



**PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI**  
**DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**

Jln. Raya Tuapejat Km.4 Sipora Utara No. Telp/Fax (0759) 320231

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN  
DAN PERLINDUNGAN ANAK**

**KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI**  
**NOMOR 46 TAHUN 2024**

**TENTANG**

**PERUBAHAN KEDUA ATAS KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN  
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK NOMOR 73 TAHUN 2022 TENTANG  
STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI TAHUN 2024**

**KEPALA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN  
DAN PERLINDUNGAN ANAK**

- Menimbang** : a bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kepulauan Mentawai.
- Mengingat** : 1 Undang-undang Nomor 49 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Kepulauan Mentawai (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 177, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3898), sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2000 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3964);
- 2 Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 3 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;

- 4 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- 5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- 6 Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
- 7 Peraturan Bupati Kepulauan Mentawai Nomor 65 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Perubahan Kedua atas Keputusan Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak nomor 73 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kepulauan Mentawai, sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;

KEDUA : Perubahan Kedua atas Keputusan Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak nomor 73 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Kabupaten Kepulauan Mentawai, sebagaimana tercantum dalam dictum KESATU meliputi ruang lingkup:

1. Surat Keterangan Terdaftar Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)
2. Surat Keterangan Retribusi Berobat
3. Surat Rekomendasi Kepesertaan BPJS
4. Pengurusan Bantuan Rumah Terbakar / Kebakaran
5. Pengurusan Bantuan Pemulasaran Jenazah
6. Surat Izin Operasional Lembaga Kesejahteraan Sosial (SIOP LKS)
7. Surat Izin Operasional Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (SIOP LKSA)

KETIGA : Perubahan Kedua atas Keputusan Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak nomor 73

Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kepulauan Mentawai, sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara/Pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

**KEEMPAT** : Keputusan ini berlaku mulai pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau ulang apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Tuapejat  
Pada tanggal 01 Mei 2024



**KEPALA**

**ROSMAIDA SAGURUNG, SE, M.Si**  
NIP. 19790722 200901 2 002

Lampiran 1 : Perubahan Kedua atas Keputusan Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak nomor 73 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kepulauan Mentawai.

Nomor : 46 Tahun 2024

Tanggal : 01 Mei 2024

**UNSUR KOMPONEN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL  
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI TAHUN 2024**

NO	UNSUR KOMPONEN STANDAR PELAYANAN	DEFINISI
1	Persyaratan	Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4	Biaya/Tarif	Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
5	Produk Pelayanan	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
7	Dasar Hukum	Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan
8	Sarana Prasarana/Fasilitas	Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan
9	Kompetensi Pelaksana	Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
10	Pengawasan Internal	Pengendalian yang dilakukan oleh

		pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana
11	Jumlah Pelaksana	Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja
12	Jaminan Pelayanan	Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. (Pasal 21 UU No 25 Tahun 2009)



KEPALA

ROSMAIDA SAGURUNG, SE, M.Si  
NIP. 19790722 200901 2 002

Lampiran II : Perubahan Kedua atas Keputusan Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak nomor 73 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kepulauan Mentawai.  
Nomor 46 Tahun 2024  
Tanggal 01 Mei 2024

## STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI TAHUN 2024

### A. PENDAHULUAN

Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kepulauan Mentawai merupakan Lembaga Teknis Daerah yang dibentuk dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ( Lembaran Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun 2016 Nomor 8).

Sebagai Landasan Operasional Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kepulauan Mentawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya mengacu pada Peraturan Bupati Kabupaten Kepulauan Mentawai Nomor 65 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

#### 1. Tugas

Dinas mempunyai tugas membantu Bupati dalam menyelenggarakan Urusan Pemerintah bidang sosial, bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak yang menjadi kewenangan Daerah serta tugas pembantuan yang ditugaskan Kepala Daerah.

#### 2. Fungsi

Untuk melaksanakan tugas, Dinas menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan kebijakan daerah bidang sosial, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
- b. Pelaksanaan kebijakan urusan sosial, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan sosial, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
- d. Pelaksanaan administrasi urusan sosial, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak

Pelaksanaan fungsi lainnya yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsi.

