



# PEMERINTAH PROVINSI MALUKU UTARA

## DINAS SOSIAL

Jl. Lintas Halmahera Gosale Puncak No. 1  
Telp..(0921) 3129045 Fax.(0921)3129045,3125095- Sofifi  
Email : dinsos.prov.malukuutara@gmail.com

---

### SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI MALUKU UTARA

**NOMOR: 400.9/05.a/KPTS/DINSOS/V/2024**

#### **TENTANG**

#### **PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL PROVINSI MALUKU UTARA**

KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI MALUKU UTARA

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara tentang Standar Pelayanan;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 46 Tahun 1999 tentang Pembentukan Provinsi Maluku Utara, Kabupaten Buru dan Kabupaten Maluku Tenggara Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 174, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3895);
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
  4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang

- Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
  9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
  10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Maluku Utara Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
  11. Peraturan Gubernur Maluku Utara Nomor : 42 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara (Berita Daerah Provinsi Maluku Utara Tahun 2021 Nomor 42).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara meliputi produk/jenis pelayanan :
1. Standar Pelayanan Izin Operasional Panti Asuhan/LKS;
  2. Standar Pelayanan Izin Undian Gratis Berhadiah /Pengumpulan Uang dan Barang;
  3. Standar Pelayanan Rehabilitasi Sosial Disabilitas/OGDJ
  4. Standar Pelayanan Rehabilitasi Sosial Dasar Anak Terlantar di dalam Panti;
  5. Standar Pelayanan Rehabilitasi Sosial Dasar Lanjut Usia Telantar di dalam Panti;
  6. Standar Pelayanan Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK);
  7. Standar Pelayanan Pekerja Sosial Masyarakat (PSM);
  8. Standar Pelayanan Prosedur Pengusulan Gelar Pahlawan Nasional;
  9. Standar Pelayanan Pemulangan Warga Negara Indonesia Migran korban Perdagangan Orang (WNI KPO);
  10. Standar Pelayanan Pemberian Rekomendasi Adopsi Bagi Suami Istri WNI;
  11. Standar Pelayanan Prosedur Fasilitasi Peningkatan Kapasitas Kemampuan Ekonomi Masyarakat/Keluarga;

12. Standar Pelayanan Pengusulan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH)/Rumah Sejahtera Terpadu (RST);
13. Standar Pelayanan Pemberian Bantuan Bagi Korban Bencana Alam dan Sosial;
14. Standar Pelayanan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS);
15. Standar Pelayanan Fasilitasi Pemulangan Warga Negara Migran Korban Tindak Kekerasan dari Titik Debarkasi Provinsi ke Wilayah Kabupaten / Kota Asal.

**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 Provinsi Maluku Utara.

**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 : Sofifi  
Pada Tanggal : 30 Mei 2024

---

Plt. Kepala Dinas Sosial  
Provinsi Maluku Utara



**KASIM, SH**

NIP. 19700712 199401 1 003,-

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI MALUKU UTARA

NOMOR : 400.9/05.a/KPTS/DINSOS/V/2024

TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL  
PROVINSI MALUKU UTARA

1. Standar Pelayanan Izin Operasional Panti Asuhan/LKSA

<i>Service Delivery</i>		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data asuh anak</li> <li>2. Struktur Organisasi</li> <li>3. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah tangga Panti</li> <li>4. Akta Notaris</li> <li>5. Izin Operasional Lembaga bagi yang memperpanjang NPWP</li> </ol>
2	Prosedur / Alur Pelayanan	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyiapkan berkas persyaratan secara lengkap, kemudian mendaftar dan mengajukan permohonan;</li> <li>2. Pemohon menyerahkan berkas kelengkapan Persyaratan Kepada Petugas Front Office Pelayanan Publik;</li> <li>3. Pemeriksaan dan verifikasi berkas pemohon, jika lengkap akan langsung di proses sesuai aturan yang berlaku;</li> <li>4. Pemohon menerima rekomendasi izin Operasional Panti Asuhan</li> </ol> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">PEMOHON MENYIAPKAN BERKAS PERSYARATAN SECARA LENGKAP</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">PEMOHON MENYERAHKAN BERKAS KEPADA FRONT OFFICE PELAYANAN PUBLIK</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">PEMOHON MENERIMA SURAT REKOMENDASI IZIN</div> </div>
3	Waktu Pelayanan	: 5 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	: Gratis
5	Produk	: Surat Izin Operasional Panti Asuhan
6	Pengelolaan Pengaduan	: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara</li> <li>b. Tertulis disampaikan kepada Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara Atau surat yg dialamatkan ke Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara Jl. Lintas Halmahera Gosale Puncak No. 1 Sofifi.</li> </ol>

		<p>c. Whatsapp :</p> <p>e. Telepon/Fax : (0921) 3129045 Fax. (0921) 3129045</p> <p>d. Email : dinsos.prov.malukuutara@gmail.com</p> <p>e. Facebook : Dinas Sosial Malut</p> <p>f. Instagram : dinsos_malut</p>
--	--	--

*Manufacturing*

No.	Komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	<p>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 83, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5235);</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587); sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5657).</p>
8	Sarana dan Prasarana	:	Ruang pelayanan Informasi, Ruang tunggu, Ruang Laktasi, Ruang Pengaduan, Ruang Konsultasi, dan Televisi.
9	Jumlah Pelaksana	:	3 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	<p>a. Cakap</p> <p>b. Memahami tugas dan fungsi jabatan</p> <p>c. Memahami Standar Operasional Prosedur</p> <p>d. Memiliki Kemampuan Mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnya.</p> <p>e. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</p>
11	Pengawasan Internal	:	<p>a. Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>b. Dilakukan secara kontinue</p>

			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	:	a. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon. b. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik di jamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. c. Jaminan kerahasiaan data perusahaan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait.

## 2. Standar Pelayanan Izin Undian Gratis Berhadiah/Pengumpulan Uang dan Barang

<i>Service Delivery</i>		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diajukan oleh lembaga yang berbadan hukum.</li> <li>2. Rekomendasi dari Gubernur/Dinas Sosial Provinsi.</li> <li>3. Melampirkan akta pendirian atau akta notaris.</li> <li>4. Mempunyai susunan pengurus/kepanitiaan.</li> <li>5. Mempunyai Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga.</li> <li>6. Bagi badan yang kegiatannya dibidang usaha perdagangan harus memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan.</li> <li>7. Hadiah-hadiah harus telah tersedia pada saat permohonan izin diajukan atau sebelum jangka waktu penyelenggaraan undian dimulai.</li> <li>8. Hadiah berupa perjalanan wisat harus dapat diuangkan atau dialihkan.</li> <li>9. Surat permohonan izin harus ditangani langsung dan tidak boleh diwakilkan oleh agency yang mengurusnya.</li> <li>10. Untuk penyelenggaraan undian yang berasal dari luar negeri harus diajukan oleh organisasi/badan/perwakilan yang berkedudukan hukum di wilayah NKRI</li> </ol>
2	Prosedur / Alur Pelayanan	: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon menyiapkan berkas persyaratan secara lengkap, kemudian mendaftar dan mengajukan permohonan;</li> <li>• Pemohon menyerahkan berkas kelengkapan Persyaratan Kepada Petugas Front Office Pelayanan Publik;</li> <li>• Berkas pemohon yang memenuhi syarat akan diteruskan kepada kepala dinas untuk di tindak lanjuti.</li> <li>• Berkas pemohon ditindaklanjuti, terbit surat rekomendasi UGB untuk di tandatangi Kepala Dinas Sosial Prov Malut</li> <li>• Surat Rekomendasi Izin (UGB) yang sudah ditandatangani akan diserahkan kepada pemohon setelah penomoran di Tata Usaha</li> </ul> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">PEMOHON MENYIAPKAN BERKAS PERSYARATAN SECARA LENGKAP</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">PEMOHON MENYERAHKAN BERKAS KEPADA FRONT OFFICE PELAYANAN PUBLIK</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">PEMOHON MENERIMA SURAT REKOMENDASI IZIN</div> </div>
3	Waktu Pelayanan	: 7 hari Kerja
4	Biaya/Tarif	: <b>KEWAJIBAN PERMOHONAN IZIN</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyampaikan copy bukti pembayaran dana Kesejahteraan sosial sebesar 10% (sepuluh persen)</li> </ol>

		<p>dari total hadiah.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Badan pengelola Dana Kesejahteraan Sosial.</li> <li>3. Membayar biaya permohonan izin sebesar Rp. 200.000,- (dua ratus ribu rupiah) per periode atau per penarikan per tempat.(PP NO 61 Tahun 2007 tentang PNBP)</li> <li>4. Membayar biaya izin iklan/promosi, l.s.d.6 bulan sebesar Rp. 50.000,-(lima puluh ribu rupiah) atau 6 s.d.12 bulan sebesar Rp,100.000,-(seratus ribu rupiah).(PP no.61 Tahun 2007 tentang PNBP).</li> <li>5. Penyelenggara diwajibkan secara kolektif memungut pajak atas hadiah undian dari pemenang sebesar 25 % (dua puluh lima persen) dari hadiah dan selanjutnya disetorkan ke Kas Negara melalui Bank Pemerintah atau langsung ke Kantor Pelayanan Pajak setempat(PP.No.132 Tahun 2000 tentang Pajak Penehasilan atas hadiah undian).</li> </ol>
5	Produk	: Surat Rekomendasi izin Undian Gratis Berhadiah/Pengumpulan Uang dan Barang
6	Pengelolaan Pengaduan	: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara</li> <li>b. Tertulis disampaikan kepada Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara Atau surat yg dialamatkan ke Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara Jl. Lintas Halmahera Gosale Puncak No. 1 Sofifi.</li> <li>c. Whatsapp :</li> <li>d. Telepon/Fax : (0921) 3129045 Fax. (0921) 3129045</li> <li>e. Email : <a href="mailto:dinsos.prov.malukuutara@gmail.com">dinsos.prov.malukuutara@gmail.com</a></li> <li>f. Facebook : Dinas Sosial Malut</li> <li>g. Instagram : dinsos_malut</li> </ol>
<i>Manufacturing</i>		
No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang No 22 Tahun 1954 tentang Undian.</li> <li>2. Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.</li> <li>3. Undang-undang No 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.</li> <li>4. Peraturan Pemerintah No 132 Tahun 2000 tentang Pajak Penghasilan Atas Hadiah Undian.</li> <li>5. Peraturan Pemerintah No 3 Tahun 2012 tentang Jenis dan Tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak.</li> <li>6. Keputusan Presiden RI No 48 Tahun 1973 tentang Penertiban Penyelenggaraan Undian.</li> <li>7. Keputusan Menteri Sosial RI No 73/HUK/2002 tentang Pelaksanaan Pemberian Izin dan Penyelenggaraan Undian Gratis.</li> <li>8. Peraturan Menteri RI No 13/HUK/2005 tentang Izin</li> </ol>

