



# PEMERINTAH KOTA GORONTALO

## DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

Jln. Jend. Sudirman No. 55, Wumialo, Kota Tengah, Gorontalo 96128

### KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA GORONTALO

NOMOR : 156/DINSOS-PM/V/2024

#### TENTANG

#### PERUBAHAN PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA GORONTALO TAHUN 2024

#### KEPALA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA GORONTALO

- Menimbang : a. bahwa dalam upaya meningkatkan dan menjamin mutu pelayanan kepada masyarakat dan terwujudnya penyelenggaraan pelayanan prima, perlu adanya standar pelayanan dan maklumat pelayanan
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Gorontalo Tentang Penetapan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Gorontalo Tahun 2024.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan lembaran Negara Nomor 5038);
2. Undang - undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan 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);
3. 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 5357);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran dalam Kota Gorontalo Tahun 2016 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 191);
8. Peraturan Walikota Gorontalo Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Gorontalo;

### **MEMUTUSKAN**

- Menetapkan :
- KESATU** : Penetapan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Gorontalo Tahun 2024.
- KEDUA** : Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu dengan rincian sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KETIGA** : Jenis Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu terdiri dari :
- 1) Rekomendasi Pengumpulan Uang / Barang Sumbangan Sosial.
  - 2) Rekomendasi Pendaftaran /pendirian Organisasi Sosial(LKS / LKSA).
  - 3) Rekomendasi Pengangkatan Anak / Adopsi.
  - 4) Rekomendasi Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia Terlantar.
  - 5) Surat Keterangan Terdaftar dalam DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial).
  - 6) Pengusulan baru Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI - JK ) dan Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA)
  - 7) Rekomendasi untuk Emergensi Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI -JK).
  - 8) Rekomendasi Pemulangan Warga Negara Migran bermasalah.
- KEEMPAT** : Segala Biaya yang timbul akibat pelaksanaan Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun 2024.
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Gorontalo  
pada tanggal 30 Mei 2024

**Plh. KEPALA DINAS,**

**HARYONO SOERONOTO, S.STP, M.Si**

Pembina Utama Muda

Nip 19820216 200012 1 004

**LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL DAN PM KOTA GORONTALO****NOMOR : 156/DINSOS-PM/V/2024****TENTANG : PERUBAHAN PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA GORONTALO TAHUN 2024****1. Rekomendasi Pengumpulan Uang / Barang Sumbangan Sosial**

<b>NO</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Surat Permohonan Rekomendasi dari kelompok, lembaga, ormas dan organisasi lainnya</li><li>2) Mengenai kepanitian meliputi: Bagi kelompok, lembaga, ormas dan organisasi lainnya yang melaksanakan pengumpulan uang dan barang harus memenuhi persyaratan antara lain :<ol style="list-style-type: none"><li>a) Mengajukan surat permohonan yang menjelaskan :<ul style="list-style-type: none"><li>• Nama dan alamat pemohon,</li><li>• Jabatan pemohon dalam badan / organisasi,</li><li>• Nama dan alamat organisasi,</li><li>• Waktu pendirian dan susunan pengurus,</li><li>• Kegiatan sosial yang telah dilaksanakan,</li><li>• Maksud dan tujuan pengumpulan sumbangan dan usaha – usaha yang telah dilaksanakan untuk tujuan tersebut</li><li>• Jangka waktu dan wilayah penyelenggaraan</li><li>• Cara Penyelenggaraan dan penyaluran,</li><li>• Rencana pembiayaan secara rinci,</li></ul></li><li>b) Menyebutkan nama penanggungjawab kegiatan</li><li>c) Surat permohonan sudah diajukan selambat – lambatnya 3 (Tiga) hari sebelum pelaksanaan pengumpulan uang dan barang atau pengumpulan sumbangan.</li></ol></li></ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Pemasukan berkas oleh pemohon</li><li>2) Memeriksa dan meneliti kelengkapan berkas</li><li>3) Verifikasi lokasi dan kegiatan organisasi / yayasan/ lembaga</li><li>4) Pembuatan draft surat rekomendasi pengumpulan uang / barang sumbangan sosial</li><li>5) Pembubuhan paraf naskah rekomendasi</li><li>6) Penandatanganan naskah rekomendasi</li><li>7) Proses penomoran dan registrasi surat keluar dan pengarsipan</li><li>8) Rekomendasi pengumpulan uang / barang sumbangan sosial diterima pemohon</li></ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari atau kondisional
4	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan biaya ( <b>Gratis</b> )
5	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi
6	Penanganan Aduan,	1. Kotak saran

