonomi berdasarkan surat keterangan dari tempatnya bekerja h. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang dikeluarkan dari kepolisian setempat i. Dalam keadaan sehat jasmani berdasarkan keterangan dari dokter pemerintah j. Dalam keadaan sehat secara mental berdasarkan keterangan psikolog/psikiater/dokter. k. Membuat pernyataan tertulis yang menyatakan kesanggupan calon orangtua angkat untuk: <ol style="list-style-type: none"> (a) Memenuhi kebutuhan jasmani, rohani dan sosial anak secara wajar (b) Tidak melantarkan anak (c) Tidak memperlakukan anak secara semena-mena (d) Memperlakukan anak angkat sama dengan anak kandung
--	--	--

		<p>(e) Telah mengasuh calon anak angkat selama 6 bulan, berdasarkan surat keputusan dari instansi sosial kabupaten/kota tentang izin pengasuh anak</p> <p>(f) Bagi orangtua WNI yang tinggal diluar negeri mengangkat anak WNI di Indonesia, maka calon orangtua tersebut harus berada di Indonesia selama proses pengangkatan anak tersebut berlangsung.</p>
2.	Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan mengajukan surat permohonan tertulis kepada bupati melalui kepala dinas sosial pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak Kabupaten Tojo Una Una dengan di lengkapi persyaratan sesuai ketentuan 2. Kepala dinas memerintahkan Pejabat fungsional bidang Rehsos dan PA untuk mempelajari surat permohonan agar di sesuaikan dengan persyaratan yang telah di tentukan 3. Pejabat Fungsional bidang Rehsos dan PA melakukan peninjauan dan pemeriksaan lapangan untuk mengetahui apakah memenuhi syarat untuk di berikan ijin atau tidak 4. Apabila tidak memenuhi syarat maka di sampaikan surat pemberitahuan. Apabila memenuhi syarat, Pejabat Fungsional bidang Rehsos dan PA menyusun konsep permohonan dan menyerahkannya kepada kepala Dinas untuk di tanda tangani 5. Konsep surat rekomendasi di sampaikan kepada kepala dinas melalui Kepala Bidang, Sekretaris Dinas untuk di tanda tangani 6. Pemohon menerima surat rekomendasi yang telah di tanda tangani oleh Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Tahun anggaran
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Produk Pelayanan	Rekomendasi Pengangkatan Anak
6.	Penanganan, Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. pppadinassosial@gmail.com 2. Datang Langsung Ke Dinas Sosial 3. Saran dan Masukan Melalui Kotak Pengaduan yang disediakan 4. Tindak lanjut penanganan melalui Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin 5. Call Center : 0823 9331 9440 6. SP4N Lapor (lapor.go.id)

2. Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing) meliputi:

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang kesejahteraan sosial. 2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak. 3. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 1988 tentang Usaha Kesejahteraan Anak Bagi Anak Yang Mempunyai Masalah. 5. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Pengangkatan Anak. 6. Surat edaran mahkamah agung nomor 2 tahun 1979 mengenai Pengangkatan Anak. 7. Keputusan Presiden Nomor 36 Tahun 1990 tentang pengesahan konvention on the right of the child (konvensi tentang hak-hak anak). 8. Permensos Nomor 110/HUK/Th 2009 tentang persyaratan pengangkatan anak. 9. Keputusan menteri sosial Nomor 58/HUK/KEP/IX/1985 tentang TIM Pertimbangan perizinan pengangkatan anak antar warga negara asing (inten country adoption).
2.	Saran,Prasarana, fasilitas	Blanko Persyaratan, Komputer, Printer serta koneksi Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1 Orang Kepala Bidang, 1 Orang Kepala Bidang, 1 Orang Pejabat Fungsional, 1 Orang Pekerja Sosial
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Internal dilakukan oleh atasan langsung
5.	Jumlah Peksana	4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ketepatan waktu pelayanan 2) Kenyamanan waktu pelayanan
7.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	<p>Fasilitas untuk keamanan dan keselamatan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pelayanan informasi 2. Sarana dan prasarana yang digunakan tidak membahayakan pengguna jasa 3. Ruang pelayanan yang bersih dan rapih 4. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis 5. Tersedia sarana/alat bantu untuk difabel
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 2. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana

