



PEMERINTAH KOTA SIBOLGA

DINAS SOSIAL

JL. Pasar Inpres No. 11 Sibolga

Telp/Fax. (0631) 23145 / email : dingsosibolga@yahoo.com

Kode Pos 22533

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA SIBOLGA
NOMOR 460/09/2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS SOSIAL KOTA SIBOLGA

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA SIBOLGA,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk melaksanakan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 20 yang menyatakan bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik berwajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kota Sibolga.
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 8 Drt Tahun 2003 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota-kota Besar Dalam Lingkungan Daerah Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1092);
 2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
 4. 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);
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 6. Peraturan Daerah Kota Sibolga Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Sibolga;
 7. Peraturan Walikota Sibolga Nomor 8 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi serta Tugas dan Fungsi Dinas Sosial Kota Sibolga;

8. Keputusan...

8. Keputusan Walikota Sibolga Nomor 82.2/141/Tahun 2022 Tanggal 25 April 2022 tentang Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil Dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama di Lingkungan Organisasi Pemerintah Kota Sibolga;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kota Sibolga sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kota Sibolga sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU terdiri dari :

1. Usulan, Verifikasi dan Validasi Kelayakan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS);
2. Penerbitan Surat Keterangan Terdaftar Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS);
3. Penerbitan Surat Rekomendasi Bidik Misi;
4. Penerbitan Surat Rekomendasi Rujukan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) ke Rumah Sakit Jiwa (RSJ);
5. Pencairan Dana Hibah Bantuan Berobat;
6. Penerbitan Surat Permintaan Meneruskan Perjalanan Orang Terlantar;
7. Penerbitan Surat Tanda Daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial/Organisasi Sosial;
8. Penerbitan Surat Rekomendasi Izin Operasional Lembaga Kesejahteraan Sosial/Organisasi Sosial (Izin Baru dan Perpanjangan);
9. Penerbitan Surat Izin Pemakaman di Taman Makam Pahlawan Sibolga;
10. Penerbitan Surat Izin Melaksanakan Ziarah di Taman Makam Pahlawan Sibolga;
11. Penerbitan Surat Rekomendasi Pengangkatan Anak;
12. Pemberian Dana Santunan Kematian bagi Warga Kota Sibolga;
13. Pemberian Bantuan Sosial Bagi Korban Bencana Alam Dan Non Alam.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA wajib dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Sosial Kota Sibolga dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat.

KEEMPAT : Seluruh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Sosial Kota Sibolga wajib mematuhi dan melaksanakan Maklumat Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KELIMA...

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan didalamnya akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sibolga
pada tanggal 04 Maret 2024

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA SIBOLGA,



IASLAN EFENDY, S.Sos., M.M

Pembina Utama Muda

NIP. 19700207 199009 1 001

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA SIBOLGA.
 NOMOR : 460/09 /2024
 TANGGAL : 04 Maret2024
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
 DINAS SOSIAL KOTA SIBOLGA

STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL KOTA SIBOLGA

1. USULAN, VERIFIKASI DAN VALIDASI KELAYAKAN DATA TERPADU KESEJAHTERAAN SOSIAL (DTKS)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin; • Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; • Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; • Peraturan Menteri Sosial Nomor 28 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Verifikasi dan Validasi Data Terpadu Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu; • Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial; • Peraturan Wali Kota Sibolga Nomor 51 Tahun 2019 tentang Kriteria Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu Penerima Manfaat pada Verifikasi dan Validasi Basis Data Terpadu Dengan Program Aplikasi di Kota Sibolga.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Fotokopi Kartu Keluarga 1 lembar; • Fotokopi KTP 1 lembar; • Syarat-syarat lainnya yang dibutuhkan.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Usulan DTKS dilakukan oleh Kelurahan melalui aplikasi SIKS-NG online berdasarkan prosedur yang berlaku dan hasil Musyawarah Kelurahan; • Verifikasi dan validasi kelayakan DTKS dilakukan oleh petugas di Kelurahan melalui aplikasi SIKS-NG online berdasarkan prosedur yang berlaku dan hasil Musyawarah Kelurahan; • Dinas Sosial Kota Sibolga melakukan verifikasi dan validasi persyaratan atas usulan DTKS dari Kelurahan melalui aplikasi SIKS-NG online; • Usulan DTKS dari Kelurahan yang dinyatakan valid akan disetujui oleh Dinas Sosial Kota Sibolga • Data verivikasi dan validasi kelayakan DTKS dari Kelurahan akan disetujui Dinas Sosial Kota Sibolga; • Dinas Sosial Kota Sibolga akan melakukan finalisasi data verifikasi dan validasi kelayakan DTKS yang telah disetujui melalui aplikasi SIKS-NG online; • Dinas Sosial akan mengajukan Surat Pengesahan usulan DTKS dan verifikasi validasi kelayakan DTKS kepada Wali Kota Sibolga untuk ditandatangani;

		<ul style="list-style-type: none"> Dinas Sosial Kota Sibolga akan melakukan upload Surat Pengesahan usulan DTKS dan verifikasi validasi kelayakan DTKS yang telah ditandatangani Wali Kota Sibolga ke dalam aplikasi SIKS-NG online.
4.	Jangka waktu penyelesaian	Berkala setiap bulan
5.	Biaya/tarif	Rp. 0,- (Tidak Dipungut Biaya/Gratis)
6.	Produk pelayanan	Usulan, Verifikasi dan Validasi Kelayakan DTKS kepada Kementerian Sosial RI
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> Perangkat Elektronik (Komputer dan Printer) Koneksi Jaringan Internet ATK Meja, kursi dan lemari Arus listrik
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; Disiplin dan taat waktu pelayanan.
9.	Pengawasan internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang, Sekretaris, sampai Kepala Dinas.
10.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> Datang langsung ke Dinas Sosial Kota Sibolga dan menyampaikan pengaduan kepada Petugas Pengelola Layanan Pengaduan. Menyampaikan pengaduan secara tertulis melalui Kotak Saran dan Pengaduan atau secara online melalui email dinsossibolga@yahoo.com.
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Petugas administrasi pada Dinas 2 orang. Pejabat struktural 3 orang.
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); Adanya Kode Etik Pegawai; Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Dinas Sosial Kota Sibolga menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; Tersimpannya dokumen dengan baik; Keselamatan diutamakan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. Adanya CCTV.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;

2. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN TERDAFTAR DATA TERPADU KESEJAHTERAAN SOSIAL (DTKS)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin; • Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; • Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; • Peraturan Menteri Sosial Nomor 28 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Verifikasi dan Validasi Data Terpadu Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu; • Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Fotokopi Kartu Keluarga 1 lembar; • Fotokopi KTP 1 lembar.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pemohon datang ke Dinas Sosial Kota Sibolga dan menyerahkan berkas-berkas persyaratan yang sudah lengkap ke Petugas Loker Pelayanan; • Petugas Loker Pelayanan menyerahkan berkas permohonan kepada operator aplikasi Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) Kota Sibolga di Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Sibolga; • Operator SIKS-NG Kota Sibolga login ke aplikasi SIKS-NG Online dan menginput NIK pemohon pada kolom pencarian DTKS; • Apabila data ditemukan, Operator SIKS-NG Kota Sibolga dapat mencetak Surat Keterangan Terdaftar DTKS; • Surat Keterangan Terdaftar DTKS ditandatangani oleh Kepala Dinas Sosial Kota Sibolga, kemudian distempel Dinas; • Operator SIKS-NG Kota Sibolga menyerahkan Surat Keterangan Terdaftar DTKS kepada Petugas Loker Layanan untuk disampaikan kepada Pemohon; • Pemohon mengisi formulir Survei Kepuasan Masyarakat setelah selesai memperoleh layanan.
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 Hari
5.	Biaya/tarif	Rp. 0,- (Tidak Dipungut Biaya/Gratis)
6.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Terdaftar Data Terpadu Kesejahteraan Sosial
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Perangkat Elektronik (Komputer dan Printer) • Koneksi Jaringan Internet • ATK • Meja, kursi dan lemari • Arus listrik

8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; • Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; • Disiplin dan taat waktu pelayanan.
9.	Pengawasan internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang, Sekretaris, sampai Kepala Dinas.
10.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> • Datang langsung ke Dinas Sosial Kota Sibolga dan menyampaikan pengaduan kepada Petugas Pengelola Layanan Pengaduan. • Menyampaikan pengaduan secara tertulis melalui Kotak Saran dan Pengaduan atau secara online melalui email dinsossibolga@yahoo.com.
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas pada loket pelayanan 1 orang. • Pejabat struktural 4 orang.
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); • Adanya Kode Etik Pegawai; • Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Dinas Sosial Kota Sibolga menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; • Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal; • Tersimpannya dokumen dengan baik; • Keselamatan diutamakan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. • Adanya CCTV.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; • Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

3. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT REKOMENDASI BIDIK MISI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; • Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; • Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin; • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan; • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan; • Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 34 Tahun 2006 tentang Penghargaan bagi Siswa Berprestasi; • Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 34 Tahun 2010 tentang Pola Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi yang diselenggarakan oleh Pemerintah; • Peraturan Menteri Nomor 30 Tahun 2010 tentang Pemberian Bantuan Biaya Pendidikan kepada Peserta Didik yang Orangtuanya atau Walinya Tidak Mampu Membiayai Pendidikan; • Peraturan Menteri Sosial Nomor 28 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Verifikasi dan Validasi Data Terpadu Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu; • Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Fotokopi Kartu Keluarga 1 lembar; • Fotokopi KTP 1 lembar.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pemohon datang ke Dinas Sosial Kota Sibolga dan menyerahkan berkas-berkas persyaratan yang sudah lengkap ke Petugas Loker Pelayanan. • Petugas Loker Pelayanan menyerahkan berkas permohonan kepada Operator aplikasi Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) Kota Sibolga di Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Sibolga; • Operator SIKS-NG Kota Sibolga login ke aplikasi SIKS-NG Online dan menginput NIK pemohon pada kolom pencarian DTKS; • Apabila data ditemukan, operator SIKS-NG Kota Sibolga dapat mencetak Surat Rekomendasi Bidik Misi; • Surat Rekomendasi Bidik Misi ditandatangani oleh Kepala Dinas Sosial Kota Sibolga, kemudian distempel Dinas; • Petugas Loker Pelayanan menyerahkan Surat Rekomendasi Bidik Misi kepada pemohon; • Pemohon mengisi formulir Survei Kepuasan Masyarakat setelah selesai memperoleh layanan.

4.	Jangka waktu penyelesaian	1 Hari
5.	Biaya/tarif	Rp. 0,- (Tidak Dipungut Biaya/Gratis)
6.	Produk pelayanan	Surat Rekomendasi Bidik Misi
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Perangkat Elektronik (Komputer dan Printer) • Koneksi Jaringan Internet • ATK • Meja, kursi dan lemari • Arus listrik
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; • Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; • Disiplin dan taat waktu pelayanan.
9.	Pengawasan internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang, Sekretaris, sampai Kepala Dinas.
10.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> • Datang langsung ke Dinas Sosial Kota Sibolga dan menyampaikan pengaduan kepada Petugas Pengelola Layanan Pengaduan. • Menyampaikan pengaduan secara tertulis melalui Kotak Saran dan Pengaduan atau secara online melalui email dinsossibolga@yahoo.com.
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas pada loket pelayanan 1 orang. • Pejabat struktural 4 orang.
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); • Adanya Kode Etik Pegawai; • Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Dinas Sosial Kota Sibolga menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; • Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal; • Tersimpannya dokumen dengan baik; • Adanya CCTV.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; • Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

4. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT REKOMENDASI RUJUKAN ORANG DENGAN GANGGUAN JIWA (ODGJ) KE RUMAH SAKIT JIWA (RSJ)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin; • Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas; • Peraturan Menteri Sosial Nomor 12 Tahun 2018 tentang Pedoman Pencegahan dan Penanganan Pemasangan Bagi Penyandang Disabilitas Mental.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Surat Rujukan dari Rumah Sakit Umum; • Surat Keterangan Tidak Mampu dari Kelurahan; • Kartu Keluarga Asli dan Fotokopi 1 lembar; • KTP Asli dan Fotokopi 1 lembar; • Kartu BPJS Asli dan Fotokopi; • Surat Pernyataan Keluarga : <ol style="list-style-type: none"> 1. Bersedia dibawa ke Rumah Sakit Jiwa (RSJ); 2. Bersedia menjenguk 2 kali dalam sebulan.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pemohon datang ke Dinas Sosial Kota Sibolga dan diarahkan ke Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial; • Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas, Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang pada Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial memeriksa kelengkapan berkas sesuai persyaratan yang telah ditetapkan; • Operator mengetik dan mencetak konsep surat Rekomendasi dan menyerahkan kepada Kepala Seksi untuk diperiksa lebih lanjut dan diparaf serta diteruskan secara berjenjang kepada Kepala Bidang, Sekretaris dan Kepala Dinas untuk ditandatangani; • Surat Rekomendasi yang telah ditandatangani oleh Kepala Dinas Sosial Kota Sibolga, kemudian dinomori dan distempel Dinas Sosial Kota Sibolga; • Petugas loket pelayanan menyerahkan Surat Rekomendasi Rujukan ODGJ ke RSJ kepada pemohon; • Apabila dibutuhkan, Dinas Sosial dapat mengantarkan ODGJ didampingi keluarga dan petugas Satpol P.P; • Pemohon mengisi formulir Survei Kepuasan Masyarakat setelah selesai memperoleh layanan.
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 Hari
5.	Biaya/tarif	Rp. 0,- (Tidak Dipungut Biaya/Gratis)
6.	Produk pelayanan	Surat Rekomendasi Rujukan ODGJ ke RSJ