			Undian.
8	Sarana dan Prasarana	:	Ruang pelayanan Informasi, Ruang tunggu, Ruang Laktasi, Ruang Pengaduan, Ruang Konsultasi, Televisi.
9	Jumlah Pelaksana	:	3 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Cakap</li> <li>b. Memahami tugas dan fungsi jabatan</li> <li>c. Memahami Standar Operasional Prosedur</li> <li>d. Memiliki Kemampuan Mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnya</li> <li>e. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ul>
11	Pengawasan Internal	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan oleh atasan langsung.</li> <li>b. Dilakukan secara kontinue.</li> <li>c. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan.</li> </ul>
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"> <li>a. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon.</li> <li>b. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik di jamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan</li> <li>c. Jaminan kerahasiaan data perusahaan.</li> </ul>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait.

### 3. Standar Pelayanan Rehabilitasi Sosial Dasar Anak Terlantar di dalam Panti

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 34 ayat 1,2,3;</li> <li>2. Undang-undang RI Nomor : 6 Tahun 1974 tentang Kesejahteraan Anak;</li> <li>3. Undang-Undang RI Nomor : 36 Tahun 1990 tentang Ratifikasi Konvensi Hak-hak Anak;</li> <li>4. Undang-Undang RI Nomor: 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia;</li> <li>5. Undang-Undang RI Nomor: 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>6. Undang-Undang RI Nomor: 23 tahun 2002 , Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak;</li> <li>Undang-Undang RI Nomor: 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah RI Nomor: 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM);</li> <li>8. Peraturan Pemerintah RI Nomor: 52 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial;</li> <li>9. Keputusan Menteri Sosial RI Nomor: HUK.3-3-8/239 Tahun 1974 tentang Panti Asuhan;</li> <li>10. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor : 30 Tahun 2011 tentang Standar Nasional Pengasuhan Anak untuk Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak;</li> <li>11. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada SPM bidang Sosial di Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota;</li> <li>12. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 16 Tahun 2019 tentang</li> <li>13. Standar Nasional Rehabilitasi Sosial;</li> </ol>
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Persyaratan Umum</b>            Persyaratan umum rehabilitasi anak terlantar pada UPT.PSPA ditujukan kepada 2 kelompok sasaran sebagai berikut:           <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sasaran Primer               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Anak terlantar mencakup : Yatim miskin, Piatu miskin, yatim piatu miskin; (usia 0-18 th dan belum menikah)</li> <li>2) Anak yang keluarganya dalam waktu relatif lama tidak mampu melaksanakan fungsinya secara wajar;</li> <li>3) Anak yang keluarganya mengalami perpecahan, mengidap penyakit kronis, terpidana korban bencana dan lain-lain.</li> </ol> </li> <li>b. Sasaran Sekunder               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Anak yang dianggap rentan mengalami keterlantaran dan jika tidak ditangani negara anak akan mengalami keterlantaran;</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>

		<p>2) Anak yang memperoleh asuhan UPT. PSPA namun dalam jangka waktu yang relatif terbatas.</p> <p><b>2. Persyaratan Administrasi</b></p> <p>a. Permohonan orang tua/keluarga calon anak asuh kepada Kepala Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara, melampirkan:</p> <p>b. Surat rujukan dari Dinas Sosial Kab/Kota; Laporan Sosial dari Pekerja Sosial professional domisili calon anak asuh;</p>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Dirujuk / dimasukkan sebagai Penerima Manfaat oleh Keluarga, Masyarakat, LSM / organisasi, Lembaga / Instansi Pemerintah maupun Swasta;</p> <p>2. Mendaftarkan langsung ke Dinas Sosial Kabupaten / Kota; ( dengan mengisi Form. Yang disediakan );</p> <p>3. Rekomendasi / Surat Pengantar dari Dinas Sosial Kabupaten / Kota;</p> <p>4. Penjangkauan awal / seleksi awal oleh petugas Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara dan atau petugas UPT. Panti Sosial Pengasuhan Anak (PSPA) untuk memastikan Penerima Manfaat sesuai dengan kriteria dan sasaran yang telah ditentukan;</p> <p>5. Assesmen kepada Calon Penerima Manfaat oleh Pekerja Sosial Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara dan atau UPT. Panti Sosial Pengasuhan Anak (PSPA);</p> <p>6. Nota Dinas / Surat Pengantar dari Kepala Dinas Sosial (Bidang Rehabilitasi Sosial );</p> <p>7. Penempatan Penerima Manfaat untuk mendapatkan Pelayanan Rehabilitasi Sosial Dasar Anak Terlandar Dalam Panti.</p>
4	Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari / Jam Kerja sejak diterbitkannya Surat Nota Dinas / Surat Pengantar Kepala Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara
5	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk Layanan	<p><b>1. Penyediaan Permakanan</b></p> <p>a. Jumlah Anak Terlantar penerima permakanan di dalam panti per tahun;</p> <p>b. Jumlah hari pemberian layanan permakanan dalam 1 (satu) tahun;</p> <p>c. Indenks permakanan perorang perhari; Pengadaan sarana prasarana dapur;</p>

		<p>e. Bantuan permakanan dengan standar biaya sama dengan panti sosial milik pemerintah daerah provinsi;</p> <p><b>2. Penyediaan Sandang</b></p> <p>a. Pembelian pakaian terdiri atas pakaian harian, pakaian melayu/adat, pakaian sekolah, pakaian olah raga dan pakaian dalam;</p> <p>b. Pembelian perlengkapan mandi setiap bulan;</p> <p>c. Pembelian kebutuhan khusus untuk anak perempuan, balita dan yang mengalami bedridden setiap bulannya;</p> <p>d. Pembelian alas kaki ( sandal dan Sepatu) alas tempat tidur secara berkala setiap tahun;</p> <p>e. Perlengkapan ibadah sesuai dengan agama yang dianut anak asuh pertahun.</p> <p><b>3. Penyediaan Asrama</b></p> <p>a. Asrama putra dan asrama putri yang mudah dijangkau;</p> <p>b. Biaya pemeliharaan/perawatan asrama;</p> <p>c. Biaya sarana dan prasarana asrama.</p> <p><b>4. Penyediaan alat pendidikan / sekolah</b></p> <p>a. Pakaian sekolah;</p> <p>b. Tas sekolah;</p> <p>c. Buku-buku tulis, Buku LKS , buku cetak dll.</p> <p>d. Pena, pensil dll.;</p> <p>e. Biaya pendidikan ( sekolah, kursus, les ) per anak /bulan.</p> <p><b>5. Pemberian bimbingan fisik, mental spiritual dan sosial</b></p> <p>a. Pembelian alat peraga;</p> <p>b. Pembelian Alat Tulis Kantor.</p> <p><b>6. Pemberian bimbingan aktifitas hidup sehari-hari</b></p> <p>a. Honor Pekerja Sosial / profesional / Tenaga Kesejahteraan Sosial;</p> <p>b. Pembelian alat peraga;</p> <p>c. Pembelian alat tulis kantor.</p> <p><b>7. Fasilitasi Pembuatan Dokumen Kependudukan</b></p> <p>a. Pembuatan Akta Kelahiran;</p> <p>b. Pembuatan Nomor Induk Kependudukan (NIK)</p> <p>c. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)</p> <p><b>8. Akses ke layanan pendidikan dan kesehatan dasar</b></p> <p>a. Tersedianya mobil operasional;</p> <p>b. Honor juru mudi / supir mobil operasional.</p>
--	--	---

		<p><b>9. Pemberian pelayanan penelusuran keluarga</b></p> <p>a. Biaya perjalanan petugas panti; b. Biaya perjalanan Pekerja Sosial Profesional;</p> <p><b>10. Pemberian pelayanan reunifikasi keluarga</b> Biaya perjalanan atau transport petugas panti / pekerja</p> <p><b>11. Penyediaan perbekalan kesehatan di dalam Poliklinik Panti</b></p> <p>a. Obat umum; b. Tensi meter.</p>
7	Sarana dan Prasarana/Fasilitas lainnya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kantor;</li> <li>2. Asrama;</li> <li>3. Musholla;</li> <li>4. Poliklinik;</li> <li>5. Perpustakaan;</li> <li>6. Ruang Kelas/teori;</li> <li>7. Ruang Aula;</li> <li>8. Ruang Makan;</li> <li>9. Ruang dapur;</li> <li>10. Gudang dan garase;</li> <li>11. Ruang Pekekerja Sosial;</li> <li>12. Rumah jaga;</li> <li>13. Rumah petugas;</li> <li>14. Water Suplay;</li> <li>15. Mobil operasional;</li> <li>16. Sarana dan prasarana olahraga (tenis meja, senam).</li> </ol>
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pejabat Struktural ( Eselon III dan IV ); <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala UPT;</li> <li>b. Kepala Subbag Tata Usaha;</li> <li>c. Kepala Seksi Pelayanan Sosial;</li> <li>d. Kepala Seksi Program dan Advokasi Sosial.</li> </ol> </li> <li>2. Jabatan Fungsional Tertentu ( Pekerja Sosial );</li> <li>3. Jabatan Fungsional Umum;</li> <li>4. Instruktur Bimbingan Fisik (senam);</li> <li>5. Instruktur Bimbingan Sosial;</li> <li>6. Instruktur Bimbingan Psikologi;</li> <li>7. Instruktur keterampilan / ekstrakurikuler;</li> <li>8. Pengasuh anak;</li> <li>9. Satpam;</li> <li>10. Tukang kebun;</li> <li>11. Petugas kebersihan;</li> <li>12. Perawat / paramedis.</li> </ol>
9	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan Saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada :

