



PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

DINAS SOSIAL

Jl. Ir Pangeran H. Muhammad Noor RT. 38 No. 02 Banjarmasin 70118
Telepon: (0511) 4412276 Fax: (0511) 4412276
Email: Dinsos_Banjarmasin@yahoo.com Website: dinsos.banjarmasinkota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA BANJARMASIN

NOMOR 093 TAHUN 2024

TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL KOTA BANJARMASIN

- Menimbang :
- a. bahwa untuk memberikan pelayanan yang prima dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial di Kota Banjarmasin, perlu dilakukan perbaikan terhadap Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kota Banjarmasin;
 - b. Bahwa telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik tentang Standar Pelayanan Dinas Sosial Kota Banjarmasin yang menghasilkan saran perbaikan dari masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya terhadap Standar Pelayanan Dinas Sosial Kota Banjarmasin;
 - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Standar Pelayanan Dinas Sosial Kota Banjarmasin dengan keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Banjarmasin;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967) sebagaimana telah diubah dengan undang-undang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6397);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235);

4. 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);
5. 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);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 868);
9. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Nomor 40) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Nomor 63).
10. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 5 Tahun 2023 tentang Penanggulangan Kemiskinan (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2023 Nomor 5)

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Jenis Layanan Pada Dinas Sosial Kota Banjarmasin sebagaimana tercantum pada lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini

- KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kota Banjarmasin sebagaimana tercantum pada lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana tercantum DIKTUM KEDUA menjadi acuan dalam pelaksanaan aktifitas pemberian pelayanan pada Dinas Sosial Kota Banjarmasin.
- KEEMPAT : Dengan berlakunya keputusan ini maka Keputusan Kepala Dinas Sosial Nomor 080 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Pada Dinas Sosial Kota Banjarmasin dicabut dan dinyatakan tidak berlaku./
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan bila ditemukan kekeliruan pada keputusan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Banjarmasin

Pada tanggal : 10 Juni 2024

KEPALA DINAS



Drs. DOLLY SYAHBANA, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19660601 198602 1 009

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
NOMOR 093 TAHUN 2024
TANGGAL 10 Juni 2024

DAFTAR JENIS LAYANAN PADA DINAS SOSIAL KOTA BANJARMASIN

1. Pelayanan Verifikasi Segera Permohonan /Laporan Masyarakat untuk Pengajuan Dana Pendamping /Jamkesda /Jampersal dan Bantuan Lainnya
2. Pelayanan Pengusulan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN-KIS)
3. Pelayanan Pemanfaatan Data Kesejahteraan Sosial
4. Pelayanan Penerimaan Usulan Bantuan Santunan Kematian
5. Pelayanan Penerimaan Usulan Rehabilitasi Sosial Rumah Tidak Layak Huni (RS-RUTILAHU)
6. Pelayanan Fasilitasi Pemulangan Orang Terlantar
7. Pelayanan Pengajuan Ijin Pengumpulan Uang dan Barang (PUB)
8. Pelayanan Pembuatan Ijin Terdaftar /Oprasional Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)/Organisasi Sosial (ORSOS)
9. Pelayanan Penerimaan Klien Rumah Singgah dari Hasil Razia dan Permohonan Lembaga atau Masyarakat
10. Pelayanan Terminasi Berupa Pemulangan /Pengembalian / Reunifikasi Klien Rumah Singgah Ke Keluarga/Masyarakat
11. Pelayanan Fasilitasi Rujukan Klien Ke Panti/Lembaga Sosial
12. Pelayanan Pemberian Ijin/Rekomendasi Pengangkatan Anak
13. Pelayanan Kedaruratan bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS)

KEPALA DINAS,



Drs. DOLLY SYAHBANA, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19660601 198602 1 009

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
NOMOR : 093 TAHUN 2024
TANGGAL : 10 JUNI 2024

1. PELAYANAN VERIFIKASI SEGERA PERMOHONAN / LAPORAN MASYARAKAT UNTUK PENGAJUAN DANA PENDAMPING / JAMKESDA / JAMPERSAL DAN BANTUAN LAINNYA

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<p>Syarat Umum Warga Kota Banjarmasin yang memiliki dokumen kependudukan dan berdomisili di Banjarmasin</p> <p>Persyaratan Administrasi 1. Kartu Keluarga dan atau KTP Kota Banjarmasin 2. Dokumen Lainnya sesuai yang disyaratkan instansi yang dituju/ yang memerlukan produk layanan</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pemerlu Pelayanan menyampaikan permohonan] -- 1 --> B[Petugas Loker Pelayanan memproses permohonan] B -- 2 --> C[Back Office mengumumkan pelaksanaan verifikasi secara daring Menghimpun laporan] C -- 3 --> D[Petugas Verval/ Fasilitator melaksanakan verifikasi dan melaporkan hasil] D -- 4 --> E[Tim Melakukan identifikasi kelayakan dan membuat SKHV] E -- 5 --> B B -- 6 --> A </pre> </div> <p>Keterangan</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemerlu Pelayanan menyampaikan permohonan beserta kelengkapan persyaratan kepada Petugas Loker Pelayanan, Petugas Loker Pelayanan memproses permohonan dengan melakukan pencatatan identitas pemohon, memeriksa data pada Data Terpadu Kesejahteraan Sosial dan status kepesertaan JKN serta melakukan identifikasi awal. Back Office mengumumkan pelaksanaan verifikasi kepada petugas verifikasi dan validasi data/ fasilitator secara daring/online. Petugas verifikasi dan validasi data/fasilitator melaksanakan verifikasi ke rumah tangga pemerlu layanan dan menyampaikan laporan secara online/daring kepada Back Office

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Back Office menghimpun dan meneruskan laporan ke Tim identifikasi, 6. Tim (Pekerja Sosial dan Kepala Bidang) melakukan identifikasi kelayakan berdasar hasil verifikasi dan menyampaikan hasil kepada Petugas Loker Pelayanan. 7. Petugas Loker Pelayanan menyampaikan Hasil Verifikasi baik dalam bentuk informasi lisan dan /atau Surat Keterangan Hasil Verifikasi kepada Pemerlu Pelayanan
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja setelah pengajuan
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Informasi dan Surat Keterangan Hasil Verifikasi
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan a. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : - Kotak aduan dan saran - Email : dinsosbjm.aduanbansos@gmail.com - Website : www.dinsos.banjarmasinikota.go.id - Melalui WA : 0887.4360.59071 b. atau disampaikan secara lisan kepada petugas pada loket aduan. 2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan : a. cek administrasi b. koordinasi internal/eksternal 3. Respon pengaduan paling lambat tiga hari kerja sejak di terimanya pengaduan 4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum	1. UU No.13 Tahun 2011 tentang penangan Fakir Miskin 2. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 5 Tahun 2023 Tentang Penanggulangan Kemiskinan 3. Surat Keputusan Menteri Sosial RI Nomor 262/HUK/2022 Tentang Kriteria Fakir Miskin 4. Peraturan Wali Kota Banjarmasin Nomor 22 Tahun 2015 Tentang Kriteria Fakir Miskin Kota Banjarmasin.
8	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	Sarana dan Prasarana 1. Ruang Pelayanan dan ruang tunggu yang representatif yakni - terdapat meja dan kursi layanan serta kursi tunggu, - dilengkapi pendingin ruangan - tersedia media informasi yang cukup 2. Komputer /Laptop 3. Menggunakan Antrian elektronik Fasilitas Pendukung 1. Televisi 2. Wifi /Hotspot 3. Toilet 4. Ruang Laktasi 5. Pojok Baca 6. CCTV

NO	KOMPONEN	URAIAN
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang dan JFT Pekerja Sosial yang memahami SOP Verifikasi segera dan kriteria kemiskinan dan mampu melakukan identifikasi kelayakan 2. Operator yang mampu mengoperasikan aplikasi SIKS NG dan menggunakan aplikasi komunikasi online seperti Whatsapp (WA) dan lainnya 3. Petugas Verifikasi Data yang sudah mendapatkan pelatihan verifikasi data dan mampu memverifikasi kondisi kesejahteraan 4. Front Office yang komunikatif dan informatif, mahir menggunakan komputer, mampu melakukan identifikasi awal
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	6 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dengan kepastian persyaratan, waktu proses prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. 2. adanya jaminan bebas dari praktek KKN dan pungutan dengan pakta integritas 3. Tidak diskriminatif
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Verifikasi dilengkapi tanda pengenal dan Surat Perintah Perjalanan Dinas 2. Surat Keterangan Hasil Verifikasi dibubuhi Tanda Tangan Asli dan Stempel dilengkapi dengan Hasil Dokumentasi.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

2PELAYANAN PENGUSULAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN-KIS)