7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Perangkat Elektronik (Komputer dan Printer) • ATK • Meja, kursi dan lemari • Arus listrik • Kamrea
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; • Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; • Disiplin dan taat waktu pelayanan.
9.	Pengawasan internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang, Sekretaris, sampai Kepala Dinas.
10.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> • Datang langsung ke Dinas Sosial Kota Sibolga dan menyampaikan pengaduan kepada Petugas Pengelola Layanan Pengaduan. • Menyampaikan pengaduan secara tertulis melalui Kotak Saran dan Pengaduan atau secara online melalui email dinsossibolga@yahoo.com.
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Staf pelaksana pada loket pelayanan 2 orang. • Petugas administrasi pada Dinas 2 orang. • Pejabat struktural 3 orang.
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); • Adanya Kode Etik Pegawai; • Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Dinas Sosial Kota Sibolga menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; • Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal; • Tersimpannya dokumen dengan baik; • Keselamatan diutamakan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. • Adanya CCTV.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; • Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

5. STANDAR PELAYANAN PENCAIRAN DANA HIBAH BANTUAN BEROBAT

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin; • Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; • Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial yang Bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Surat permohonan dari keluarga diketahui Lurah; • Surat Keterangan Tidak Mampu dari Kelurahan; • Surat Rujukan dari Rumah Sakit dan Diagnosa Dokter; • Kartu Keluarga asli dan fotokopi 1 lembar; • KTP asli dan fotokopi 1 lembar; • Foto-foto pasien; • Kwitansi asli semua biaya dampungan selama berobat di luar Kota Sibolga; • Fotokopi Buku Tabungan.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pemohon datang ke Dinas Sosial Kota Sibolga dan diarahkan ke Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial; • Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas, Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang pada Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial memeriksa kelengkapan berkas sesuai persyaratan yang telah ditetapkan; • Operator mengetik dan mencetak konsep Nota Dinas Mohon Persetujuan kepada Bapak Wali Kota Sibolga dan menyerahkan kepada Kepala Seksi untuk diperiksa lebih lanjut dan diparaf serta diteruskan secara berjenjang ke Kepala Bidang, Sekretaris dan Kepala Dinas untuk ditandatangani; • Nota Dinas yang telah ditandatangani Kepala Dinas dikirimkan kepada Bapak Wali Kota Sibolga untuk proses persetujuan; • Nota Dinas yang telah disetujui ditindaklanjuti oleh operator dengan membuat konsep surat Permohonan Pencairan Dana Hibah Bantuan Berobat dan menyerahkan kepada Kepala Seksi untuk diperiksa lebih lanjut dan diparaf serta diteruskan secara berjenjang kepada Kepala Bidang, Sekretaris dan Kepala Dinas untuk ditandatangani; • Surat yang telah ditandatangani oleh Kepala Dinas Sosial Kota Sibolga dinomori dan distempel dan dikirimkan ke Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Sibolga; • Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Sibolga kemudian melakukan pencairan dana sesuai nilai yang tercantum dalam surat ke rekening pemohon.

4.	Jangka waktu penyelesaian	14 hari kerja (ergantung pada turunnya Nota Dinas yang telah didisposisi oleh Wali Kota dan proses pencairan dana oleh BPKPAD Kota Sibolga)
5.	Biaya/tarif	Rp. 0,- (Tidak Dipungut Biaya/Gratis)
6.	Produk pelayanan	Bantuan Dana untuk Berobat yang berasal dari Dana Hibah APBD Kota Sibolga pada BPKPAD Kota Sibolga
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Perangkat Elektronik (Komputer dan Printer) • ATK • Meja, kursi dan lemari • Arus listrik
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; • Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; • Disiplin dan taat waktu pelayanan.
9.	Pengawasan internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang, Sekretaris, sampai Kepala Dinas.
10.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> • Datang langsung ke Dinas Sosial Kota Sibolga dan menyampaikan pengaduan kepada Petugas Pengelola Layanan Pengaduan. • Menyampaikan pengaduan secara tertulis melalui Kotak Saran dan Pengaduan atau secara online melalui email dinsossibolga@yahoo.com.
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas pada loket pelayanan 1 orang. • Petugas administrasi pada Dinas 2 orang. • Pejabat struktural 3 orang.
12.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Dinas Sosial Kota Sibolga menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; • Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal; • Tersimpannya dokumen dengan baik; • Keselamatan diutamakan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. • Adanya CCTV.
13.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; • Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

6. PENERBITAN SURAT PERMINTAAN MENERUSKAN PERJALANAN ORANG TERLANTAR

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin; • Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; • Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; • Peraturan Menteri Sosial Nomor 28 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Verifikasi dan Validasi Data Terpadu Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu; • Peraturan Menteri Sosial Nomor 4 Tahun 2020 tentang Rehabilitasi Sosial Dasar Bagi Anak Terlantar.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Surat Keterangan Terlantar dari daerah asal (khusus yang berasal dari luar Kota Sibolga); • Surat Keterangan Terlantar dari Kelurahan atau Kepolisian (bagi yang berasal dari dalam Kota Sibolga).
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pemohon datang ke Dinas Sosial Kota Sibolga dan diarahkan ke Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial; • Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas, Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang pada Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial memeriksa kelengkapan berkas sesuai persyaratan yang telah ditetapkan • Operator mengetik dan mencetak konsep surat Rekomendasi dan menyerahkan kepada Kepala Seksi untuk diperiksa lebih lanjut dan diparaf serta diteruskan secara berjenjang ke Kepala Bidang, Sekretaris dan Kepala Dinas untuk ditandatangani; • Surat Rekomendasi yang telah ditandatangani oleh Kepala Dinas Sosial Kota Sibolga, kemudian dinomori dan distempel Dinas; • Pegawai pada Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial Dinas Sosial Kota Sibolga membeli tiket, menyerahkan biaya makan selama di perjalanan dan menandatangani tanda terima biaya perjalanan; • Petugas loket pelayanan menyerahkan Surat Rekomendasi kepada pemohon; • Pemohon mengisi formulir Survei Kepuasan Masyarakat setelah selesai memperoleh layanan; • Petugas mengantarkan Orang Terlantar ke loket Bis atau Pelabuhan dan menunggu di lokasi sampai Orang Terlantar tersebut berangkat.
4.	Jangka waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Hari • Surat Meneruskan Perjalanan Orang Terlantar bisa langsung diterbitkan pada hari yang sama (apabila Kepala Dinas berhalangan, surat ditandatangani oleh Kepala Bidang atas nama Kepala Dinas).
5.	Biaya/tarif	Rp. 0,- (Tidak Dipungut Biaya/Gratis)