		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara, Jl. Gonsale Puncak No. 1 Sofifi</li> </ul>
10	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah pelaksana terdiri dari 9 orang dengan rincian sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembina Jasmani dan Mental;</li> <li>2. Pengelola Perlindungan Sosial;</li> <li>3. Pengelola Asrama;</li> <li>4. Pengelola Program dan Kegiatan;</li> <li>5. Pengelola Keuangan;</li> <li>6. Pranata jamuan;</li> <li>7. Pengadministrasi Umum;</li> <li>8. Pengadministrasi Kepegawaian;</li> <li>9. Pengadministrasi Sarana dan Prasarana.</li> </ol>
11	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang berkompeten sesuai dengan bidang tugas dan keahliannya;</li> <li>2. Pekerja Sosial yang bersertifikat;</li> <li>3. SDM yang bekerja berdasarkan system pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP).</li> </ol>
12	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedianya sumber air bersih;</li> <li>2. Didampingi Pengasuh Anak, Pekerja Sosial.</li> <li>3. Tersedianya asrama yang bersih dan layak serta mudah diakses;</li> <li>4. Penjagaan dari Petugas Keamanan (Satpam) Panti.</li> </ol>
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi penerima Standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.</p>

#### 4. Standar Pelayanan Rehabilitasi Sosial Dasar Lanjut Usia Telantar di dalam Panti

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang RI Nomor 13 Tahun 1998 tentang kesejahteraan lanjut usia</li> <li>2. Undang-undang no 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah</li> <li>3. Undang-undang No 11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan sosial</li> <li>4. Undang-undang no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik</li> <li>5. Peraturan Pemerintah 43 tahun 2004 tentang pelaksanaan upaya peningkatan kesejahteraan lanjut usia.</li> <li>6. Keputusan Menteri Sosial No. 22/HUK/1995 tentang Struktur organisasi dan Tata Kerja Panti Sosial.</li> <li>7. Peraturan Menteri Sosial RI no 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelayanan Sosial Lanjut Usia</li> </ol>
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak mempunyai keluarga</li> <li>2. Tidak mendapatkan perawatan dari keluarga</li> <li>3. Umur 60 tahun keatas</li> <li>4. Mengisi Formulir permohonan diketahui Lurah / Kepala Desa Surat Keterangan berbadan sehat dan tidak berpenyakit menular dari Dokter Puskesmas Setempat</li> <li>5. Surat Keterangan tidak mengidap penyakit jiwa dari rumah sakit Daerah.</li> <li>6. Pas Photo ukuran 3 x 4 sebanyak 2 lembar</li> <li>7. Pengiriman diketahui oleh kepala Dinas Sosial setempat.</li> <li>8. Surat Keterangan tidak mampu dari Pemerintahan (Kelurahan / Desa)</li> <li>9. Surat Izin dari Pihak Keluarga/Ahli Waris atau Pihak yang bertanggung jawab.</li> <li>10. Calon Kelayan dapat mengurus diri sendiri</li> <li>11. Bersedia mengikuti peraturan dalam UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Himo-Himo</li> <li>12. Calon kelayan sebelum diterima/disetujui terlebih dahulu dilakukan Home Visit</li> <li>13. Bagi Pemerintah Kabupaten/Kota yang mengirimkan calon</li> <li>14. kelayan dimohonkan untuk menghubungi pihak UPT PSTW Himo-Himo.</li> </ol>

3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dirujuk/dimasukan sebagai penerima manfaat oleh keluarga, masyarakat, LSM/Organisasi Sosial, Lembaga/Instansi Pemerintah Swasta</li> <li>2. Mendaftarkan baik langsung ke Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara atau Ke Dinas Sosial Kabupaten /Kota</li> <li>3. Rekomendasi/ Surat pengantar dari Dinas Kabupaten /Kota</li> <li>4. Penjangkauan Awal/ seleksi awal oleh petugas Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara untuk memastikan lanjut usia sesuai dengan kreteria dan sasaran yang telah ditentukan</li> <li>5. Assesmen kepada calon anak asuh oleh Pekerja Sosial Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara</li> <li>6. Nota Dinas/ Surat pengantar dari Kepala Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara</li> <li>7. Penempatan Lanjut usia untuk mendapatkan pelayanan rehabilitasi sosial dasar lanjut usia terlantar di dalam panti</li> </ol>
4	Waktu Penyelesaian	1 hari jam kerja sejak surat rekomendasi kepala Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara di terima
5	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/ gratis
6		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Dalam Panti <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemenuhan Kebutuhan Sandang</li> <li>b. Pemeliharaan Fisik dan Kesehatan</li> <li>c. Pemenuhan Kebutuhan Formal dan Non Formal</li> </ol> </li> <li>2. Rehabilitasi sosial Lanjut Usia <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Bimbingan Mental Spiritual</li> <li>b. Bimbingan Fisik dan Kesehatan</li> </ol> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Bimbingan Keterampilan</li> <li>d. Bimbingan Sosial Perorangan</li> <li>e. Bimbingan Sosial Kelompok</li> <li>f. Bimbingan Lanjutan</li> <li>g. Bimbingan Keterampilan</li> <li>h. Bimbingan Sosial Perorangan</li> <li>i. Bimbingan Sosial Kelompok</li> <li>j. Bimbingan Lanjutan</li> </ul> <p>3. Monitoring Kegiatan dan perkembangan Lanjut usia akan selalu dipantau/ di monitor oleh Petugas dan seluruh Pegawai UPT. PSTW Himo-Himo Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara, mencakup : tingkah laku, fisik, mental intelektual, spiritual, perkembangan gizi, kesehatan dan lain-lain</p> <p>4. Pencatatan dan Pelaporan Pelaksanaan kegiatan yang berlangsung di UPT. PSTW Himo-Himo Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara, akan dievaluasi secara berkala untuk menghasilkan output yang lebih baik.</p> <p>5. Terminasi Kegiatan Pelayanan dan Bimbingan yang diberikan pada lanjut usia secara berkelanjutan dan sampai lanjut usia yang mendapatkan pembinaan dan pelayanan di UPT PSTW Himo-Himo Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara Meninggal Dunia, untuk mengetahui lanjut usia yang telah di terminasi sehingga informasi dan komunikasi dapat diterima dengan pihak keluarga tentang perkembangan kehidupan Lanjut Usia</p> <p>6. Pola Pelayanan di UPT. PSTW Himo-Himo Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara UPT. Pelayanan Sosial Tresna Werdha Himo-Himo Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara adalah lembaga/ Perwalian Lanjut Usia dalam memenuhi kebutuhan Fisik, Mental Lanjut usia yang menempatkan lanjut usia dalam asrama/wisma (tempat Tinggal) dengan pengasuh dan bimbingan dari pengasuh, dimana pola pelayanannya mencakup beberapa hal sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan Fisik (Pengasramaan, Permakanan, Pakaian dan Lain-lain)</li> <li>b. Pelayanan Keagamaan (bimbingan Rohani, tuntunan ibadah, pengajian dan lain-lain)</li> <li>c. Bimbingan Sosial (Bimbingan Individu/ Kelompok)</li> </ul>
--	--	--

		<p>d. Bimbingan Keterampilan (penyaluran Hobi, bakat mengisi waktu luang)</p> <p>e. Pelayanan Jasmani (olah raga )</p>
7	Sarana dan Prasarana/Fasilitas lainnya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Kepala UPT</li> <li>2. Ruang Kasubbag/Kasi</li> <li>3. Ruang Pelaksana</li> <li>4. Aula Serbaguna</li> <li>5. Aula Keterampilan</li> <li>6. Wisma/ Asrama</li> <li>7. Mushallah</li> <li>8. Poliklinik</li> <li>9. Ruang tamu asrama</li> <li>10. Dapur Umum</li> <li>11. Ruang Tamu Kantor</li> <li>12. Ruang Makan</li> <li>13. Taman</li> <li>14. Pos Satpam</li> <li>15. Garasi</li> <li>16. Rumah Dinas</li> <li>17. Ruang Mandi Mayat</li> <li>18. Gudang</li> <li>19. Kendaraan Dinas</li> <li>20. Kendaraan Operasional</li> <li>21. Computer</li> <li>22. Printer</li> <li>23. Kipas Angin</li> <li>24. Televisi</li> <li>25. AC</li> <li>26. Ruang Rapat</li> <li>27. Tempat Tidur</li> <li>28. Lemari makan</li> <li>29. Kursi tamu</li> <li>30. Dan lain-lain</li> </ol>
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pejabat Struktural (Eselon III dan IV) : Kepala UPT, Kepala Subbag Tata Usaha, Kepala Seksi Pelayanan Sosial, Kepala Seksi Pembinaan Sosial</li> <li>2. Pejabat Fungsional Pekerja Sosial</li> <li>3. Pelaksana Teknis</li> <li>4. Pelaksana Administrasi</li> <li>5. Dokter</li> <li>6. Perawat Lansia</li> <li>7. Psikolog</li> <li>8. Gharim</li> <li>9. Tukang masak</li> <li>10. Tukang cuci</li> <li>11. Pramula lansia</li> </ol>