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	Persyaratan	<p>Persyaratan Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> Berdomisili di Banjarmasin Status Pekerjaan sebagai Bukan Pekerja atau Pekerja Bukan Penerima Upah NIK terdaftar pada data Kependudukan SIAK <p>Syarat Administrasi</p> <ol style="list-style-type: none"> Fotocopy Kartu Keluarga dan KTP Banjarmasin yang sudah sinkron dengan domisili dan kondisi terbaru (tidak ada anggota keluarga yang meninggal dan pindah yang masih tercantum dalam Kartu Keluarga) Hasil Diagnosa dari Puskesmas/dokter bila memiliki penyakit kronis dan perlu diusulkan sebagai usulan prioritas.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pemerlu Pelayanan menyampaikan permohonan] -- 1 --> B[Petugas Loker Pelayanan memproses permohonan] B -- 2 --> C[Back Office Mengumumkan pelaksanaan verifikasi secara daring oleh petugas & Menghimpun hasil verifikasi] D[Petugas Verval / Fasilitator melaksanakan verifikasi dan melaporkan hasil] -- 3 --> C C -- 4 --> D C -- 5 --> E{Penentuan Kelayakan diusulkan} E -- Ya -- 6 --> F[Penginputan data Usulan dan Pengajuan Validasi ke BPJS Kesehatan atau ke SIKS NG] E -- Tidak --> G[Informasi bahwa usulan ditolak] </pre> <p>The flowchart illustrates the service delivery process. It begins with a service requester submitting an application (1) to a service counter staff (2). The staff then forwards the application to the Back Office (3), which announces the online verification process and collects the results (4). A verification officer/facilitator (3) performs the verification and reports the results (4). The Back Office then determines the eligibility (5). If eligible (6), the data is entered and submitted for validation to BPJS Kesehatan or SIKS NG (7). If not eligible, the applicant is informed that the application is rejected.</p>

		<p>Keterangan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemerlu Pelayanan menyampaikan permohonan beserta kelengkapan persyaratan 2. Petugas Loker Pelayanan memproses permohonan dengan melakukan pencatatan identitas pemohon, memeriksa data pada Data Terpadu Kesejahteraan Sosial dan status kepesertaan JKN serta melakukan identifikasi awal. 3. Back Office mengumumkan pelaksanaan verifikasi kepada petugas verifikasi dan validasi data/ fasilitator secara daring/online 4. Petugas verifikasi dan validasi data/fasilitator melaksanakan verifikasi ke rumah tangga pemerlu Pelayanan dan menyampaikan laporan secara online/daring kepada Back Office 5. Back Office menghimpun hasil verifikasi dan menyampaikan ke Tim 6. Tim Dinas Sosial yakni Pekerja Sosial dan Kepala Bidang PDIK melakukan identifikasi kelayakan berupa layak diusulkan atau tidak layak diusulkan. 7. Data usulan yang telah memenuhi kriteria diinput, diajukan validasi ke BPJS Kesehatan Banjarmasin atau Kementerian Sosial RI melalui SIKS NG apabila tersedia kuota usulan 8. Setelah diverifikasi, Pemerlu layanan dapat melakukan pengecekan /konfirmasi hasil kelayakan dan Petugas akan memberikan informasi hasil identifikasi dan jadwal pengusulan
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 Bulan (sesuai dengan ketersediaan kuota usulan pada APBD maupun APBN)
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pengajuan Usulan JKN KIS Segmen Penduduk Yang Didaftarkan Oleh Pemerintah Daerah-APBD atau Segmen Penerima Bantuan Iuran (PBI)-APBN
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Kotak aduan dan saran - Email : dinsosbjm.aduanbansos@gmail.com - Website : www.dinsos.banjarmasinkota.go.id - Melalui WA : 0887.4360.59071 b. atau disampaikan secara lisan kepada petugas pada loket aduan 2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan : <ol style="list-style-type: none"> a. cek administrasi b. koordinasi internal/eksternal 3. Respon pengaduan paling lambat tiga hari kerja sejak di terimanya pengaduan 4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada

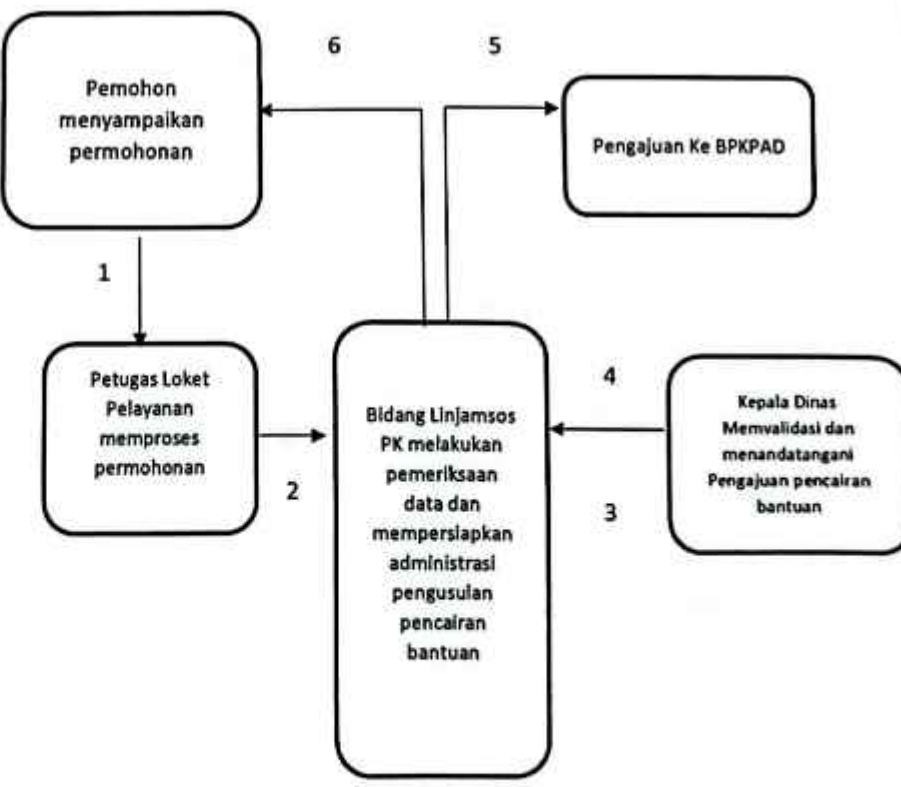
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)								
NO	KOMPONEN	URAIAN						
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.13 Tahun 2011 tentang penangan Fakir Miskin 2. Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan 3. Surat Keputusan Menteri Sosial RI Nomor 262/HUK/2022 Tentang Kriteria Fakir Miskin 						
8	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	<p>Sarana dan Prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan dan ruang tunggu yang representatif yakni <ul style="list-style-type: none"> - terdapat meja dan kursi layanan serta kursi tunggu, - dilengkapi pendingin ruangan - tersedia media informasi yang cukup 2. Komputer /Laptop 3. Menggunakan Antrian elektronik <p>Fasilitas Pendukung</p> <table border="0"> <tr> <td>1. Televisi</td> <td>4. Ruang Laktasi</td> </tr> <tr> <td>2. Wifi /Hotspot</td> <td>5. Pojok Baca</td> </tr> <tr> <td>3. Toilet</td> <td>6. CCTV</td> </tr> </table>	1. Televisi	4. Ruang Laktasi	2. Wifi /Hotspot	5. Pojok Baca	3. Toilet	6. CCTV
1. Televisi	4. Ruang Laktasi							
2. Wifi /Hotspot	5. Pojok Baca							
3. Toilet	6. CCTV							
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memahami regulasi tentang jaminan kesehatan dan kriteria kemiskinan 2. Pekerja sosial yang mampu melakukan identifikasi kelayakan 3. Operator yang mampu mengoperasikan aplikasi 4. Petugas Verifikasi dan Validasi Data yang sudah mendapatkan pelatihan verifikasi data dan berpengalaman dalam melaksanakan verifikasi kondisi kesejahteraan . 5. Petugas Front Office/Petugas loket yang komunikatif dan informatif, mampu menyampaikan informasi secara terbuka 6. Petugas Front Office/Petugas loket yang mahir menggunakan komputer, mampu melakukan indentifikasi awal 						
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang						
11	Jumlah Pelaksana	6 orang						
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dengan kepastian persyaratan, waktu proses ,prosedur, dan di dukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. 2. adanya jaminan bebas dari praktek KKN 3. Tidak diskriminatif 						
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas verifikasi dilengkapi dengan tanda pengenal 2. Petugas menandatangani Pakta Integritas untuk menjamin tidak ada pungutan dalam setiap 3. Setiap pengajuan usulan dilengkapi dengan surat resmi yang dibubuhi tanda tangan asli dan stempel 						
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 						