6.	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Surat Meneruskan Perjalanan Orang Terlantar • Bantuan dana untuk meneruskan perjalanan
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Perangkat Elektronik (Komputer dan Printer) • ATK • Meja, kursi dan lemari • Arus listrik
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; • Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; • Disiplin dan taat waktu pelayanan.
9.	Pengawasan internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang, Sekretaris, sampai Kepala Dinas.
10.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> • Datang langsung ke Dinas Sosial Kota Sibolga dan menyampaikan pengaduan kepada Petugas Pengelola Layanan Pengaduan. • Menyampaikan pengaduan secara tertulis melalui Kotak Saran dan Pengaduan atau secara online melalui email dinsossibolga@yahoo.com.
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas pada loket pelayanan 1 orang. • Petugas administrasi pada Dinas 2 orang. • Pejabat struktural 3 orang.
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); • Adanya Kode Etik Pegawai; • Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Dinas Sosial Kota Sibolga menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; • Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal; • Tersimpannya dokumen dengan baik; • Keselamatan diutamakan bebas dari pungli/suap/gratifikasi; • Adanya CCTV.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; • Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

7. PENERBITAN SURAT TANDA DAFTAR LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL/ORGANISASI SOSIAL

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; • Undang-undang Nomor 17 Tahun 2013 tentang Organisasi Kemasyarakatan; • Undang-undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2001 tentang Yayasan; • Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; • Peraturan Menteri Sosial Nomor 184 Tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial; • Peraturan Menteri Sosial Nomor 22 Tahun 2016 tentang Standar Nasional Lembaga Kesejahteraan Sosial.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Surat permohonan ditujukan kepada Kepala Dinas Sosial Kota Sibolga; • Fotokopi Akta Notaris Pendirian LKS/Orsos; • Profil LKS/Orsos (Visi, Misi, AD/ART dan kegiatan nyata di Bidang Kesejahteraan Sosial); • Susunan Kepengurusan dan Struktur Organisasi LKS/Orsos; • Fotokopi surat keterangan domisili dari Kelurahan; • Fotokopi NPWP LKS/Orsos; • Fotokopi rekening tabungan LKS/Orsos; • Fotokopi KTP Ketua LKS/Orsos; • Pas Foto berwarna Ketua LKS/Orsos ukuran 4x6 sebanyak 4 lembar; • Laporan LKS/Orsos 1 (satu) tahun terakhir.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pemohon datang ke Dinas Sosial Kota Sibolga; • Petugas Loker Pelayanan melakukan wawancara dan memeriksa kelengkapan berkas serta menyerahkan berkas kepada Seksi Kelembagaan, Kepahlawanan dan Restorasi Sosial melalui Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin; • Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin bersama Pekerja Sosial melaksanakan survei lapangan ke lokasi LKS/Orsos; • Setelah dilakukan survei lapangan dan memenuhi semua ketentuan yang telah ditetapkan, Operator Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin mengetik dan mencetak konsep surat Tanda Daftar dan menyerahkan kepada Kepala Seksi untuk diperiksa lebih lanjut dan diparaf serta diteruskan secara berjenjang ke Kepala Bidang, Sekretaris dan Kepala Dinas untuk ditandatangani; • Surat Tanda Daftar yang telah ditandatangani oleh Kepala Dinas Sosial Kota Sibolga, kemudian dinomori dan distempel Dinas; • Petugas loket pelayanan menyerahkan Surat Tanda Daftar kepada pemohon; • Pemohon mengisi formulir Survei Kepuasan Masyarakat setelah selesai memperoleh layanan.

4.	Jangka waktu penyelesaian	7 hari kerja (tergantung pelaksanaan survei lapangan ke LKS)
5.	Biaya/tarif	Rp. 0,- (Tidak Dipungut Biaya/Gratis)
6.	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Surat Tanda Daftar LKS/Orsos • Surat Tanda Daftar LKS/Orsos dilakukan hanya 1 (satu) kali kecuali ada perubahan dalam Surat Pendirian/Akta Notaris LKS/Orsos
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Perangkat Elektronik (Komputer dan Printer) • ATK • Meja, kursi dan lemari • Arus listrik
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; • Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; • Disiplin dan taat waktu pelayanan.
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung.
10.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> • Datang langsung ke Dinas Sosial Kota Sibolga dan menyampaikan pengaduan kepada Petugas Pengelola Layanan Pengaduan. • Menyampaikan pengaduan secara tertulis melalui Kotak Saran dan Pengaduan atau secara online melalui email dinsossibolga@yahoo.com.
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas pada loket pelayanan 1 orang. • Petugas administrasi pada Dinas 2 orang. • Pejabat struktural 3 orang. • Pekerja Sosial 1 Orang
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan waktu pelayanan; • Kenyamanan saat pelayanan ; • Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Dinas Sosial Kota Sibolga menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; • Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal; • Tersimpannya dokumen dengan baik; • Keselamatan diutamakan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. • Adanya CCTV.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala; • Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana.

8. PENERBITAN SURAT REKOMENDASI IZIN OPERASIONAL LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL/ORGANISASI SOSIAL (IZIN BARU DAN PERPANJANGAN)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; • Undang-undang Nomor 17 Tahun 2013 tentang Organisasi Kemasyarakatan; • Undang-undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2001 tentang Yayasan; • Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; • Peraturan Menteri Sosial Nomor 184 Tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial; • Peraturan Menteri Sosial Nomor 22 Tahun 2016 tentang Standar Nasional Lembaga Kesejahteraan Sosial.
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Surat Rekomendasi Izin LKS/Orsos baru :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotokopi Akta Notaris Pendirian LKS/Orsos; • Profil LKS/Orsos (Visi, Misi, AD/ART dan kegiatan nyata di Bidang Kesejahteraan Sosial); • Susunan Kepengurusan dan Struktur Organisasi LKS/Orsos; • Fotokopi surat keterangan domisili dari Kelurahan; • Fotokopi NPWP LKS/Orsos; • Fotokopi rekening tabungan LKS/Orsos; • Fotokopi KTP Ketua LKS/Orsos; • Pas Foto berwarna Ketua LKS/Orsos ukuran 4x6 sebanyak 4 lembar; • Laporan LKS/Orsos 1 (satu) tahun terakhir. <p>Surat Rekomendasi Perpanjangan Izin LKS/Orsos :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotokopi surat izin yang lama; • Fotokopi Akta Notaris Pendirian LKS/Orsos; • Profil LKS/Orsos (Visi, Misi, AD/ART dan kegiatan nyata di Bidang Kesejahteraan Sosial); • Susunan Kepengurusan dan Struktur Organisasi LKS/Orsos; • Fotokopi surat keterangan domisili dari Kelurahan; • Fotokopi NPWP LKS/Orsos; • Fotokopi rekening tabungan LKS/Orsos; • Fotokopi KTP Ketua LKS/Orsos; • Pas Foto berwarna Ketua LKS/Orsos ukuran 4x6 sebanyak 4 lembar; • Laporan LKS/Orsos 1 (satu) tahun terakhir.

