



PEMERINTAH KABUPATEN HALMAHERA UTARA

DINAS SOSIAL

Jl. Kawasan Pemerintahan No. 1A

Website : www.halmaherautarakab.go.id,

<https://dinsos.halmaherautarakab.go.id>

TOBELO

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL

NOMOR : 460/074/DINSOS-HU/2022

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL

KABUPATEN HALMAHERA UTARA

KEPALA DINAS SOSIAL

- 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 setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
 - c. bahwa Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Utara merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Utara kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, b dan c maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Standar Pelayanan Jaminan Sosial pada Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Utara.
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2008);
 - 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

3. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dua kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679) ;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
7. 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
13. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
15. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi, kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Halmahera Utara Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Halmahera Utara Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Halmahera Utara Nomor 51);
17. Peraturan Bupati Halmahera Utara Nomor ... Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Utara (Berita Daerah Kabupaten Halmahera Utara Tahun 2016 Nomor ..);

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU** : Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Utara sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Ketentuan Lampiran Standar Pelayanan Publik, Sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU memuat;
- A. Pendahuluan
 - 1) Motto
 - 2) Janji Layanan
 - 3) Maklumat Pelayanan
 - 4) Jenis-Jenis Pelayanan Jaminan Sosial
 - B. Standar Pelayanan
 1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
 - 1) Persyaratan

- 3) Jangka waktu pelayanan
- 4) Biaya
- 5) Produk Pelayanan
- 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
 - 1) Dasar hukum
 - 2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
 - 3) Kompetensi pelaksana
 - 4) Pengawasan internal
 - 5) Jumlah pelaksana
 - 6) Jaminan pelayanan
 - 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
 - 8) Evaluasi kinerja pelaksana

KETIGA

: Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ditetapkan : di Tobelo

Pada Tanggal : 19 Januari 2022



KEPALA DINAS,

Dra. HEDYANI N. HOATA

PEMBINA UTAMA MUDA

NIP. 19660504 199303 2 012

Lampiran : Keputusan Kepala Sosial Kabupaten Halmahera Utara
Nomor : 460 /~~10~~/DINSOS-HU/2022
Tanggal : 10 Januari 2022

A. PENDAHULUAN

Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Kabupaten Halmahera Utara mengambil kebijakan dengan membentuk organisasi Perangkat Daerah dengan fungsi dan tugasnya masing-masing, dimana Dinas Sosial di beri amanat dalam Peraturan daerah ini sebagai OPD yang melayani masyarakat di lingkup kabupaten Halmahera Utara serta memberi kepastian hukum antara pemberi layanan dan penerima layanan yang sejalan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Halmahera Utara Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Halmahera Utara, telah dibentuk Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Utara dengan tugas pokok membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang Jaminan sosial bagi masyarakat menjdai kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Dinas Sosial. Untuk melaksanakan tugas dimaksud Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Utara mempunyai fungsi :

1. Penyusunan Program dan Anggaran.
2. Merumuskan Perencanaan.
3. Merumuskan kebijakan.
4. Melaksakan urusan pemerintahahn di bidang Jaminan Sosial.
5. Melaksanakan Pemantauan, evaluasi dan Pelaporan.

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dengan ditetapkannya Standar Pelayanan diharapkan masyarakat bisa mengetahui mekanisme dan prosedur pelayanan Jaminan Sosial yang ada pada Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Utara yang pada akhirnya bisa berpartisipasi dalam memberikan kritik dan saran terhadap pelayanan yang dilaksanakan.

1. Motto

Kami Siap Melayani Anda, Dengan Hati, Punya Hati dan Hati – Hati.

2. Janji Layanan

- a. Melayani sesuai persyaratan dan prosedur tetap pelayanan, berdasarkan ketentuan yang berlaku;
- b. Tidak melakukan praktek korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dalam memberikan pelayanan;
- c. Pengguna layanan dapat mengajukan keluhan atau keberatan apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan pengguna layanan akan mendapat jawaban resmi dari pemberi layanan;
- d. Kesalahan atau kekeliruan keterangan dalam produk pelayanan yang diakibatkan kesalahan teknis oleh penyedia layanan, maka penyedia layanan akan memperbaiki layanan tersebut tanpa memungut biaya tambahan.

