



# PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

## DINAS SOSIAL

Jln. Khatib Sulaiman No. 5 Telp. (0751) 7051465 Fax. (0751) 7057284 Padang 25137  
Website : dinsos.sumbarprov.go.id e-mail : dinsos@sumbarprov.go.id

### KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI SUMATERA BARAT NOMOR : 460/212/SK/DINSOS/V/2024

#### TENTANG

#### STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL PROVINSI SUMATERA BARAT TAHUN 2024 KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI SUMATERA BARAT

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan tuntutan Perubahan dan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat sesuai dengan amanah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat, tentang Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 61 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 19 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Swatantra Tingkat I Sumatera Barat, Jambi dan Riau sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1646);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437), 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);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Tahun 2014 Nomor 615);
  6. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 868);
  7. Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 Tahun 2019 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1306);
  8. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2015 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 113);
  9. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 13 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat (Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2021 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 191);
  10. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2019 Nomor 8);
  11. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2021-2026 (Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2021 Nomor 6);
  12. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 48 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat;
  13. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 96 Tahun 2017 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat;
  14. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 3 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah;
  15. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 49 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah.

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan :**

**KESATU :** Standar Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat, sebagaimana tercantum dalam Lampiran

yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KEDUA** : Standar Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat, sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi:
1. Pelayanan Penanganan Orang Terlantar (OT);
  2. Pelayanan Penyaluran Bantuan Logistik.
- KETIGA** : Standar Pelayanan Publik sebagaimana terlampir dalam Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai bahan acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- KEEMPAT** : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan surat keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat.
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Padang  
Pada tanggal, 31 Mei 2024  
22 Zulkaidah 1445 H



Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Gubernur Provinsi Sumatera Barat;
2. Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Barat;
3. Inspektur Provinsi Sumatera Barat;
4. Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat.



## **LAMPIRAN I**

### **KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI SUMATERA BARAT**

**NOMOR : 460/212/SK/DINSOS/V/2024**

**TANGGAL : 31 MEI 2023**

**22 ZULKAIDAH 1445 H**

**TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PADA DINAS SOSIAL  
PROVINSI SUMATERA BARAT  
TAHUN 2024**

### **STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL PROVINSI SUMATERA BARAT**

#### **A. VISI, MISI, DAN SASARAN SESUAI DENGAN RENCANA PEMBANGUNAN JANGKA MENENGAH (RPJMD) PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT TAHUN 2021-2026**

##### **1) MISI**

Terwujudnya Sumatera Barat Madani yang Unggul dan Berkelanjutan

##### **2) VISI**

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang sehat, berpengetahuan, terampil dan berdaya saing.
2. Meningkatkan tata kehidupan sosial kemasyarakatan berdasarkan falsafah Adaik Basandi Syara', Syara' Basandi Kitabullah.
3. Meningkatkan nilai tambah dan produktivitas pertanian, perkebunan, peternakan dan perikanan.
4. Meningkatkan usaha perdagangan dan industri kecil/menengah serta ekonomi berbasis digital.
5. Meningkatkan ekonomi kreatif dan daya saing kepariwisataan.
6. Meningkatkan pembangunan infrastruktur yang berkeadilan dan berkelanjutan.
7. Mewujudkan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang bersih, akuntabel serta berkualitas