3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Permohonan disampaikan oleh Pemohon melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu ke Dinas Sosial Kota Sibolga; • Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu menyerahkan berkas kepada Tim Teknis Dinas Sosial Kota Sibolga (Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin) untuk memproses penerbitan surat Rekomendasi Izin Operasional LKS/Orsos; • Seksi Kelembagaan, Kepahlawanan dan Restorasi Sosial bersama Pekerja Sosial melaksanakan survei lapangan ke lokasi LKS/Orsos; • Setelah dilakukan survei lapangan dan memenuhi semua ketentuan yang telah ditetapkan, Operator Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin mengetik dan mencetak konsep surat rekomendasi Izin dan menyerahkan kepada Kepala Seksi untuk diperiksa lebih lanjut dan diparaf serta diteruskan secara berjenjang ke Kepala Bidang, Sekretaris dan Kepala Dinas untuk ditandatangani; • Surat Rekomendasi Izin Operasional yang telah ditandatangani oleh Kepala Dinas Sosial Kota Sibolga, kemudian dinomori dan distempel Dinas Sosial Kota Sibolga; • Petugas menyampaikan Surat Rekomendasi Izin ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu untuk selanjutnya diterbitkan Surat Izin Operasional LKS/Orsos;
4.	Jangka waktu penyelesaian	7 hari kerja (tergantung pelaksanaan survei lapangan ke LKS)
5.	Biaya/tarif	Rp. 0,- (Tidak Dipungut Biaya/Gratis)
6.	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Surat Rekomendasi Izin Operasional LKS/Orsos Baru atau Surat Rekomendasi Perpanjangan Izin Operasional LKS/Orsos • Masa berlaku 3 (tiga) tahun
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Perangkat Elektronik (Komputer dan Printer) • ATK • Meja, kursi dan lemari • Arus listrik
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; • Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; • Disiplin dan taat waktu pelayanan.
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung.
10.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> • Datang langsung ke Dinas Sosial Kota Sibolga dan menyampaikan pengaduan kepada Petugas Pengelola Layanan Pengaduan. • Menyampaikan pengaduan secara tertulis melalui Kotak Saran dan Pengaduan atau secara online melalui email dinsossibolga@yahoo.com.

11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas pada loket pelayanan 1 orang. • Petugas administrasi pada Dinas 2 orang. • Pejabat struktural 3 orang. • Pekerja Sosial 1 orang.
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan waktu pelayanan; • Kenyamanan saat pelayanan ; • Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Dinas Sosial Kota Sibolga menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; • Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal; • Tersimpannya dokumen dengan baik; • Keselamatan diutamakan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. • Adanya CCTV.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala; • Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana.

9. PENERBITAN SURAT IZIN PEMAKAMAN DI TAMAN MAKAM PAHLAWAN SIBOLGA

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 37 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pemakaman Veteran Republik Indonesia; • Peraturan Menteri Sosial Nomor 23 Tahun 2014 tentang Standar Pengelolaan Taman Makam Pahlawan Nasional dan Makam Pahlawan Nasional.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pemohon menyerahkan surat permohonan untuk dimakamkan di TMP yang ditujukan ke Dinas Sosial Kota; • Pemohon melampirkan berkas : <ul style="list-style-type: none"> - Fotokopi Surat Keputusan Tanda Kehormatan sebagai Veteran Republik Indonesia dan - Fotocopi Piagam Bintang Republik Indonesia/Bintang Mahaputra/Bintang Gerilya untuk pemakaman di TMP (2 rangkap) - Fotocopi Surat Keterangan meninggal/wafat dari pejabat yang berwenang (2 rangkap) - Fotocopi Surat Keputusan terakhir masa di dinas bagi anggota PNS/TNI (2 rangkap) - Fotokopi Surat Keterangan domisili almarhum/almarhumah (2 rangkap) - Rencana upacara pemakaman Veteran Republik Indonesia (2 rangkap)
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pemohon memberikan surat permohonan dan persyaratan ke Dinas Sosial Kota Sibolga dan diarahkan kepada Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin; • Seksi Kelembagaan, Kepahlawanan dan Restorasi Sosial pada Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin selanjutnya melakukan pengecekan berkas; • Apabila berkas sudah lengkap Seksi Kelembagaan, Kepahlawanan dan Restorasi Sosial membuat konsep surat izin yang kemudian diparaf secara berjenjang untuk memperoleh tanda tangan Kepala Dinas; • Setelah surat izin ditandatangani, dinomori dan dicap selanjutnya diserahkan kepada Pemohon dan disampaikan kepada Penjaga TMP; • Penjaga TMP melakukan persiapan untuk keperluan upacara pemakaman; • Pemohon mengisi formulir Survei Kepuasan Masyarakat setelah selesai memperoleh layanan.
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 Hari
5.	Biaya/tarif	Rp. 0,- (Tidak Dipungut Biaya/Gratis)
6.	Produk pelayanan	Surat Izin Pemakaman di Taman Makam Pahlawan
7,	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Perangkat Elektronik (Komputer dan Printer) • ATK • Meja, kursi dan lemari • Arus listrik

8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; • Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; • Disiplin dan taat waktu pelayanan.
9.	Pengawasan internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang, Sekretaris, sampai Kepala Dinas.
10.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> • Datang langsung ke Dinas Sosial Kota Sibolga dan menyampaikan pengaduan kepada Petugas Pengelola Layanan Pengaduan. • Menyampaikan pengaduan secara tertulis melalui Kotak Saran dan Pengaduan atau secara online melalui email dinsossibolga@yahoo.com.
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas pada loket pelayanan 1 orang. • Petugas administrasi pada Dinas 2 orang. • Pejabat struktural 3 orang. • Petugas di TMP 1 orang.
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan waktu pelayanan; • Kenyamanan saat pelayanan ; • Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Dinas Sosial Kota Sibolga menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; • Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal; • Tersimpannya dokumen dengan baik; • Keselamatan diutamakan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. • Adanya CCTV.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala; • Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana.