## B. PRODUK LAYANAN

### 1. Surat Keterangan Terdaftar Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)

NO	UNSUR KOMPONEN	DEFINISI
1	Persyaratan	1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk 2. Fotocopy Kartu Keluarga 3. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari Kepala Desa mengetahui Camat;
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon (PMKS/PPKS/Keluarga) datang ke Petugas SLRT dengan membawa persyaratan 2. Pemohon diterima oleh front office untuk di cek persyaratan yang dibawa pemohon 3. Jika dokumen lengkap petugas memproses dokumen 4. Petugas mengeluarkan Surat Keterangan terdaftar DTKS
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 25 (dua puluh lima) Menit
4	Biaya/Tarif	Gratis (Tanpa Biaya)
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Terdaftar Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Alur penanganan pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masyarakat sebagai pengguna layanan di Dinas Sosial P3A dapat mengadu, memberikan saran dan masukan melalui:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Datang langsung</li> <li>➤ Telephon/HP :082285210494</li> <li>➤ Alamat Surat : Jl. Raya Tuapejat KM 4 Sipora Utara</li> <li>➤ Alamat Email : <a href="mailto:dsp3akabkepmtw@gmail.com">dsp3akabkepmtw@gmail.com</a></li> <li>➤ Kotak Saran</li> <li>➤ Media Sosial DSP3A : FaceBook, Instagram, Twitter dengan identitas nama dan alamat yang jelas,</li> </ul> </li> <li>2. Jika pengguna layanan yang akan mengadu, memberi saran dan masukan datang langsung, maka oleh petugas pelayanan akan dipersilahkan menunggu di ruang tunggu dan akan ditemui oleh Kepala Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang/ petugas terkait guna diberikan jawaban langsung. Demikian juga jika melalui platform pengaduan lainnya seperti telepon, pengadu akan dihubungkan dengan Kepala Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang berkaitan untuk diberi jawaban langsung. Namun jika Kepala Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang terkait tidak berada ditempat, petugas layanan akan</li> </ol>

		<p>mencatat pengaduan tersebut untuk disampaikan kepada Kepala Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang terkait dan dihubungkan kembali dengan pengadu untuk memberikan jawaban.</p> <p>3. Jika menggunakan layanan pengaduan melalui surat, kotak saran, media sosial, maka oleh petugas pelayanan akan dicatat/ diagendakan/ diverifikasi dan didokumentasikan dalam buku pengaduan yang untuk selanjutnya disampaikan kepada Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang terkait atau ketua tim</p>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UUD 1945 Pasal 34 ayat (1) tentang Fakir Miskin Anak Terlantar di Pelihara oleh Negara</li> <li>2. Undang Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kesejahteraan Sosial</li> <li>3. Undang- Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin</li> <li>4. Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</li> <li>5. Peraturan Bupati Kepulauan Mentawai Nomor 65 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak</li> </ol>
8	Sarana Prasarana/Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meja</li> <li>• Kursi</li> <li>• Lemari Arsip</li> <li>• Buku agenda</li> <li>• Lembar disposisi</li> <li>• Komputer (laptop) dan printer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Kertas</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendidikan minimal SLTA/ sederajat</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>• Memahami regulasi aturan</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Kepala Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial
11	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
12	Jaminan Pelayanan	<p>Diwujudkan dalam bentuk layanan dengan proses layanan yang berkualitas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Visi "<i>Mentawai Mandiri, Maju, Sejahtera</i>".</li> <li>2. Misi: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Profesional, Bersih dan Akuntabel.</li> <li>b. Mewujudkan Kehidupan Masyarakat yang Partisipatif Harmonis, dan Seimbang</li> </ol> </li> </ol>



		<p>Berbasis Sosial Budaya.</p> <p>3. Motto “ Melayani dengan G-SMART (Gratis, Sepenuh Hati, Mudah, Amanah, Ramah dan Tulus)”</p> <p>Maklumat Pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan</li> <li>2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus</li> <li>3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak dipungut biaya/gratis</li> <li>2. Tersedia ruang tunggu</li> <li>3. Tersedia Fasilitas Layanan Khusus</li> <li>4. Tersedia ruang Laktasi</li> <li>5. Tersedia toilet</li> <li>6. Tersedia tempat parkir</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi dilakukan 1 (satu) bulan sekali oleh atasan langsung secara berjenjang

