



PEMERINTAH KABUPATEN BELU
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA

Jln. El Tari No. 1 Atambua-Belu Provinsi Nusa Tenggara Timur
Telp. (0389) 2513668

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA KABUPATEN BELU
NOMOR : DSPMD.188.8.58/19/V/2024

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK, PADA DINAS SOSIAL,
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA KABUPATEN BELU**

**KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN BELU**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud poin 1, maka ditetapkan Standar Pelayanan Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Belu;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;
5. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Belu Nomor 7 Tahun 2022 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Belu;
9. Peraturan Bupati Belu Nomor 37 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Belu;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :**
- Kesatu :** Standar Pelayanan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Belu sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua :** Standar Pelayanan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Belu meliputi produk/jenis pelayanan :
1. Standar Pelayanan Pemberian Rekomendasi Adopsi Bagi Suami Istri WNI;
2. Standar Pelayanan Penanganan Orang Terlantar;
3. Standar Pelayanan Pemberian Bantuan Logistik;
4. Standar Pelayanan Pemberian Tanda Daftar Ijin Operasional Yayasan Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS);
- Ketiga :** Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- Keempat :** Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan surat keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Belu.
- Kelima :** Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Atambua
Pada Tanggal 2 Mei 2024

**KEPALA DINAS SOSIAL, PMD
KABUPATEN BELU,**

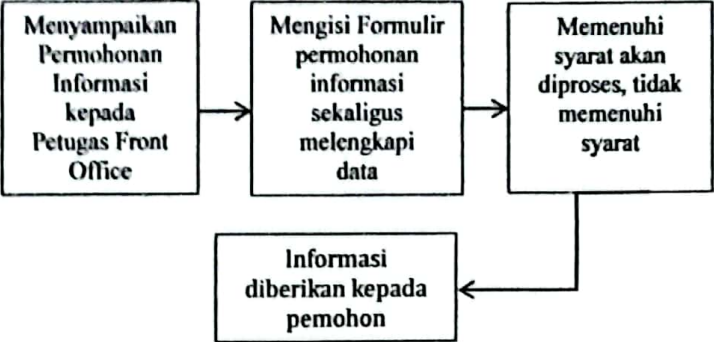
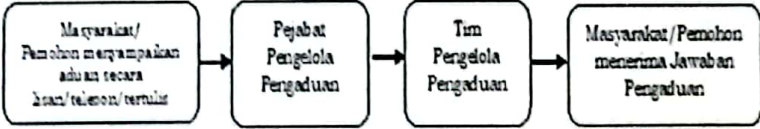


LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA KABUPATEN BELU
 NOMOR : DSPMD.188.8.58/19/V/2024

TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA KABUPATEN BELU

1. Standar Pelayanan Pemberian Rekomendasi Adopsi Bagi Suami Istri WNI

<i>Service Delivery</i>		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat permohonan pengangkatan anak (adopsi); 2. Membuat pernyataan tertulis bahwa pengangkatan anak adalah untuk kesejahteraan anak (Materai); 3. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dari Polisi, suami istri; 4. Dalam keadaan sehat jasmani berdasarkan surat dari dokter, pemerintah, suami istri; 5. Dalam keadaan sehat rohani/surat keterangan kesehatan jiwa dari Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur, suami istri; 6. Surat keterangan dari Dokter Kandungan; 7. Dalam keadaan mampu ekonomi berdasarkan surat keterangan dari pejabat yang berwenang, serendah-rendahnya Lurah, Kepala Desa setempat, suami istri; 8. Bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS), POLRI dan TNI melampirkan daftar/slip gaji. 9. Surat keterangan dari pihak keluarga kedua Calon Orang Tua Angkat (COTA); 10. Surat Pernyataan/Berita Acara penyerahan anak dari orang tua kandung kepada calon orang tua angkat disaksikan oleh dua orang saksi dan diketahui oleh RT/RW setempat (Materai); 11. Akte kelahiran Calon Orang Tua Angkat suami istri; 12. Surat keterangan kelahiran Calon Anak Angkat (CAA); 13. Fotocopy Surat Nikah Calon Orang Tua Angkat (COTA); 14. Foto keluarga calon orang tua dan anak angkat; 15. Laporan Sosial Calon Orang Tua dan Anak Angkat; 16. Batas usia pasangan yang akan mengadopsi anak antara 30-55 tahun; 17. Pasangan yang akan mengadopsi anak memiliki agama yang sama dengan agama anak yang akan diadopsi. * Dibuat Rangkap 4 (Empat)