		<p>12.Tenaga bimbingan mental agama</p> <p>13.Tenaga kebersihan</p> <p>14.Operator computer</p> <p>15.Satpam</p> <p>16.Sopir</p>
9	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan Saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara, Jl. Gonsale Puncak No. 1 Sofifi</li> </ul>
10	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah Pelaksana terdiri dari 10 orang dengan rincian sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengadministrasi kepegawaian</li> <li>2. Pengadministrasi sarana dan prasarana</li> <li>3. Pengadministrasi umum</li> <li>4. Pengelola Keuangan</li> <li>5. Pembina jasmani dan mental</li> <li>6. Pengelola Perlindungan Sosial</li> <li>7. Pranata Jamuan</li> <li>8. Pengelola Pelayanan Rehabilitasi sosial dan Lansia</li> <li>9. Pengadministrasi Layanan Bimbingan dan konseling</li> <li>10. Pengelola program dan kegiatan</li> </ol>
11	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sumber daya manusia yang berkompeten sesuai dengan bidang tugas dan keahliannya.</li> <li>2. Pekerja sosial yang bersertifikat.</li> <li>3. Sumber daya manusia yang bekerja berdasarkan system pelayanan dan standar operasional prosedur.</li> </ol>
12	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedianya sumber air bersih</li> <li>2. Tersedianya ruangan ber AC</li> <li>3. Akses internet yang memadai</li> </ol>
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.</p>

## 5. Standar Pelayanan Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK)

<i>Service Delivery</i>		
No.	Komponen	uraian
1	Persyaratan	<p>: 1. Anggota PSM atau Karang Taruna.            2. Direkrut oleh Dinas Sosial Kota/Kabupaten/Provinsi.            3. Melengkapi persyaratan administrative meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) pasfoto ukuran 4 x 6 dan 3 x 4, masing-masing 2 (dua) lembar;</li> <li>b) fotocopy akte kelahiran/akte kenal lahir 1 (satu) lembar;</li> <li>c) fotocopy Kartu Tanda Penduduk dan kartu keluarga;</li> <li>d) fotocopy ijazah Sarjana Muda/D IV/sederajat yang telah dilegalisir;</li> <li>e) fotocopy Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB) bagi yang memiliki;</li> <li>f) fotocopy Surat Tanda Tamat Pendidikan dan Pelatihan (STTPP) dari lembaga pendidikan dan pelatihan komputer yang telah dilegalisir;</li> <li>g) surat keterangan sehat dari dokter;</li> <li>h) surat keterangan kelakuan baik dari kepolisian;</li> <li>i) surat keterangan bukan PNS atau TNI/Polri dari kepala desa/lurah setempat;</li> <li>j) surat keterangan anggota dari pengurus Ikatan Pekerja Sosial Masyarakat/Karang Taruna/LKS setempat; dan</li> <li>k) surat keterangan aktif dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial sekurang-kurangnya 2 (dua) tahun terakhir dari kepala desa/lurah yang diketahui oleh camat setempat.</li> </ul> <p>4. Seleksi tertulis.            5. Wawancara</p>
2	Prosedur / Alur Pelayanan	<p>: • Pemohon mengajukan surat permohonan beserta Persyaratan Administrasi menjadi TKSK            • Pemohon Menyampaikan Berkas Persyaratan pada Front Office Pelayanan Publik            • Verifikasi persyaratan berkas pemohon oleh Petugas, jika belum lengkap akan dikembalikan dan bila sudah lengkap akan di proses            • Berkas yang memenuhi syarat akan diteruskan kepada kepala dinas untuk di teruskan ke tahap selanjut</p>

			<p>nya</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon Menerima surat Rekomendasi oleh Dinas Sosial Provinsi Maluku dan SK Penetapan Oleh Kemensos RI</li> </ul> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">PEMOHON MENYIAPKAN BERKAS PERSYARATAN SECARA LENGKAP</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">PEMOHON MENYERAHKAN BERKAS KEPADA FRONT OFFICE PELAYANAN PUBLIK</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">PEMOHON MENERIMA SURAT PENETAPAN (SK)</div> </div>
3	Waktu Pelayanan	:	Maksimal 2 bulan (Hari Kerja)
4	Biaya/Tarif	:	Gratis / Tidak ada
5	Produk	:	Sertifikasi TKSK
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<p>a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara</p> <p>b. Tertulis disampaikan kepada Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara Atau surat yg dialamatkan ke Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara Jl. Lintas Halmahera Gosale Puncak No. 1 Sofifi</p> <p>c. Whatsapp :</p> <p>d. Telepon/Fax : (0921) 3129045 Fax. (0921) 3129045</p> <p>e. Email : <a href="mailto:dinsos.prov.malukuutara@gmail.com">dinsos.prov.malukuutara@gmail.com</a></p> <p>f. Facebook : Dinas Sosial Maluku</p> <p>g. Instagram : dinsos_malut</p>
<i>Manufacturing</i>			
No.	Komponen		uraian
7	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU Nomor 11 thn 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan kesejahteraan sosial</li> <li>3. Permensos RI No. 184 Tahun 2011 tentang lembaga kesejahteraan sosial</li> <li>4. Permensos 24 Tahun 2013 tentang Tenaga Kesejahteraan Sosial</li> </ol>

			Kecamatan (TKSK)
8	Sarana dan Prasarana	:	Ruang pelayanan Informasi, Ruang tunggu, Ruang Laktasi, Ruang Pengaduan, Ruang Konsultasi, Televisi.
9	Jumlah Pelaksana	:	3 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Cakap</li> <li>b. Memahami tugas dan fungsi jabatan</li> <li>c. Memahami Standar Operasional Prosedur</li> <li>d. Memiliki Kemampuan Mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnya</li> <li>e. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab</li> </ul>
11	Pengawasan Internal	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>b. Dilakukan secara kontinue</li> <li>c. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan</li> </ul>
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"> <li>a. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon.</li> <li>b. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik di jamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</li> <li>c. Jaminan kerahasiaan data perusahaan.</li> </ul>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait

## 7. Standar Pelayanan Pekerja Sosial Masyarakat (PSM)

<i>Service Delivery</i>		
No.	Komponen	uraian
1	Persyaratan	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sukarelawan untuk menjadi Pekerja Sosial Masyarakat (PSM)</li> <li>2. Melengkapi persyaratan administrasi</li> <li>3. Mengikuti seleksi tertulis dan wawancara</li> <li>4. Sertifikasi PSM</li> </ol>
2	Prosedur / Alur Pelayanan	: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengajukan surat permohonan beserta Persyaratan untuk menjadi Pekerja Sosial Masyarakat (PSM)</li> <li>• Verifikasi persyaratan berkas pemohon oleh Petugas, jika belum lengkap akan dikembalikan dan bila sudah lengkap akan di proses</li> <li>• Berkas pemohon yang memenuhi syarat akan diteruskan kepada kepala Dinas Sosial untuk di teruskan ke tahap selanjut nya</li> <li>• Pemohon yang lulus seleksi akan di tetapkan sebagai Pekerja Sosial Masyarakat (PSM)</li> </ul> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">PEMOHON MENYIAPKAN BERKAS PERSYARATAN SECARA LENGKAP</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">PEMOHON MENYERAHKAN BERKAS KEPADA FRONT OFFICE PELAYANAN PUBLIK</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">PEMOHON REKOMENDASI &amp; SK PENETAPAN PSM</div> </div>
3	Waktu Pelayanan	: Maksimal 2 bulan (Hari Kerja)
4	Biaya/Tarif	: Gratis / Tidak ada
5	Produk	: Perekrutan PSM bersertifikasi
6	Pengelolaan Pengaduan	: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara</li> <li>b. Tertulis disampaikan kepada Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara Atau surat yg dialamatkan ke Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara Jl. Lintas Halmahera Gosale Puncak No. 1 Sofifi</li> </ol>

			<p>c. Whatsapp :</p> <p>e. Telepon/Fax : (0921) 3129045 Fax. (0921) 3129045</p> <p>d. Email : dinsos.prov.malukuutara@gmail.com</p> <p>e. Facebook : Dinas Sosial Malut</p> <p>f. Instagram : dinsos_malut</p>
<i>Manufacturing</i>			
No.	Komponen		uraian
7	Dasar Hukum	:	<p>1. UU Nomor 11 thn 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan kesejahteraan sosial</p> <p>3. Permensos RI No. 184 Tahun 2011 tentang lembaga kesejahteraan sosial</p>
8	Sarana dan Prasarana	:	<p>a. Ruang pelayanan Informasi, Ruang tunggu, Ruang Laktasi, Ruang Pengaduan, Ruang Konsultasi;</p> <p>b. Dan Sarana Prasarana untuk disabilitas Masjid, Tempat Parkir, Televisi;</p>
9	Jumlah Pelaksana	:	3 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	<p>a. Cakap</p> <p>b. Memahami tugas dan fungsi jabatan</p> <p>c. Memahami Standar Operasional Prosedur</p> <p>d. Memiliki Kemampuan Mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnya</p> <p>e. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab</p>
11	Pengawasan Internal	:	<p>a. Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>b. Dilakukan secara kontinue</p> <p>c. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan</p>
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	:	<p>a. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon</p> <p>b. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik di jamin keabsahannya sesuai dengan</p>

			ketentuan peraturan perundang-undangan c. Jaminan kerahasiaan data perusahaan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait.