## 2. Surat Keterangan Retribusi Berobat

NO	UNSUR KOMPONEN	DEFINISI
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk</li> <li>2. Fotocopy Kartu Keluarga</li> <li>3. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari Kepala Desa mengetahui Camat;</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon (PMKS/PPKS/Keluarga) datang ke Petugas SLRT dengan membawa persyaratan</li> <li>2. Pemohon diterima oleh front office untuk di cek persyaratan yang dibawa pemohon</li> <li>3. Jika dokumen lengkap petugas memproses dokumen</li> <li>4. Petugas mengeluarkan Surat Keterangan Retribusi Berobat</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 30 (tiga puluh) menit
4	Biaya/Tarif	Gratis (Tanpa Biaya)
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Retribusi Berobat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Alur penanganan pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masyarakat sebagai pengguna layanan di Dinas Sosial P3A dapat mengadu, memberikan saran dan masukan melalui:</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Datang langsung</li> <li>➤ Telephon/HP :082285210494</li> <li>➤ Alamat Surat : Jl. Raya Tuapejat KM 4 Sipora Utara</li> <li>➤ Alamat Email : <a href="mailto:dsp3akabkepmtw@gmail.com">dsp3akabkepmtw@gmail.com</a></li> <li>➤ Kotak Pengaduan</li> <li>➤ Kotak Saran</li> <li>➤ Media Sosial DSP3A : FaceBook, Instagram, Twitter dengan identitas nama dan alamat yang jelas,</li> </ul> <p>1. Jika pengguna layanan yang akan mengadu, memberi saran dan masukan datang langsung, maka oleh petugas pelayanan akan dipersilahkan menunggu di ruang tunggu dan akan ditemui oleh Kepala Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang/ petugas terkait guna diberikan jawaban langsung. Demikian juga jika melalui platform pengaduan lainnya seperti telepon, pengadu akan dihubungkan dengan Kepala Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang berkaitan untuk diberi jawaban langsung. Namun jika Kepala Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang terkait tidak berada ditempat, petugas layanan akan mencatat pengaduan tersebut untuk disampaikan kepada Kepala Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang terkait dan dihubungkan kembali dengan pengadu untuk memberikan jawaban.</p> <p>2. Jika menggunakan layanan pengaduan melalui surat, kotak saran, media sosial, maka oleh petugas pelayanan akan dicatat/ diagendakan/ diverifikasi dan didokumentasikan dalam buku pengaduan yang untuk selanjutnya disampaikan kepada Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang terkait atau ketua tim</p>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UUD 1945 Pasal 34 ayat (1) tentang Fakir Miskin Anak Terlantar di Pelihara oleh Negara</li> <li>2. Undang Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kesejahteraan Sosial</li> <li>3. Undang- Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin</li> <li>4. Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</li> <li>5. Peraturan Bupati Kepulauan Mentawai Nomor 65 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak</li> </ol>

8	Sarana Prasarana/Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meja</li> <li>• Kursi</li> <li>• Lemari Arsip</li> <li>• Buku agenda</li> <li>• Lembar disposisi</li> <li>• Komputer (laptop) dan printer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Kertas</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendidikan minimal SLTA/ sederajat</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>• Memahami regulasi aturan</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Kepala Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial
11	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
12	Jaminan Pelayanan	<p>Diwujudkan dalam bentuk layanan dengan proses layanan yang berkualitas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Visi "<i>Mentawai Mandiri, Maju, Sejahtera</i>".</li> <li>2. Misi: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Profesional, Bersih dan Akuntabel.</li> <li>b. Mewujudkan Kehidupan Masyarakat yang Partisipatif Harmonis, dan Seimbang Berbasis Sosial Budaya.</li> </ol> </li> <li>3. Motto " Melayani dengan G-SMART (Gratis, Sepenuh Hati, Mudah, Amanah, Ramah dan Tulus)"</li> </ol> <p>Maklumat Pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan</li> <li>2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus</li> <li>3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak dipungut biaya/gratis</li> <li>2. Tersedia ruang tunggu</li> <li>3. Tersedia ruang laktasi</li> <li>4. Tersedia fasilitas Layanan Khusus</li> <li>5. Tersedia toilet</li> <li>6. Tersedia tempat parkir</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi dilakukan 1 (satu) bulan sekali oleh atasan langsung secara berjenjang

### 3. Surat Rekomendasi Kepesertaan BPJS

NO	UNSUR KOMPONEN	DEFINISI
1	Persyaratan	1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk 2. Fotocopy Kartu Keluarga 3. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari Kepala Desa mengetahui Camat;
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon (PMKS/PPKS/Keluarga) datang ke Petugas SLRT dengan membawa persyaratan 2. Pemohon diterima oleh front office untuk di cek persyaratan yang dibawa pemohon 3. Jika dokumen lengkap petugas memproses dokumen 4. Petugas mengeluarkan Surat Rekomendasi kepesertaan BPJS yang ditandatangani Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 30 (tiga puluh) menit
4	Biaya/Tarif	Gratis (Tanpa Biaya)
5	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Kepesertaan BPJS
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Alur penanganan pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masyarakat sebagai pengguna layanan di Dinas Sosial P3A dapat mengadu, memberikan saran dan masukan melalui:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Datang langsung</li> <li>➤ Telephon/HP :082285210494</li> <li>➤ Alamat Surat : Jl. Raya Tuapejat KM 4 Sipora Utara</li> <li>➤ Alamat Email : <a href="mailto:dsp3akabkepmtw@gmail.com">dsp3akabkepmtw@gmail.com</a></li> <li>➤ Kotak Pengaduan</li> <li>➤ Kotak Saran</li> <li>➤ Media Sosial DSP3A : FaceBook, Instagram, Twitter (dengan identitas nama dan alamat yang jelas)</li> </ul> </li> <li>2. Jika pengguna layanan yang akan mengadu, memberi saran dan masukan datang langsung, maka oleh petugas pelayanan akan dipersilahkan menunggu di ruang tunggu dan akan ditemui oleh Kepala Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang/ petugas terkait guna diberikan jawaban langsung. Demikian juga jika melalui platform pengaduan lainnya seperti telepon, pengadu akan dihubungkan dengan Kepala Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang berkaitan untuk diberi jawaban langsung. Namun jika Kepala Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang terkait tidak berada ditempat, petugas layanan akan mencatat pengaduan tersebut untuk disampaikan kepada Kepala Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang terkait dan dihubungkan kembali dengan pengadu untuk memberikan jawaban.</li> </ol>