2	Prosedur / Alur Pelayanan	<p>1. Menyampaikan Permohonan Informasi beserta persyaratan adopsi anak kepada Petugas Front Office;</p> <p>2. Mengisi formulir permohonan informasi sekaligus melengkapi data diri;</p> <p>3. Berkas Pemohon yang memenuhi syarat akan diproses, jika tidak memenuhi syarat akan dikembalikan;</p> <p>4. Pemohon akan mendapatkan penjelasan lebih rinci oleh Bidang terkait;</p> <p>5. Informasi diberikan kepada pemohon.</p> <p>6. Selesai.</p>  <pre> graph LR A[Menyampaikan Permohonan Informasi kepada Petugas Front Office] --> B[Mengisi Formulir permohonan informasi sekaligus melengkapi data] B --> C[Memenuhi syarat akan diproses, tidak memenuhi syarat] C --> D[Informasi diberikan kepada pemohon] </pre>
3	Waktu Pelayanan	: 12 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	: Gratis
5	Produk	: Surat Rekomendasi Pengangkatan/Adopsi Anak
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Belu;</p> <p>b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Belu atau surat yg dialamatkan ke Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Belu, Jl. El Tari Nomor 1, Atambua.</p> <p>c. Whatsapp : 08113829600</p> <p>d. Telegram : -</p> <p>e. Telepon/Fax : -</p> <p>f. Website : -</p> <p>g. Email : taek.mathias73@gmail.com</p> <p>h. Facebook : -</p> <p>i. Twitter : -</p> <p>j. Instagram : dinassospmd_belu</p> <p>Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Masyarakat/Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Masyarakat/Pemohon menerima Jawaban Pengaduan] </pre> <p>Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <p>1. Pengaduan ringan, memerlukan waktu paling lama 3 Jam;</p> <p>2. Pengaduan sedang, memerlukan waktu paling lama 3 hari;</p> <p>3. Pengaduan berat, memerlukan waktu paling lama 7 hari;</p> <p>4. Pengaduan sangat berat, memerlukan waktu paling lama 14 hari.</p>

Manufacturing		
7	Dasar Hukum	: <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial; • Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak; • PP Nomor 54 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Pengangkatan Anak; • PP Nomor 44 Tahun 2017 Tentang Pengangkatan Anak; • Permensos RI Nomor 110/HUK/2009 Tentang Persyaratan Pengangkatan Anak; • Peraturan Dirjen Rehabilitasi Sosial Nomor 02 Tahun 2012 tentang Pedoman Teknis Prosedur Pengangkatan Anak.
8	Sarana dan Prasarana	: <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan Informasi, Ruang tunggu, Ruang Pengaduan, Ruang Konsultasi; b. Dan Sarana Prasarana untuk disabilitas, Tempat Parkir, Ruang Tunggu;
9	Jumlah Pelaksana	: 3 orang
10	Kompetensi Pelaksana	: <ul style="list-style-type: none"> a. Cakap b. Memahami tugas dan fungsi jabatan c. Memahami Standar Operasional Prosedur d. Memiliki Kemampuan Mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnya e. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
11	Pengawasan Internal	: <ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilakukan secara kontinue c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward / penghargaan
12	Jaminan Pelayanan	: Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	: <ul style="list-style-type: none"> a. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon; b. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; c. Jaminan kerahasiaan data.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	: <ul style="list-style-type: none"> a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait; b. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodik setiap semester.

2. Standar Pelayanan Penanganan Orang Terlantar

Service Delivery		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon didampingi petugas kepolisian atau surat keterangan Kepolisian atau adanya laporan dari pihak kepolisian tentang orang terlantar; 2. Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Belu melakukan peninjauan dan pemeriksaan yang bersangkutan (OT); 3. Apabila kondisi OT tersebut sehat/sadar, maka dibuatkan surat pengantar untuk disampaikan ke Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa daerah asal dan memberikan permakanaan selama di shelter dan biaya transportasi; 4. Apabila OT kurang sehat/sakit, maka dirujuk ke Rumah Sakit/Puskesmas; 5. OT dengan dilengkapi surat pengantar dipulangkan ke daerah asal melalui Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Belu.
2	Prosedur / Alur Pelayanan	<p>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyampaikan Surat Permohonan beserta persyaratan kepada Petugas Front Office; • Mengisi formulir permohonan informasi sekaligus melengkapi data diri; • Berkas Pemohon yang memenuhi syarat akan diproses, jika tidak memenuhi syarat akan dikembalikan; • Pemohon akan mendapatkan penjelasan lebih rinci oleh Bidang terkait; • Informasi diberikan kepada pemohon. • Selesai <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <pre> graph LR A[Menyampaikan permohonan informasi kepada petugas Front Office] --> B[Menyampaikan formulir permohonan informasi sekaligus melengkapi data diri] B --> C[Memenuhi syarat akan diproses, tidak memenuhi syarat dikembalikan masing-masing] C --> D[Informasi diberikan kepada pemohon] </pre> </div>
3	Waktu Pelayanan	<p>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu penanganan sesegera mungkin selama 80 menit apabila OT berasal dari dalam daerah Kabupaten Belu; 2. Apabila OT berasal dari luar Kabupaten Belu di tampung sementara di shelter menunggu sampai jadwal pemberangkatan; 3. Jika kondisi OT sakit/kurang sehat dirujuk ke layanan kesehatan terdekat sesuai prosedur; 4. Pemulangan OT sakit ke daerah asal menyesuaikan kondisi kesehatan klien.

11	Pengawasan Internal	:	a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat pada atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
12	Jaminan Pelayanan	:	Sanggup memberikan pelayanan sesuai Maklumat Pelayanan, yaitu : a. Kepastian hukum; b. Kepastian persyaratan; c. Kepastian sistem, mekanisme dan prosedur; d. Kepastian jangka waktu penyelesaian; e. Kepastian biaya/tarif; f. Kepastian produk layanan; g. Kepastian penanganan pengaduan, saran dan masukan.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon; b. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik di jaminkeabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; c. Jaminan kerahasiaan data perusahaan;
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait. b. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodik setiap semester.

Ditetapkan di Atambua
Pada Tanggal 2 Mei 2024

KEPALA DINAS SOSIAL, PMD
KABUPATEN BELU,



ANSELMUS LOPEZ, SE, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19660319 200012 1 003