## 7. Standar Pelayanan Prosedur Pengusulan Gelar Pahlawan Nasional

<i>Service Delivery</i>		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. WNI atau pejuang diwilayah NKRI</li> <li>2. Memiliki Integritas Moral dan Keteladanan.</li> <li>3. Berjasa terhadap bangsa dan Negara.</li> <li>4. Berkelakuan Baik.</li> <li>5. Setia dan tidak mengkhianati berdasarkan putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap.</li> <li>6. Diberikan kepada seseorang yang telah meninggal dunia dan semasa hidupnya pernah memimpin dan melakukan perjuangan bersenjata atau pejuang politik dalam merebut, mempertahankan dan mengisi kemerdekaan.</li> <li>7. Tidak pernah menyerah pada musuh perjuangan.</li> <li>8. Melakukan pengabdian dan perjuangan dalam sepanjang hidupnya.</li> </ol>
2	Prosedur / Alur Pelayanan	<p>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyiapkan berkas persyaratan secara lengkap, kemudian mendaftar dan mengajukan permohonan;</li> <li>2. Pemohon menyerahkan berkas kelengkapan Persyaratan Kepada Petugas Front Office Pelayanan Publik;</li> <li>3. Pemeriksaan dan verifikasi berkas pemohon, jika lengkap akan langsung di proses sesuai aturan yang berlaku;</li> <li>4. Pemohon menerima Tanda Terima</li> </ol> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">PEMOHON MENYIAPKAN BERKAS PERSYARATAN SECARA LENGKAP</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">PEMOHON MENYERAHKAN BERKAS KEPADA FRONT OFFICE PELAYANAN PUBLIK</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">PEMOHON MENERIMA TANDA TERIMA DARI PETUGAS FRONT OFFICE</div> </div>

ALUR & PROSEDUR SESUAI ATURAN YANG BERLAKU :

- Masyarakat mengajukan usulan Calon Pahlawan Nasional yang bersangkutan kepada Bupati / Walikota setempat. Bupati/Walikota mengajukan usulan Calon Pahlawan Nasional yang bersangkutan kepada Gubernur Maluku Utara, melalui Dinas Sosial Provinsi.
- Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara menyerahkan usulan Calon Pahlawan Nasional tersebut kepada Tim Peneliti, Pengkaji Gelar Daerah (TP2GD) untuk diadakan penelitian dan pengkajian (melalui Proses seminar, Diskusi maupun,,Sarasehan).
- Usulan Calon Pahlawan Nasional yang menurut pertimbangan TP2GD dinilai memenuhi kriteria, kemudian diajukan kepada Gubernur yang akan merekomendasikan kepada Menteri Sosial RI.
- Menteri Sosial RI Cq. Direktorat Jenderal Pemberdayaan sosial mengadakan verifikasi kelengkapan administrasi.
- Usulan calon Pahlawan Nasional yang telah memenuhi persyaratan administrasi kemudian diusulkan kepada Tim Peneliti, Pengkaji Gelar Pusat (TP2GP) untuk dilakukan penelitian, pengkajian dan pembahasan.
- Usulan Calon Pahlawan Nasional yang menurut pertimbangan TP2GP dinilai memenuhi kriteria, kemudian oleh Menteri Sosial RI diajukan kepada Presiden RI melalui Dewan Gelar, Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan guna mendapatkan persetujuan Penganugerahan Gelar Pahlawan Nasional sekaligus Tanda Kehormatan lainnya.
- Usulan Calon Pahlawan Nasional yang tidak memenuhi persyaratan dapat diusulkan kembali 1 (satu) kali dan dapat diusulkan kembali minimal 2 (dua) tahun kemudian terhitung mulai tanggal penolakan, sedangkan usulan Calon-Pahlawan Nasional yang ditunda dapat diusulkan kembali dengan

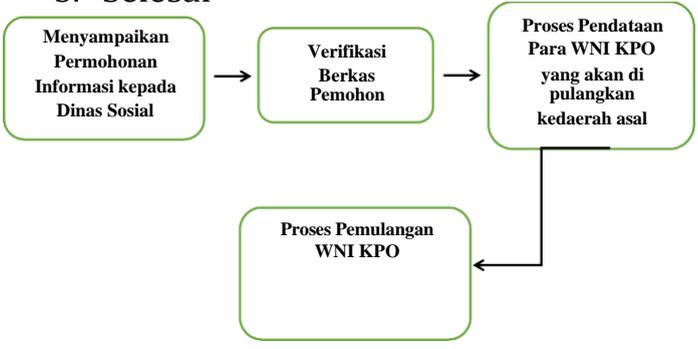
			<p>melengkapi persyaratan yang diminta dan diajukan kembali kepada Menteri.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Upacara penganugerahan Gelar Pahlawan Nasional dilaksanakan oleh Presiden RI menjelang Peringatan Hari Pahlawan pada tanggal 10 November.</li> </ul>
3	Waktu Pelayanan	:	1 Hari (Pelayanan Administrasi)
4	Biaya/Tarif	:	Tidak ada / Gratis
5	Produk	:	Tanda Terima Surat Permohonan
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<p>a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara</p> <p>b. Tertulis disampaikan kepada Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara Atau surat yg dialamatkan ke Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara Jl. Lintas Halmahera Gosale Puncak No. 1 Sofifi</p> <p>c. Whatsapp :</p> <p>d. Telegram</p> <p>e. Telepon/Fax : (0921) 3129045 Fax. (0921) 3129045</p> <p>f. Email : dinsos.prov.malukuutara@gmail.com</p> <p>g. Facebook : Dinas Sosial Malut</p> <p>f. Instagram : dinsos_malut</p>

*Manufacturing*

No.	Komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU Nomor 20 Tahun 2009 tentang Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan (GTK).</li> <li>2. Undang-undang No. 5 Prps Tahun 1964, tentang Pemberian, Penghargaan/Tunjangan kepada Perintis Pergerakan Kebangsaan/Kemerdekaan.</li> <li>3. Undang-Undang No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.</li> <li>4. Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.</li> <li>5. PP Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2009 tentang Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan.</li> <li>6. PP No. 25/2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi sebagai Daerah Otonom.</li> </ol>

8	Sarana dan Prasarana	:	Ruang pelayanan Informasi, Ruang tunggu, Ruang Laktasi, Ruang Pengaduan, Ruang Konsultasi, Televisi;
9	Jumlah Pelaksana	:	3 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	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	:	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	:	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 Perusahaan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait.

8. Standar Pelayanan Pemulangan Warga Negara Indonesia Migran korban Perdagangan Orang (WNI KPO)

Service Delivery		
No.	Komponen	uraian
1	Persyaratan	: Surat pengantar/manifest dari konsulat jendral RI-Kucing
2	Prosedur / Alur Pelayanan	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan surat Deportasi/Repatriasi KJRI Kuching Malaysia kepada kepala Dinas Sosial Provinsi Kalbar</li> <li>2. Berkas Pemohon di verifikasi oleh petugas Dinas Sosial Provinsi Kalbar</li> <li>3. Proses Pendataan Para WNI KPO yang akan di pulangkan ke daerah asal masing-masing</li> <li>4. Pemulangan Para WNI KPO / TKI ke daerah asal masing-masing</li> <li>5. Selesai</li> </ol>  <pre> graph LR     A[Menyampaikan Permohonan Informasi kepada Dinas Sosial] --&gt; B[Verifikasi Berkas Pemohon]     B --&gt; C[Proses Pendataan Para WNI KPO yang akan di pulangkan ke daerah asal]     C --&gt; D[Proses Pemulangan WNI KPO]           </pre>
3	Waktu Pelayanan	: Untuk WNI KPO/ PMI bermasalah dari wilayah Kalbar : jangka waktu pelayanan pemulangan dibutuhkan waktu minimal 2 hari atau lebih tergantung kondisi WNI M KPO dan kejelasan alamat ybs. Untuk WNI KPO/KPO bermasalah dari Luar wilayah Kalbar jangka waktu pelayanan minimal 5 hari tergantung keberangkatan kapal milik PELNI.
4	Biaya/Tarif	: Gratis
5	Produk	: Pemulangan Warga Negara Indonesia Migrankorban Perdagangan Orang (WNI KPO)
6	Pengelolaan Pengaduan	: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara</li> <li>b. Tertulis disampaikan kepada Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara Atau surat yg dialamatkan ke Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara Jl. Lintas Halmahera Gosale Puncak No. 1 Sofifi</li> <li>c. Whatsapp :</li> <li>d. Telepon/Fax : (0921) 3129045 Fax. (0921) 3129045</li> </ol>

- e. Email :  
dinsos.prov.malukuutara@gmail.com
- f. Facebook : Dinas Sosial Malut
- g. Instagram : dinsos\_malut

*Manufacturing*

No.	Komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UU no. 18 thn 2017 ttg perlindungan pekerja migran indonesia (pmi).</li> <li>• Permensos ri no.30 thn 2017 ttg pemulangan wni-m kpo dari negara malaysia ke daerah asal.</li> </ul>
8	Sarana dan Prasarana	:	Ruang pelayanan Informasi, Ruang tunggu, Ruang Laktasi, RuangPengaduan, Ruang Konsultasi, Televisi;
9	Jumlah Pelaksana	:	3 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Cakap</li> <li>b. Memahami tugas dan fungsi jabatan</li> <li>c. Memahami Standar Operasional Prosedur</li> <li>d. Memiliki Kemampuan Mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnya</li> <li>e. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab</li> </ul>
11	Pengawasan Internal	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>b. Dilakukan secara kontinue</li> <li>c. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan</li> </ul>
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"> <li>a. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon</li> <li>b. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik di jamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan</li> <li>c. Jaminan kerahasiaan data perusahaan</li> </ul>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait.