##### **3) SASARAN**

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang sehat, berpengetahuan, terampil dan berdaya saing.
  - a. Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat
  - b. Menurunnya prevalensi stunting
  - c. Meningkatkan kualitas pendidikan
  - d. Meningkatkan kemandirian dan daya saing masyarakat
2. Meningkatkan tata kehidupan sosial kemasyarakatan berdasarkan falsafah Adaik Basandi Syara', Syara' Basandi Kitabullah.
  - a. Meningkatkan ketahanan sosial budaya masyarakat yang berlandaskan ABS SBK
  - b. Meningkatkan budaya literasi
  - c. Meningkatkan ketahanan dan kesejahteraan keluarga, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
3. Meningkatkan nilai tambah dan produktivitas pertanian, perkebunan, peternakan dan perikanan.
  - a. Meningkatkan pendapatan petani pertanian (tanaman pangan, hortikultura, perkebunan, peternakan, kelautan dan perikanan)
  - b. Meningkatkan pendapatan petani hutan
4. Meningkatkan usaha perdagangan dan industri kecil/menengah serta ekonomi berbasis digital.
  - a. Sumatera Barat sebagai pusat perdagangan
  - b. Terwujudnya pelaku koperasi dan UMKM yang sejahtera
  - c. Terciptanya 100.000 entrepreneur dari berbagai sektor
  - d. Meningkatkan pertumbuhan investasi
  - e. Sumatera Barat sebagai pusat industri kecil dan menengah

- f. Meningkatkan peran ekonomi digital
5. Meningkatkan ekonomi kreatif dan daya saing kepariwisataan.
  - a. Meningkatkan kontribusi pariwisata dalam perekonomian Sumatera Barat
  - b. Meningkatkan kontribusi ekonomi kreatif dalam perekonomian Sumatera Barat
6. Meningkatkan pembangunan infrastruktur yang berkeadilan dan berkelanjutan.
  - a. Meningkatkan kualitas dan kuantitas infrastruktur yang terintegrasi
  - b. Meningkatkan kesiapsiagaan menghadapi bencana
  - c. Mewujudkan lingkungan hidup yang berkualitas
  - d. Meningkatkan infrastruktur pelayanan dasar, bangunan strategis dan pertanian
  - e. Meningkatkan penyelenggaraan penataan ruang yang baik dan berkelanjutan
7. Mewujudkan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang bersih, akuntabel serta berkualitas.
  - a. Terwujudnya kualitas tata kelola birokrasi yang bersih dan akuntabel
  - b. Meningkatkan kapabilitas birokrasi
  - c. Meningkatkan kualitas pelayanan publik

## **B. VISI, MISI, MOTTO DINAS SOSIAL PROVINSI SUMATERA BARAT**

### **1) VISI**

Terwujudnya kesejahteraan sosial masyarakat Sumatera Barat yang berkeadilan.

### **2) MISI**

1. Meningkatkan aksesibilitas pelayanan sosial untuk menjamin pemenuhan kebutuhan dasar dan pemberdayaan sosial bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS);
2. Mengembangkan perlindungan dan jaminan sosial bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS);
3. Mengembangkan fungsi sosial Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) melalui pelaksanaan pelayanan dan rehabilitasi sosial;
4. Mengembangkan kapasitas kelembagaan sosial, partisipasi sosial masyarakat dan dunia usaha serta sumber daya kesejahteraan sosial dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial.

### **3) MOTTO**

Tiada hari tanpa kesetiakawanan sosial.

## **C. MAKLUMAT PELAYANAN**

1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan
2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikantidak sesuai standar.

## **D. KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK**

1. Jujur, dapat dipercaya, tidak berbohong, tidak menipu (mencuri, curang dan berbelit-belit).
2. Integritas, berprinsip, terhormat, tidak mengorbankan prinsip moral, dan tidak bermuka dua.
3. Memegang janji, memenuhi janji serta mematuhi jiwa perjanjian sebagaimana isinya dan tidak menafsirkan isi perjanjian itu secara sepihak.
4. Setia, loyal, dan taat pada kewajiban yang semestinya harus dikerjakan.