	saran dan masukan	2. Telpon 081242628920 3. Email Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek ditempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindaklanjut dan solusi permasalahan
7	Dasar Hukum	1. Permensos Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten /Kota. 2. Perda no 18 Tahun 2001 Tentang Izin Pengumpulan Uang dan Barang
8	Sarana dan prasarana dan /ataufasilitas	a. Ruang Tunggu b. Komputer c. Printer d. Toilet
9	Kompetensi Pelaksana	a. Kualifikasi Pendidikan : Minimal SMA b. Menguasai Komputer c. Menguasai tata bahasa yang baik d. Memahami peraturan perundang – undangan
10	Pengawas Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh kepala Dinas secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Sekretaris dinas dan Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial
11	Jumlah Pelaksana	5 (Lima) Orang
12	Jaminan pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah di tetapkan 2. Petugas Penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
14	Evaluasi kinerja pelaksanaan	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

## 2. Rekomendasi Pendaftaran / Pendirian Organisasi Sosial (LKS /LKSA)

NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1) Profil Lembaga (visi,misi, tujuan, program kerja, status hukum, kedudukan organisasi, lingkup wilayah, jejaring kerjasama, dan sifat layanan) 2) Surat keterangan Lurah bahwa LKS/LKSA sudah melakukan kegiatan selama 2 Tahun 3) Akta pendirian dari notaris 4) Anggaran dasar dan Anggaran rumah Tangga LKS/LKSA. 5) Surat Keterangan domisili LKS /LKSA dari lurah setempat 6) Surat Rekomendasi LKS/LKSA dari Kesbangpol 7) Denah Lokasi LKS /LKSA 8) Struktur Organisasi Pengurus LKS/LKSA 9) Mempunyai papan nama identitas LKS /LKSA 10) Program kerja LKS/LKSA dibidang kesejahteraan Sosial 11) Mempunyai sumber daya manusia, sumber dana dan prasarana