3. Maklumat Pelayanan

“Dengan ini, kami selaku penyelenggara Jaminan Sosial menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

4. Jenis – Jenis Pelayanan Jaminan Sosial

- 1) Pelayanan Rekomendasi Aktivasi Kepesertaan BPJS Kesehatan PBI;
- 2) Pelayanan Rekomendasi Reaktivasi Kepesertaan BPJS Kesehatan PBI;
- 3) Pelayanan Rekomendasi Pengangkatan Anak;
- 4) Pelayanan Rekomendasi Bidikmisi/Kartu Kuliah

B. STANDAR PELAYANAN

1. Pelayanan Rekomendasi Aktivasi Kepesertaan BPJS Kesehatan PBI

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan 1. Surat Permohonan; 2. Foto Copy Tanda Pengenal (KTP) Yang NIK nya sudah terkoneksi, 3. Foto Copy Kartu Keluarga, 4. Surat Keterangan Tidak Mampu dari Desa; 5. Surat Keterangan dari Puskesmas
2	Sistem, Mekanisme, & Prosedur	Mekanisme Pelayanan : Khusus penerima layanan (Konkrit) 1. Pemohon Mendatangi Front Office, mengisi Formulir Permohonan, Melegkapi Persyaratan; 2. Berkas Permohon kemudian di verifikasi oleh Front Office terkait kelengkapan dan kesesuaian berkas dan pemohon diberikan bukti registrasi; 3. Pemohon menunggu penyelesaian proses Rekomendasi di tempat yang telah disediakan dan atau kembali kerumah sesuai lama izin yang diproses; 4. Pemohon mengambil Rekomendasi sesuai waktu yang ditentukan di front office.
3	Jangka waktu penyelesaian	1 Jam
4	Biaya/Retribusi	Gratis
5	Produk pelayanan	Rekomendasi Aktivasi BPJS
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penanganan Pengaduan 1. Datang langsung ke kantor Dinas Sosial 2. Memasukan Saran ke kotak Pengaduan yang telah disediakan

		3. Melalui SMS ke - Kepala Dinas No Hp - Kepala Bidang No Hp - Front Office Pengaduan No Hp Tindaklanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah : - Verifikasi aduan; - Mediasi; - Koordinasi dan cek lokasi; - Sanksi. SDM yang mampu tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah : - Kepala Bidang terkait pelayanan Jaminan Sosial; - Tim IT Dinas Sosial. Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan dapat dilayani di : - Ruang Pengaduan; - Kotak Saran; - Telepon/SMS; - Komputer; dan - Kendaraan roda 2 atau 4. Unit organisasi yang mampu penanganan aduan, saran dan masukan adalah unit struktural : Sekertariat Dinsos Pemohon menerima lembar Penilaian SurveyKepuasan Pelayanan (SKM) Jaminan Sosial pada saat mengambil izin yang telah selesai kemudian menilai IKM pada IP/Web dan Lembar yang telah tersedia.
--	--	--

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	- Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan; - Peraturan Menteri Sosial Nomor 21 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan tata Cara Perubahan Data Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Sarana : - Perangkat computer - Alat Tulis Kantor - Sistem Informasi Pelayanan - Telepon - Website : www.halmaherautarakab.go.id, - IP : https://dinsos.halmaherautarakab.go.id Prasarana/fasilitas : - Loket Informasi/Registrasi/Pengambilan - Loket Pengaduan - Ruang Penyimpanan Arsip - Ruang Tunggu dengan fasilitas AC,dan TV - Halaman Parkir

3	Kompetensi Pelaksana	- Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun; - Memiliki pengetahuan mengenai etika pelayanan public; - Mampu komunikasi & berkoordinasi dengan efektif dan tertulis dengan baik serta memiliki kemampuan bekerjasama tim; - Magister Pemerintahan, Sarjana Ekonomi, Sarjana Hukum, Sarjana Akuntansi, Sarjana Sospol, Sarjana, SMA, SMK/STM;
4	Pengawasan Internal	Oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	3 Orang detail: 1 Front Office, 1 Kepala Bidang dan 1 Kepala dinas detail
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompoten dengan prinsip pelayanan yang prima.
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Rekomendasi dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah, sehingga dijamin keasliannya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.