N. LAYANAN BANTUAN SOSIAL SOSIAL BAGI KORBAN BENCANA ALAM DAN BENCANA NON ALAM

1. Komponen Standar pelayanan terkait dengan proses

penyampaian layanan (Service Delivery), meliputi:

No.	Komponen Layanan	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Persyaratan Untuk Bantuan Korban Bencana Alam dan Non Alam : a. Foto Copy KTP dan KK Korban b. Laporan Kejadian Bencana dari Kepolisian c. Surat Keterangan Korban Bencana dari Kepala Desa/Lurah d. Dokumentasi kejadian
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Kepala Desa mengajukan permohonan sesuai persyaratan. 2. Setelah menerima laporan, Dinas sosial, PP dan PA melakukan observasi ke lokasi bencana 3. Dinas Sosial, PP dan PA Memberikan Bantuan logistik untuk pemenuhan kebutuhan dasar dan pendampingan psikososial bagi korban bencana
3.	Jangka waktu pelayanan	1 (satu) Tahun Anggaran
4.	Biaya/tarif	Tanpa Biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Bantuan logistik bagi korban bencana
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	1. pppadinassosial@gmail.com 2. Datang Langsung Ke Dinas Sosial 3. Saran dan Masukan Melalui Kotak Pengaduan yang disediakan 4. Tindak lanjut penanganan melalui Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin 5. Call Center : 0823 9331 9440 6. SP4N Lapor (lapor.go.id)

2. Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing) meliputi:

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2008 tentang Pendanaan dan Pengelolaan Bantuan Bencana. 3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2012 tentang Penanganan Konflik Sosial. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2015 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2012 tentang Penanganan Konflik Sosial. 5. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2015 Tentang Pedoman Koordinasi Klaster Pengungsian Dan Perlindungan Dalam Penanggulangan Bencana 6. Peraturan Menteri Sosial 26 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Penanganan Konflik Sosial di Bidang Sosial
2.	Sarana, Prasarana, Fasilitas	1. Kendaraan operasional Penanggulangan Bencana 2. Perlengkapan dan Peralatan Petugas 3. Peralatan dapur umum 4. Peralatan evakuasi dan penanganan korban 5. Peralatan Komunikasi dan Dokumentasi

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pernah mengikuti pelatihan dasar Penanggulangan Bencana 2. Memahami proses penanggulangan bencana bidang perlindungan sosial
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Sosial, PP & PA mengawasi secara langsung Kegiatan pelayanan penanganan korban bencana 2. Kepala Bidang Linjamsos bertanggungjawab pada proses penanganan korban bencana
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Linjamsos : 1 Orang 2. Kepala Seksi/Pejabat Fungsional : 2 Orang 3. 2 (dua) orang Petugas logistik : 2 Orang 4. Relawan TAGANA : 25 Orang 5. Tenaga Pelopor Perdamaian : 2 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 kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
7.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	Kesiapsiagaan petugas, sarana dan prasarana terhadap kemungkinan terjadinya kendala non teknis dalam penanganan korban bencana
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kepala Bidang Linjamsos melaporkan kepada Kepala Dinas Sosial, PP & PA setiap kegiatan pelayanan penanganan korban bencana disertai dengan bukti-bukti pendukung berupa dokumentasi tindaklanjut yang telah dilakukan.

O. JENIS PELAYANAN PENGADUAN

1. Komponen Standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian layanan (Service Delivery), meliputi :

No.	Komponen Pelayanan	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima manfaat atau lembaga yang mengetahui adanya dugaan masalah kekerasan, diskriminasi, perlindungan khusus, dan masalah lainnya yang dialami oleh perempuan dan Anak. 2. Surat rujukan dari penyelenggara layanan lain, jika ada. 3. Kronologi peristiwa dan informasi lainnya 4. Lembar asesment dan laporan kasus untuk mencegah pengulangan pertanyaan dalam asesmen, serta demi kecepatan dan efektifitas layanan 5. Identitas Pelapor dan Korban (KTP, KK, Akte Kelahiran Bagi Korban Anak)
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima manfaat datang langsung ke layanan pengaduan UPTD PPA 2. Penerima Manfaat melakukan pengaduan tidak