		3. Jika menggunakan layanan pengaduan melalui surat, kotak saran, media sosial, maka oleh petugas pelayanan akan dicatat/ diagendakan/ diverifikasi dan didokumentasikan dalam buku pengaduan yang untuk selanjutnya disampaikan kepada Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang terkait atau ketua tim
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UUD 1945 Pasal 34 ayat (1) tentang Fakir Miskin Anak Terlantar di Pelihara oleh Negara</li> <li>2. Undang Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kesejahteraan Sosial</li> <li>3. Undang- Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin</li> <li>4. Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</li> <li>5. Peraturan Bupati Kepulauan Mentawai Nomor 65 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak</li> </ol>
8	Sarana Prasarana/Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meja</li> <li>• Kursi</li> <li>• Lemari Arsip</li> <li>• Buku agenda</li> <li>• Lembar disposisi</li> <li>• Komputer (laptop) dan printer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Kertas</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendidikan minimal SLTA/ sederajat</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>• Memahami regulasi aturan</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Kepala Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial
11	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
12	Jaminan Pelayanan	<p>Diwujudkan dalam bentuk layanan dengan proses layanan yang berkualitas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Visi "<i>Mentawai Mandiri, Maju, Sejahtera</i>".</li> <li>2. Misi: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Profesional, Bersih dan Akuntabel.</li> <li>b. Mewujudkan Kehidupan Masyarakat yang Partisipatif Harmonis, dan Seimbang Berbasis Sosial Budaya.</li> </ol> </li> </ol>

	Jaminan Pelayanan	<p>3. Motto " Melayani dengan G-SMART (Gratis, Sepenuh Hati, Mudah, Amanah, Ramah dan Tulus)"</p> <p>Maklumat Pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan</li> <li>2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus</li> <li>3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak dipungut biaya/gratis</li> <li>2. Tersedia ruang tunggu</li> <li>3. Tersedia Fasilitas Layanan Khusus</li> <li>4. Tersedia Ruang Laktasi</li> <li>5. Tersedia toilet</li> <li>6. Tersedia tempat parkir</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi dilakukan 1 (satu) bulan sekali oleh atasan langsung secara berjenjang

#### 4. Pengurusan Bantuan Rumah Terbakar / Kebakaran

NO	UNSUR KOMPONEN	DEFINISI
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan Kebakaran</li> <li>2. Surat Kebakaran dari Kepolisian</li> <li>3. Surat Keterangan Tidak Mampu</li> <li>4. Surat Keterangan Domisili</li> <li>5. Rincian Anggaran Kerugian</li> <li>6. Nomor Rekening (Bank Nagari)</li> <li>7. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk</li> <li>8. Fotocopy Kartu Keluarga</li> <li>9. Foto Rumah Kebakaran</li> <li>10. RAB Pembangunan Rumah</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon (PMKS/PPKS/Keluarga) datang ke Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dengan membawa proposal kebakaran</li> <li>2. Pemohon diterima oleh front office untuk di cek persyaratan yang dibawa pemohon</li> <li>3. Jika dokumen lengkap dibuat Telaahan Staf oleh Kepala Dinas Sosial P3A ditujukan kepada Bupati Kepulauan Mentawai untuk persetujuan pemberian bantuan kebakaran</li> <li>4. Petugas membuat SK Bupati setelah keluar Disposisi Bupati</li> </ol>