2 Pelayanan Rekomendasi Reaktivasi Kepesertaan BPJS Kesehatan PBI

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan 1. Surat Permohonan; 2. Foto Copy Tanda Pengenal (KTP) 3. Foto Copy Kartu BPJS/JKN PBI 4. Foto Copy Kartu Keluarga, 5. Surat Keterangan Tidak Mampu dari Desa; 6. Surat Keterangan dari Puskesmas
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mekanisme Pelayanan : Khusus penerima layanan (Konkrit) - Pemohon Mendatangi Front Office, Melegkapi Persyaratan; - Berkas Permohon di verifikasi langsung oleh Front Office. - Pemohon menunggu penyelesaian proses Rekomendasi di tempat yang telah disediakan dan atau kembali kerumah sesuai lama rekomendasi yang diproses; - Pemohon mengambil Rekomendasi sesuai waktu yang ditentukan di front office.
3	Jangka waktu penyelesaian	1 Jam
4	Biaya/Retribusi	Gratis
5	Produk pelayanan	Rekomendasi Reaktivasi BPJS
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penanganan Pengaduan 1. Datang langsung ke kantor Dinas Sosial 2. Memasukan Saran ke kotak Pengaduan yang telah

		3. Melalui SMS ke d. Kepala Dinas No Hp e. Kepala Bidang No Hp f. Front Office Pengaduan No Hp Tindakan lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah : 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi; 3. Koordinasi dan cek lokasi; 4. Sanksi. SDM yang mampu tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah : 1. Kepala Bidang terkait pelayanan Jaminan Sosial; 2. Tim IT Dinas Sosial. Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan dapat dilayani di : 1. Ruang Pengaduan; 2. Kotak Saran; 3. Telepon/SMS; 4. Komputer; dan 5. Kendaraan roda 2 atau 4. Unit organisasi yang mampu penanganan aduan, saran dan masukan adalah unit struktural : Sekertariat Dinsos Pemohon menerima lembar Penilaian Survey Kepuasan Pelayanan (SKM) Jaminan Sosial pada saat mengambil Rekomendasi yang telah selesai kemudian menilai IKM pada IP/Web dan Lembar yang telah tersedia.
--	--	---

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan; 2. Peraturan Menteri Sosial Nomor 21 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan tata Cara Perubahan Data Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Sarana : 1. Perangkat computer 2. Alat Tulis Kantor 3. Sistem Informasi Pelayanan 4. Telepon 5. Website : www.halmaherautarakab.go.id, 6. IP : https://dinsos.halmaherautarakab.go.id Prasarana/fasilitas : 1. Loker Informasi/Registrasi/Pengambilan 2. Loker Pengaduan 3. Ruang Penyimpanan Arsip 4. Ruang Tunggu dengan fasilitas AC,dan TV 5. Halaman Parkir

3	Kompetensi Pelaksana	- Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun; - Memiliki pengetahuan mengenai etika pelayanan public; - Mampu komunikasi & berkoordinasi dengan efektif dan tertulis dengan baik serta memiliki kemampuan bekerjasama tim; - Magister Pemerintahan, Sarjana Ekonomi, Sarjana Hukum, Sarjana Akuntansi, Sarjana Sospol, Sarjana Lainnya, SMA/SMK;
4	Pengawasan Internal	Oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	3 Orang detail: 1 Front Office, 1 Kepala Bidang dan 1 Kepala dinas detail
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima.
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Rekomendasi dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah, sehingga dijamin keasliannya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.