3. PELAYANAN PEMANFAATAN DATA KESEJAHTERAAN SOSIAL

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	Persyaratan	<p>Persyaratan Umum Data yang diminta untuk kepentingan pembangunan kesejahteraan sosial serta penelitian akademik dan bukan untuk kepentingan politik atau hal-hal yang bertentangan dengan aturan</p> <p>Syarat Administrasi 1. Surat Permohonan Permintaan dan Pemanfaatan Data Kesejahteraan Sosial Yang ditujukan kepada Kepala Dinas Sosial dan sekurang-kurangnya berisi <ul style="list-style-type: none"> - Tujuan permintaan dan pemanfaatan data, - jenis data, wilayah/cakupan - tahun data yang diperlukan </p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pemerlu Pelayanan menyampaikan Surat Permohonan] -- 1 --> B[Petugas Menerima dan mengagendakan surat] B -- 2 --> C[Pekerja Sosial menyiapkan data dan konsep Berita Acara] C -- 3 --> D[Kepala Dinas menandatangani Berita Acara Serah Terima data] D -- 4 --> C C -- 5 --> A </pre> <p>Keterangan 1. Pemerlu Pelayanan menyampaikan surat permohonan ke Dinas Sosial Kota Banjarmasin 2. Petugas Adminstrasi menerima dan mengagendakan surat 3. Pekerja Sosial memproses permohonan dengan mengumpulkan, mengolah, menganalisa dan menyajikan data sesuai dengan permintaan serta menyiapkan konsep Berita Acara Serah Terima Data 4. penandatanganan Berita Acara Serah Terima Data oleh Kepala Dinas 5. Penyerahan data dan Berita Acara kepada Pemerlu Pelayanan</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	3 sd 14 Hari Kerja (sesuai dengan kompleksitas dan banyaknya jenis data yang diminta)
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Data Kesejahteraan Sosial dan Berita Acara Serah Terima Data
6	Penangan Pengaduan,	1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan a. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui :

	Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Kotak aduan dan saran - Email : dinsosbjm.aduanbansos@gmail.com - Website : www.dinsos.banjarmasinkota.go.id - Melalui WA : 0887.4360.59071 <p>b. atau disampaikan secara lisan kepada petugas pada loket aduan.</p> <p>2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. cek administrasi b. koordinasi internal/eksternal <p>3. Respon pengaduan paling lambat tiga hari kerja sejak di terimanya pengaduan</p> <p>4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</p>
B.PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.13 Tahun 2011 tentang penangan Fakir Miskin 2. Permensos No 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan DTKS 3. Surat Keputusan Menteri Sosial RI Nomor 262/HUK/2022 Tentang Kriteria Fakir Miskin
8	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	<p>Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ruang tamu yang dilengkapi pendingin - Komputer dan Printer - Aplikasi pengolahan data - Jaringan Internet <p>Fasilitas Pendukung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sarana Komunikasi online / WA/Email
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memahami perundang-undangan /regulasi tentang pemanfaatan data terpadu 2. Pegawai dan operator yang mampu mengoperasikan aplikasi PDE 3. Operator/Pengolah Data yang Mahir menggunakan aplikasi excel beserta rumus-rumus pengolahan data. 4. Pegawai yang mampu menganalisa hasil pengolahan data dan menyajikan data sesuai dengan kebutuhan pemerlu layanan
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	7 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dengan kepastian persyaratan, waktu proses ,prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. 2. Pengolahan data menggunakan aplikasi yang disesuaikan dengan kebutuhan 3. Data dan Informasi yang disajikan dijamin keabsahannya
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penyerahan Data beserta dengan Berita Acara Serah Terima Data yang dibubuhi tanda tangan asli dan stempel
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

4. PELAYANAN PENERIMAAN USULAN BANTUAN SANTUNAN KEMATIAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	Persyaratan	<p>Persyaratan Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Almarhum/almarhumah tercantum dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Kota Banjarmasin. 2. Pengajuan oleh Ahli Waris dan tidak lebih dari 30 hari kalender dari tanggal meninggal dunia. <p>Persyaratan Administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Blanko Surat Permohonan Bantuan Santunan Kematian 2. Surat Pernyataan Ahli Waris 3. Blanko Tanda Terima Bantuan Sosial 4. Fotocopy Sah Surat Keterangan Kematian dari kelurahan (3 lembar) 5. Fotocopy Akta Kematian (3 Lembar) 6. Fotocopy Kartu Keluarga yang diperbaharui atau Kartu Keluarga Lama yang dilegalisasi (3 Lembar) 7. Fotocopy KTP Pemohon (ahli Waris) dilegalisasi (3 lembar) 8. Fotocopy KTP almarhum/almarhumah yang meninggal dunia (3 lembar) beserta KTP asli 9. Membawa Fotocopy KIS Almarhum/Almarhumah (3 Lembar) beserta KIS Asli jika memiliki KIS Segmen Bantuan Pemerintah <p>Fotocopy Buku Rekening Ahli Waris (Rekening Bank Kalsel) (3 lembar)</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Pemohon menyampaikan permohonan] -- 1 --> B[Petugas Loker Pelayanan memproses permohonan] B -- 2 --> C[Bidang Linjamsos PK melakukan pemeriksaan data dan mempersiapkan administrasi pengusulan pencairan bantuan] C -- 3 --> D[Kepala Dinas Memvalidasi dan menandatangani Pengajuan pencairan bantuan] D -- 4 --> E[Pengajuan Ke BPKPAD] E -- 5 --> F[Pemohon menyampaikan permohonan] F -- 6 --> A </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon yakni ahli waris dari almarhum/ almarhumah menyampaikan permohonan bantuan santunan kematian dengan membawa semua persyaratan; 2. Petugas memproses permohonan dengan melakukan pencatatan, pemeriksaan dtks dan melakukan verifikasi berkas usulan, apabila lengkap dan memenuhi syarat maka berkas diagendakan dan diajukan ke bidang 3. Pekerja Sosial dan kepala bidang Perlindungan, Jaminan Sosial dan Penanganan Kemiskinan melakukan pemeriksaan kelayakan data, jika sudah sesuai dilakukan pembuatan draft penetapan calon penerima bantuan serta menyiapkan administrasi pengajuan usulan pencairan 4. Kepala Dinas memvalidasi dan menandatangani administrasi pengajuan pencairan bantuan 5. Pengajuan proses pencairan bantuan ke Badan Pengelola Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) Kota Banjarmasin. BPKPAD memproses usulan dinas sosial , jika lengkap dilakukan transfer dana bantuan ke rekening 6. Penyampaian informasi pencairan bantuan ke rekening masing-masing pemohon.
3	Jangka Waktu Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengajuan Ke Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah : 30 hari kerja 2. Proses Transfer Dana Bantuan ke Rekening Penerima : Maksimal 2 Hari Kerja setelah dana bantuan masuk ke Rekening Dinas Sosial
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pengajuan usulan Santunan Kematian dan Bantuan Santunan Kematian
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Kotak aduan dan saran - Email : dinsosbjm.aduanbansos@gmail.com - Website : www.dinsos.banjarmasukota.go.id Melalui WA : 0887.4360.59071 b. atau disampaikan secara lisan kepada petugas pada loket aduan. 2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan : <ol style="list-style-type: none"> a. cek administrasi b. koordinasi internal/eksternal 3. Respon pengaduan paling lambat tiga hari kerja sejak di terimanya pengaduan 4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan

PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)								
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Penanganan Fakir Miskin 2. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 5 tahun 2023 tentang Penanggulangan Kemiskinan 3. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 28 Tahun 2019 Tentang Pemberian Santunan Kematian Bagi Warga Miskin Kota Banjarmasin 						
8	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<p>Sarana dan Prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan dan ruang tunggu yang representatif yakni <ul style="list-style-type: none"> - terdapat meja dan kursi layanan serta kursi tunggu, - dilengkapi pendingin ruangan - tersedia media informasi yang cukup 2. Komputer /Laptop 3. Menggunakan Antrian elektronik <p>Fasilitas Pendukung</p> <table border="0"> <tr> <td>1. Televisi</td> <td>4. Ruang Laktasi</td> </tr> <tr> <td>2. Wifi /Hotspot</td> <td>5. Pojok Baca</td> </tr> <tr> <td>3. Toilet</td> <td>6. CCTV</td> </tr> </table>	1. Televisi	4. Ruang Laktasi	2. Wifi /Hotspot	5. Pojok Baca	3. Toilet	6. CCTV
1. Televisi	4. Ruang Laktasi							
2. Wifi /Hotspot	5. Pojok Baca							
3. Toilet	6. CCTV							
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas yang memahami regulasi dan SOP pengurusan bantuan santunan kematian 2. mampu mengoperasikan komputer dan menyajikan data usulan 3. Petugas yang komunikatif dan dapat memberikan informasi terbuka dan mengetahui persyaratan pengurusan 						
NO	KOMPONEN	URAIAN						
10	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang						
11	Jumlah Pelaksana	5 orang						
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proses, biaya ,prosedur,dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. 2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN dan pungutan 3. Tidak Diskriminatif 						
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelang pencairan bantuan pemohon akan dihubungi secara langsung melalui telepon 2. Bantuan ditransaksikan secara non tunai, ditransfer ke Rekening Penerima Bansos sesuai dengan nilai bantuan 						
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja pelayanan dan kedisiplinan 						