5. Adil, memperlakukan orang dengan sama, bertoleransi dan menerima perbedaan serta berpikiran terbuka.
6. Perhatian, memperhatikan kesejahteraan orang lain dengan kasih sayang, memberikan kebaikan dalam pelayanan.
7. Hormat, orang yang etis memberikan penghormatan terhadap martabat manusia privasi dan hak menentukan nasib bagi setiap orang.
8. Kewarganegaraan, kaum profesional sektor publik mempunyai tanggung jawab untuk menghormati dan menghargai serta mendorong pembuatan keputusan yang demokratis.
9. Keunggulan, orang yang etis memperhatikan kualitas pekerjaannya dan seorang profesional publik harus berpengetahuan dan siap melaksanakan wewenang publik.
10. Akuntabilitas, orang yang etis menerima tanggung jawab atas keputusan, konsekuensi yang diduga dari dan kepastian mereka, dan memberi contoh kepada orang lain.
11. Menjaga kepercayaan publik orang-orang yang berada di sektor publik, mempunyai kewajiban khusus untuk memelopori dengan cara mencontohkan untuk menjaga dan meningkatkan integritas dan reputasi proses legislatif.

**KEPALA DINAS SOSIAL  
PROVINSI SUMATERA BARAT**  
  
**Drs. SYAIFULLAH, MM**  
**NIP. 19680905 199702 1 002**



**LAMPIRAN II**  
**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL**  
**PROVINSI SUMATERA BARAT**  
**NOMOR : 460/212/SK/DINSOS/V/2024**  
**TANGGAL : 31 MEI 2024**  
**22 ZULKAIHAH 1445 H**  
**TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**PADA DINAS SOSIAL**  
**PROVINSI SUMATERA BARAT**  
**TAHUN 2024**

**I. GAMBARAN UMUM**

Sesuai dengan Peraturan Daerah Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat, Peraturan Gubernur Provinsi Sumatera Barat Nomor 48 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat, maka ditetapkan bahwa Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah dengan Tipe A yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang Sosial pada Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat beralamat di Jalan Khatib Sulaiman Nomor 5, Kelurahan Flamboyan Baru, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 3 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah pada Pasal 15, Pasal 16 dan Pasal 63 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat, yaitu:

1. Dinas Sosial merupakan unsur pelaksana urusan bidang Sosial yang menjadi kewenangan Daerah.
2. Dinas Sosial dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.
3. Susunan Organisasi Dinas Sosial sebagai berikut:
  - a. Kepala Dinas;
  - b. Sekretariat, membawahi:
    - 1) Sub Bagian Program dan Data;
    - 2) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
    - 3) Sub Bagian Keuangan.
  - c. Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial, membawahi:
    - 1) Seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana Alam;
    - 2) Seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana Sosial;
    - 3) Seksi Perlindungan dan Jaminan Sosial Keluarga.
  - d. Bidang Rehabilitasi Sosial, membawahi:
    - 1) Seksi Rehabilitasi Sosial Anak dan Lanjut Usia;
    - 2) Seksi Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas;
    - 3) Seksi Rehabilitasi Sosial Korban Penyalahgunaan Narkotika, Psikotropika, dan Zat Adiktif, Tuna Sosial, dan Korban Perdagangan Orang.
  - e. Bidang Pemberdayaan Sosial, membawahi:
    - 1) Seksi Pemberdayaan Sosial Perorangan, Keluarga, Kelembagaan dan Komunitas Adat Terpencil;
    - 2) Seksi Penyuluhan Sosial dan Pengelolaan Dana Sosial;
    - 3) Seksi Kepahlawanan, Keberintisan, Kesetiakawanan, dan Restorasi Sosial.
  - f. Bidang Penanganan Fakir Miskin, membawahi:
    - 1) Seksi Penanganan Fakir Miskin Pedesaan;
    - 2) Seksi Penanganan Fakir Miskin Perkotaan;
    - 3) Seksi Penanganan Fakir Miskin Pesisir dan Kepulauan.
  - g. Kelompok Jabatan Fungsional;
  - h. UPTD, terdiri dari:
    - 1) UPTD PSBG Harapan Ibu Padang;
    - 2) UPTD PSBN Tuah Sakato Padang;
    - 3) UPTD PSAABR Budi Utama Lubuk Alung;
    - 4) UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin;