		5. Dasar pencairan sesuai SK Bupati yang dikeluarkan melalui Badan Keuangan Daerah
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 5 (lima) hari
4	Biaya/Tarif	Gratis (Tanpa Biaya)
5	Produk Pelayanan	Pengurusan Bantuan Rumal Terbakar/Kebakaran
6	Penanganan Pengaduaan, Saran dan Masukan	<p>Alur penanganan pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masyarakat sebagai pengguna layanan di Dinas Sosial P3A dapat mengadu, memberikan saran dan masukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Datang langsung</li> <li>➤ Telephon/HP :082285210494</li> <li>➤ Alamat Surat : Jl. Raya Tuapejat KM 4 Sipora Utara</li> <li>➤ Alamat Email : <a href="mailto:dsp3akabkepmtw@gmail.com">dsp3akabkepmtw@gmail.com</a></li> <li>➤ Kotak Saran</li> <li>➤ Media Sosial DSP3A : FaceBook, Instagram, Twitter ( dengan identitas nama dan alamat yang jelas,)</li> </ul> </li> <li>2. Jika pengguna layanan yang akan mengadu, memberi saran dan masukan datang langsung, maka oleh petugas pelayanan akan dipersilahkan menunggu di ruang tunggu dan akan ditemui oleh Kepala Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang/ petugas terkait guna diberikan jawaban langsung. Demikian juga jika melalui platform pengaduan lainnya seperti telefon, pengadu akan dihubungkan dengan Kepala Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang berkaitan untuk diberi jawaban langsung. Namun jika Kepala Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang terkait tidak berada ditempat, petugas layanan akan mencatat pengaduan tersebut untuk disampaikan kepada Kepala Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang terkait dan dihubungkan kembali dengan pengadu untuk memberikan jawaban.</li> <li>3. Jika menggunakan layanan pengaduan melalui surat, kotak saran, media sosial, maka oleh petugas pelayanan akan dicatat/ diagendakan/ diverifikasi dan didokumentasikan dalam buku pengaduan yang untuk selanjutnya disampaikan kepada Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang terkait atau ketua tim</li> </ol>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UUD 1945 Pasal 34 ayat (1) tentang Fakir Miskin Anak Terlantar di Pelihara oleh Negara</li> <li>2. Undang Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kesejahteraan Sosial</li> </ol>

		<p>3. Undang- Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin</p> <p>4. Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</p> <p>5. Peraturan Bupati Kepulauan Mentawai Nomor 65 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak</p>
8	Sarana Prasarana/Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meja</li> <li>• Kursi</li> <li>• Lemari Arsip</li> <li>• Buku agenda</li> <li>• Lembar disposisi</li> <li>• Komputer (laptop) dan printer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Kertas</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendidikan minimal SLTA/ sederajat</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>• Memahami regulasi aturan</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial Kepala Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial
11	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
12	Jaminan Pelayanan	<p>Diwujudkan dalam bentuk layanan dengan proses layanan yang berkualitas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Visi "<i>Mentawai Mandiri, Maju, Sejahtera</i>".</li> <li>2. Misi: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Profesional, Bersih dan Akuntabel.</li> <li>b. Mewujudkan Kehidupan Masyarakat yang Partisipatif Harmonis, dan Seimbang Berbasis Sosial Budaya.</li> </ol> </li> <li>3. Motto " Melayani dengan G-SMART (Gratis, Sepenuh Hati, Mudah, Amanah, Ramah dan Tulus)"</li> </ol> <p>Maklumat Pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan</li> <li>2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus</li> <li>3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar</li> </ol>



13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tidak dipungut biaya/gratis 2. Tersedia ruang tunggu 3. Tersedia fasilitas layanan Khusus 4. Tersedia ruang Laktasi 5. Tersedia toilet 6. Tersedia tempat parkir
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi dilakukan 1 (satu) bulan sekali oleh atasan langsung secara berjenjang

#### 5. Pengurusan Bantuan Pemulasaran Jenazah

NO	UNSUR KOMPONEN	DEFINISI
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy Kartu Keluarga dari jenazah</li> <li>2. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk jenazah beserta keluarga</li> <li>3. Surat Keterangan Kematian dari Rumah Sakit / Lurah /Kepala Desa setempat</li> <li>4. Surat Keterangan Miskin dari Kepala Desa/ Lurah Atau Surat Keterangan Terdaftar Dalam Data Terpadu Keluarga Sejahtera (DTKS) dari Dinas</li> <li>5. Surat pernyataan sebagai penduduk asli suku Mentawai yang berdomisili atau sedang berada diluar wilayah daerah pada saat peristiwa kematian</li> <li>6. Dokumen/ photo jenazah (almarhum/almarhumah)</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon (PMKS/PPKS/Keluarga) datang ke Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak melalui Bidang Rehabilitasi Sosial dan Perlindungan Jaminan Sosial dengan membawa proposal</li> <li>2. Pemohon diterima oleh front office/Staf Bidang Rehabilitasi Sosial dan Perlindungan Jaminan Sosial untuk di cek persyaratan yang dibawa pemohon</li> <li>3. Jika dokumen lengkap dibuat Telaahan Staf oleh Kepala Dinas Sosial P3A ditujukan kepada Bupati Kepulauan Mentawai untuk persetujuan pemberian bantuan Pemulasaran Jenazah</li> <li>4. Petugas membuat SK Bupati setelah keluar Disposisi Bupati</li> <li>5. Dasar pencairan sesuai SK Bupati yang dikeluarkan melalui Badan Keuangan Daerah</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 7 (lima) hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis (Tanpa Biaya)
5	Produk Pelayanan	Pengurusan Bantuan Pemulasaran Jenazah
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Alur penanganan pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masyarakat sebagai pengguna layanan di Dinas Sosial P3A dapat mengadu, memberikan saran</li> </ol>