5. PELAYANAN PENERIMAAN USULAN REHABILITASI SOSIAL RUMAH TIDAK LAYAK HUNI (RS-RUTILAHU)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	Persyaratan	<p>Persyaratan Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon tercantum dalam DTKS Kota Banjarmasin 2. Rumah tidak berada di jalur hijau, tanah Negara dan lahan sengketa <p>Persyaratan Administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bantuan Sosial RS RUTILAHU 2. Surat Pengantar dari Kelurahan Setempat 3. Fotocopy KTP Pemohon 4. Fotocopy Kartu Keluarga 5. Blanko Tanda Terima Bantuan Sosial (disediakan) 6. Fotocopy Sah Surat Keterangan Kepemilikan Tanah, /SKKT yang sah (segel/sporadik/sertifikat) 7. Foto Rumah yang akan diusulkan/diperbaiki 8. Usulan Rancangan Anggaran Biaya 9. Fotocopy Buku Rekening Bank
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pemerlu Layanan menyampaikan permohonan] -- 1 --> B[Petugas verifikasi usulan memproses permohonan] B -- 2 --> C[Pendamping melakukan Verifikasi Ke lapangan] C -- 3 --> D{Penentuan Layak diusulkan} D -- Ya --> E[Penginputan di SIPD] D -- Tidak --> F[Pemerlu Layanan diinformasikan bahwa usulan ditolak] </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan permohonan bantuan dengan membawa semua persyaratan; 2. Petugas Verifikasi Usulan memproses permohonan dengan menerima berkas dari pemohon, mencatat dalam daftar dan melakukan verifikasi berkas usulan. Jika lengkap dimasukkan dalam daftar verifikasi 3. Pelaksanaan verifikasi lapangan terhadap Daftar Usulan Calon Penerima Bantuan Sosial 4. Penentuan kelayakan usulan pemohon oleh Tim Dinas Sosial yakni Pekerja Sosial dan Kepala Bidang 5. Peninggupan Data pada sistem SIPD untuk usulan yang lolos verifikasi.
3	Jangka Waktu Pelaksanaan	Verifikasi : 30 Hari Kerja Peninggupan : Sesuai jadwal entri data SIPD dari BAPPEDA Litbang dan Badan Pengelola Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pengajuan usulan Bantuan RS -RUTILAHU pada SIPD
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Kotak aduan dan saran - Email : dinsosbjm.aduanbansos@gmail.com - Website : www.dinsos.banjarmasinkota.go.id - Melalui WA : 0887.4360.59071 b. atau disampaikan secara lisan kepada petugas pada loket aduan. 2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan : <ol style="list-style-type: none"> a. cek administrasi b. koordinasi internal/eksternal 3. Respon pengaduan paling lambat tiga hari kerja sejak di terimanya pengaduan 4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Penanganan Fakir Miskin 2. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 5 Tahun 2023 tentang Penanggulangan Kemiskinan 3. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 25 Tahun 2021 Tentang Pemberian Bantuan Sosial-Rehabilitasi Sosial Rumah Tidak Layak Huni Bagi Warga Miskin Kota Banjarmasin
8	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	Sarana dan Prasarana <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan dan ruang tunggu yang representatif yakni <ul style="list-style-type: none"> - terdapat meja dan kursi layanan serta kursi tunggu, - dilengkapi pendingin ruangan - tersedia media informasi yang cukup 2. Komputer /Laptop 3. Menggunakan Antrian elektronik

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Fasilitas Pendukung 1. Televisi 2. Jaringan Internet /Wifi 3. Toilet 4. Ruang Laktasi 5. Pojok Baca 6. CCTV
9	Kompetensi Pelaksana	1. Pejabat/pegawai yang memahami perundang-undangan dan kriteria tentang Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni 2. Petugas yang mampu melakukan verifikasi dan pendampingan di lapangan 3. Pegawai yang mahir mengoperasikan komputer
10	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	5 orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proses, biaya, prosedur dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. 2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN 3. Tidak Diskriminatif
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Petugas yang melakukan verifikasi dilengkapi dengan surat tugas 2. Usulan yang diinput telah melalui verifikasi dan diketahui oleh pimpinan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja pelayanan dan kedisiplinan

6. PELAYANAN FASILITASI PEMULANGAN ORANG TERLANTAR

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	Persyaratan	<p>Pemohon berasal dari luar daerah dan sebab terlantar bukan karena pekerjaan</p> <p>Persyaratan Administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Terlantar dari Kepolisian 2. KTP atau bukti identitas diri lainnya 3. Surat Terusan Orang Terlantar dari Dinas Sosial Provinsi/Kabupaten /Kota Lain jika ada
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pemerlu Layanan datang ke Dinas] -- 1 --> B[Petugas memproses permohonan (memeriksa berkas, wawancara)] B -- 2 --> C{Penentuair Dapat difasilitasi} C -- Ya --> D[Luar Provinsi Pembuatan Surat Pengantar dan pengantaran Pemerlu Layanan Ke Dinsos Provinsi] C -- Ya --> E[Luar Kota Dalam Provinsi Pembuatan Surat Pengantar Ke Dinsos Kota/Kabupaten Tujuan dan fasilitasi ke travel yang akan melakukan] C -- Tidak --> F[Pemerlu Layanan diinformasikan bahwa usulan ditolak] </pre> </div> <p>Keterangan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemerlu layanan datang langsung ke Dinas Sosial membawa persyaratan 2. Petugas memproses permohonan dengan melakukan pemeriksaan berkas, mencatat identitas pemohon, melakukan wawancara serta memverifikasi keterangan terlantar dari pemohon 3. Pekerja Sosial dan Kepala Bidang Perlindungan, Jaminan Sosial dan Penanganan Kemiskinan memeriksa hasil wawancara dan menentukan status pemohon dapat difasilitasi atau tidak 4. Permohonan yang disetujui ditindaklanjuti dengan <ol style="list-style-type: none"> a. Pembuatan surat pengantar dari Dinas Sosial Kota Banjarmasin ke Dinas Sosial Kab /Kota tujuan serta fasilitasi ke travel jika tujuan pemulangan ke Kabupaten/Kota Luar daerah dalam Provinsi Kalimantan Selatan <p>5.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Pembuatan surat pengantar dari Dinas Sosial Kota Banjarmasin ke Dinas Sosial Provinsi beserta pengantaran Pemerlu Layanan ke Dinas Sosial Provinsi jika tujuan pemulangan ke Kabupaten/Kota Luar Provinsi Kalimantan Selatan 7. Petugas menerima dan memeriksa berkas, mencatat identitas dan melakukan wawancara serta memverifikasi keterangan terlantar dari pemohon 8. Permohonan yang disetujui ditindaklanjuti dengan pembuatan surat pengantar dari Dinas Sosial Kota Banjarmasin ke Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Selatan 9. Pemohon menerima surat pengantar dan menindaklanjuti ke Dinas Sosial Provinsi
3	Jangka Waktu Pelaksanaan	30 Menit
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat Pengantar
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Kotak aduan dan saran - Email : dinsosbjm.aduanbansos@gmail.com - Website : www.dinsos.banjarmasinkota.go.id - Melalui WA : 0887.4360.59071 b. atau disampaikan secara lisan kepada petugas pada loket aduan. 2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan : <ol style="list-style-type: none"> a. cek administrasi b. koordinasi internal/eksternal 3. Respon pengaduan paling lambat tiga hari kerja sejak di terimanya pengaduan 4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 2. Undang-undang Nomor 22 Tahun 2013 tentang Pemulangan Pekerja Migran Bermasalah dan Tenaga Kerja Indonesia Bermasalah ke Daerah Asal 3. Undang-undang Nomor 21 tahun 2007 tentang Pemberantasan tindak pidana perdagangan orang. 4. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 5 Tahun 2023 tentang Penanggulangan Kemiskinan
8	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	1. Ruang layanan yang representatif yakni dilengkapi : <ul style="list-style-type: none"> - Meja dan kursi layanan - kursi tunggu - pendingin ruangan - terdapat media informasi yang memadai 2. Komputer /Laptop dan Printer Fasilitas Pendukung <ol style="list-style-type: none"> 1. Televisi 2. Jaringan Internet /Wifi 3. Toilet

NO	KOMPONEN	URAIAN
8	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	4. Ruang Laktasi 5. Pojok Baca 6. CCTV
9	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memahami peraturan perundang-undangan tentang fasilitasi pemulangan orang terlantar. 2. Petugas yang komunikatif dan informatif yang mampu mengali informasi dan memberikan informasi terbuka 3. Petugas yang mampu mengoperasikan komputer
10	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	4 orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proses, biaya ,prosedur,dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. 2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN 3. Tidak diskriminatif
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Surat Pengantar dibubuhi tandatangan asli dan dicap basah
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja pelayanan dan kedisiplinan