		<p>12) Pas foto Ketua, Sekretaris dan Bendahara</p> <p>13) Alamat dan nomor handphone ketua, sekretaris dan bendahara</p> <p>14) Foto copy KTP Ketua, Sekretaris dan Bendahara</p> <p>15) Surat pengesahan LKS/LKSA dari Kemenkumham</p> <p>16) Biodata anak dan pengasuh dalam panti minimal 20 anak</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1) Pengurus Lembaga / Organisasi Sosial (LKS /LKSA) datang ke Dinas Sosial untuk berkonsultasi tentang pendaftaran /pendirian Lembaga Kesejahteraan Sosial</p> <p>2) Dinas Sosial menjelaskan tentang prosedur dan persyaratan pendaftaran /pendirian LKS/LKSA, dan menyerahkan Formulir untuk diisi sesuai persyaratan yang ada</p> <p>3) Pemohon mengisi formulir pendaftaran dan melengkapi semua persyaratan, jika berkas lengkap dijilid dalam rangkap 2 (dua) dan dimasukkan kepetugas pelayanan</p> <p>4) Petugas pelayanan pada Dinas Sosial memverifikasi kelengkapan berkas, jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi, jika sudah lengkap ditindaklanjuti pada proses selanjutnya</p> <p>5) Petugas dari Dinas Sosial melakukan verifikasi lapangan tentang kebenaran dokumen dan kelayakan LKS/LKSA</p> <p>6) Jika sudah layak, Dinas Sosial menerbitkan surat Rekomendasi tentang pendirian LKS /LKSA, ke Dinas Sosial Provinsi untuk proses selanjutnya tentang penerbitan izin LKS/LKSA dari Provinsi.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<b>3 (tiga) hari atau kondisional</b>
4	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya ( <b>gratis</b> )
5	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi
6	Penanganan Aduan, saran dan masukan	<p>1. Kotak saran</p> <p>2. Telpon 085298484440</p> <p>3. Email</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <p>1. Cek ditempat</p> <p>2. Koordinasi internal</p> <p>3. Koordinasi eksternal</p> <p>4. Tindaklanjuti dan solusi permasalahan</p>
7	Dasar Hukum	<p>1. Permensos Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kota</p> <p>2. Undang – undang RI Nomor 17 Tahun 2013 Tentang Organisasi Kemasyarakatan</p> <p>3. Undang – undang RI Nomor 28 Tahun 2014 tentang Perubahan atas undang – undang RI Nomor 16 Tahun 2001 Tentang Yayasan</p> <p>4. Peraturan menteri Sosial No 184 Tahun 2011 Tentang Lembaga Kemasyarakatan Sosial</p>
8	Sarana dan prasarana dan /ataufasilitas	<p>a. Ruang Tunggu</p> <p>b. Komputer</p> <p>c. Printer</p> <p>d. Toilet</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Kualifikasi Pendidikan : Minimal SMA</p> <p>b. Menguasai Komputer</p> <p>c. Menguasai tata bahasa yang baik</p>

		d. Memahami peraturan perundang – undangan
10	Pengawas Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh kepala Dinas secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Sekretaris Dinas dan Kabid Pemberdayaan Sosial
11	Jumlah pelaksanaan	5 ( lima ) orang
12	Jaminan pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah di tetapkan 2. Petugas Penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
14	Evaluasi kinerja pelaksanaan	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

### 3. Rekomendasi Pengangkatan Anak / Adopsi

NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>1. Calon Anak Angkat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anak yang belum berusia 18 Tahun dibagi dalam 3 kategori yang meliputi : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anak belum berusia 6 tahun merupakan prioritas utama, yaitu anak yang mengalami keterlantaran, baik anak yang berada dalam situasi mendesak maupun anak yang memerlukan perlindungan khusus.</li> <li>- Anak berusia 6 tahun sampai dengan belum berusia 12 Tahun sepanjang ada alasan mendesak berdasarkan laporan sosial, yaitu anak terlantar yang berada dalam situasi darurat</li> <li>- Anak berusia 12 Tahun sampai belum berusia 18 Tahun, berada dalam asuhan Keluarga, namun terlantar dan memerlukan perlindungan khusus</li> </ul> </li> <li>• Merupakan anak terlantar atau diterlantarkan.</li> <li>• Berada dalam asuhan keluarga atau dalam lembaga pengasuhan Anak.</li> <li>• Memerlukan perlindungan khusus.</li> </ul> <p><b>Syarat administrasi Calon Anak angkat meliputi :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Copy KTP orag tua kandung / wali yang sah /kerabat CAA.</li> <li>- Copy kartu keluarga orang tua CAA</li> <li>- Kutipan akta kelahiran CAA</li> <li>- Copy buku nikah orang tua kandung CAA</li> </ul> <p>2. Calon Orang Tua Angkat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sehat jasmani dan rohani</li> <li>- Berumur paling rendah 30 Tahun dan paling tinggi 55 Tahun</li> <li>- Beragama sama dengan agama calon anak angkat</li> <li>- Berkelakuan baik dan tidak pernah</li> </ul>