- 5) UPTD PSAA Tri Murni Padang Panjang;
  - 6) UPTD PSBR Harapan Padang Panjang;
  - 7) UPTD PSTW Kasih Sayang Ibu Batusangkar;
  - 8) UPTD PSKW Andam Dewi Solok.
4. Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan bidang Sosial yang menjadi kewenangan provinsi serta tugas pembantuan yang ditugaskan kepada provinsi.
  5. Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat mempunyai fungsi:
    - a. Penyelenggaraan perumusan kebijakan teknis di bidang Sosial yang menjadi kewenangan daerah;
    - b. Penyelenggaraan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang Sosial yang menjadi kewenangan daerah;
    - c. Penyelenggaraan administrasi Dinas Sosial;
    - d. Penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan di bidang Sosial;
    - e. Penyelenggaraan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

## II. STANDAR PELAYANAN

Standar Pelayanan Publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dipakai sebagai pedoman dalam pemberian proses pelayanan sehingga wajib ditaati oleh penyelenggara pelayanan maupun penerima pelayanan.

Untuk memberikan jaminan kepastian bagi penerima pelayanan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan maka Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat menetapkan Standar Pelayanan Publik yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.

Standar Pelayanan Publik di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat harus diketahui atau diinformasikan kepada masyarakat sehingga masyarakat juga ikut melakukan pengawasan apabila terjadi penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan.

Penyusunan Standar Pelayanan Publik ini merupakan upaya untuk mengubah stigma masyarakat bahwa pelayanan publik yang diberikan Pemerintah tidak transparan, akuntabel, efektif, cepat, adil dan tepat waktu.

Melalui Standar Pelayanan Publik, Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat diharapkan dapat mewujudkan pelayanan publik yang prima serta mewujudkan citra aparatur Pemerintah di bidang pelayanan kesejahteraan sosial dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

### 1) Pelayanan Penanganan Orang Terlantar.

Komponen Standar Pelayanan yang terkait meliputi:

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
<b>No.</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1) Pemohon didampingi petugas kepolisian atau surat keterangan kepolisian atau adanya laporan dari pihak kepolisian tentang orang terlantar (OT);</p> <p>2) Dinas Sosial melakukan peninjauan dan pemeriksaan yang bersangkutan;</p> <p>3) Apabila kondisi Orang Terlantar (OT) tersebut sehat/sadar, maka dibuatkan surat pengantar untuk disampaikan ke Dinas Sosial daerah asal dan memberikan permakanan selama di shelter dan biaya transportasi;</p>



		<p>4) Apabila Orang Terlantar (OT) kurang sehat, maka dirujuk ke Rumah Sakit/Puskesmas;</p> <p>5) Orang Terlantar (OT) dengan dilengkapi surat pengantar dipulangkan ke daerah asal melalui Dinas Sosial daerah asal yang bersangkutan.</p>
2.	Prosedur/Alur Pelayanan	<p>1) Menyampaikan surat permohonan beserta persyaratan kepada Petugas Pelaksana Pelayanan;</p> <p>2) Mengisi formulir permohonan sekaligus melengkapi data diri;</p> <p>3) Berkas pemohon yang memenuhi syarat akan diproses, jika tidak memenuhi syarat akan dikembalikan;</p> <p>4) Pemohon akan mendapatkan penjelasan lebih rinci oleh Bidang terkait.</p>
3.	Waktu Pelayanan	<p>1) Jika OT berasal dari dalam daerah Provinsi Sumatera Barat : 60-90 menit dalam 1 Hari Kerja;</p> <p>2) Jika OT berasal dari luar daerah Provinsi Sumatera Barat, maka akan ditampung sementara di shelter dan menunggu jadwal keberangkatan moda transportasi keberangkatan;</p> <p>3) Jika kondisi OT kurang sehat /sakit, maka dirujuk ke Rumah Sakit/Puskesmas, pemulangan OT sakit ke Daerah Asal menyesuaikan kondisi kesehatan klien.</p>
4.	Biaya Pelayanan	Gratis.
5.	Produk Layanan	Surat Pengantar untuk Pemulangan Orang Terlantar ke daerah Asal.
6.	Pengelolaan Pengaduan	
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
<b>No.</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7.	Dasar Hukum	<p>1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial;</p> <p>2) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2012 tentang Penanganan Konflik Sosial;</p> <p>3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.</p>
8.	Sarana dan Prasarana	<p>1) Tempat parkir;</p> <p>2) Ruang tunggu;</p> <p>3) AC;</p> <p>4) Televisi;</p> <p>5) Komputer;</p> <p>6) Printer;</p>