9. Standar Pelayanan Pemberian Rekomendasi Adopsi Bagi Suami Istri WNI

<i>Service Delivery</i>		
No.	Komponen	uraian
1	Persyaratan	<p>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan pengangkatan anak (adopsi)</li> <li>2. Membuat pernyataan tertulis bahwa pengangkatan anak adalah untuk kesejahteraan anak (Materai)</li> <li>3. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dari Polisi, suami istri</li> <li>4. Dalam keadaan sehat jasmani berdasarkan surat dari dokter pemerintah, suami istri</li> <li>5. Dalam keadaan sehat rohani/surat keterangan kesehatan jiwa dari Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Maluku Utara, suami istri</li> <li>6. Surat keterangan dari Dokter Kandungan</li> <li>7. Dalam keadaan mampu ekonomi berdasarkan surat keterangan dari pejabat yang berwenang, serendah-rendahnya Lurah/Kepala Desa setempat, suami istri</li> </ol> <p>Bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS), POLRI dan TNI melampirkan daftar/slip gaji.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Surat keterangan dari pihak keluarga kedua Calon Orang Tua Angkat (COTA)</li> <li>9. 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)</li> <li>10. Akte kelahiran Calon Orang Tua Angkat suami istri</li> <li>11. Surat keterangan kelahiran Calon Anak Angkat (CAA)</li> <li>12. Fotocopy Surat Nikah Calon Orang Tua Angkat (COTA)</li> <li>13. Foto keluarga calon orang tua dan anak angkat</li> <li>14. Laporan Sosial Calon Orang Tua dan Anak Angkat</li> </ol> <p><b>* Dibuat Rangkap 4 (Empat)</b></p>
2	Prosedur / Alur Pelayanan	<p>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyampaikan Permohonan Informasi beserta persyaratan adopsi anak kepada Petugas Front Office;</li> <li>2. Mengisi formulir permohonan informasi sekaligus melengkapi data Diri</li> </ol>

		<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] --&gt; B[Mengisi formulir permohonan informasi sekaligus melengkapi data]     B --&gt; C[Memenuhi syarat akan diproses, tidak memenuhi syarat]     C --&gt; 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 Provinsi Maluku Utara.</p> <p>b. Tertulis disampaikan kepada Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara Atau surat yg dialamatkan ke Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara Jl. Lintas Halmahera Gosale Puncak No. 1 Sofifi</p> <p>c. Whatsapp :</p> <p>e. Telepon/Fax : (0921) 3129045 Fax. (0921) 3129045</p> <p>d. Email : dinsos.prov.malukuutara@gmail.com</p> <p>e. Facebook : Dinas Sosial Malut</p> <p>f. Instagram : dinsos_malut</p>

*Manufacturing*

No.	Komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UU Nomor 11 thn 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.</li> <li>• UU Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak</li> <li>• PP Nomor 15 Tahun 2017 Tentang Pengangkatan Anak</li> <li>• Permensos RI Nomor 110/HUK/2009 Tentang Persyaratan Pengangkatan Anak</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Dirjen Rehabilitasi Sosial Nomor 02 Tahun 2012 tentang Pedoman Teknis Prosedur Pengangkatan Anak.</li> </ul>
8	Sarana dan Prasarana	:	Ruang pelayanan Informasi, Ruang tunggu, Ruang Laktasi, Ruang Pengaduan, Ruang Konsultasi, Televisi.
9	Jumlah Pelaksana	:	3 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Cakap</li> <li>b. Memahami tugas dan fungsi jabatan</li> <li>c. Memahami Standar Operasional Prosedur</li> <li>d. Memiliki Kemampuan Mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnya</li> <li>e. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab</li> </ul>
11	Pengawasan Internal	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>b. Dilakukan secara kontinue</li> <li>c. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan</li> </ul>
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"> <li>a. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon</li> <li>b. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik di jamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan</li> <li>c. Jaminan kerahasiaan data perusahaan</li> </ul>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait.

10. Standar Pelayanan Prosedur Pengusulan Kelompok Usaha Bersama (KUBE)

<i>Service Delivery</i>		
No.	Komponen	uraian
1	Persyaratan	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membentuk Kelompok Usaha Bersama (KUBE)</li> <li>2. Memiliki rencana usaha / pemanfaatan dana bantuan.</li> <li>3. Memiliki rekening dan stempel atas nama kelompok pada bank</li> <li>4. Diusulkan pemerintah Kota/kabupaten melalui Dinas Sosial setempat</li> <li>5. Direkomendasikan oleh Dinas Sosial Provinsi</li> <li>6. Setiap KUBE beranggotakan berjumlah 5 – 10 KK</li> <li>7. Anggota berusia antara 18 – 58 tahun dan sudah berkeluarga</li> <li>8. Rumah tangga miskin yang terdaftar dlm Program Pendataan Perlindungan Sosial (PPLS 2011)</li> <li>9. Rumah tangga miskin yg tidak terdaftar dlm PPLS 2011 tapi masuk dalam criteria fakir miskin dan orang tidak mampu berdasarkan Keputusan Menteri Sosial RI Nomor 148 Tahun 2013 tentang Penetapan Kriteria dan Pendataan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu</li> <li>10. Bukan Pegawai Negeri Sipil (PNS), pensiunan, ABRI</li> <li>11. Memiliki kegiatan social dan Usaha Ekonomi Produktif (UEP).</li> </ol>
2	Prosedur / Alur Pelayanan	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan proposal yang diusulkan ke desa, setelah itu ke kecamatan, kemudian di serahkan kepada Petugas Front Office</li> <li>2. Pemohon akan mendapatkan surat rekomendasi dari Dinas sosial kab/kota,</li> <li>3. Selanjutnya Pemohon akan mendapat rekomendasi dari Gubernur melalui Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara.</li> <li>4. Kemudian Pemohon akan mendapatkan penetapan dari menteri sosial melalui Direktorat Pemberdayaan Fakir Miskin Perdesaan.</li> <li>5. Selesai</li> </ol>

			<pre> graph TD     A[Menyampaikan Permohonan Informasi kepada Petugas Front Office] --&gt; B[Mengisi formulir permohonan informasi sekaligus melengkapi data diri]     B --&gt; C[Memenuhi syarat akan diproses, tidak memenuhi syarat dikembalikan]     C --&gt; D[Informasi diberikan kepada pemohon] </pre>
3	Waktu Pelayanan	:	2 hari Kerja
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk	:	Bantuan stimulant Kelompok Usaha Bersama (KUBE)
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<p>a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara</p> <p>b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara Atau surat yg dialamatkan ke Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara Jl. Lintas Halmahera Gosale Puncak No. 1 Sofifi</p> <p>c. Whatsapp :</p> <p>e. Telepon/Fax : (0921) 3129045 Fax. (0921) 3129045</p> <p>f. Email : <a href="mailto:dinsos.prov.malukuutara@gmail.com">dinsos.prov.malukuutara@gmail.com</a></p> <p>g. Facebook : Dinas Sosial Malut</p> <p>f. Instagram : dinsos_malut</p>
<i>Manufacturing</i>			
No.	Komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No. 11 tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial</li> <li>2. UU No. 13 Tahun 2011 Tentang Penanganan Fakir Miskin</li> <li>3. PP No. 63 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Upaya Penangan Fakir</li> </ol>

			Miskin Melalui Pendekatan Wilayah 5. Keppres No. 15 Tahun 2010 Tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan
8	Sarana dan Prasarana	:	Ruang pelayanan Informasi, Ruang tunggu, Ruang Laktasi, Ruang Pengaduan, Ruang Konsultasi, Televisi.
9	Jumlah Pelaksana	:	3 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	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	:	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	:	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 perusahaan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait.

11. Standar Pelayanan Pengusulan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH)

Service Delivery		
No.	Komponen	uraian
1	Persyaratan	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Calon penerima manfaat merupakan fakir miskin yang terdata dalam DTKS;</li> <li>2. Belum pernah mendapat bantuan RTLH;</li> <li>3. Memiliki KTP dan Kartu Keluarga;</li> <li>4. Memiliki rumah di atas tanah milik sendiri yang dibuktikan dengan Sertifikat tanah, Surat Jual Beli, atau Surat Keterangan Kepemilikan dari pemerintah setempat (Camat/Kades/Lurah).</li> <li>5. Proposal pengajuan RTLH (tidak berkelompok);</li> <li>6. Surat keterangan berdomisili ditandatangani oleh kepala desa dan diketahui oleh camat.</li> <li>7. Surat keterangan tidak mampu (SKTM) bermaterai, ditandatangani oleh kepala desa dan diketahui oleh camat.</li> <li>8. Foto Copy Kartu Tanda Penduduk (KTP).</li> <li>9. Foto Copy Kartu Keluarga (KK).</li> <li>10. Foto Rumah Tidak Layak Huni</li> <li>11. Surat Pengantar dari kepala desa / lurah.</li> </ol>
2	Prosedur / Alur Pelayanan	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan Proposal Rumah Tidak Layak Huni ke Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara.</li> <li>2. Petugas administrasi meregistrasi dan pengecekan kelengkapan persyaratan dan proposal pengajuan RTLH.</li> <li>3. Verifikasi dan Validasi calon penerima bantuan RTLH ke lapangan dilaksanakan oleh kepala bidang beserta staf teknis guna memperoleh informasi terkait keberadaan serta kondisi faktual dari rumah yang diusulkan.</li> <li>4. Melaksanakan sosialisasi / pertemuan dengan calon penerima bantuan RTLH oleh bidang penanganan fakir miskin.</li> <li>5. Pendampingan kepada KPM untuk membuat rekening sesuai bank yang ditunjuk.</li> <li>6. Administrasi penyelesaian berkas proposal calon penerima RTLH dan membuat SK penetapan nama penerima bantuan RTLH.</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	: 7 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	: Gratis

5	Produk	:	Bantuan Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni (RTLH)
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<p>a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara</p> <p>b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara Atau surat yg dialamatkan ke Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara Jl. Lintas Halmahera Gosale Puncak No. 1 Sofifi</p> <p>c. Whatsapp :</p> <p>e. Telepon/Fax : (0921) 3129045 Fax. (0921) 3129045</p> <p>d. Email : <a href="mailto:dinsos.prov.malukuutara@gmail.com">dinsos.prov.malukuutara@gmail.com</a></p> <p>f. Facebook : Dinas Sosial Malut Instagram : dinsos_malut</p>

*Manufacturing*

No.	Komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	<p>1. UU No. 11 tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial</p> <p>2. UU No. 13 Tahun 2011 Tentang Penanganan Fakir Miskin</p> <p>3. PP No. 63 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Upaya Penangan Fakir Miskin Melalui Pendekatan Wilayah</p> <p>4. Keppres No. 15 Tahun 2010 Tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan</p>
8	Sarana dan Prasarana	:	Ruang pelayanan Informasi, Ruang tunggu, Ruang Laktasi, Ruang Pengaduan, Ruang Konsultasi, Televisi.
9	Jumlah Pelaksana	:	3 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	<p>a. Cakap</p> <p>b. Memahami tugas dan fungsi jabatan</p> <p>c. Memahami Standar Operasional Prosedur</p> <p>d. Memiliki Kemampuan Mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnya</p> <p>e. Memiliki etika pelayanan yaitu</p>

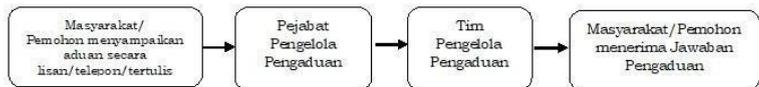
			disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab
11	Pengawasan Internal	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>b. Dilakukan secara kontinue</li> <li>c. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan</li> </ul>
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"> <li>a. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon</li> <li>b. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik di jamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan</li> <li>c. Jaminan kerahasiaan data Perusahaan</li> </ul>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait.