		<p>langsung melalui telepon, <i>Whatsapp</i>, yang ditujukan kepada UPTD PPA atau penyelenggara layanan PPA lainnya, dilaporkan oleh pihak lain selain Penerima Manfaat, Penjangkauan Korban, rujukan dari penyelenggara layanan PPA lainnya, dan pelimpahan dari penyelenggara layanan PPA lainnya.</p> <ol style="list-style-type: none">3. Melakukan identifikasi kasus untuk membedakan kasus Penerima Manfaat berdasarkan kriteria:<ol style="list-style-type: none">(a) jenis kasus;(b) risiko Penerima Manfaat; dan(c) kewenangan layanan.Setelah mengumpulkan identitas Penerima Manfaat yang terdiri dari nama, umur, pekerjaan, status pernikahan, alamat rumah, kontak korban, dan sebagainya.4. melakukan identifikasi apakah jenis kasus Penerima Manfaat sesuai Standar Layanan ini atau tidak, jika ya, maka dilanjutkan dengan tahap layanan selanjutnya. Jika tidak, maka dijelaskan alasannya dan diberi informasi layanan lain yang sesuai dengan kebutuhannya.5. menilai kondisi Penerima Manfaat apakah termasuk dalam risiko tinggi, sedang, atau rendah.6. Mengidentifikasi apakah kasus Penerima Manfaat menjadi kewenangan pemerintah daerah khususnya kabupaten. Jika kriterianya termasuk kewenangan pemerintah daerah maka dilanjutkan dengan layanan di daerah, jika kewenangan UPTD PPA Provinsi maka UPTD PPA Kabupaten mengirim surat rujukan ke layanan rujukan di Tingkat Provinsi yaitu UPTD PPA Provinsi untuk ditindaklanjuti.7. setelah diperoleh hasil analisa bahwa Penerima Manfaat dapat dibantu, maka dilanjutkan asesmen biopsikosial mendalam secara komprehensif untuk menemukan masalah dan kebutuhan Penerima Manfaat dari berbagai aspek fisik, psikis, sosial, ekonomi, pendidikan, dan sebagainya untuk mendapatkan intervensi layanan secara komprehensif.8. Menyusun rencana intervensi layanan berdasarkan hasil asesmen biopsikosial yang mencakup rekomendasi layanan kepada penyelenggara layanan Perlindungan Perempuan dan Anak yang dilakukan bersama Penerima Manfaat9. Melakukan input data dari identitas sampai kronologi kasus yang diperoleh dari tahap penerimaan pengaduan, asesmen, sampai pemberian rekomendasi dan rencana intervensi layanan. Data tersebut diserahkan kepada staf pengelola data dan informasi yang melakukan input data ke dalam Simfoni PPA
--	--	--

3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung atau melalui telepon/hotline/Whatsapp dengan kondisi risiko tinggi langsung mendapat layanan sesuai kebutuhan 2. Pengaduan langsung atau melalui telepon/hotline/Whatsapp di layanan dengan risiko sedang akan mendapatkan layanan dalam jangka waktu kurang lebih 6 jam dari laporan diterima 3. Pengaduan langsung atau melalui telepon/hotline/Whatsapp di layanan dengan risiko rendah akan mendapatkan layanan dalam jangka waktu 3x24 jam
4.	Biaya/Tarif	Tidak di pungut Biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir pendaftaran 2. Formulir penerimaan pengaduan 3. Lembar Asesment 4. Surat rujukan layanan kedaruratan 5. Surat pelimpahan kasus yang bukan menjadi kewenangan penyelenggara layanan
6.	Penanganan Pengaduan,saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. pppadinassosial@gmail.com 2. Datang Langsung Ke UPTD PPPA 3. Saran dan Masukan Melalui Kotak Pengaduan yang disediakan 4. Tindak lanjut penanganan melalui UPTD PPPA 5. SP4N Lapor (lapor.go.id)

2. Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing) meliputi:

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga. 3. Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2020 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. 4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak. 5. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 13 Tahun 2020 tentang Perlindungan Perempuan dan Perlindungan Anak dari Kekerasan Berbasis Gender dalam Benca. 6. Peraturan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una Nomor 17 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan Perlindungan Perempuan dan dari Tindakan Kekerasan. 7. Peraturan Bupati Tojo Una-Una Nomor 17 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas
----	-------------	---