		<p>dan masukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Datang langsung</li> <li>➤ Telephon/HP :082285210494</li> <li>➤ Alamat Surat : Jl. Raya Tuapejat KM 4 Sipora Utara</li> <li>➤ Alamat Email : <a href="mailto:dsp3akabkepmtw@gmail.com">dsp3akabkepmtw@gmail.com</a></li> <li>➤ Kotak Saran</li> <li>➤ Media Sosial DSP3A : FaceBook, Instagram, Twitter (X)</li> </ul> <p>dengan identitas nama dan alamat yang jelas,</p> <p>2. Jika pengguna layanan yang akan mengadu, memberi saran dan masukan datang langsung, maka oleh petugas pelayanan akan dipersilahkan menunggu di ruang tunggu dan akan ditemui oleh Kepala Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang/ petugas terkait guna diberikan jawaban langsung. Demikian juga jika melalui platform pengaduan lainnya seperti telepon, pengadu akan dihubungkan dengan Kepala Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang berkaitan untuk diberi jawaban langsung. Namun jika Kepala Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang terkait tidak berada ditempat, petugas layanan akan mencatat pengaduan tersebut untuk disampaikan kepada Kepala Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang terkait dan dihubungkan kembali dengan pengadu untuk memberikan jawaban.</p> <p>3. Jika menggunakan layanan pengaduan melalui surat, kotak saran, media sosial, maka oleh petugas pelayanan akan dicatat/ diagenda/ diverifikasi dan didokumentasikan dalam buku pengaduan yang untuk selanjutnya disampaikan kepada Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang terkait atau ketua tim</p>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UUD 1945 Pasal 34 ayat (1) tentang Fakir Miskin Anak Terlantar di Pelihara oleh Negara</li> <li>2. Undang Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kesejahteraan Sosial</li> <li>3. Undang- Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin</li> <li>4. Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</li> <li>5. Peraturan Bupati Kepulauan Mentawai Nomor 65 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak</li> </ol>

8	Sarana Prasarana/Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meja</li> <li>• Kursi</li> <li>• Lemari Arsip</li> <li>• Buku agenda</li> <li>• Lembar disposisi</li> <li>• Komputer (laptop) dan printer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Kertas</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendidikan minimal SLTA/ sederajat</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>• Memahami regulasi aturan</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial Kepala Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial
11	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
12	Jaminan Pelayanan	<p>Diwujudkan dalam bentuk layanan dengan proses layanan yang berkualitas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Visi "<i>Mentawai Mandiri, Maju, Sejahtera</i>".</li> <li>2. Misi: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Profesional, Bersih dan Akuntabel.</li> <li>b. Mewujudkan Kehidupan Masyarakat yang Partisipatif Harmonis, dan Seimbang Berbasis Sosial Budaya.</li> </ol> </li> <li>3. Motto " Melayani dengan G-SMART (Gratis, Sepenuh Hati, Mudah, Amanah, Ramah dan Tulus)"</li> </ol> <p>Maklumat Pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan</li> <li>2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus</li> <li>3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak dipungut biaya/gratis</li> <li>2. Tersedia ruang tunggu</li> <li>3. Tersedia Fasilitas Layanan Khusus</li> <li>4. Tersedia ruang laktasi</li> <li>5. Tersedia toilet</li> <li>6. Tersedia tempat parkir</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi dilakukan 1 (satu) bulan sekali oleh atasan langsung secara berjenjang

