



PEMERINTAH KOTA PEMATANGSIANTAR
**DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK**

Jalan Dahlia No. 4 Kelurahan Bukit Sofa, Kecamatan Siantar Sitalasari, Pematangsiantar

dinsos.pematangsiantar.go.id

dinsosp3apsiantar@gmail.com

[dinsos pem siantar](#)

[dinsos.pem.siantar](#)

08136223323

21137

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK KOTA PEMATANGSIANTAR
NOMOR : 011/000.8.3.4/0082 /I-2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA PEMATANGSIANTAR TAHUN 2024

KEPALA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN
ANAK KOTA PEMATANGSIANTAR,

- Menimbang :
- Bahwa untuk melaksanakan amanah Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 20 yang menyatakan setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
 - bahwa untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat, maka perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan;
 - bahwa untuk memenuhi pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pematangsiantar tentang standar pelayanan pada Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pematangsiantar.
- Mengingat :
- Undang-Undang Darurat Nomor 8 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota-kota Besar Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1092);
 - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3058);

3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1986 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pematangsiantar dan Kabupaten Daerah Tingkat II Simalungun;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
10. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 131.12-3233 Tahun 2017 tentang Pengangkatan Wali Kota dan Pemberhentian Wakil Wali Kota Pematang Siantar Provinsi Sumatera Utara;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

12. Peraturan Daerah Kota Pematangsiantar Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Pematang Siantar;
13. Peraturan Daerah Kota Pematangsiantar Nomor 5 Tahun 2020 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2021;
14. Peraturan Wali Kota Pematang Siantar Nomor 29 Tahun 2022 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023;
15. Peraturan Walikota Pematang Siantar Nomor 27 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Pematang Siantar.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Menetapkan standar pelayanan pada Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pematangsiantar, sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan;
- KEDUA** : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu meliputi:
1. Pelayanan pengelolaan Kartu Indonesia Sehat (KIS);
 2. Pelayanan penerbitan rekomendasi Kartu Indonesia Pintar (KIP);
 3. Pelayanan rekomendasi izin operasional Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA);
 4. Pelayanan penanganan rehabilitasi sosial dasar penyandang disabilitas terlantar, anak terlantar, lanjut usia terlantar, gelandangan dan pengemis diluar panti;
 5. Pelayanan pengaduan bantuan sosial pangan;
 6. Pelayanan bantuan pengaduan bantuan sosial program keluarga harapan (PKH);
 7. Pelayanan pengaduan kekerasan terhadap Perempuan dan anak;
 8. Pelayanan pengaduan KDRT.
- KETIGA** : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum kedua wajib dilaksanakan penyelenggara/pelaksana pelayanan yang merupakan penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat di terbitkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Kota Pematangsiantar Tahun Anggaran 2024 pada Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pematangsiantar;

KELIMA : Keputusan kepala dinas ini mulai berlaku sejak tanggal di tetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan di adakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pematangsiantar
Pada tanggal 05 Januari 2024
KEPALA DINAS



PARDOMUAN NASUTION, SS, M.SP
PEMBINA TK.I
NIP. 19810702 200604 1 005

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
 PERLINDUNGAN ANAK KOTA PEMATANGSIANTAR

NOMOR : 011/000.8.3.4/5002/I-2024
 TANGGAL : 10 Januari 2024
 TENTANG : STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL
 PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
 PERLINDUNGAN ANAK KOTA PEMATANGSIANTAR

1. STANDAR PELAYANAN PENGURUSAN KARTU INDONESIA SEHAT (KIS)

| NO | UNSUR | STANDAR PELAYANAN |
|----|--------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | a. UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional b. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan pemerintah No. 101 Tahun 2012 tentang Penerimaan Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan d. Peraturan Presiden No. 64 Tahun 2020 tentang Jaminan Kesehatan e. Pemensos No. 21 Tahun 2019 tentang Tata Cara Perubahan Data Penerimaan Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan f. Keputusan sosial No. 146/Huk/2013 tentang Penetapan Kriteria dan Pendataan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu g. Peraturan wali kota No. 27 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Pematangsiantar. |
| 2. | Persyaratan pelayanan | 1. SKTM dari Kelurahan 2. Fotocopy Kartu Keluarga 3. Fotocopy KTP Suami/Istri |
| 3. | Sistem, mekanisme dan prosedur | 1. Petugas Dinas Sosial P3A menginput nama-nama peserta BPJS. 2. Pengusulan nama-nama peserta BPJS kesehatan ke Dinas kesehatan |