7. PELAYANAN PENGAJUAN IJIN PENGUMPULAN UANG DAN BARANG (PUB)

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan yang ditujukan ke Kepala Dinas Sosial , yang memuat informasi tempat dan waktu PUB, peruntukan/sasaran Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial 2. Fotocopy KTP Ketua Pelaksana 3. Ijin PUB dalam jangka waktu lama (umum) melampirkan <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Keterangan Domisili b. Program Kerja c. SK Kepengurusan/Akta Pendirian Notaris dan atau KEMENKUMHAM d. Bagi Lembaga yang berbentuk ORMAS melampirkan Surat Keterangan Terdaftar Dari Badan Kesbangpol Kota Banjarmasin
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pemerlu Layanan menyampaikan Surat permohonan] --> B[Petugas memproses permohonan (memverifikasi berkas, wawancara)] B --> C{Penentuan izin dapat diberikan} C -- Ya --> D[Pemerlu Layanan menandatangani kesediaan] C -- Tidak --> E[Pemerlu Layanan diinformasikan bahwa usulan ditolak] D --> F[Pembuatan Surat Ijin dan Penyerahan Surat Ijin ke Pemerlu] </pre> </div> <p>Keterangan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemerlu Layanan menyampaikan surat permohonan PUB yang ditujukan kepada Kepala Dinas Sosial 2. Petugas melakukan Verifikasi berkas usulan dan jika diperlukan dilakukan pemantauan di Lapangan 3. Penentuan izin dapat diberikan atau tidak oleh Bidang Pemberdayaan Sosial 4. Informasi kepada Pemerlu layanan terkait hasil verifikasi dan penandatanganan Kesediaan untuk memberikan Laporan Kepada Dinas Sosial paling lambat 7 Hari setelah berakhir masa PUB (PUB Yang Bersifat Segera /Emergency) dan 3 Bulan bagi PUB yang bersifat umum 5. Pembuatan dan penandatanganan surat ijin PUB oleh Dinas Sosial 6. Penyerahan Surat Ijin Kepada Pemerlu Layanan untuk selanjutnya Pemerlu layanan menyampaikan salinan surat ijin kepada Pihak Kepolisian Resor Kota (Polresta) Unit Intel dan ke Satuan Polisi Pamong Praja (ke bagian/Seksi OPSDAL)

3	Jangka Waktu Pelaksanaan	3 hari kerja
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat Ijin Pengumpulan Uang dan Barang
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Kotak aduan dan saran - Email : dinsosbjm.aduanbansos@gmail.com - Website : www.dinsos.banjarmasinkota.go.id - Melalui WA : 0887.4360.59071 b. atau disampaikan secara lisan kepada petugas pada loket aduan. 2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan : <ol style="list-style-type: none"> a. cek administrasi b. koordinasi internal/eksternal 3. Respon pengaduan paling lambat tiga hari kerja sejak di terimanya pengaduan 4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU RI No.9 Tahun 1961 tentang Pengumpulan Uang atau Barang; 2. PP RI No.29 Tahun 1980 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan; 3. Keputusan MenSos RI No.1/HUK/1995 tentang Pengumpulan Sumbangan Untuk Korban Bencana; 4. Keputusan MenSos RI No.56/HUK/1996 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan Oleh Masyarakat; 5. Perwali tentang Pelimpahan Wewenang Ijin Sumbangan dari Walikota ke Dinas Sosial 6. UU RI No.9 Tahun 1961 tentang Pengumpulan Uang atau Barang; 7. PP RI No.29 Tahun 1980 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan; 8. Kep.MenSos RI No.1/HUK/1995 tentang Pengumpulan Sumbangan Untuk Korban Bencana; 9. Kep.MenSos RI No.56/HUK/1996 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan Oleh Masyarakat; 10. Perwali tentang Pelimpahan Wewenang Ijin Sumbangan dari Walikota ke Dinas Sosial
8	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<p>Sarana dan Prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang layanan yang representatif yakni dilengkapi : <ul style="list-style-type: none"> - Meja dan kursi layanan - kursi tunggu - pendingin ruangan - terdapat media informasi yang memadai 2. Komputer /Laptop <p>Fasilitas Pendukung</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Televisi 2. Jaringan Internet /Wifi 3. Toilet 4. CCTV

NO	KOMPONEN	URAIAN
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memahami peraturan perundang-undangan tentang Pengumpulan Uang dan Barang 2. Pegawai yang dapat melakukan verifikasi PUB dan memahami persyaratan pembuatan ijin 3. Pengadministrasi Umum yang mampu mengoperasikan komputer
10	Pengawasan Internal	4. Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	4 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dengan kepastian persyaratan, waktu proses, biaya ,prosedur,dan di dukung oleh SDM yang berkompeten bidang tugasnya. 2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN dan Tidak Disriminatif 5. Apabila Surat Ijin selesai pemohon akan dihubungi secara langsung melalui telepon
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Surat Ijin dibubuhi tanda tangan asli dan dicap basah
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	3. Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja pelayanan dan kedisiplinan

8. PELAYANAN PEMBUATAN IJIN TERDAFTAR / OPERASIONAL LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL (LKS)/ORGANISASI SOSIAL (ORSOS)

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Persyaratan Administasi: 1. Surat Permohonan ijin terdaftar 2. Surat Keterangan Domisili 3. Profil Lembaga/ Program Kerja 4. SK Akta Pendirian dan SK Kemenkumham 5. Akte Pendirian dari Notaris 6. Fotocopy KTP Ketua / Pimpinan Yayasan/Panti/Lembaga/Organisasi 7. Surat Keterangan Terdaftar dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
2	Sistem Mekanisme Dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pemerlu Layanan menyampaikan surat permohonan] --> B[Petugas Pelayanan memverifikasi kelengkapan berkas] B --> C[Tim melaksanakan verifikasi ke lembaga pemohon atau orsos pemohon (memverifikasi kelengkapan berkas,)] C --> D{Penentuan izin dapat diberikan} D -- Ya --> E[Pembuatan dan Penandatanganan Surat Ijin terdaftar / Surat Ijin operasional] E --> F[Penyerahan Surat Ijin ke Pemohon] D -- Tidak --> G[Pemerlu Layanan diinformasikan bahwa usulan ditolak] </pre>

NO	KOMPONEN	UNSUR
		<p>Keterangan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemerlu Layanan yakni Ketua Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) /Organisasi Sosial (Orsos) membawa surat permohonan yang ditujukan ke Dinas Sosial beserta persyaratan administrasi 2. pemeriksaan kelengkapan surat permohonan oleh petugas pelayanan 3. Petugas/Tim dari Bidang Pemberdayaan Sosial melakukan pengecekan serta verifikasi ke LKS atau Orsos untuk mengetahui sejauh mana kesiapan dan kemampuan untuk menjadi Lembaga Sosial (Untuk Ijin Terdaftar) atau kemampuan beroperasi sesuai standar pelayanan yang ditentukan (Untuk ijin Operasional) 4. Apabila persyaratan telah lengkap dan dianggap mampu maka Dinas Sosial membuat surat izin terdaftar atau izin operasional dengan ketentuan: <ol style="list-style-type: none"> a. surat ijin terdaftar (untuk Lembaga Baru) b. surat ijin operasional bagi lembaga yang sudah terdaftar 5. Penyerahan Surat ijin terdaftar atau ijin operasional kepada Ketua /Pengurus Organisasi / LKS
3	Jangka Waktu Pelayanan	4 Hari kerja: Ijin Terdaftar 14 Hari Kerja : Ijin Operasional
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat Ijin Terdaftar atau Surat Ijin Operasional
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Kotak aduan dan saran - Email : dinsosbjm.aduanbansos@gmail.com - Website : www.dinsos.banjarmasinkota.go.id - Melalui WA : 0887.4360.59071 atau disampaikan secara lisan kepada petugas pada loket aduan. 2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan : <ol style="list-style-type: none"> a. cek administrasi b. koordinasi internal/eksternal 3. Respon pengaduan paling lambat tiga hari kerja sejak di terimanya pengaduan. 4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 2. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1985 tentang Organisasi Kemasyarakatan
8	Sarana Dan Prasarana dan / atau Fasilitas	<p>Sarana dan Prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang layanan yang representatif yakni dilengkapi : <ul style="list-style-type: none"> - Meja dan kursi layanan - kursi tunggu - pendingin ruangan 2. Komputer /Laptop 3. Tersedia media informasi yang memadai <p>Fasilitas Pendukung</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Televisi 2. Jaringan Internet /Wifi 3. Toilet 4. CCTV

NO	KOMPONEN	UNSUR
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memahami peraturan perundang undangan terkait pemberian ijin terdaftar dan operasional 2. Pegawai yang dapat melakukan verifikasi terkait kesiapan LKS atau Organisasi Sosial lainnya 3. Pengadministrasi Umum yang memiliki kemampuan mengoperasikan komputer
10	Pengawas Internal	Pengawasan oleh atasan langsung dan dilakukan secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	4 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya dan prosedur serta di dukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. 2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN dan tidak diskriminatif 3. apabila surat ijin operasional jadi, pemohon akan di hubungi langsung lewat telpon
13	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	Ijin operasional dibubuhi tanda tangan asli dan di stempel asli/basah
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) 2. Evaluasi Kinerja berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja pelayanan dan kedisiplinan