10. PENERBITAN SURAT IZIN ZIARAH DI TAMAN MAKAM PAHLAWAN SIBOLGA

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Sosial Nomor 23 Tahun 2014 Standar Pengelolaan Taman Makam Pahlawan Nasional dan Makam Pahlawanan Nasional.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Pemohon membuat surat permohonan untuk melakukan ziarah ke Taman Makam Pahlawan (TMP) yang ditujukan ke Dinas Sosial Kota Sibolga; Surat permohonan diajukan kepada Dinas Sosial Kota Sibolga paling lambat 1 (satu) minggu sebelum melakukan ziarah.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> Pemohon memberikan surat permohonan dan persyaratan ke Dinas Sosial Kota Sibolga dan diarahkan kepada Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin; Seksi Kelembagaan, Kepahlawanan dan Restorasi Sosial pada Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin membuat konsep surat izin yang kemudian diparaf secara berjenjang untuk memperoleh tanda tangan Kepala Dinas; Setelah surat izin ditandatangani, dinomori dan dicap selanjutnya diserahkan kepada Pemohon dan disampaikan kepada Penjaga TMP Penjaga TMP melakukan persiapan untuk ziarah; Pelaksanaan ziarah rombongan ; Pemohon mengisi formulir Survei Kepuasan Masyarakat setelah selesai melaksanakan ziarah.
4	Jangka waktu penyelesaian	1 Hari
5.	Biaya/tarif	Rp. 0,- (Tidak Dipungut Biaya/Gratis)
6.	Produk pelayanan	Surat Izin Ziarah di Taman Makam Pahlawan Kota Sibolga.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> Perangkat Elektronik (Komputer dan Printer) ATK Meja, kursi dan lemari Arus listrik Buku Tamu
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; Disiplin dan taat waktu pelayanan.
9.	Pengawasan internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang, Sekretaris, sampai Kepala Dinas.
10.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> Datang langsung ke Dinas Sosial Kota Sibolga dan menyampaikan pengaduan kepada Petugas Pengelola Layanan Pengaduan. Menyampaikan pengaduan secara tertulis melalui Kotak Saran dan Pengaduan atau secara online melalui email dinsossibolga@yahoo.com.

11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas pada loket pelayanan 1 orang. • Petugas administrasi pada Dinas 2 orang. • Pejabat struktural 3 orang. • Petugas di TMP 1 orang.
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan waktu pelayanan; • Kenyamanan saat pelayanan ; • Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Dinas Sosial Kota Sibolga menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; • Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal; • Tersimpannya dokumen dengan baik; • Keselamatan diutamakan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. • Adanya CCTV.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala; • Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana.

11. PENERBITAN SURAT REKOMENDASI PENGANGKATAN ANAK

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; • Undang-undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak; • Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak; • Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 1998 tentang Usaha Kesejahteraan Anak bagi Anak yang mempunyai Masalah; • Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Pengangkatan Anak; • Surat Edaran Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 1979 mengenai Pengangkatan Anak; • Keputusan Presiden Nomor 36 Tahun 1990 tentang Pengesahan Convention On The Right Of The Child (Konvensi Tentang Hak – Hak Anak); • Peraturan Menteri Sosial Nomor 110/HUK/2009 tentang Persyaratan Pengangkatan Anak; • Keputusan Menteri Sosial Nomor 40/HUK/KEP/IX/1980 tentang Organisasi Sosial; • Keputusan Menteri Sosial Nomor 50/HUK/1985 tentang TIM Pertimbangan Perizinan Pengangkatan Anak Antar Warga Negara Asing (inter country adoption).
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Persyaratan Pengangkatan Anak</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surat Keterangan Calon Orang Tua Angkat (COTA) dari Rumah Sakit Pemerintah; • Surat Keterangan Kesehatan Jiwa COTA dari Dokter Spesialis Jiwa dari Rumah Sakit Pemerintah; • Surat Keterangan tentang fungsi organ reproduksi COTA dari Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi Rumah Sakit Pemerintah; • Copy Akta Kelahiran COTA; • Copy Akta Kelahiran CAA (Calon Anak Angkat); • Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) setempat; • Kartu Keluarga dan KTP COTA; • Copy Surat Nikah/Akta Perkawinan COTA; • Keterangan penghasilan dari tempat bekerja COTA; • Akta Kelahiran CAA; • Foto COTA dan CAA; • Pas Foto 4x6 latar belakang merah, untuk COTA (2 lembar); • Surat Izin dari orang tua/wali yang sah dari CAA (bermaterai); • Surat pernyataan yang menyatakan bahwa : <ul style="list-style-type: none"> - Pengangkatan anak demi perlindungan dan kepentingan terbaik bagi anak (bermaterai) - COTA akan memperlakukan anak angkat dan anak kandung tanpa diskriminasi sesuai dengan hak hak kebutuhan anak (bermaterai) - COTA akan memberitahu kepada anak mengenai asal usulnya dengan memperhatikan kesepian anak.

		<ul style="list-style-type: none"> • Surat pernyataan COTA yang menyatakan bahwa seluruh dokumen yang diajukan sah dan sesuai akta yang sebenarnya (bermaterai). <p>B. Persyaratan Calon Orang Tua Angkat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Umur minimal 30 tahun dan maksimal 50 tahun berdasarkan bukti identitas diri yang sah (akta kelahiran, atau bukti lainnya); • Telah menikah sekurang-kurangnya 5 tahun yang dibuktikan dengan Surat Nikah atau Akta Perkawinan; • Belum mempunyai Anak atau hanya mempunyai seorang anak; • Tidak mungkin mempunyai anak yang dibuktikan oleh Dokter Ahli Kandungan dari Rumah Sakit Pemerintah; • Se-Agama dengan anak yang diangkat; • Dalam keadaan mampu ekonomi berdasarkan surat keterangan dari tempatnya bekerja; • Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang dikeluarkan dari kepolisian setempat; • Dalam keadaan sehat jasmani berdasarkan keterangan dari Dokter Pemerintah; • Dalam keadaan sehat mental berdasarkan keterangan Psikologi/Psikiater/Dokter; • Membuat pernyataan tertulis yang menyatakan kesanggupan COTA untuk : <ul style="list-style-type: none"> - Memenuhi kebutuhan jasmani, rohani, dan sosial anak secara wajar; - Tidak melantarkan anak; - Tidak memperlakukan anak secara semena-mena - Memperlakukan anak angkat sama dengan anak kandung. • Telah mengasuh calon anak angkat selama 6 bulan Berdasarkan Surat Keputusan dari Dinas Sosial Kota Sibolga tentang izin pengasuhan anak. • Bagi Orang Tua WNI yang tinggal diluar Negeri mengangkat anak WNI di Indonesia, maka calon orang tua tersebut harus berada di Indonesia selama proses pengangkatan anak tersebut berlangsung.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pemohon mengajukan surat permohonan tertulis kepada Walikota melalui Kepala Dinas Sosial Kota Sibolga dengan dilengkapi persyaratan sesuai ketentuan; • Kepala Dinas Sosial memerintahkan Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial untuk mempelajari surat permohonan agar disesuaikan dengan persyaratan yang telah ditentukan; • Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial beserta Pekerja Sosial melakukan peninjauan dan pemeriksaan lapangan untuk mengetahui apakah memenuhi syarat untuk diberikan surat rekomendasi atau tidak;