12. Rekomendasi Izin Operasional Yayasan Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)

Service Delivery		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nomor Induk Berusaha (NIB);</li> <li>2. Surat Permohonan, bermaterai Rp. 10.000,-;</li> <li>3. Surat Kuasa bermaterai Rp. 10.000,- (jika dikuasakan);</li> <li>4. Fotokopi KTP Pemohon dan Penerima Kuasa;</li> <li>5. Memiliki AD ART;</li> <li>6. Organisasi sosial yang sudah dibentuk harus disahkan oleh notaris;</li> <li>7. Rekomendasi dari Lurah/Camat setempat sesuai domisili organisasi sosial;</li> <li>8. Rekomendasi dari Kepala Dinas Sosial Kab/Kota;</li> <li>9. Program kerja jangka panjang dan jangka pendek;</li> <li>10. Daftar susunan pengurus dan KTP; dan</li> <li>11. Rekening Bank atas nama Organisasi Sosial.</li> </ol>
2	Prosedur / Alur Pelayanan	: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Menerima berkas dari DPMPTSP;</li> <li>b. Menerima tanda terima berkas;</li> <li>c. Melaksanakan pemeriksaan lapangan Izin Operasional;</li> <li>d. Dinsos menerbitkan rekomendasi;</li> <li>e. DPMPTSP menerima surat rekomendasi.</li> </ol> <pre>                     graph LR                         A[Menerima berkas dari DPMPTSP] --&gt; B[Menerima tanda terima berkas]                         B --&gt; C[Melaksanakan pemeriksaan lapangan Izin Operasional]                         C --&gt; D[Dinsos Menerbitkan rekomendasi]                         D --&gt; E[DPMPTSP menerima surat rekomendasi]                     </pre>
3	Waktu Pelayanan	: 2 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	: Gratis
5	Produk	: Rekomendasi Izin Operasional Yayasan Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)
6	Pengelolaan Pengaduan	: <ol style="list-style-type: none"> <li>A. Pengaduan dapat dilakukan melalui:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> </ol> </li> </ol>

- 2) Tertulis disampaikan kepada Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara;
- 3) SMS/WA : No.
- 4) Telepon : (0921) 3129045 (0921) 3129045
- 5) Faximile : (0921) 3129045
- 6) Email : [dinsos.prov.malukuutara@gmail.com](mailto:dinsos.prov.malukuutara@gmail.com)
- 7) *Online* melalui website SP4N-LAPOR! ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id))

**B. Alur Penanganan Pengaduan :**



**C. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :**

- 1) Pengaduan ringan, memerlukan waktu paling lama 3 Jam;
- 2) Pengaduan sedang, memerlukan waktu paling lama 3 hari;
- 3) Pengaduan berat, memerlukan waktu paling lama 7 hari;
- 4) Pengaduan sangat berat, memerlukan waktu paling lama 14 hari.

*Manufacturing*

No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	: a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal; b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; d. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik; e. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Maluku Utara; f. Peraturan Menteri Sosial Nomor 148 Tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial; g. Peraturan Gubernur Nomor 78 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 11 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan Penerbitan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku Utara;
8	Sarana dan Prasarana	: Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang konsultasi dan, ruang pelayanan untuk disabilitas, Komputer, WIFI publik, dan Televisi.
9	Jumlah Pelaksana	: 6 orang

10	Kompetensi Pelaksana	: a. Memahami tugas dan fungsi jabatan; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); c. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnya; d. Menguasai aplikasi <i>Online Single Submission</i> (OSS); e. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
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	: d. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon e. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik di jamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan f. Jaminan kerahasiaan data perusahaan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	: Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait.

### 13. Standar Pelayanan Pemberian Bantuan Bagi Korban Bencana Alam dan Sosial

a. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery);

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Pemberian Bantuan Bagi Korban Bencana Alam dan Sosial, dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat laporan kejadian dari Dinas Sosial Kabupaten/Kota tentang kejadian bencana alam/Sosial kepada Gubernur Maluku Utara dengan Tembusan kepada Kepala Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara yang sekurang-kurangnya meliputi :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Lokasi kejadian</li> <li>2) Waktu kejadian</li> <li>3) Kronologis kejadian</li> <li>4) Identifikasi korban</li> <li>5) Data kerusakan/kerugian</li> <li>6) Identifikasi kebutuhan logistic</li> </ol> </li> </ol>
2	Sistim, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kejadian bencana alam</li> <li>2. Kepala Dinas Sosial Kabupaten/Kota membuat laporan kejadian secara tertulis kepada Gubernur Maluku Utara dengan Surat Tembusan dan laporan secara lisan kepada Kepala Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara.</li> <li>3. Laporan diteruskan ke Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial, Seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana Alam, Seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana Sosial.</li> <li>4. Dilaksanakan Telaah atas laporan kejadian oleh Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara / Taruna Siaga Bencana (TAGANA)/Pelopor Perdamaian (PORDAM).</li> <li>5. Pemberian bantuan sesuai kebutuhan disertai Berita Acara Serah Terima Barang yang nantinya di terima oleh Korban Bencana Alam/Sosial/Dinas Sosial Kabupaten/Kota</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 1x 24 jam sejak surat laporan kejadian diterima Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya ( <b>gratis</b> )

5	Produk Pelayanan	Bantuan Permakanan dan Logistik Lainnya
6	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang Sendiri di Kantor Dinas Sosial</li> <li>2. Website</li> <li>3. Kotak Pengaduan</li> <li>4. Email :</li> <li>5. Form Suveri Indeks Kepuasan Masyarakat</li> </ol> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek di tempat</li> <li>2. Koordinasi internal</li> <li>3. Koordinasi eksternal</li> <li>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan</li> </ol>

**b. Komponen Standar Pelayanan Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi**

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4723);</li> <li>2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Tambahan Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4737);</li> <li>3) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana;</li> <li>4) Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2008 tentang Pendanaan dan Pengelolaan Bantuan Bencana.</li> <li>5) Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294);</li> <li>6) Peraturan Menteri Sosial Nomor 29 Tahun 2012 tentang Taruna Siaga Bencana;</li> </ol>

		<p>7) Peraturan Menteri Sosial Nomor 22 Tahun 2019 tentang Prosedur dan Mekanisme Penyaluran Cadangan Beras Pemerintah untuk Penanggulangan Keadaan Darurat Bencana dan Kerawanan Pangan Pasca Bencana;</p> <p>8) Peraturan Menteri Sosial Nomor 10 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Sosial Nomor 4 Tahun 2015 tentang Bantuan Langsung Berupa Uang Tunai Bagi Korban Bencana</p> <p>9) Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Pedoman Manajemen Logistik Dan Peralatan Penanggulangan Bencana;</p> <p>10) Peraturan Daerah Provinsi Maluku Utara Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Maluku Utara (Lembaran Daerah Tahun 2016 Nomor 5);</p> <p>11) Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial;</p> <p>12) Peraturan Daerah Nomor 42 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara.</p>
2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas yang berada di Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara :</p> <p>a) Komputer</p> <p>b) Printer</p> <p>c) Alat Tulis dan Kertas HVS</p> <p>d) Buku Register</p> <p>e) Meja</p> <p>f) Kursi</p> <p>g) Almari Dokumen</p> <p>h) Telepon</p> <p>i) Kendaraan Dinas</p> <p>j) Pendingin Udara</p> <p>k) Gudang Logistik</p> <p>l) Posko TAGANA</p> <p>m) Mobil Resque (RTU)</p> <p>n) Mobil Dapur Umum Lapangan (DUM LAP)</p>

		o) Sepeda Motor KLX
3	Kompetensi Pelaksana	a) Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b) Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c) Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Dinas Sosial - Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial dan Pejabat Fungsional Perlindungan Sosial Korban Bencana Alam/Sosial
5	Jumlah Pelaksana	1) Petugas Adminsitasi di Dinas 1 (satu) orang 2) Petugas Logistik di Gudang 1 (satu) orang dan Anggota Tagana 3) Operator Gudang 1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	a) Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) b) Adanya Kode Etik Pegawai; c) Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun. d) Dilayani dengan 3S (Senyum, Salam, Sapa)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a) Bantuan yang diberikan kepada masyarakat layak untuk dikonsumsi dan digunakan; b) Keselamatan dan Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1) Rapat Koordinasi Internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2) Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin minimal 1 Tahun sekali dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.
9	Jam Pelayanan	a) Pelayanan di Posko TAGANA Setiap hari 24 Jam b) Pelayanan di Dinas Sosial : Hari Senin s/d Kamis : 08.00 WIB - 15.00 WIB. Hari Jumat : 08.00 WIB - 14.00 WIB. Istirahat hari Jumat : 11.30 WIB – 13.00 WIB