9. PELAYANAN PENERIMAAN KLIEN RUMAH SINGGAH DARI HASIL RAZIA DAN PERMOHONAN LEMBAGA ATAU MASYARAKAT

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<p>1. Calon Klien merupakan hasil dari Razia Instansi Terkait atau laporan masyarakat maupun rujukan dari Instansi/lembaga lainnya</p> <p>2. Calon Klien dalam Kondisi Sehat Jasmani</p> <p>Persyaratan Administrasi</p> <p>1. KTP dan atau Kartu Keluarga Calon Klien (jika ada)</p> <p>2. Pernyataan Penanggung jawab klien jika ada</p>
2	Sistem Mekanisme Dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon menyampaikan permohonan] --> B[Pramusosial memproses permohonan] B --> C[Pekerja Sosial melaksanakan asesmen] C --> D{Penentuan Status bisa ditampung} D -- Ya --> E[Pemohon diberikan informasi status dapat] D -- Tidak --> F[Pemohon diberikan informasi status tidak dapat ditampung dan diberi rujukan lainnya] </pre> <p>Keterangan</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon menyampaikan permohonan <ol style="list-style-type: none"> Instansi/Lembaga Masyarakat mengajukan permohonan lisan dan atau tertulis untuk penerimaan Klien di Rumah Singgah Instansi yang melaksanakan razia memberikan pemberitahuan resmi ke Dinas Sosial dan melakukan pengantaran hasil razia Pramu Sosial melakukan pencatatan identitas dan melakukan identifikasi awal terhadap calon klien Rumah Singgah dan melaporkan hasil Identifikasi kepada Pekerja

		<p>Sosial (Ahli Pertama dan atau ahli muda dan atau Pekerja Sosial Profesional)</p> <p>3. Pekerja Sosial (Ahli Pertama dan atau ahli muda dan atau Pekerja Sosial Profesional) melaksanakan asesmen dan melaporkan hasil kepada Kepala Bidang.</p> <p>4. Kepala Bidang bersama pekerja sosial menentukan status calon klien dapat ditampung dan diberikan intervensi atau harus dilakukan rujukan lanjutan.</p> <p>5. Pemberian Informasi penerimaan calon klien kepada instansi/lembaga/masyarakat yang melakukan permohonan</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Penerimaan Klien Rumah Singgah
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kotak aduan dan saran - Email : dinsosbjm.aduanbansos@gmail.com - Website : www.dinsos.banjarmasinkota.go.id - Melalui WA : 0887.4360.59071 <p>atau disampaikan secara lisan kepada petugas pada loket aduan.</p> <p>2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. cek administrasi b. koordinasi internal/eksternal <p>3. Respon pengaduan paling lambat tiga hari kerja sejak di terimanya pengaduan</p> <p>4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</p>
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum	<p>1. Undang-undang Nomor 9 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial;</p> <p>2. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 16 Tahun 2019 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial</p>
8	Sarana dan Prasarana	<p>Sarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu yang dilengkapi pendingin ruangan 2. Ruang Asesmen yang representatif yakni dilengkapi dengan kursi, meja dan pendingin ruangan 3. Printer dan Komputer <p>Fasilitas Pendukung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toilet - Jaringan Internet
9	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pegawai yang memahami peraturan perundang undangan</p> <p>2. Pramusaosial yang komunikatif dan informatif dan mampu melakukan identifikasi awal</p> <p>3. Pekerja sosial yang mahir melakukan asesmen</p> <p>4. Pengadministrasi yang mampu mengoperasikan Komputer</p>
10	Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang

NO	KOMPONEN	URAIAN
11	Jumlah Pelaksana	5 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya dan prosedur serta di dukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. 2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN 3. Tidak Diskriminatif
12	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data Klien Rumah Singgah tercatat secara manual dan digital dilengkapi dengan dokumentasi
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) 2. Evaluasi Kinerja berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja pelayanan dan kedisiplinan

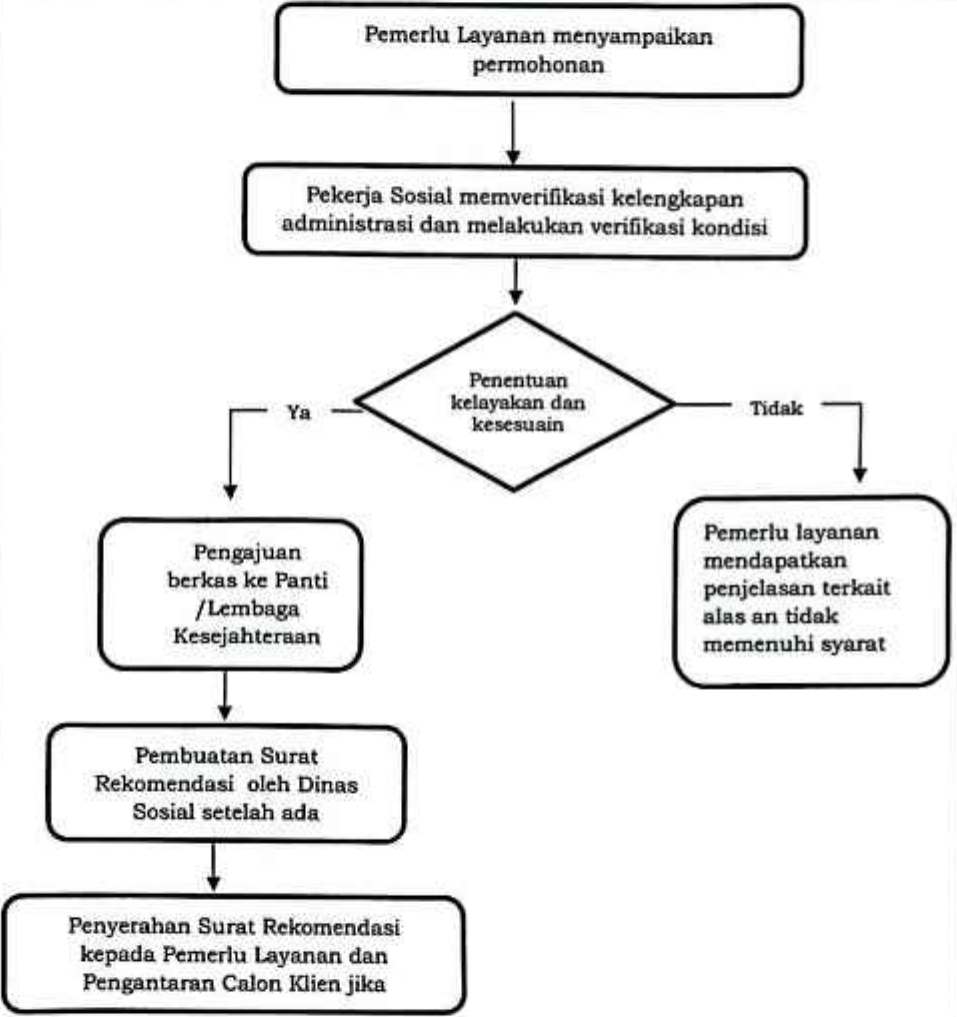
10. PELAYANAN TERMINASI BERUPA PEMULANGAN / PENGEMBALIAN / REUNIFIKASI KLIEN RUMAH SINGGAH KE KELUARGA/MASYARAKAT

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<p>1. Klien yang telah mendapatkan intervensi atau berdasarkan hasil asesmen dapat dipulangkan/direunifikasi</p> <p>2. Atau Klien yang telah menghuni Rumah Singgah lebih dari 21 hari</p> <p>Persyaratan Administrasi</p> <p>1. KTP dan atau Kartu Keluarga yang melakukan penjemputan</p> <p>2. Surat Penjamin klien yang dibubuhi materai</p>
2	Sistem Mekanisme Dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pemerlu Layanan datang ke Dinas] -- 1 --> B[Pekerja Sosial melakukan asesmen kesiapan terminasi] B -- 2 --> C{Penentu Dapat diterminasi} C -- 3 --> D{Ya} C -- 3 --> E{Tidak} D -- 4 --> F[Dijemput Keluarga] D -- 4 --> G[Diantar Oleh Pramu Sosial] E --> H[Pemerlu layanan diberikan informasi dan alasan tidak dapat dilakukan] </pre> <p>Keterangan</p> <p>1. Pemohon (Keluarga Klien) mengajukan permohonan terminasi</p> <p>2. Pekerja Sosial melakukan asesmen kesiapan klien diterminasi (dipulangkan/dikembalikan / direunifikasi)</p> <p>3. Keluarga melakukan penjemputan setelah mendapatkan persetujuan dan menandatangani surat penjamin diatas materai</p> <p>4. Pengantaran Klien ke tujuan untuk klien yang tidak dapat dijemput keluarga</p> <p>5. Pelaksanaan serah terima klien dan pendokumentasian</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pemulangan Klien Rumah Singgah
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : <ul style="list-style-type: none"> Kotak aduan dan saran Email : dinsosbjm.aduanbansos@gmail.com Website : www.dinsos.banjarmasinkota.go.id Melalui WA : 0887.4360.59071 atau disampaikan secara lisan kepada petugas pada loket aduan. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan : <ol style="list-style-type: none"> cek administrasi koordinasi internal/eksternal Respon pengaduan paling lambat tiga hari kerja sejak di terimanya pengaduan Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 16 Tahun 2019 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial
8	Sarana dan Prasarana	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> Ruang tamu yang dilengkapi pendingin ruangan Ruang Asesmen yang representatif yakni dilengkapi dengan : Printer dan Komputer <p>Fasilitas Pendukung</p> <ul style="list-style-type: none"> Toilet Jaringan Internet
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Pegawai yang memahami peraturan perundang undangan Pekerja sosial yang mahir melakukan seluruh tahapan penanganan kasus Petugas yang dapat melaksanakan pengantaran
10	Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	5 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya dan prosedur serta di dukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN Tidak Diskriminatif
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Data Klien Rumah Singgah tercatat secara manual dan digital dan dilindungi kerahasiaan Petugas pengantaran klien membawa dengan surat tugas
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