		Kabupaten Tojo Una-Una.
2.	Sarana, Prasarana, Fasilitas	Format Asesment, Fasilitas Ruangan Penerimaan pengaduan.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala UPTD PPA 2. Kasubag TU UPTD PPA 3. Staf UPTD PPA (1 Orang ASN dan 3 Orang Honorer)
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 1-2 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Ketepatan waktu pelayanan 2. Kenyamanan saat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	1. Sarana dan prasarana yang digunakan tidak membahayakan penerima layanan dan pemberi layanan 2. Ruang pelayanan bersih dan rapi 3. Dokumen yang diterbitkan dapat dipertanggung jawabkan secara formal
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan secara berkala atau dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana

P. JENIS PELAYANAN PENJANGKAUAN KORBAN

1. Komponen Standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian layanan (Service Delivery), meliputi:

No.	Komponen Pelayanan	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Teridentifikasi sebagai individu atau kelompok berisiko tinggi dalam data kerentanan atau hasil pemetaan atau analisis data kerentanan yang belum dilaporkan di UPTD PPA atau penyelenggara layanan PPA lainnya 2. Teridentifikasi sebagai individu atau kelompok berisiko sedang dan rendah yang memerlukan layanan namun tidak mampu mengakses layanan UPTD PPA atau penyelenggara layanan PPA lainnya dikarenakan berbagai hambatan seperti hambatan lokasi, biaya, dan sebagainya.
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	1. Adanya laporan kasus dari Penerima Manfaat sendiri atau oleh pihak lain di mana Penerima Manfaat memerlukan penjangkauan atau informasi kasus perempuan dan Anak dari media cetak, elektronik, atau melalui saluran informasi lainnya, dan kasus belum dilaporkan ke UPTD PPA 2. melakukan penelusuran alamat dan mendatangi lokasi di mana Penerima Manfaat berada 3. Sebelum melakukan penjangkauan, Pendamping PPA wajib mengetahui situasi Penerima Manfaat terutama yang berhubungan dengan kondisi sehingga penjangkauan dapat dilakukan sesuai dengan kebutuhan Penerima Manfaat

		<ol style="list-style-type: none"> 4. identifikasi kasus menurut jenis kasus, kondisi risiko Penerima Manfaat, dan kriteria kewenangan layanan 5. Asesmen biopsikososial dan rencana intervensi layanan secara komprehensif 6. Pendamping PPA berkomunikasi dengan pekerja social 7. Pendamping PPA melanjutkan asesmen biopsikososial dan rencana intervensi komprehensif Penerima Manfaat sesuai dengan kondisi spesifik bagi Penerima Manfaat 8. Input data Penerima Manfaat ke dalam Simfoni PPA
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jika kondisi Penerima Manfaat termasuk risiko tinggi maka layanan Penjangkauan Korban harus langsung diberikan secepatnya atau selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Jika kondisi perempuan dan Anak termasuk risiko sedang maka layanan Penjangkauan Korban diberikan maksimal dalam jangka 2x24 jam dari informasi kasus diterima 3. Jika kondisi perempuan dan Anak termasuk risiko rendah maka layanan Penjangkauan Korban diberikan maksimal dalam waktu 3x24 jam.
4.	Biaya/Tarif	Tidak di Pungut Biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir pengaduan / Format Asesment 2. Surat tugas melakukan Penjangkauan Korban 3. Formulir identifikasi Penerima Manfaat KTP/KTA 4. Surat rujukan untuk Penerima Manfaat dengan risiko tinggi 5. Surat pelimpahan kasus kepada pihak yang berwenang 6. Rencana intervensi layanan
6.	Penanganan, Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. pppadinassosial@gmail.com 2. Datang Langsung Ke UPTD PPPA 3. Saran dan Masukan Melalui Kotak Pengaduan yang disediakan 4. Tindak lanjut penanganan melalui UPTD PPPA 5. SP4N Lapor (lapor.go.id)

2. Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing) meliputi:

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga. 3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban. 4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 13 Tahun 2020 tentang Perlindungan Perempuan dan Perlindungan Anak dari Kekerasan Berbasis Gender dalam Bencana.
----	-------------	--