#### 14. Standar Pelayanan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)

- a. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan **(Service Delivery);**

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) dimaksudkan sebagai referensi penetapan sasaran bagi Program Perlindungan Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan yang diselenggarakan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD), dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organisasi Perangkat Daerah/Instansi atau Lembaga yang memerlukan data yang lebih terperinci daripada data sebaran yang tersedia dapat mengirimkan permintaan secara online melalui surat elektronik dan/atau permintaan dapat disampaikan melalui Surat kepada Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara dengan persyaratan sekurang-kurangnya meliputi :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Penjelasan mengenai program yang akan menggunakan data dari DTKS;</li> <li>2) Surat Pernyataan yang menyatakan bahwa data nama dan alamat dari DTKS hanya akan digunakan untuk keperluan penetapan sasaran Program Perlindungan Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan;</li> </ol> </li> <li>2. Formulir penjelasan program dan surat Pernyataan dapat di peroleh di Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara;</li> </ol>
2	Sistim, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur Permintaan dan Pemanfaatan OPD yang membutuhkan data dengan nama dan alamat (By Name By Address) dari Data Terpadu Kesejahteraan Sosial untuk penetapan sasaran Program Perlindungan Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan perlu menyertakan persyaratan dokumen pendukung diatas;</li> <li>2. Dinas Sosial hanya akan memproses surat permintaan data yang menggunakan kop surat OPD/Instansi/Lembaga resmi dan ditandatangani oleh Pimpinan OPD/instansi/lembaga tersebut;</li> </ol>

		<p>3. Untuk permintaan data individual “dengan/tanpa nama dan alamat, surat permintaan data harus dilengkapi dengan dua (2) dokumen pendukung sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Gambaran program yang akan menggunakan data individual dengan nama dan alamat. (Formulir terlampir)</li> <li>b. Surat Pernyataan yang menyatakan bahwa data individual dengan nama dan alamat dari Data Terpadu Kesejahteraan Sosial hanya akan digunakan untuk keperluan penetapan sasaran Program Perlindungan Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan (Formulir terlampir)</li> </ol> <p>4. Setelah syarat administrasi terpenuhi, Kepala Dinas Sosial memproses surat permintaan data dengan penerbitan disposisi ke Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial yang sementara ini sebagai Pengelola Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) untuk menindaklanjuti;</p> <p>5. Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial melalui Supervisor DTKS akan menghubungi kontak yang ditunjuk oleh OPD/instansi/Lembaga pemohon untuk melakukan klarifikasi terkait detail data yang diperlukan;</p> <p>6. Supervisor DTKS akan menarik dan mengolah data/variabel data dari SIKS-NG sesuai dengan informasi detail data yang telah dikonsultasikan dengan pemohon dan mendapatkan persetujuan Kepala Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara</p> <p>7. Salinan data dalam flashdisk dapat diserahkan kepada pemohon melalui email atau secara langsung kepada pemohon apabila pemohon datang di Kantor Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara, dan setiap data yang disediakan dilengkapi dengan kata kunci (password)</p> <p>8. Penyerahan data DTKS sesuai kebutuhan disertai Berita Acara Serah Terima Data yang nantinya di terima oleh pemohon dari OPD</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Minimal 5 – 7 hari, tergantung format data yang diminta oleh pemohon sejak surat permintaan data diterima Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara

4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya ( <b>gratis</b> )
5	Produk Pelayanan	BNBA Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)
6	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang Sendiri di Kantor Dinas Sosial</li> <li>2. Website</li> <li>3. Kotak Pengaduan</li> <li>4. Email :</li> <li>5. Form Suveri Indeks Kepuasan Masyarakat</li> </ol> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek di tempat</li> <li>2. Koordinasi internal</li> <li>3. Koordinasi eksternal</li> <li>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan</li> </ol>

**b. Komponen Standar Pelayanan Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi**

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-undang Nomor 46 Tahun 1999 tentang Pembentukan Provinsi Maluku Utara, Kabupaten Buru dan Kabupaten Maluku Tenggara Barat (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 174 , tambahan Lembaran Negara Nomor 3895);</li> <li>2) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4967);</li> <li>3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>4) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Tambahan Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4737;</li> <li>5) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235);</li> </ol>

- |  |  |
|--|--|
|  | <ol style="list-style-type: none"><li>6) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5679);</li><li>7) Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294);</li><li>8) Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor II Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 199);</li><li>9) Peraturan Presiden Nomor 166 Tahun 2014 tentang Program Penanggulangan Kemiskinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 341);</li><li>10) Peraturan Menteri Sosial Nomor 5 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 732) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sosial Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Sosial Nomor 5 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1042);</li><li>11) Peraturan Daerah Provinsi Maluku Utara Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Maluku Utara (Lembaran Daerah Tahun 2016 Nomor 5);</li><li>12) Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial;</li></ol> |
|--|--|

2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas yang berada di Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara : a) Komputer b) Printer c) Alat Tulis dan Kertas HVS d) Buku Register e) Meja f) Kursi g) Almari Dokumen h) Telepon i) Pendingin Udara
3	Kompetensi Pelaksana	a) Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b) Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c) Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Dinas Sosial - Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial dan Pejabat Fungsional Jaminan Sosial Keluarga
5	Jumlah Pelaksana	1) Petugas Administrasi di Dinas 1 (satu) orang; 2) Supervisor DTKS 2 (dua) orang; 3) Operator SIKS-NG 2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	a) Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) b) Adanya Kode Etik Pegawai; c) Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun. d) Dilayani dengan 3S (Senyum, Salam, Sapa)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a) Detil Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) yang diberikan kepada OPD/instansi/lembaga pemohon adalah DTKS terbaru penetapan SK Menteri Sosial dari SIKS-NG; b) Keselamatan dan Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1) Rapat Koordinasi Internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2) Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin minimal 1 Tahun sekali dan berkelanjutan

		sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.
9	Jam Pelayanan	Pelayanan di Dinas Sosial : Hari Senin s/d Kamis : 08.00 WIB - 15.00 WIB. Hari Jumat : 08.00 WIB - 14.00 WIB. Istirahat hari Jumat : 11.30 WIB – 13.00 WIB

15. Standar Pelayanan Fasilitasi Pemulangan Warga Negara Migran Korban Tindak Kekerasan Dari Titik Debarisasi Provinsi Ke Wilayah Kabupaten/Kota Asal

- a. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery);

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>1. Pemohon membawa surat pengantar dari Dinas Sosial Kabupaten/Kota kepada Gubernur Maluku Utara c/q. Kepala Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara yang sekurang-kurangnya melampirkan :</p> <p>1) Surat keterangan ketelantaran dari kepolisian</p> <p>2) hasil assement Dinas Sosial Kabupaten/Kota</p>
2	Sistim, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Kepala Dinas Sosial Kabupaten/Kota membuat laporan dan surat pengantar secara tertulis kepada Gubernur Maluku Utara c/q. Kepala Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara.</p> <p>2. Laporan diteruskan ke Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial, Seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana Sosial.</p> <p>3. Dilaksanakan Telaah atas laporan kejadian oleh Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara / Pelopor Perdamaian (PORDAM).</p> <p>4. Pemberian bantuan sesuai kebutuhan apabila dananya tersedia yang nantinya di terima oleh Korban Warga Negara Korban Tindak Kekerasan</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 1 (satu) jam sejak surat pengantar diterima Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya ( <b>gratis</b> )
5	Produk Pelayanan	Bantuan Uang Transport dan Makan Minum Sesuai Peraturan yang berlaku;
6	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<p>1. Datang Sendiri di Kantor Dinas Sosial</p> <p>2. Kotak Pengaduan</p> <p>3. Email : <a href="mailto:dinsos.prov.malukuutara@gmail.com">dinsos.prov.malukuutara@gmail.com</a></p> <p>4. Form Suveri Indeks Kepuasan Masyarakat</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan</p> <p>1. Cek di tempat</p> <p>2. Koordinasi internal</p>

		3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
--	--	---

**b. Komponen Standar Pelayanan Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi**

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Tambahan Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4737); 2) Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294); 3) Peraturan Daerah Provinsi Maluku Utara Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Maluku Utara (Lembaran Daerah Tahun 2016 Nomor 5); 4) Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 5) Peraturan Daerah Nomor 42 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara.
2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas yang berada di Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara : a) Komputer b) Printer c) Alat Tulis dan Kertas HVS d) Buku Register e) Meja f) Kursi g) Almari Dokumen h) Telepon i) Kendaraan Dinas j) Pendingin Udara
3	Kompetensi Pelaksana	a) Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;

		<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>c) Disiplin dan taat waktu pelayanan;</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Dinas Sosial - Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial dan Pejabat Fungsional Perlindungan Sosial Korban Bencana Sosial
5	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas Administrasi di Dinas 1 (satu) orang</li> <li>2) Pengelola Bantuan Sosial dan Hibah 1 (satu) orang</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP)</li> <li>b) Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>c) Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.</li> <li>d) Dilayani dengan 3S (Senyum, Salam, Sapa)</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Uang Bantuan langsung diberikan pada saat pelayanan atau sesuai peraturan yang berlaku;</li> <li>b) Pelayanan diutamakan dan bebas dari praktek calo dan suap</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Rapat Koordinasi Internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>2) Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin minimal 1 Tahun sekali dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ul>
9	Jam Pelayanan	<p>Pelayanan di Dinas Sosial :</p> <p>Hari Senin s/d Kamis : 08.00 WIB - 15.00 WIB.</p> <p>Hari Jumat : 08.00 WIB - 14.00 WIB.</p> <p>Istirahat hari Jumat : 11.30 WIB – 13.00 WIB</p>

Plt. Kepala Dinas Sosial  
Provinsi Maluku Utara



ZEN KASIM, SH

NIP. 19700712 199401 1 003,-