		<p>dihukum karena melakukan tindakan kejahatan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Berstatus menikah secara sah paling singkat 5 Tahun</li> <li>- Tidak merupakan pasangan sejenis</li> <li>- Tidak atau belum mempunyai anak atau hanya memiliki satu orang anak</li> <li>- Dalam keadaan mampu ekonomi dan sosial</li> <li>- Memperoleh persetujuan anak dan izin tertulis orang tua atau wali anak</li> <li>- Membuat pernyataan tertulis bahwa pengangkatan anak adalah demi kepentingan terbaik</li> <li>- Adanya laporan sosial dari pekerja sosial setempat</li> <li>- Telah mengasuh calon anak angkat paling singkat 6 bulan, sejak izin pengasuhan diberikan dan,</li> <li>- Memperoleh izin Kepala Dinas sosial</li> </ul> <p><b>Verifikasi Adopsi :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Dinsos/Pendamping Rehsos melakukan verifikasi berkas</li> <li>2. Yang tidak memenuhi syarat langsung disampaikan/ditolak</li> <li>3. Yang memenuhi syarat dan berkasnya lengkap akan dilanjutkan dengan verifikasi lapangan</li> </ol>
2	Dokumne Persyaratan Adopsi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Keterangan Sehat COTA dari Rumah Sakit Pemerintah</li> <li>2. Surat Keterangan Kesehatan Jiwa COTA dari Dokter Spesialis Jiwa dari Rumah Sakit Pemerintah.</li> <li>3. Surat Keterangan tentang fungsi organ reproduksi COTA dari Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi Rumah Sakit Pemerintah</li> <li>4. Copy Akta Kelahiran COTA</li> <li>5. Copy Akta Kelahiran CAA</li> <li>6. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) setempat (Suami/Isteri) COTA</li> <li>7. Kartu Keluarga dan KTP COTA (suami / istri )</li> <li>8. Copy Surat Nikah/Akta Perkawinan COTA</li> <li>9. Keterangan penghasilan dari tempat bekerja COTA</li> <li>10. Foto calon orang tua angkat (COTA) dan calon anak angkat (CAA)</li> <li>11. Pas foto 4x6 latar belakang merah untuk calon orang tua angkat, meterai Rp10.000,- (8 Lembar)</li> </ol>
3	Sistem, Mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calon Orang Tua Angkat (COTA) datang ke Dinas Sosial berkonsultasi dan mengajukan permohonan izin pengangkatan /pengasuhan anak.</li> <li>- COTA melengkapi semua berkas dokumen persyaratan yang disyaratkan</li> <li>- Setelah berkas /dokumen lengkap,</li> </ul>

		<p>Dinas Sosial menugaskan Pekerja Sosial untuk melakukan pemeriksaan kelayakan COTA, termasuk mengunjungi Rumah Kediaman COTA dan CAA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pekerja Sosial membuat laporan ke Dinas Sosial tentang kelayakan persyaratan COTA dan CAA.</li> <li>- Dinas Sosial membuat surat Rekomendasi / surat pengantar pengajuan berkas ke Tim Perizinan Pengangkatan Anak (TIM PIPA ) Dinas Sosial Provinsi</li> <li>- Dinas Sosial Provinsi menindaklanjuti ke proses selanjutnya, sampai keluarnya Izin Pengangkatan Anak</li> </ul>
4	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) Hari setelah pemasukan berkas
5	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya ( <b>gratis</b> )
6	Produk Pelayanan	1. Surat Rekomendasi dan Surat Pengantar
7	Penanganan Aduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Telpon 081340623131 dan 082176727791</li> <li>3. Email</li> </ol> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek ditempat</li> <li>2. Koordinasi internal</li> <li>3. Koordinasi eksternal</li> <li>4. Tindaklanjut dan solusi permasalahan</li> </ol>
8	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permensos Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kota</li> <li>2. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Peraturan pelaksanaan peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 2017 Tentang Pelaksanaan Pengasuhan Anak</li> </ol>
9	Sarana dan prasarana dan /atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Tunggu</li> <li>b. Komputer</li> <li>c. Printer</li> <li>d. Toilet</li> </ol>
10	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kualifikasi Pendidikan : Minimal SMA</li> <li>b. Menguasai Komputer</li> <li>c. Menguasai tata bahasa yang baik</li> </ol>
11	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan perundang – undangan</li> <li>2. Pengawasan dilakukan oleh kepala Dinas secara berjenjang Pengawasan dilakukan oleh Sekretaris Dinas dan Kepala Bidang Rehsos Linjamsos</li> </ol>
12	Jumlah pelaksana	5 ( Lima )
13	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah di tetapkan</li> <li>2. Petugas Penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun</li> </ol>