		<p>7) CCTV;</p> <p>8) Wifi;</p> <p>9) Air minum;</p> <p>10) Majalah/bahan bacaan;</p> <p>11) Bahan cetak informasi layanan;</p> <p>12) Toilet;</p> <p>13) Wastafel;</p> <p>14) Ruang laktasi;</p> <p>15) Ruang pelayanan pengaduan;</p> <p>16) Area merokok;</p> <p>17) Mushola;</p> <p>18) Fasilitas khusus bagi kelompok rentan.</p>
9.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) Orang.
10.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Cakap;</p> <p>2. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</p> <p>3. Memahami Standar Operasional Prosedur;</p> <p>4. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnya;</p> <p>5. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</p>
11.	Pengawasan Internal	Monitoring dan evaluasi oleh Kepala Dinas.
12.	Jaminan Pelayanan	<p>1) Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan;</p> <p>2) Petugas penyelenggara/pelaksana layanan memiliki kompetensi yang memadai dan memahami kode etik pelayanan publik.</p>
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	<p>1) Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon;</p> <p>2) Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>3) Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>4) Jaminan kerahasiaan data.</p>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1) Rapat monitoring dan evaluasi kinerja minimal 3 (tiga) bulan sekali;</p> <p>2) Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan minimal 1 (satu) tahun sekali.</p>

## 2) Pelayanan Penyaluran Bantuan Logistik.

Komponen Standar Pelayanan yang terkait meliputi:

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
<b>No.</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1) Permohonan penerima bantuan logistik;</p> <p>2) SOP Alur Pelayanan Penyaluran Bantuan Reguler dari Dinas Sosial Provinsi ke Dinas Sosial Kabupaten/Kota se-Sumatera Barat, Lumbung Sosial, dan Kampung Siaga Bencana (KSB) se-Sumatera Barat;</p> <p>3) SOP Alur Pelayanan Penyaluran Bantuan Tanggap Darurat dari Dinas Sosial Provinsi ke Posko Bencana/Masyarakat;</p> <p>4) SOP Alur Pelayanan Pelaporan Bantuan Reguler dari Dinas Sosial Kabupaten/Kota, Lumbung Sosial, dan Kampung Siaga Bencana (KSB) se-Sumatera Barat ke Dinas Sosial Provinsi;</p> <p>5) SOP Alur Pelayanan Pelaporan Bantuan Tanggap Darurat dari Posko Bencana/Masyarakat ke Dinas Sosial Provinsi.</p>
2.	Prosedur/Alur Pelayanan	<p>1) Pemohon menyampaikan permohonan informasi/data kelompok penerima bantuan beserta persyaratan kepada Petugas Pelayanan;</p> <p>2) Mengisi formulir permohonan informasi sekaligus melengkapi data diri;</p> <p>3) Berkas pemohon yang memenuhi syarat akan diproses, jika tidak memenuhi syarat agar dilengkapi kembali;</p> <p>4) Pemohon mendapatkan penjelasan lebih rinci dari bidang terkait;</p> <p>5) Bantuan disalurkan kepada penerima bantuan.</p>
3.	Waktu Pelayanan	<p>1) Distribusi bantuan logistik kesiapsiagaan bencana Kabupaten/Kota se-Provinsi Sumatera Barat dilakukan secara reguler menyesuaikan ketersediaan gudang logistik Provinsi secara efisien dan efektif;</p> <p>2) Status tanggap darurat bencana untuk penyerahan bantuan dilaksanakan spontanitas dan langsung ketika saat terjadi bencana.</p>
4.	Biaya Pelayanan	Gratis.
5.	Produk Layanan	Tepat sasaran dalam Penyaluran Bantuan Logistik.
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>1) Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat;</p> <p>2) Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan</p>