		<p>5. Peraturan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una Nomor 17 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan Perlindungan Perempuan dan dari Tindakan Kekerasan.</p> <p>6. Peraturan Bupati Tojo Una-Una Nomor 17 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Kabupaten Tojo Una-Una.</p>
2.	Sarana, Prasarana, Fasilitas	Format Asesment, Mobil Operasional Perlindungan Perempuan dan Anak
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Kepala UPTD PPA</p> <p>2. Kasubag TU UPTD PPA</p> <p>3. Staf UPTD PPA</p>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 3-4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Ketepatan waktu pelayanan</p> <p>2. Kenyamanan saat pelayanan</p>
7.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Sarana dan prasarana yang digunakan tidak membahayakan penerima layanan dan pemberi layanan</p> <p>2. Ruang pelayanan bersih dan rapi</p> <p>3. Dokumen yang diterbitkan dapat dipertanggung jawabkan secara formal</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan secara berkala atau dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana

Q. JENIS PELAYANAN PENGOLAAN KHUSUS

1. Komponen Standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian layanan (Service Delivery), meliputi:

No.	Komponen Pelayanan	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Penerima layanan telah menyetujui rencana intervensi</p> <p>2. Mengisi formulir persetujuan layanan</p>
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<p>1. Riviw seluruh kasus yang diterima UPTD PPA</p> <p>2. Pengelolaan Kasus melalui penyediaan layanan, rujukan, atau pelimpahan kasus</p> <p>3. Penetapan/putusan Pengelolaan Kasus sesuai kriterianya berkoordinasi dengan Pendamping PPA</p> <p>4. Monitoring perkembangan dan data seluruh kasus /Penerima Manfaat</p> <p>5. Koordinasi, pengawasan dan monitoring input data ke dalam Simfoni dan analisa kasus secara periodik</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pengelolaan kasus dilakukan selama 3-4 hari kerja dan dilakukan secara periodik
4.	Biaya/Tarif	Tidak di pungut biaya
5.	Produk Pelayanan	<p>1. Daftar kontak nama penyelenggara layanan rujukan/pelimpahan</p> <p>2. Laporan Kasus Surat rujukan atau surat pelimpahan kepada penyelenggara layanan PPA lainnya atau daerah lainnya yang berwenang</p>

6.	Penanganan, Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. pppadinassosial@gmail.com 2. Datang Langsung Ke UPTD PPPA 3. Saran dan Masukan Melalui Kotak Pengaduan yang disediakan 4. Tindak lanjut penanganan melalui UPTD PPPA 5. SP4N Lapor (lapor.go.id)
----	--	---

2. Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing) meliputi:

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2020 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak 2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak 3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak 4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 13 Tahun 2020 tentang Perlindungan Perempuan dan Perlindungan Anak dari Kekerasan Berbasis Gender dalam Bencana
2.	Sarana, Prasarana, Fasilitas	Format Asesment, Komputer, Printer, Fasilitas Ruang Pengelolaan Data
3.	Kopetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala UPTD PPA 2. Kasubag TU UPTD PPA 3. Staf UPTD PPA
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 2 Orang
6.	Jaminan Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan waktu pengolaan kasus 2. Kenyamanan saat melakukan pengolaan kasus
7.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana dan prasarana yang digunakan tidak membahayakan saat melakukan pengolaan kasus 2. Ruang pengolaan kasus bersih dan rapi 3. Laporan yang diolah dapat dipertanggung jawabkan secara formal
8.	Evaluasi Kerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan secara berkala atau dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana

R. JENIS PELAYANAN PENAMPUNGAN SEMENTARA

1. Komponen Standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian layanan (Service Delivery), meliputi:

No.	Komponen Pelayanan	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Perempuan dan Anak dengan masalah perlindungan yang membutuhkan Penampungan Sementara berdasarkan hasil asesmen.