14	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
15	Evaluasi kinerja pelaksanaan	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

#### 4. Rekomendasi Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia Terlantar

NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klien sudah berumur 60 Tahun atau lebih dibuktikan dengan KTP, Kartu Keluarga atau identitas lainnya.</li> <li>2. Penduduk Kota Gorontalo</li> <li>3. Lansia Terlantar</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klien datang/diantar oleh keluarga, Aparat Kelurahan atau Aparat Kepolisian di sertai dengan Surat Pengantar dari kelurahan dan atau Kepolisian perhal Lanjut Usia Terlantar</li> <li>2. Klien diverifikasi dan di Asesment oleh Pekerja Sosial dari Dinas Sosial.</li> <li>3. Jika Memenuhi syarat, Klien akan dibuatkan Rekomendasi ke Dinas Sosial Provinsi untuk di Rehabilitas.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (Satu) Hari atau kondisional
4	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya ( <b>gratis</b> )
5	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi
6	Penanganan Aduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Telpon 081340623131</li> <li>3. Email</li> </ol> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek ditempat</li> <li>2. Koordinasi internal</li> <li>3. Koordinasi eksternal</li> <li>4. Tindaklanjut dan solusi permasalahan</li> </ol>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permensos Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kota</li> <li>2. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial</li> </ol>
8	Sarana dan prasarana dan /ataufasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Tunggu</li> <li>b. Komputer</li> <li>c. Printer</li> <li>d. Toilet</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kualifikasi Pendidikan : Minimal SMA</li> <li>b. Menguasai Komputer</li> <li>c. Menguasai tata bahasa yang baik</li> <li>d. Memahami peraturan perundang – undangan</li> </ol>
10	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh kepala Dinas langsung secara berjenjang</li> <li>2. Pengawasan dilakukan oleh Sekretaris Dinas dan Kepala Bidang Rehsos dan Linjansos</li> </ol>
11	Jumlah pelaksana	5 ( lima )
12	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah di tetapkan</li> <li>2. Petugas Penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun</li> </ol>
13	Jaminan keamanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat

	dan keselamatan	dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
14	Evaluasi kinerja pelaksanaan	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

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

NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. FC kartu Keluarga,( KK) 2. Surat Keterangan tidak mampu (SKTM) dari Kelurahan yang mencantumkan ID DTKS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang membawa persyaratan ke Dinas Sosial 2. Dilayani dan diperiksa oleh petugas pelayanan masuk dalam DTKS 3. Jika masuk dalam DTKS di print out dan jika tidak, daftar online 4. Paraf oleh Kabid Rehsos Linjamsos 5. Ditandatangani Oleh Kepala Dinas Sosial
3	Jangka Waktu Pelayanan	15 (Lima belas) menit jika Kepala Dinas ada di tempat kerja
4	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya ( <b>gratis</b> )
5	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi
6	Penanganan Aduan, saran dan masukan	1. Kotak saran 2. Telpon 3. Email Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek ditempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindaklanjut dan solusi permasalahan
7	Dasar Hukum	1. Permensos Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten /Kota. 2. Peraturan Menteri Sosial RI no 3 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan Data terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)
8	Sarana dan prasarana dan /ataufasilitas	a. Ruang Tunggu b. Komputer c. Printer d. Toilet
9	Kompetensi Pelaksana	a. Kualifikasi Pendidikan : Minimal SMA b. Menguasai Komputer c. Menguasai tata bahasa yang baik d. Memahami peraturan perundang – undangan
10	Pengawas Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh kepala Dinas langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Sekretaris Dinas dan Kepala Bidang Rehsos Linjamsos
11	Jumlah pelaksanaan	6 ( Enam) Orang
12	Jaminan pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah di tetapkan 2. Petugas Penyelenggara layanan