		<ul style="list-style-type: none"> • Apabila tidak memenuhi syarat maka disampaikan surat pemberitahuan. Apabila memenuhi syarat, Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial menyusun konsep surat rekomendasi dan menyerahkannya kepada Kepala Dinas untuk ditandatangani; • Konsep surat rekomendasi disampaikan kepada Kepala Dinas melalui Kepala Bidang, Sekretaris Dinas untuk ditandatangani; • Pemohon menerima surat rekomendasi yang telah ditandatangani oleh Kepala Dinas Sosial; • Pemohon mengisi formulir Survei Kepuasan Masyarakat setelah selesai memperoleh layanan.
4.	Jangka waktu penyelesaian	7 hari kerja (tergantung pelaksanaan peninjauan dan pemeriksaan lapangan)
5.	Biaya/tarif	Rp. 0,- (Tidak Dipungut Biaya/Gratis)
6.	Produk pelayanan	Surat Rekomendasi Pengangkatan Anak
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Perangkat Elektronik (Komputer dan Printer) • ATK • Meja, kursi dan lemari • Arus listrik
8.	Kompetensi Pelaksana	Petugas meliputi yaitu 1 orang dinas, 1 orang Kepala Bidang, 1 orang Kepala Seksi, 1 orang Pekerja Sosial
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung
10.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> • Datang langsung ke Dinas Sosial Kota Sibolga dan menyampaikan pengaduan kepada Petugas Pengelola Layanan Pengaduan. • Menyampaikan pengaduan secara tertulis melalui Kotak Saran dan Pengaduan atau secara online melalui email dinsossibolga@yahoo.com.
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas pada loket pelayanan 1 orang. • Petugas administrasi pada Dinas 2 orang. • Pejabat struktural 3 orang. • Pekerja Sosial 1 orang
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan waktu pelayanan; • Kenyamanan saat pelayanan ; • Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Dinas Sosial Kota Sibolga menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; • Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal; • Tersimpannya dokumen dengan baik; • Keselamatan diutamakan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. • Adanya CCTV.
14.	Evaluasi kinerja	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat

	Pelaksana	(SKM) serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala; <ul style="list-style-type: none">• Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana.
--	-----------	---

12. STANDAR PELAYANAN PEMBERIAN DANA SANTUNAN KEMATIAN BAGI WARGA KOTA SIBOLGA

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Peraturan Daerah Kota Sibolga Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Sibolga Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pemberian Santunan Kematian Bagi Warga Kota Sibolga.
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Bagi orang yang pada saat meninggal dunia telah berumur 17 Tahun atau telah diwajibkan memiliki KTP :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surat keterangan meninggal dunia dari Lurah setempat; - Fotokopi KTP orang yang meninggal dunia (KTP Kota Sibolga); - Fotokopi KK ahli waris/keluarga yang meninggal dunia; - Fotocopi buku tabungan ahli waris. <p>Bagi orang yang pada saat meninggal dunia masih berumur dibawah 17 Tahun atau belum diwajibkan memiliki KTP :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surat keterangan meninggal dunia dari Lurah setempat; - Akta kelahiran orang yang meninggal dunia atau asli surat kelahiran orang yang meninggal dunia; - Fotokopi KK dan KTP orangtua yang meninggal dunia; - Fotokopi Surat Nikah orangtua yang meninggal dunia; - Fotokopi KK/surat keterangan Lurah; - Fotokopi buku tabungan ahli waris.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pemohon mengajukan permohonan santunan kematian beserta kelengkapan berkas kepada Lurah. • Lurah menyampaikan berkas permohonan kepada Camat dan Camat meneruskan berkas permohonan kepada Dinas Sosial Kota Sibolga; • Operator mengetik dan mencetak konsep Nota Dinas permohonan persetujuan pencairan dana kepada Wali Kota Sibolga dan menyerahkan kepada Kepala Seksi untuk diperiksa lebih lanjut dan diparaf serta diteruskan secara berjenjang ke Kepala Bidang, Sekretaris dan Kepala Dinas untuk ditandatangani; • Nota Dinas yang telah ditandatangani Kepala Dinas dikirimkan kepada Wali Kota Sibolga untuk proses persetujuan. • Nota Dinas yang telah disetujui ditindaklanjuti dengan proses pencairan dana oleh Bendahara Dinas Sosial; • Bendahara Dinas Sosial Kota Sibolga melalui PT. Bank Sumut Cabang Sibolga melakukan pencairan dana ke rekening pemohon.


4.	Jangka waktu penyelesaian	14 hari kerja (tergantung pada anggaran yang tersedia pada Dinas Sosial Kota Sibolga dan turunnya Nota Dinas Permohonan Pencairan Dana)
5.	Biaya/tarif	Rp. 0,- (Tidak Dipungut Biaya/Gratis)
6.	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Bagi yang meninggal dunia karena sakit, usia lanjut, kecelakaan, pembunuhan atau sebab lainnya dengan kategori wajar Rp.1.000.000.- (satu juta rupiah). • Bagi yang meninggal dunia karena bencana alam Rp.2.000.000.- (dua juta rupiah).
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Perangkat Elektronik (Komputer dan Printer) • ATK • Meja, kursi dan lemari • Arus listrik
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; • Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; • Disiplin dan taat waktu pelayanan.
9.	Pengawasan internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang, Sekretaris, sampai Kepala Dinas.
10.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> • Datang langsung ke Dinas Sosial Kota Sibolga dan menyampaikan pengaduan kepada Petugas Pengelola Layanan Pengaduan. • Menyampaikan pengaduan secara tertulis melalui Kotak Saran dan Pengaduan atau secara online melalui email dinsossibolga@yahoo.com.
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas administrasi pada Dinas 3 orang. • Pejabat struktural 3 orang.
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); • Adanya Kode Etik Pegawai; • Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Dinas Sosial Kota Sibolga menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; • Tersimpannya dokumen dengan baik; • Bantuan uang diberikan secara non tunai atau ditransfer ke rekening Pemohon. • Keselamatan diutamakan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. • Adanya CCTV.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; • Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