		<p>yang disediakan atau surat yang dialamatkan ke Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat Jalan Khatib Sulaiman Nomor 5, Flamboyan Baru, Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat 25137;</p> <p>3) Melalui narahubung petugas pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telepon (0751) 7051465</li> <li>- Faximile (0751) 7057284</li> <li>- Website : dinsos.sumbarprov.go.id</li> <li>- Email : dinsos@sumbarprov.go.id</li> <li>- Instagram : @dinsos.sumbar</li> <li>- Facebook : Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat</li> </ul> <p>Melalui aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! : www.lapor.go.id</p>
--	--	---

**B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)**

No.	Komponen	Uraian
7.	Dasar Hukum	<p>1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial;</p> <p>2) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana;</p> <p>3) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2012 tentang Konflik Sosial;</p> <p>4) Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2013 tentang Bantuan Sosial Korban Bencana.</p>
8.	Sarana dan Prasarana	<p>1) Tempat parkir;</p> <p>2) Ruang tunggu;</p> <p>3) AC;</p> <p>4) Televisi;</p> <p>5) Komputer;</p> <p>6) Printer;</p> <p>7) CCTV;</p> <p>8) Wifi;</p> <p>9) Air minum;</p> <p>10) Majalah/bahan bacaan;</p> <p>11) Bahan cetak informasi layanan;</p> <p>12) Toilet;</p> <p>13) Wastafel;</p> <p>14) Ruang laktasi;</p> <p>15) Ruang pelayanan pengaduan;</p>

		16) Area merokok; 17) Mushola; 18) Fasilitas khusus bagi kelompok rentan.
9.	Jumlah Pelaksana	4 (Empat) Orang.
10.	Kompetensi Pelaksana	1) Cakap; 2) Memahami tugas dan fungsi jabatan; 3) Memahami Standar Operasional Prosedur; 4) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnya; 5) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
11.	Pengawasan Internal	Monitoring dan evaluasi oleh Kepala Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat.
12.	Jaminan Pelayanan	1) Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2) Petugas penyelenggara/pelaksana layanan memiliki kompetensi yang memadai dan memahami kode etik pelayanan publik.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	1) Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon; 2) Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan; 3) Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 4) Jaminan kerahasiaan data.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1) Rapat monitoring dan evaluasi kinerja minimal 3 (tiga) bulan sekali; 2) Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan minimal 1 (satu) tahun sekali.



**KEPALA DINAS SOSIAL  
PROVINSI SUMATERA BARAT**

**Drs. SYAIFULLAH, MM**  
NIP. 19680905 199702 1 002

**LAMPIRAN III**  
**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL**  
**PROVINSI SUMATERA BARAT**  
**NOMOR : 460/212/SK/DINSOS/V/2024**  
**TANGGAL : 31 MEI 2024**  
**22 ZULKALDAH 1445 H**  
**TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**PADA DINAS SOSIAL**  
**PROVINSI SUMATERA BARAT**  
**TAHUN 2024**

**MAKLUMAT PELAYANAN**

1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

**KEPALA DINAS SOSIAL**  
**PROVINSI SUMATERA BARAT**  
  
**Drs. SYAIFULLAH, MM**  
**NIP. 19680905 199702 1 002**