		memiliki kompetensi yang memadai dan santun
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
14	Evaluasi kinerja pelaksanaan	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

**6. Pengusulan Baru Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI – JK) Dan Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA)**

<b>NO</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	1. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) 2. Surat keterangan tidak mampu (SKTM) dari Kelurahan 3. Surat keterangan resign (tidak bekerja lagi) dari perusahaan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang membawa persyaratan ke Dinas Sosial 2. Pemeriksaan Berkas 3. Pemohon diusulkan oleh petugas pelayanan melalui: - Jamkesda ke BPJS Cabang Gorontalo - JKN KIS lewat Aplikasi SIKS-NG ke Kementerian Sosial RI 4. Pemeriksaan Draft Rekomendasi 5. Penandatanganan Surat Keterangan 6. Penomoran /Register Surat
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan 15 (lima belas) menit dan setelah diusulkan, menunggu 30 (tiga puluh ) hari akan keluar kartu JKN -KIS
4	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya ( <b>gratis</b> )
5	Produk Pelayanan	Pengusulan untuk memperoleh Kartu JKN/KIS
6	Penanganan Aduan, saran dan masukan	1. Kotak saran 2. Telpon 085298904562 3. Email Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek ditempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindaklanjut dan solusi permasalahan
7	Dasar Hukum	Permensos Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten /Kota
8	Sarana dan prasarana dan /ataufasilitas	a. Ruang Tunggu b. Komputer c. Printer d. Toilet
9	Kompetensi Pelaksana	a. Kualifikasi Pendidikan : Minimal SMA b. Menguasai Komputer c. Menguasai tata bahasa yang baik d. Memahami peraturan perundang – undangan
10	Pengawas Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh kepala Dinas langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Sekretaris Dinas dan Kepala Bidang Linjamsos

11	Jumlah pelaksanaan	6 ( Enam) Orang
12	Jaminan pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah di tetapkan 2. Petugas Penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
14	Evaluasi kinerja pelaksanaan	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

### 7.Rekomendasi Untuk Emergensi Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI -JK)

NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. FC Kartu Keluarga (KK) 2. Surat keterangan tidak mampu (SKTM) dari Kelurahan 3. Surat pengantar Rawat Inap dari Rumah Sakit / Puskesmas 4. Surat keterangan resign (tidak bekerja lagi) dari perusahaan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1) Pemohon datang membawa persyaratan ke Dinas Sosial 2) Dilayani dan diperiksa oleh petugas pelayanan 3) Penerbitkan Rekomendasi yang ditandatangani Kepala Dinas Sosial 4) Berkas diberikan kepada pemohon
3	Jangka Waktu Pelayanan	15 (lima belas) menit
4	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya ( <b>gratis</b> )
5	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi
6	Penanganan Aduan, saran dan masukan	1. Kotak saran 2. Telpon 085298904562 3. Email Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek ditempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindaklanjut dan solusi permasalahan
7	Dasar Hukum	1. Permensos Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kota 2. Peraturan Daerah Provinsi Gorontalo Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Daerah yang terintegrasi dengan Program Jaminan Kesehatan Nasional
8	Sarana dan prasarana dan /ataufasilitas	a. Ruang Tunggu b. Komputer c. Printer d. Toilet
9	Kompetensi Pelaksana	a. Kualifikasi Pendidikan : Minimal SMA b. Menguasai Komputer c. Menguasai tata bahasa yang baik d. Memahami peraturan perundang –