13. STANDAR PELAYANAN PEMBERIAN BANTUAN SOSIAL BAGI KORBAN BENCANA ALAM DAN NON ALAM

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Undang-undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana; • Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; • Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana; • Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2008 tentang Pendanaan dan Pengelolaan Bantuan Bencana; • Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; • Peraturan Daerah Kota Sibolga Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pemberian Bantuan Sosial Bagi Korban Bencana Alam.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pada kesempatan pertama Lurah menyampaikan laporan kejadian bencana kepada Dinas Sosial Kota Sibolga melalui telepon; • Surat dari Kelurahan berisikan laporan kejadian bencana, jumlah yang terdampak dan foto kejadian; <ul style="list-style-type: none"> - Fotokopi KK; - Fotokopi KTP; - Fotokopi buku tabungan.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Dinas Sosial menerima laporan kejadian bencana dari Lurah; • Setelah menerima laporan, Kepala Dinas memerintahkan Kepala Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial bersama Tagana untuk melakukan peninjauan ke lapangan dalam rangka penanggulangan bencana dan verifikasi laporan dari Lurah; • Nota Dinas yang telah ditandatangani Kepala Dinas dikirimkan kepada Wali Kota Sibolga untuk proses persetujuan. • Dinas Sosial memberikan bantuan tanggap darurat berupa bantuan sembako; • Apabila di lokasi bencana dibuat tenda penampungan bagi pengungsi, maka Dinas Sosial memberikan bantuan makanan selama 3 hari dan dapat diperpanjang apabila diperlukan; • Dinas Sosial memberikan bantuan sosial tanggap darurat berupa sembako kepada korban bencana; • Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial memproses surat permohonan rekomendasi dari BPBD untuk pencairan bantuan sosial berupa uang kepada korban bencana; • Setelah rekomendasi dari BPBD diterima, Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial memproses Nota Dinas Pencairan Bantuan Sosial Uang dan Keputusan Wali Kota tentang Penerima Bantuan Sosial;

		<ul style="list-style-type: none"> • Nota Dinas yang telah disetujui ditindaklanjuti dengan proses pencairan dana oleh Bendahara Dinas Sosial; • Bendahara Dinas Sosial Kota Sibolga melalui PT. Bank Sumut Cabang Sibolga melakukan pencairan dana ke rekening korban bencana.
4.	Jangka waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> • Bantuan permakanaan bagi yang tinggal di tenda pengungsi diberikan hari itu juga selama 3 hari dan dapat diperpanjang apabila diperlukan; • Bantuan sosial sembako diberikan tergantung pada penganggaran dan proses penyelesaian pencairan dana; • Bantuan sosial uang diberikan tergantung pada penganggaran dan proses penyelesaian pencairan dana.
5.	Biaya/tarif	Rp. 0,- (Tidak Dipungut Biaya/Gratis)
6.	Produk pelayanan	<p>a. Bantuan Permakanan apabila membuat Tenda Pengungsi ;</p> <p>b. Bantuan Sosial Tanggap Darurat berupa sembako;</p> <p>c. Bantuan Sosial berupa uang, kategori :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rusak ringan untuk jumlah kerugian korban yang ditaksir paling banyak sebesar Rp.15.000.000.- (lima belas juta rupiah), jumlah bantuan yang diberikan paling sedikit Rp.500.000,- (lima ratus ribu rupiah) dan paling banyak Rp.1.000.000.- (satu juta rupiah); • Rusak sedang untuk jumlah kerugian korban yang ditaksir mulai dari Rp.15.000.000.- (lima belas juta rupiah sampai dengan Rp.30.000.000.- (tiga puluh juta rupiah), jumlah bantuan sebesar paling sedikit Rp.1.500.000,- (satu juta lima ratus ribu rupiah) dan paling banyak Rp.2.000.000.- (dua juta rupiah); • Rusak berat untuk jumlah kerugian korban yang ditaksir lebih dari Rp.30.000.000.- (tiga puluh juta rupiah), jumlah bantuan sebesar paling sedikit Rp.2.500.000,- (dua juta lima ratus ribu rupiah) dan paling banyak Rp.3.500.000.- (tiga juta lima ratus ribu rupiah).
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Perangkat Elektronik (Komputer dan Printer) • ATK • Meja, kursi dan lemari • Arus listrik • Mobil Rescue Tagana • Tenda pengungsi • Kamera
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; • Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; • Disiplin dan taat waktu pelayanan; • Tanggap dan terampil dalam melaksanakan penanggulangan bencana.

9.	Pengawasan internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang, Sekretaris, sampai Kepala Dinas.
10.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> • Datang langsung ke Dinas Sosial Kota Sibolga dan menyampaikan pengaduan kepada Petugas Pengelola Layanan Pengaduan. • Menyampaikan pengaduan secara tertulis melalui Kotak Saran dan Pengaduan atau secara online melalui email dinsossibolga@yahoo.com.
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas administrasi pada Dinas 3 orang. • Pejabat struktural 3 orang. • Taruna Siaga Bencana (Tagana).
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); • Adanya Kode Etik Pegawai; • Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Dinas Sosial Kota Sibolga menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; • Tersimpannya dokumen dengan baik; • Bantuan uang diberikan secara non tunai atau ditransfer ke rekening Pemohon. • Keselamatan diutamakan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. • Adanya CCTV.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; • Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan



 KEPALA DINAS SOSIAL
 KOTA SIBOLGA,
HASLAN EFENDY, S.Sos, M.M
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19700207 199009 1 001

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA SIBOLGA.
NOMOR : 460/21/2022
TANGGAL : 25 Juli 2022
TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
DINAS SOSIAL KOTA SIBOLGA

MAKLUMAT PELAYANAN DINAS SOSIAL KOTA SIBOLGA

DENGAN INI KAMI SEGENAP JAJARAN DINAS SOSIAL KOTA SIBOLGA MENYATAKAN :

1. SIAP BEKERJA DENGAN SUNGGUH-SUNGGUH UNTUK MELAYANI MASYARAKAT DENGAN HATI YANG TULUS;
2. SANGGUP UNTUK MELAKSANAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN;
3. SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN KEWAJIBAN DAN AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS;
4. BERSEDIA UNTUK MENERIMA SANKSI DAN/ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR.

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA SIBOLGA,

HASLAN EFENDY, S.Sos, M.M
Pembina Utama Muda
NIP. 19700207 199009 1 001