11. PELAYANAN FASILITASI RUJUKAN KLIEN KE PANTI/LEMBAGA SOSIAL

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

NO	KOMPONEN	UNSUR
1	Persyaratan	<p>Calon klien merupakan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial hasil laporan masyarakat/unsur lainnya yang memerlukan pelayanan Rehabilitasi Sosial dalam Panti /Lembaga Sosial (sesuai peraturan/kriteria yang ditetapkan oleh panti /Lembaga Sosial yang dituju)</p> <p>Persyaratan Administrasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP dan atau Kartu Keluarga Calon Klien 2. Foto Calon Klien 3. Video 4. Memiliki Jaminan Kesehatan Nasional-KIS
2	Sistem Mekanisme Dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Pemerlu Layanan menyampaikan permohonan] --> B[Pekerja Sosial memverifikasi kelengkapan administrasi dan melakukan verifikasi kondisi] B --> C{Penentuan kelayakan dan kesesuaian} C -- Ya --> D[Pengajuan berkas ke Panti /Lembaga Kesejahteraan] C -- Tidak --> E[Pemerlu layanan mendapatkan penjelasan terkait alasan tidak memenuhi syarat] D --> F[Pembuatan Surat Rekomendasi oleh Dinas Sosial setelah ada] F --> G[Penyerahan Surat Rekomendasi kepada Pemerlu Layanan dan Pengantaran Calon Klien jika] </pre> <p>Keterangan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemerlu Layanan (Ketua RT/RW/Masyarakat/Lainnya) menyampaikan laporan/permohonan beserta persyaratan kepada Dinas Sosial dan mengisi Form yang disediakan. 2. Pekerja Sosial melakukan pemeriksaan berkas dan verifikasi ke lapangan serta asesmen terhadap calon klien 3. Apabila memenuhi syarat, Dinas Sosial mengajukan semua berkas yang sudah dipenuhi oleh pemohon ke Panti/lembaga Sosial yang dituju.

NO	KOMPONEN	UNSUR
		4. Pembuatan surat rekomendasi oleh Dinas Sosial apabila sudah ada konfirmasi penerimaan Klien dari pihak Panti/lembaga yang dituju. 5. Pengantaran calon klien baik oleh Dinas Sosial atau pengantaran oleh Pemerlu Layanan
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pengajuan Berkas Usulan : 3 (tiga) hari kerja Pembuatan Rekoemendasi : 1 (satu) hari kerja setelah ada konfirmasi penerimaan dari Panti yang dituju.
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pengajuan Berkas Usulan dan Surat Rekomendasi
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Kotak aduan dan saran - Email : dinsosbjm.aduanbansos@gmail.com - Website : www.dinsos.banjarmasinkota.go.id - Melalui WA : 0887.4360.59071 atau disampaikan secara lisan kepada petugas pada loket aduan. 2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan : <ul style="list-style-type: none"> a. cek administrasi b. koordinasi internal/eksternal 3. Respon pengaduan paling lambat tiga hari kerja sejak di terimanya pengaduan 4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 2. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota 3. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 16 Tahun 2019 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial
8	Sarana dan Prasarana	Sarana dan Prasarana <ul style="list-style-type: none"> 1. Ruang layanan yang representatif yakni dilengkapi : <ul style="list-style-type: none"> - Meja dan kursi layanan - pendingin ruangan 2. Komputer /Laptop Fasilitas Pendukung <ul style="list-style-type: none"> 1. Televisi 2. Jaringan Internet /Wifi 3. Toilet 4. CCTV
9	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memahami peraturan perundang undangan tentang rehabilitasi sosial dan mampu berkoordinasi dengan lembaga terkait 2. Pekerja sosial yang mahir melakukan seluruh tahapan asesmen 3. Pegawai yang mampu menginput usulan ke aplikasi lembaga tujuan 4. Petugas yang dapat melaksanakan pengantaran klien
0	Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
1	Jumlah Pelaksana	5 sd 6 Orang

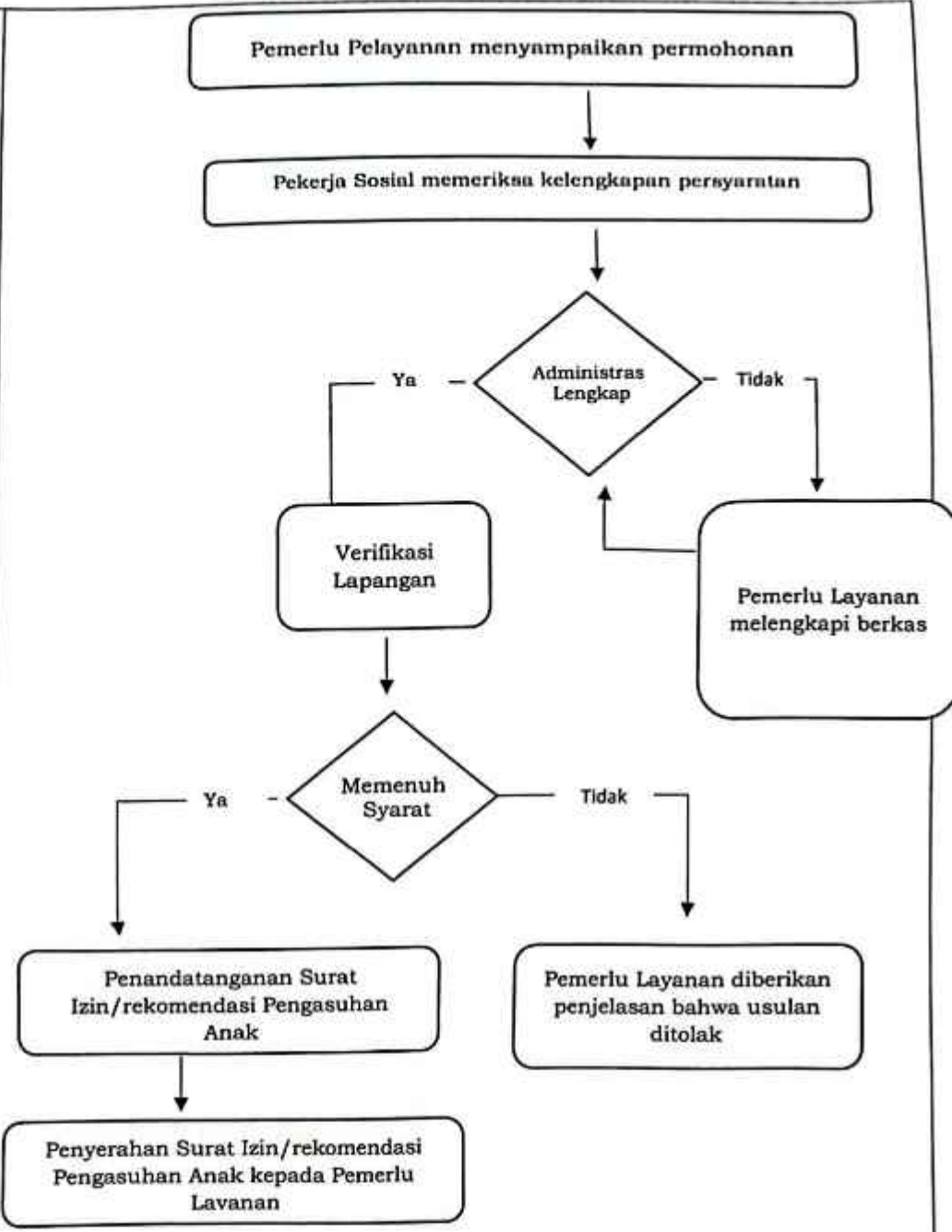
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya dan prosedur serta di dukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. 2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN 3. Tidak Diskriminatif
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rekomendasi dibubuhi tanda tangan asli dan dicap basah
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

12. PELAYANAN PEMBERIAN IJIN/REKOMENDASI PENGANGKATAN ANAK

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon harus berdomisili di Banjarmasin2. Pemohon berusia paling rendah 30 (tiga puluh) tahun dan paling tinggi 55 (lima puluh lima) tahun3. Pemohon beragama sama dengan agama calon anak angkat4. Bagi Pemohon berstatus menikah, usia pernikahan paling singkat 5 tahun dan bukan pasangan sejenis.5. Tidak atau belum mempunyai anak atau hanya memiliki satu orang anak
	Persyaratan Administrasi	<ol style="list-style-type: none">1. Surat Permohonan dari Calon Orang Tua Angkat (COTA)2. Surat Keterangan Sehat dari Dokter Rumah Sakit (Suami-Istri)3. Surat Keterangan Sehat Rohani/Jiwa dari dokter jiwa Rumah Sakit Jiwa Pemerintah (Suami-Istri COTA)4. Fotocopy Akte Kelahiran Calon Anak Asuh/Angkat5. Surat Berkelakuan Baik dari Kepolisian6. Surat Keterangan Tidak Pernah dihukum dari Pengadilan Negeri Setempat7. Fotocopy KTP Pemohon (Suami-Istri)8. Fotocopy Kartu Keluarga Pemohon9. Fotocopy Surat Nikah Pemohon10. Surat Ijin/Pernyataan Persetujuan Kesiediaan Penyerahan anak dari orangtua kandung/kerabat ke Pemohon11. Surat Motivasi Pemohon untuk mengangkat Anak12. Surat Pernyataan tertulis bahwa pengangkatan anak adalah demi kepentingan terbaik anak, kesejahteraan dan perlindungan13. Surat Pernyataan dari Pemohon untuk mentaati aturan yang berlaku14. Surat Pernyataan dari saudara-saudara kandung Pemohon15. Slip gaji / Keterangan Penghasilan16. Surat Pernyataan adopsi17. Biodata (Suami-Istri)