## 6. Surat Izin Operasional Lembaga Kesejahteraan Sosial (SIOP LKS)

NO	UNSUR KOMPONEN	DEFINISI
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akte notaris pendirian yang disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia sebagai badan hukum* (LKS Berbadan Hukum);</li> <li>2. Nomor Pokok Wajib Pajak* (LKS Berbadan Hukum)</li> <li>3. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga;</li> <li>4. Keterangan domisili dari lurah/kepala desa setempat;</li> <li>5. Struktur organisasi lembaga; dan</li> <li>6. Nama, alamat, dan telepon pengurus dan anggota.</li> <li>7. Program kerja di bidang kesejahteraan sosial;</li> <li>8. Modal kerja untuk pelaksanaan kegiatan;</li> <li>9. Sumber daya manusia; dan</li> <li>10. Kelengkapan sarana dan prasarana.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengajukan permohonan izin operasional kepada Bupati, cq. Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak</li> <li>2. Pendaftaran dilakukan dengan mengisi formulir pendaftaran serta melampirkan bukti kelengkapan persyaratan</li> <li>3. Permohonan pendaftaran tersebut diproses lebih lanjut oleh Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak melalui Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telaahan terhadap rancangan usulan pendirian LKS yang diajukan; dan;</li> <li>• Peninjauan, penelitian, dan verifikasi ke lokasi LKS.</li> </ul> </li> <li>4. Bupati dapat menerima atau menolak permohonan dengan pemberitahuan kepada pemohon, setelah dilakukan telaahan, penelitian, dan atau verifikasi atas permohonan dimaksud;</li> <li>5. Penolakan atas permohonan LKS dilakukan dalam hal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon belum memenuhi kelengkapan persyaratan;</li> <li>• LKS tidak melakukan penyelenggaraan kegiatan di bidang kesejahteraan sosial</li> </ul> </li> <li>6. Dalam hal permohonan diterima bupati sesuai dengan kewenangannya menerbitkan surat pendaftaran pendirian dengan tembusan disampaikan kepada: Kepala Daerah</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 15 (lima belas) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis (Tanpa Biaya)

5	Produk Pelayanan	Surat Izin Operasional Lembaga Kesejahteraan Sosial
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Alur penanganan pengaduan:</p> <p>Lembaga Kesejahteraan Sosial sebagai pengguna layanan dapat mengadu, memberikan saran dan masukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Datang langsung</li> <li>➤ Telephon/HP :082285210494</li> <li>➤ Alamat Surat : Jl. Raya Tuapejat KM 4 Sipora Utara</li> <li>➤ Alamat Email : <a href="mailto:dsp3akabkepmtw@gmail.com">dsp3akabkepmtw@gmail.com</a></li> <li>➤ Kotak Pengaduan</li> <li>➤ Kotak Saran</li> <li>➤ Media Sosial DSP3A : FaceBook, Instagram, Twitter ( dengan identitas nama dan alamat yang jelas,)</li> </ul> <p>1. Jika pengguna layanan yang akan mengadu, memberi saran dan masukan datang langsung, maka oleh petugas pelayanan akan dipersilahkan menunggu di ruang tunggu dan akan ditemui oleh Kepala Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang/ petugas terkait guna diberikan jawaban langsung. Demikian juga jika melalui platform pengaduan lainnya seperti telepon, pengadu akan dihubungkan dengan Kepala Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang berkaitan untuk diberi jawaban langsung. Namun jika Kepala Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang terkait tidak berada ditempat, petugas layanan akan mencatat pengaduan tersebut untuk disampaikan kepada Kepala Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang terkait dan dihubungkan kembali dengan pengad untuk memberikan jawaban.</p> <p>2. Jika menggunakan layanan pengaduan melalui surat, kotak saran, media sosial, maka oleh petugas pelayanan akan dicatat/ diagenda/ diverifikasi dan didokumentasikan dalam buku pengaduan yang untuk selanjutnya disampaikan kepada Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang terkait atau ketua tim</p>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UUD 1945 Pasal 34 ayat (1)</li> <li>2. Undang Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang</li> <li>3. Undang- Undang Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Penanganan Fakir Miskin</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial</li> <li>5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 184 Tahun 2011 Tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial</li> </ol>

8	Sarana Prasarana/Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meja</li> <li>• Kursi</li> <li>• Lemari Arsip</li> <li>• Buku agenda</li> <li>• Lembar disposisi</li> <li>• Komputer (laptop) dan printer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Kertas</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendidikan minimal SLTA/ sederajat</li> <li>• Mampu mengoperasionalkankan komputer</li> <li>• Memahami regulasi aturan</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
12	Jaminan Pelayanan	<p>Diwujudkan dalam bentuk layanan dengan proses layanan yang berkualitas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Visi "<i>Mentawai Mandiri, Maju, Sejahtera</i>".</li> <li>2. Misi: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Profesional, Bersih dan Akuntabel.</li> <li>b. Mewujudkan Kehidupan Masyarakat yang Partisipatif Harmonis, dan Seimbang Berbasis Sosial Budaya.</li> </ol> </li> <li>3. Motto "<i>Melayani dengan G-SMART (Gratis, Sepenuh Hati, Mudah, Amanah, Ramah dan Tulus)</i>"</li> </ol> <p>Maklumat Pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan</li> <li>2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus</li> <li>3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak dipungut biaya/gratis</li> <li>2. Tersedia ruang tunggu</li> <li>3. Tersedia Fasilitas Layanan Khusus</li> <li>4. Tersedia ruang Laktasi</li> <li>5. Tersedia toilet</li> <li>6. Tersedia tempat parkir</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi dilakukan 1 (satu) bulan sekali oleh atasan langsung secara berjenjang