		undangan
10	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh kepala Dinas secara berjenjang</li> <li>2. Pengawasan dilakukan oleh Sekretaris Dinas dan Kepala Bidang Rehsos Linjamsos</li> </ol>
11	Jumlah pelaksanaan	5 ( lima )
	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan</li> <li>2. Petugas Penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun</li> </ol>
12	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
	Evaluasi kinerja pelaksanaan	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

### 8. Rekomendasi Pemulangan Warga Negara Migran Bermasalah ke Daerah Asal

NO	Komponen	Uraian
1		
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klien diantar oleh pihak Kelurahan, Aparat Kepolisian atau masyarakat ke Dinas Sosial</li> <li>2. Pihak Dinas Sosial melakukan pendataan, registrasi dan identifikasi klien.</li> <li>3. Klien dirujuk ke Rumah Singgah dan di asesment oleh pekerja Sosial</li> <li>4. Klien difasilitasi di Rumah Singgah dengan makanan, pakaian, Akomodasi dan fasilitas lainnya.</li> <li>5. Jika Klien berasal dari Daerah Kabupaten / Kota dalam Provinsi maka akan dipulangkan ke Daerah asalnya melalui Dinas Sosial.</li> <li>6. Jika Klien berasal dari daerah luar Provinsi maka akan dirujuk ke Dinas Sosial Provinsi untuk dipulangkan ke Daerah asalnya.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 7 (tujuh) hari di Rumah Singga sebelum di pulangkan / dirujuk
4	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya ( <b>gratis</b> )
5	Produk Pelayanan	Pemulangan/dirujuk
6	Penanganan Aduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Telpn 085342946056</li> <li>3. Email</li> </ol> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek ditempat</li> <li>2. Koordinasi internal</li> <li>3. Koordinasi eksternal</li> <li>4. Tindaklanjut dan solusi permasalahan</li> </ol>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permensos Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kota</li> <li>2. Peraturan Menteri Sosial Nomor 22</li> </ol>

		Tahun 2014 tentang Pemulangan Pekerja Migran bermasalah dan Tenaga Kerja Indonesia bermasalah ke Daerah Asal
8	Sarana dan prasarana dan /ataufasilitas	a. Ruang Tunggu b. Komputer c. Printer d. Toilet
9	Kompetensi Pelaksana	a. Kualifikasi Pendidikan : Minimal SMA b. Menguasai Komputer c. Menguasai tata bahasa yang baik d. Memahami peraturan perundang – undangan
10	Pengawas Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh kepala Dinas secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Sekretaris Dinas dan Kepala Bidang Rehsos Linjamsos
11	Jumlah pelaksanaan Jaminan pelayanan	5 ( lima ) orang a. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah di tetapkan b. Petugas Penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun
12	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
13	Evaluasi kinerja pelaksanaan	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

Ditetapkan di Gorontalo  
Pada tanggal 30 Mei 2024

 **Plh. KEPALA DINAS** 



**HARYONO SOERONOTO, S.STP, M.Si**

Pembina Utama Muda

Nip 19820216 200012 1 004

**LAMPIRAN 2 : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT  
KOTA GORONTALO**

**NOMOR : NOMOR : 156/DINSOS-PM/V/2024**

**TANGGAL : 30 MEI 2024**

**MAKLUMAT PELAYANAN  
DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT  
KOTA GORONTALO**

“Dengan ini Kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku”

Ditetapkan di Gorontalo  
pada tanggal 02 Januari 2024

*h* Plh. **KEPALA DINAS,** *f*



**HARYONO SOERONOTO, S.STP, M.Si**

Pembina Utama Muda

Nip 19820216 200012 1 004