| | | |
|-----|---|---|
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 2 (dua) hari |
| 5. | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya/gratis |
| 6. | Produk pelayanan | Rekomendasi BPJS/KIS |
| 7. | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas | Buku tamu dan alat tulis |
| 8. | Kompetensi pelaksana | Cakap dan mampu |
| 9. | Pengawasan internal dd | Berkala |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 1. Nomor Contact : 0813 6223 3323 2. Website : dinsos.pematangsiantar.go.id 3. Email : dinsosp3asiantar@gmail.com 4. Facebook : Dinsos Pem Siantar 5. Instagram : dinsos.pem.siantar 6. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 202.159.112.72/sikemas 7. Pengaduan Online : SP4N Lapor |
| 11. | Jumlah Pelaksana | 1 (satu) Orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Mudah, Tepat Waktu, dan Tepat Sasaran |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | Satpam dan CCTV |
| 14. | Evaluasi Kerja | Monitoring dan Pembinaan |

2. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI KIP

| NO | UNSUR | STANDAR PELAYANAN |
|----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | a. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. b. Peraturan Sekjen Kemendikbudristek Nomor 14 Tahun 2022 tentang petunjuk pelaksanaan program Indonesia Pintar Pendidikan Dasar dan Menengah. c. Peraturan Wali Kota No. 27 Tahun 2022 tentang susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Pematangsiantar. |

| | | |
|-----|--|---|
| 2. | Persyaratan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. SKTM dari Kelurahan 2. Surat keterangan dari sekolah yang menyatakan bahwa anak tersebut sekolah ditempat dia berada 3. Fotocopy Kartu Keluarga 4. Fotocopy KTP Suami/Istri |
| 3. | Sistem Mekanisme dan Prosuder | <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima berkas dari masyarakat. 2. Petugas membuat surat rekomendasi keterangan tidak mampu untuk Kartu Indonesia Pintar (KIP). 3. Petugas memberikan rekomendasi surat Keterangan tidak mampu Kartu Indonesia Pintar (KIP) kepada pemohon. |
| 4. | Jangka Waktu Penyelesaian | 2 (dua) hari |
| 5. | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya / gratis |
| 6. | Produk pelayanan | Rekomendasi KIP |
| 7. | Sarana, Prasana dan/atau Fasilitas | Buku tamu dan alat tulis |
| 8. | Kompetensi Pelaksanaan | Cakap dan Mampu |
| 9. | Pengawasan Internal | Berkala |
| 10. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Contact : 0813 6223 3323 2. Website : dinsos.pematangsiantar.go.id 3. Email : dinsosp3asiantar@gmail.com 4. Facebook : Dinsos Pem Siantar 5. Instagram : dinsos.pem.siantar 6. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 202.159.112.72/sikemas 7. Pengaduan Online : SP4N Lapor |
| 11. | Jumlah Pelaksana | 1 (satu) Orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Mudah, Tepat Waktu, dan Tepat Sasaran |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Kesekamatan | Satpam dan CCTV |
| 14. | Evaluasi Kerja | Monitoring dan Pembinaan |

3. STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI IZIN OPERASIONAL LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL ANAK (LKSA)

| NO | UNSUR | STANDAR PELAYANAN |
|----|------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. UU No. 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Sosial. b. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. c. Keputusan Menteri Sosial No. 40/Huk/Kep/X/1980 tentang Organisasi Sosial. d. Peraturan Menteri Sosial No. 13 Tahun 1981 tentang Organisasi yang dapat menyelenggarakan usaha. e. Peraturan Wali Kota No 27 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Pematangsiantar. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan. 2. Fotocopy Akta Notaris Pendirian LKSA. 3. Profil LKSA (Visi, Misi, AD/ART dan Kegiatan nyata). 4. Susunan Kepengurusan/Sturktur Organisasi. 5. Fotocopy Surat Keterangan Domisili 6. Fotocopy NPWP LKSA. 7. Fotocopy Rekening Tabungan LKSA. 8. Fotocopy Ketua LKSA. 9. Fotocopy berwarna Ketua dan Lembaga Uk. 4x6 sebanyak 4 lembar. 10. Laporan LKSA 1 (satu) tahun terakhir. 11. Daftar anak Asuh. |
| 3. | Sistem, Mekanis dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> 1. Permohonan Proposal pengajuan rekomendasi izin operasional kepada kepala dinas sosial P3A. 2. Proposal diagendakan dan dibuat lembar disposisi oleh petugas untuk disampaikan ke kepala Dinas. 3. Kepala Dinas mendisposisi proposal ke kepala Bidang Rehabilitasi Sosial dan Pemberdayaan Sosial. 4. Petugas melakukan sistem pengendalian interen (SPI). |