Sistem Mekanisme Dan Prosedur



Keterangan

1. Pemerlu Layanan/ Calon Orangtua Angkat (COTA) mengajukan surat permohonan pengangkatan anak yang ditujukan kepada Kepala Dinas Sosial Kota Banjarmasin
2. Pekerja Sosial Ahli Muda Sub memeriksa kelengkapan surat permohonan dan persyaratan administrasi
3. Petugas/Tim dari Dinas Sosial melakukan verifikasi ke lapangan untuk mengetahui kebenaran dan keadaan dari Pemohon maupun Calon Anak Angkat
4. Apabila berdasarkan hasil verifikasi dinilai telah memenuhi syarat dan dianggap mampu maka Pekerja Sosial Ahli Muda membuat konsep surat ijin Pengasuhan Anak yang berlaku selama 6 bulan
5. Penandatanganan surat ijin / Rekomendasi Pengasuhan Anak oleh Kepala Dinas
6. Surat Ijin/Rekomendasi diserahkan kepada pemohon

KOMPONEN

URAIAN

		<ol style="list-style-type: none"> 7. Surat Permohonan dicatat dan didisposisi Kepala Dinas untuk ditindaklanjuti oleh Bidang Rehabilitasi Sosial 8. Pekerja Sosial Ahli Muda Sub Koordinator Rehabilitasi Sosial Anak meneliti kelengkapan surat permohonan dan persyaratan administrasi 9. Petugas/Tim dari Dinas Sosial melakukan verifikasi ke lapangan untuk mengetahui kebenaran dan keadaan dari Pemohon maupun Calon Anak Angkat 10. Apabila berdasarkan hasil verifikasi dinilai telah memenuhi syarat dan dianggap mampu maka Pekerja Sosial Ahli Muda Sub Koordinator Rehabilitasi Sosial Anak membuat konsep surat ijin Pengasuhan Anak yang berlaku selama 6 bulan 11. Setelah konsep mendapat persetujuan maka dibuatkan surat ijin / Rekomendasi Pengasuhan Anak yang di paraf oleh Pekerja Sosial, Kepala Bidang dan ditandatangani oleh Kepala Dinas 12. Surat Ijin/Rekomendasi diserahkan kepada pemohon
3	Jangka Waktu Pelayanan	14 (empat belas) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat Ijin /Rekomendasi Pengasuhan Anak
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Kotak aduan dan saran - Email : dinsosbjm.aduanbansos@gmail.com - Website : www.dinsos.banjarmasinkota.go.id - Melalui WA : 0887.4360.59071 b. atau disampaikan secara lisan kepada petugas pada loket aduan. 2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan : <ol style="list-style-type: none"> a. cek administrasi b. koordinasi internal/eksternal 3. Respon pengaduan paling lambat tiga hari kerja sejak di terimanya pengaduan 4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
B.PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan anak 2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 3. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2007 tentang pelaksanaan Pengangkatan Anak
8	Sarana dan Prasarana	<p>Sarana dan Prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang layanan yang representatif yakni dilengkapi : <ul style="list-style-type: none"> - Meja dan kursi layanan - kursi tunggu

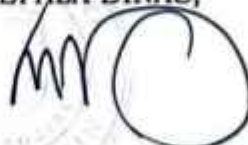
13. PELAYANAN KEDARURATAN BAGI PEMERLU PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL (PPKS)

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merupakan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) Anak Terlantar, Orang Terlantar, Disabilitas Terlantar, Lanjut Usia Terlantar, Gelandangan, Pengemis dan ODGJ Terlantar 2. PPKS mengalami kondisi kedaruratan sosial yakni terancam kehidupannya dan tidak terpenuhi kebutuhan dasar 3. Kondisi kedaruratan terjadi di wilayah Kota Banjarmasin 4. Fotocopy KTP dan atau KK Pelapor jika ada 5. KTP dan atau KK Pemerlu Layanan jika ada
2	Sistem Mekanisme Dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pelapor menghubungi Dinas Sosial] --> B[Petugas Penerima Laporan memproses laporan] B --> C[Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial memintahkan Petugas TRC melakukan] C --> D[Petugas TRC melakukan Respon Kasus dan melaporkan hasil ke Kepala Bidang] D --> E{Perlu Intervens Lanjutan} E -- Ya --> F[Pelaksanaan Intervensi lanjutan atau pemberian rujukan ke pihak terkait] E -- Tidak --> G[Terminasi dan Penyampaian Informasi kepada Pelapor] F --> H[Terminasi Kasus dan Pelaporan] </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelapor menghubungi Dinas Sosial dan menyampaikan keberadaan PPKS yang mengalami kondisi kedaruratan dan memerlukan penanganan segera 2. Petugas penerima laporan memproses laporan dengan mencatat identitas pelapor dan materi laporan/pengaduan, melakukan penggalian informasi dan menyampaikan laporan secara luring ataupun daring kepada Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial 3. Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial menerima laporan dan memerintahkan Tim Reaksi Cepat untuk melakukan respon kasus 4. Tim Reaksi Cepat melakukan respon kasus berupa penjangkauan, observasi wawancara, verifikasi, identifikasi serta koordinasi dengan pihak terkait jika diperlukan 5. Tim Reaksi Cepat melaporkan hasil respon kasus kepada Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial 6. Kepala Bidang menelaah laporan, mendiskusikan dengan pekerja sosial jika diperlukan dan menyampaikan laporan ke pimpinan untuk arahan lebih lanjut 7. Berdasarkan hasil telaah kasus dan arahan pimpinan, Kepala bidang memberi arahan dan menugaskan petugas terkait untuk melaksanakan tindak lanjut/ intervensi lanjutan jika diperlukan 8. Pelaksanaan intervensi lanjutan dan atau rujukan oleh petugas yang ditunjuk 9. Terminasi dan Pembuatan Laporan Penanganan Kasus
3	Jangka Waktu Pelayanan	Respon Awal Kasus : 45 Menit dari Pelaporan Intervensi dan Penyelesaian Kasus : Sesuai dengan kompleksitas kasus
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Respon Awal Kasus dan Penyelesaian Kasus
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Kotak aduan dan saran - Email : dinsosbjm.aduanbansos@gmail.com - Website : www.dinsos.banjarmasinkota.go.id - Melalui WA : 0887.4360.59071 b. atau disampaikan secara lisan kepada petugas pada loket aduan. 2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan : <ol style="list-style-type: none"> a. cek administrasi b. koordinasi internal/eksternal 3. Respon pengaduan paling lambat tiga hari kerja sejak di terimanya pengaduan 4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada

B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 2. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan Di Daerah Kabupaten /Kota 3. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 16 Tahun 2019 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial
8	Sarana dan Prasarana	Sarana : <ul style="list-style-type: none"> - Media Komunikasi yang mudah dihubungi - Alat transportasi yang memadai untuk penjangkauan - Ruang pelayanan yang representatif yang dilengkapi dengan fasilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Ada pendingin ruangan b. Meja dan kursi layanan c. Media Informasi Fasilitas Pendukung <ul style="list-style-type: none"> - Jaringan Internet/ Wifi - Ruang Konsultasi dan Pengaduan
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memahami peraturan perundang-undangan tentang pelayanan kedaruratan dan standar pelayanan minimal bidang sosial 2. Pekerja Sosial (Ahli Pertama /Ahli Muda/ Profesional) yang mampu melakukan setiap tahapan penanganan kasus 3. Petugas Penerima Laporan yang mampu dan siaga menerima laporan melalui media komunikasi online maupun offline 4. Petugas TRC yang mampu <ul style="list-style-type: none"> - mengemudikan transportasi roda 2 dan roda 4 - siaga melakukan penjemputan atau penjangkauan - mampu melakukan respon cepat penanganan kasus sesuai arahan pimpinan dan memiliki kemampuan berkoordinasi
10	Jumlah Pelaksana	5 sd 6 Orang
11	Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya dan prosedur serta di dukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. 2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN dan pungutan melalui penandatanganan pakta integritas bagi setiap petugas 3. Tidak Diskriminatif
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Tim Reaksi Cepat dilengkapi dengan Identitas Resmi dari Dinas Sosial 2. Petugas Tim Reaksi Cepat yang melakukan penjemputan dan pengantaran klien memiliki Surat Ijin Mengemudi (SIM)
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

KEPALA DINAS,



Drs. DOLLY SYAHBANA, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19660601 198602 1 009