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Mengisi formulir persetujuan menerima layanan Penampungan Sementara 3. Jika, Penerima Manfaat adalah Anak dimana orang tua/walinya diduga sebagai pelaku, maka persetujuan layanan dapat diberikan oleh polisi, pekerja sosial, aparat, atau instansi yang berwenang
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelaskan hasil asesmen risiko dan bahaya terhadap kasusnya, urgensi, dan bentuk-bentuk layanan dalam Penampungan Sementara bagi Penerima Manfaat. 2. Meminta persetujuan Penerima Manfaat sebelum proses pemberian layanan Penampungan Sementara 3. Pendamping PPA berkomunikasi dengan petugas Penampungan Sementara menyampaikan kebutuhan di Penampungan Sementara bagi Penerima Manfaat dengan menyertakan Laporan Kasus 4. Pendamping PPA dan petugas Penampungan Sementara memberikan layanan di Penampungan Sementara <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas penampungan yang bertugas selama 24 jam hari memberikan layanan dasar, keamanan fisik, dan emosional/psikis seperti sandang, pangan, dan tempat tidur, kebutuhan spesifik lain seperti obat-obatan, kebutuhan spesifik perempuan dan Anak lainnya. Di saat yang sama, Pendamping PPA melakukan komunikasi untuk memantau kondisi Penerima Manfaat dan memastikan layanan yang diberikan ramah perempuan atau anak b. Pendamping PPA melanjutkan intervensi lanjutan dan rujukan ke layanan lain berdasarkan kebutuhan Penerima Manfaat, seperti aktivitas rekreasi, edukasi, dan informasi terkait aspek medis, hukum, sosial, dan keterampilan hidup, pengurusan dokumen identitas, penelusuran keluarga, dan sebagainya untuk menjamin proses pemulihan Penerima Manfaat 5. Pendamping PPA berkoordinasi dengan staf pengelola data dan informasi untuk melakukan input data Penerima Manfaat dalam layanan Penampungan Sementara ke dalam Simfoni PPA

3.	Jangka Waktu Pelayanan	Layanan Penampungan Sementara bagi Penerima Manfaat diberikan selama 3 hari paling lama 14 hari. Setelah waktu layanan Penampungan Sementara menjadi tugas penyelenggara layanan PPA lainnya, yang ditentukan berdasarkan kebutuhan Penerima Manfaat dari hasil asesmen
4.	Biaya/Tarif	Tidak di pungut Biaya
5.	Produk Pelayanan	1. Laporan Kasus 2. <i>Informed consent</i> (persetujuan layanan) 3. Laporan perkembangan, data masuk ke Simfoni PPA
6.	Penanganan, Pengaduan, saran dan masukan	1. pppadinassosial@gmail.com 2. Datang Langsung Ke UPTD PPPA 3. Saran dan Masukan Melalui Kotak Pengaduan yang disediakan 4. Tindak lanjut penanganan melalui UPTD PPPA 5. SP4N Lapor (lapor.go.id)

2. Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing) meliputi:

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban. 2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak. 3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. 4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 13 Tahun 2020 tentang Perlindungan Perempuan dan Perlindungan Anak dari Kekerasan Berbasis Gender dalam Bencana 5. Peraturan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una Nomor 17 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan Perlindungan Perempuan dan dari Tindakan Kekerasan.
2.	Sarana, Prasarana, fasilitas	Satu Unit Rumah Aman yang bersifat kontrak yang telah difasilitasi lengkap di dalamnya sesuai kebutuhan korban atau penerima layanan
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas layanan UPTD PPA 2. Petugas Penampungan sementara / Rumah Aman
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh petugas penampungan dan petugas layanan UPTD PPA selaku pendamping
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 2 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Keamanan dan kenyamanan rumah penampungan sementara/Rumah aman
7.	Jaminan Keselamatan	1. Sarana dan prasarana yang digunakan tidak membahayakan korban

	Pelayanan	2. Ruang penampungan sementara atau rumah aman bersih dan rapi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan secara berkala atau dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana

S. JENIS PELAYANAN MEDIASI

1. Komponen Standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian layanan (Service Delivery), meliputi

No.	Komponen Pelayanan	Uraian
1.	Pesyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sengketa pemenuhan hak perempuan di luar perkara pidana (kasus perdata), di antaranya kasus pemenuhan dan pembayaran hak nafkah Anak dan istri, baik yang sudah ada putusan pengadilan atau belum, konflik pengakuan Anak, konflik hak asuh Anak, pembagian harta bersama (gono-gini), warisan, upah, dan ganti rugi. 2. Perselisihan perburuhan, ketenagakerjaan/ perselisihan hubungan industrial, dan lain-lain yang dapat di Mediasi di luar pengadilan sebagaimana ditentukan dalam Undang-Undang tersendiri. Kasus pidana delik aduan dimana Penerima Manfaat tidak menghendaki proses hukum atau sudah dilaporkan tapi hendak dicabut Penerima Manfaat atau keluarga 3. Disepakatinya tanggung jawab pelaku dan pengawasan pelaksanaan hasil kesepakatan
2.	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<p>Tahap Persiapan :</p> <p>Pendamping PPA dan psikolog melakukan asesmen terhadap Penerima Manfaat terkait penyelesaian kasus kekerasan yang dialaminya. Asesmen tersebut bertujuan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. mengetahui kondisi korban dalam mengambil keputusan penyelesaian perkara; 2. membantu korban memilih jalur penyelesaian perkara tanpa menimbulkan keberulangan kekerasan dan berdampak pada kepuasan korban; 3. memfasilitasi pengambilan keputusan yang terbaik bagi dirinya dengan bebas dari tekanan dan kondisi yang “menyandera” korban. Jika hasil asesmen tersebut memenuhi persyaratan Mediasi, Penerima Manfaat perempuan dapat memilih dan meminta layanan Mediasi. <p>Tahap Pelaksanaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendamping PPA membantu Penerima Manfaat untuk mendapatkan mediator. UPTD PPA dapat memberikan daftar nama mediator yang telah terlatih dan berperspektif perempuan korban kepada pengadilan, sehingga dalam kasus perdata dalam konteks KTP dapat ditangani oleh

		<p>mediator yang terlatih tersebut.</p> <p>2. Mediator menuangkan proses Mediasi dalam berita acara, membuat hasil kesepakatan yang ditandatangani kedua pihak. Dalam hal ini, Pendamping PPA membantu menindaklanjuti dan melakukan pengawasan pelaksanaan hasil kesepakatan perdamaian (Mediasi) tersebut.</p> <p>Dalam hal layanan Mediasi dimintakan untuk kasus pidana yang sudah dilaporkan ke polisi/pra penuntutan, UPTD PPA berkoordinasi dengan penyidik/penuntut umum dan menyampaikan proses Mediasi di luar peradilan tersebut. Bila kasus sudah disidangkan, maka UPTD PPA memastikan hasil kesepakatan disampaikan kepada persidangan sebagai dokumen pembuktian para pihak.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 1x24 jam adanya keputusan dan rujukan dari petugas UPTD PPA untuk dilakukan Mediasi. Sedangkan jangka waktu proses Mediasi menyesuaikan dengan SOP Layanan Mediasi.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asesmen kasus yang bisa dilakukan Mediasi 2. Asesmen, hasil kesepakatan para pihak (korban dan pelaku), berita acara (serah terima ganti rugi yang sudah disepakati, permintaan maaf, dan sebagainya)
6.	Penanganan, Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. pppadinassosial@gmail.com 2. Datang Langsung Ke UPTD PPPA 3. Saran dan Masukan Melalui Kotak Pengaduan yang disediakan 4. Tindak lanjut penanganan melalui UPTD PPPA 5. SP4N Lapor (lapor.go.id)

2. Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing) meliputi:

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak. 2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban. 3. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2012 tentang Penyesuaian Batasan Tindak Pidana Ringan dan Jumlah Denda dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana <i>juncto</i> Nota Kesepakatan Bersama Nomor 131/KMA/SKB/X/2012 tentang Pelaksanaan Penerapan Penyesuaian Batasan Tindak Pidana Ringan dan Jumlah Denda, Acara Pemeriksaan Cepat, serta Penerapan Keadilan Restoratif (<i>Restorative Justice</i>). 4. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 4 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Diversi dalam Sistem Peradilan Pidana Anak.
----	-------------	--