## 7. Surat Izin Operasional Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (SIOP LKSA)

NO	UNSUR KOMPONEN	DEFINISI
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akte notaris pendirian yang disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia sebagai badan hukum* (LKSA Berbadan Hukum);</li> <li>2. Nomor Pokok Wajib Pajak* (LKSA Berbadan Hukum)</li> <li>3. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga;</li> <li>4. Keterangan domisili dari lurah/kepala desa setempat;</li> <li>5. Struktur organisasi lembaga; dan</li> <li>6. Nama, alamat, dan telepon pengurus dan anggota.</li> <li>7. Program kerja di bidang kesejahteraan sosial;</li> <li>8. Modal kerja untuk pelaksanaan kegiatan;</li> <li>9. Sumber daya manusia; dan</li> <li>10. Kelengkapan sarana dan prasarana.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 15 (lima belas) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis (Tanpa Biaya)
5	Produk Pelayanan	Surat Izin Operasional Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Alur penanganan pengaduan:</p> <p>Lembaga Kesejahteraan Sosia Anak sebagai pengguna layanan dapat mengadu, memberikan saran dan masukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Datang langsung</li> <li>➤ Telephon/HP :082285210494</li> <li>➤ Alamat Surat : Jl. Raya Tuapejat KM 4 Sipora Utara</li> <li>➤ Alamat Email : <a href="mailto:dsp3akabkepmtw@gmail.com">dsp3akabkepmtw@gmail.com</a></li> <li>➤ Kotak Pengaduan</li> <li>➤ Kotak Saran</li> <li>➤ Media Sosial DSP3A : FaceBook, Instagram, Twitter (X)</li> </ul> <p>Dengan identitas nama dan alamat yang jelas,</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jika pengguna layanan yang akan mengadu, memberi saran dan masukan datang langsung, maka oleh petugas pelayanan akan dipersilahkan menunggu di ruang tunggu dan akan ditemui oleh Kepala Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang/ petugas terkait guna diberikan jawaban langsung.</li> </ol> <p>Demikian juga jika melalui platform pengaduan lainnya seperti telepon, pengadu akan dihubungkan denga Kepala Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang</p>

		<p>berkaitan untuk diberi jawaban langsung. Namun jika Kepala Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang terkait tidak berada ditempat, petugas layanan akan mencatat pengaduan tersebut untuk disampaikan kepada Kepala Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang terkait dan dihubungkan kembali dengan pengad untuk memberikan jawaban.</p> <p>2. Jika menggunakan layanan pengaduan melalui surat, kotak saran, media sosial, maka oleh petugas pelayanan akan dicatat/ diagendakan/ diverifikasi dan didokumentasikan dalam buku pengaduan yang untuk selanjutnya disampaikan kepada Dinas/ Sekretaris/ Kepala Bidang terkait atau ketua tim</p>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UUD 1945 Pasal 34 ayat (1)</li> <li>2. Undang Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang</li> <li>3. Undang- Undang Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Penanganan Fakir Miskin</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial</li> <li>5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 184 Tahun 2011 Tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial</li> </ol>
8	Sarana Prasarana/Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meja</li> <li>• Kursi</li> <li>• Lemari Arsip</li> <li>• Buku agenda</li> <li>• Lembar disposisi</li> <li>• Komputer (laptop) dan printer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Kertas</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendidikan minimal SLTA/ sederajat</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>• Memahami regulasi aturan</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
12	Jaminan Pelayanan	<p>Diwujudkan dalam bentuk layanan dengan proses layanan yang berkualitas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Visi "<i>Mentawai Mandiri, Maju, Sejahtera</i>".</li> <li>2. Misi: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Profesional, Bersih dan Akuntabel.</li> <li>b. Mewujudkan Kehidupan Masyarakat yang Partisipatif Harmonis, dan Seimbang Berbasis Sosial Budaya.</li> </ol> </li> </ol>



		<p>3. Motto “ Melayani dengan G-SMART (Gratis, Sepenuh Hati, Mudah, Amanah, Ramah dan Tulus)”</p> <p>Maklumat Pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan</li> <li>2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus</li> <li>3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak dipungut biaya/gratis</li> <li>2. Tersedia ruang tunggu</li> <li>3. Tersedia Fasilitas Layanan Khusus</li> <li>4. Tersedia Ruang Laktasi</li> <li>5. Tersedia toilet</li> <li>6. Tersedia tempat parkir</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi dilakukan 1 (satu) bulan sekali oleh atasan langsung secara berjenjang


  
 KEPALA


  
**ROSMAIDA SAGURUNG, SE.M.Si**  
 NIP. 19790722 200901 2 002