| | | |
|-----|---|--|
| | | <p>5. Jika hasil SPI memenuhi syarat dilanjutkan ke Kepala Dinas, jika tidak dikembalikan ke pemohon.</p> <p>6. Kepala Dinas meneliti kembali hasil SPI dan jika dianggap layak maka akan diterbitkan izin operasioanal LKSA.</p> |
| 4. | Jangka Waktu Penyelesaian | 7 (tujuh) hari |
| 5. | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya/gratis |
| 6. | Produk pelayanan | KIS |
| 7. | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas | Buku tamu alat tulis |
| 8. | Kompetensi pelaksana | Cakap dan mampu |
| 9. | Pengawasan internal dd | Berkala |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <p>1. Nomor Contact : 0813 6223 3323</p> <p>2. Website : dinsos.pematangsiantar.go.id</p> <p>3. Email : dinsosp3asiantar@gmail.com</p> <p>4. Facebook : Dinsos Pem Siantar</p> <p>5. Instagram : dinsos.pem.siantar</p> <p>6. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 202.159.112.72/sikemas</p> <p>7. Pengaduan Online : SP4N Lapor</p> |
| 11. | Jumlah Pelaksana | 1 (satu) Orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Mudah, Tepat Waktu, dan Tepat Sasaran |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | Satpam dan CCTV |
| 14. | Evaluasi Kerja | Monitoring dan Pembinaan |

4. STANDAR PELAYANAN PENANGANAN REHABILITAS SOSIAL, DASAR PENYENDANG DISABILITAS TERLANTAR, ANAK TERLANTAR, LANJUT USIA TERLANTAR, GELANDANGAN DAN PENGEMIS DILUAR PANTI

| NO | UNSUR | STANDAR PELAYANAN |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <p>a. UU No. 23 Tahun 2022 tentang perlindungan anak.</p> <p>b. UU No. 11 Tahun 2009 tentang kesejahteraan sosial.</p> |

| | | |
|-----|---|--|
| | | <p>c. UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.</p> <p>d. Peraturan menteri Sosial No. 5 Tahun 2017 tentang standar rehabilitas sosial dengan pendekatan profesi pekerja sosial.</p> <p>e. Peraturan Wali Kota No. 27 Tahun 2022 tentang susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja perangkat daerah Kota Pematangsiantar.</p> |
| 2. | Persyaratan pelayanan | <p>1. Laporan masyarakat.</p> <p>2. Diantar masyarakat/Kepolisian/Satpol PP, Babinsa/Babinkamtibmas atau dijemput oleh petugas dari Dinas Sosial P3A.</p> |
| 3. | Sistem, mekanisme dan prosedur | <p>1. Laporan masyarakat kelurahan.</p> <p>2. Pendataan.</p> <p>3. Di asesment oleh pekerja sosial.</p> <p>4. Penampungan sementara/rumah singgah untuk dilakukan pembinaan/bimbingan.</p> <p>5. Layanan dan rujukan kesehatan.</p> <p>6. Pengantaran/pengulangan kepihak keluarga.</p> |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 7 (tujuh) hari |
| 5. | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya/gratis |
| 6. | Produk pelayanan | Pendampingan/penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) |
| 7. | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas | Buku tamu dan alat tulis |
| 8. | Kompetensi pelaksana | Cakap dan mampu |
| 9. | Pengawasan internal dd | Berkala |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <p>1. Nomor Contact : 0813 6223 3323</p> <p>2. Website : dinsos.pematangsiantar.go.id</p> <p>3. Email : dinsosp3asiantar@gmail.com</p> <p>4. Facebook : Dinsos Pem Siantar</p> <p>5. Instagram : dinsos.pem.siantar</p> <p>6. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 202.159.112.72/sikemas</p> |

| | | |
|-----|----------------------------------|---------------------------------------|
| | | 7. Pengaduan Online : SP4N Lapor |
| 11. | Jumlah Pelaksana | 1 (satu) Orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Mudah, Tepat Waktu, dan Tepat Sasaran |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | Satpam dan CCTV |
| 14. | Evaluasi Kerja | Monitoring dan Pembinaan |

5. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN BANTUAN SOSIAL PANGAN

| NO | UNSUR | STANDAR PELAYANAN |
|----|--------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. UU No. 23 Tahun 2022 tentang perlindungan anak b. UU No. 11 Tahun 2009 tentang kesejahteraan sosial c. Peraturan menteri Sosial No. 5 Tahun 2021 tentang pelaksanaan program sembako d. Peraturan Wali Kota No. 27 Tahun 2022 tentang susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja perangkat daerah Kota Pematangsiantar |
| 2. | Persyaratan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) 2. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) |
| 3. | Sistem mekanisme dan prosedur | <ul style="list-style-type: none"> 1. Penerimaan pengaduan 2. Pengecekan data oleh operator Siks-Ng 3. Menyampaikan laporan ke operatis Siks-Ng Kelurahan dan Kemensos melalui aplikasi |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 7 (tiga puluh) hari |
| 5. | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya/gratis |
| 6. | Produk pelayanan | Pengusulan ulang bantuan sosial pangan bagi yang memenuhi syarat |
| 7. | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas | Buku tamu dan alat tulis |
| 8. | Kompetensi pelaksana | Cakap dan mampu |

| | | |
|-----|---|---|
| 9. | Pengawasan internal dd | Berkala |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Contact : 0813 6223 3323 2. : dinsos.pematangsiantar.go.id 3. Email : dinsosp3asiantar@gmail.com 4. Facebook : Dinsos Pem Siantar 5. Instagram : dinsos.pem.siantar 6. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 202.159.112.72/sikemas 7. Pengaduan Online : SP4N Lapor |
| 11. | Jumlah Pelaksana | 1 (satu) Orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Mudah, Tepat Waktu, dan Tepat Sasaran |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | Satpam dan CCTV |
| 14. | Evaluasi Kerja | Monitoring dan Pembinaan |

6. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN BANTUAN SOSIAL PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH)

| NO | UNSUR | STANDAR PELAYANAN |
|----|-------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> a. UU No. 40 Tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional. b. UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. c. Peraturan Menteri sosial No. 1 Tahun 2018 tentang program keluarga harapan d. Peraturan Wali kota No. 27 Tahun 2022 tentang susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja perangkat daerah Kota Pematangsiantar. |
| 2. | Persyaratan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy Kelurga Sejahter (KKS) 2. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) 3. Kartu Tanda Penduduk (KTP) |
| 3. | Sistem mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Penerimaan pengaduan 2. Saldo nol maka akan dikomunkasikan ke Kemensos dan himpunan bank negara (Himbara) |

| | | |
|-----|---|---|
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 30 (tiga puluh) hari |
| 5. | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya/gratis |
| 6. | Produk pelayanan | Tindak lanjut ke Kelurahan, Kemensos dan himpunan bank negara (Himbara) |
| 7. | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas | Buku tamu dan alat tulis |
| 8. | Kompetensi pelaksana | Cakap dan mampu |
| 9. | Pengawasan internal dd | Berkala |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 1. Nomor Contact : 0813 6223 3323 2. Website : dinsos.pematangsiantar.go.id 3. Email : dinsosp3asiantar@gmail.com 4. Facebook : Dinsos Pem Siantar 5. Instagram : dinsos.pem.siantar 6. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 202.159.112.72/sikemas 7. Pengaduan Online : SP4N Lapor |
| 11. | Jumlah Pelaksana | 1 (satu) Orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Mudah, Tepat Waktu, dan Tepat Sasaran |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | Satpam dan CCTV |
| 14. | Evaluasi Kerja | Monitoring dan Pembinaan |

7. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN KEKERASAN TERHADAP PEREMPUAN DAN ANAK

| NO | UNSUR | STANDAR PELAYANAN |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | a. UU No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial b. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. UU No. 11 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak d. Peraturan Mahkamah Agung No. 4 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Diversi dalam Sistem Peradilan Pidana Anak |

| | | |
|-----|---|--|
| | | <p>e. Permensos No. 9 Tahun 2015 tentang Pedoman Rehabilitasi Sosial Anak yang berhadapan dengan Hukum</p> <p>f. Peraturan Wali Kota No. 27 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata kerja Perangkat Daerah Kota Pematangsiantar</p> |
| 2. | Persyaratan pelayanan | <p>1. Fotocopy Kartu Keluarga (KK)</p> <p>2. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP)</p> |
| 3. | Sistem mekanisme dan prosedur | <p>1. Penerimaan pengaduan dari masyarakat atau korban, cek lapangan serta mediasi</p> <p>2. Pembuatan BAP dan Mediasi</p> <p>3. Visum</p> <p>4. Pemeriksaan Kelengkapan berkas tuntutan dan Visum</p> <p>5. Pelaksanaan Sidang dan Mediasi serta Vonis</p> |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 42 (empat puluh dua) hari |
| 5. | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya/gratis |
| 6. | Produk pelayanan | Pendampingan terhadap perempuan dan anak yang mengalami kekerasan |
| 7. | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas | Buku Tamu dan alat Tulis |
| 8. | Kompetensi pelaksana | Cakap dan mampu |
| 9. | Pengawasan internal dd | Berkala |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <p>1. Nomor Contact : 0813 6223 3323</p> <p>2. Website : dinsos.pematangsiantar.go.id</p> <p>3. Email : dinsosp3asiantar@gmail.com</p> <p>4. Facebook : Dinsos Pem Siantar</p> <p>5. Instagram : dinsos.pem.siantar</p> <p>6. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 202.159.112.72/sikemas</p> <p>7. Pengaduan Online : SP4N Lapor</p> |
| 11. | Jumlah Pelaksana | 1 (satu) Orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Mudah, Tepat Waktu, dan Tepat Sasaran |

| | | |
|-----|----------------------------------|--------------------------|
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | Satpam dan CCTV |
| 14. | Evaluasi Kerja | Monitoring dan Pembinaan |

8. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN KEKERASAN DALAM RUMAH TANGGA (KDRT)

| NO | UNSUR | STANDAR PELAYANAN |
|----|--------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | a. UU No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial b. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. UU No. 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga d. UU No. 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi Korban e. UU No. 16 Tahun 2011 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak f. Peraturan Wali Kota No. 27 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata kerja Perangkat Daerah Kota Pematangsiantar |
| 2. | Persyaratan pelayanan | 1. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) 2. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) |
| 3. | Sistem mekanisme dan prosedur | 1. Penerimaan pengaduan dari masyarakat atau korban, cek lapangan serta mediasi 2. Pembuatan BAP dan Mediasi 3. Visum 4. Pemeriksaan Kelengkapan berkas Tuntutan dan Visum 5. Pelaksanaan Sidang dan Mediasi serta Vonis |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 42 (empat puluh dua) hari |
| 5. | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya/gratis |
| 6. | Produk pelayanan | Pendampingan kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) |
| 7. | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas | Buku Tamu dan alat Tulis |

| | | |
|-----|---|---|
| 8. | Kompetensi pelaksana | Cakap dan mampu |
| 9. | Pengawasan internal dd | Berkala |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 1. Nomor Contact : 0813 6223 3323 2. Website : dinsos.pematangsiantar.go.id 3. Email : dinsosp3asiantar@gmail.com 4. Facebook : Dinsos Pem Siantar 5. Instagram : dinsos.pem.siantar 6. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 202.159.112.72/sikemas 7. Pengaduan Online : SP4N Lapor |
| 11. | Jumlah Pelaksana | 1 (satu) Orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Mudah, Tepat Waktu, dan Tepat Sasaran |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | Satpam dan CCTV |
| 14. | Evaluasi Kerja | Monitoring dan Pembinaan |



PARDOMUAN NASUTION, SS,
M.SP
PEMBINA TK.I
NIP. 19810702 200604 1 005