		<p>5. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una Nomor 17 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan Perlindungan Perempuan dan dari Tindakan Kekerasan.</p>
2.	Sarana, Prasarana, Fasilitas	Kantor UPTD PPA, Kantor Kelurahan, Kantor Penegak Hukum dan fasilitas lainnya yang menjadi tempat dilakukannya mediasi
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas layanan UPTD PPA (Kepala UPTD PPA, Kasubag TU UPTD PPA, Staf UPTD PPA serta Petugas Mediasi yang memiliki keahlian mediator
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh petugas petugas layanan UPTD PPA dan petugas pelaksana mediasi
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 3-4 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Keamanan dan kenyamanan saat melakukan mediasi
7.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	Sarana dan prasarana yang digunakan tidak membahayakan siapapun dalam proses pelaksanaan mediasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan secara berkala atau dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana

T. JENIS PELAYANAN PENDAMPINGAN KORBAN

1. Komponen Standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian layanan (Service Delivery), meliputi:

No.	Komponen Pelayanan	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Korban Kekerasan perempuan dan anak yang sedang menerima layanan PPA seperti :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan Masyarakat; b. Penjangkauan Korban; c. Penampungan Sementara; d. Mediasi, dan e. Pengelolaan Kasus (layanan kesehatan, layanan hukum, dan reintegrasi sosial).
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendamping PPA mengecek ulang hasil rekomendasi layanan sesuai dengan kebutuhan setiap korban kasus kekerasan yang menjadi tanggung jawabnya 2. Pendamping PPA memberikan informasi tentang proses layanan termasuk faktor pendukung dan penghambat yang akan mempengaruhi proses layanan tersebut, dan memastikan persetujuan korban 3. Pendamping PPA melakukan komunikasi dan konsultasi secara intensif dengan setiap tenaga profesional yang menangani Penerima Manfaat untuk mengetahui perkembangan Penerima Manfaat, secara berkala atau jika dibutuhkan, Pendamping PPA dapat berkomunikasi dan berkonsultasi melalui mekanisme konferensi

		<p>kasus.</p> <p>4. Pendamping PPA melaporkan dan menyerahkan hasil pemantauan kepada supervisor.</p> <p>5. Pendamping PPA bekerja sama dengan staf pengelolaan data dan informasi kasus melakukan input data ke Simfoni PPA.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 2x24 jam setelah manajer kasus UPTD PPA memiliki data dan informasi lengkap tentang Perempuan dan Anak (yang ditulis dalam laporan kasus).
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	<p>1. Laporan kasus dan laporan perkembangan periodik setiap layanan</p> <p>2. <i>Informed consent</i> pada masing-masing layanan</p> <p>3. Surat rujukan</p> <p>4. Formulir terminasi dari tiap layanan atau keseluruhan layanan</p>
6.	Penanganan, Pengaduan, saran dan masukan	<p>1. pppadinassosial@gmail.com</p> <p>2. Datang Langsung Ke UPTD PPPA</p> <p>3. Saran dan Masukan Melalui Kotak Pengaduan yang disediakan</p> <p>4. Tindak lanjut penanganan melalui UPTD PPPA</p> <p>5. SP4N Lapor (lapor.go.id)</p>

2. Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing) meliputi:

1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak.</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban.</p> <p>4. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang LPSK.</p> <p>5. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.</p> <p>6. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pedoman Pemberian Layanan Hukum bagi Masyarakat Tidak Mampu di Pengadilan.</p> <p>7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak .</p>
2.	Sarana, Prasarana, Fasilitas	<p>1. UPTD PPA</p> <p>2. Penyedia layanan Kesehatan (RS, Puskesmas)</p> <p>3. Penyedia layanan Hukum (Kepolisian dan Lembaga bantuan Hukum)</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas layanan UPTD PPA (Kepala UPTD PPA, Kasubag TU UPTD PPA, Staf UPTD PPA serta Petugas layanan Kesehatan, dan petugas pemberi layanan hukum
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh petugas layanan UPTD PPA dan petugas pelaksana layanan Kesehatan dan hukum

5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 3-4 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Keamanan dan kenyamanan saat melakukan layanan pendampingan hukum dan kesehatan
7.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	Sarana dan prasarana yang digunakan tidak membahayakan siapapun dalam proses pelaksanaan layanan pendampingan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan secara berkala atau dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana



BUPATI TOJO UNA-UNA,

MOHAMMAD LAHAY