3 Pelayanan Rekomendasi Pengangkatan Anak

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan 1. Permohonan Rekomendasi Pengangkatan Anak 2. Surat Pernyataan Perwalian 3. Surat pernyataan motivasi 4. Surat pernyataan memberikan hak Dan status yang sama 5. Surat pernyataan akan memberikan hibah 6. Surat pernyataan akan memberitahukan tentang Asal usul anak angkat dan orang tua kandungnya 7. Surat pernyataan persetujuan keluarga Untuk mengangkat anak 8. Surat pernyataan tidak akan menjadi wali 9. Pada saat anak angkat menikah Surat pernyataan akan memberikan Asuransi kesehatan dan pendidikan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mekanisme Pelayanan : Khusus penerima layanan (Konkrit) - Pemohon Mendatangi Front Office, Melegkapi Persyaratan; - Berkas Permohon di verifikasi langsung oleh Front Office. - Pemohon menunggu penyelesaian proses Rekomendasi di tempat yang telah disediakan dan atau kembali kerumah sesuai lama rekomendasi yang diproses; - Pemohon mengambil Rekomendasi sesuai waktu

3	Jangka waktu penyelesaian	7 Hari Kerja
4	Biaya/Retribusi	Gratis
5	Produk pelayanan	Rekomendasi Pengangkatan Anak
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penanganan Pengaduan 1. Datang langsung ke kantor Dinas Sosial 2. Memasukan Saran ke kotak Pengaduan yang telah disediakan. 3. Melalui SMS ke a. Kepala Dinas No Hp b. Kepala Bidang No Hp c. Front Office Pengaduan No Hp Tindakan lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah : 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi; 3. Koordinasi dan cek lokasi; 4. Sanksi. SDM yang mampu tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah : 1. Kepala Bidang terkait pelayanan Jaminan Sosial; 2. Tim IT Dinas Sosial. Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan dapat dilayani di : a. Ruang Pengaduan; b. Kotak Saran; c. Telepon/SMS; d. Komputer; dan e. Kendaraan roda 2 atau 4. Unit organisasi yang mampu penanganan aduan, saran dan masukan adalah unit struktural : Sekertariat Dinsos Pemohon menerima lembar Penilaian Survey Kepuasan Pelayanan (SKM) Jaminan Sosial pada saat mengambil Rekomendasi yang telah selesai kemudian menilai IKM pada IP/Web dan Lembar yang telah tersedia.

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak dan diubah kedua kalinya dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Pengangkatan Anak.

2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Sarana : 1. Perangkat computer 2. Alat Tulis Kantor 3. Sistem Informasi Pelayanan 4. Telepon 5. Website : www.halmaherautarakab.go.id, 6. IP : https://dinsos.halmaherautarakab.go.id Prasarana/fasilitas : 1. Locket Informasi/Registrasi/Pengambilan 2. Locket Pengaduan 3. Ruang Penyimpanan Arsip 4. Ruang Tunggu dengan fasilitas AC,dan TV 5. Halaman Parkir
3	Kompetensi Pelaksana	- Berpenampilan menarik (senyum, salam,sapa, sopan dan santun; - Memiliki pengetahuan mengenai etika pelayanan public; - Mampu komunikasi & berkoordinasi dengan efektif dan tertulis dengan baik serta memiliki kemampuan bekerjasama tim; - Magister Pemerintahan, Sarjana Ekonomi,Sarjana Hukum, Sarjana Akuntansi, Sarjana Sospol, Sarjana, SMA, SMK/STM;
4	Pengawasan Internal	Oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	3 Orang detail: 1 Front Office, 1 Kepala Bidang dan 1 Kepala dinas detail
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima.
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Rekomendasi dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah, sehingga dijamin keasliannya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu sertakinerja pelayanan.

4 Pelayanan Rekomendasi Bidikmisi/Kartu Kuliah

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan 1. Foto Copy Tanda Pengenal (KTP) 2. Foto Copy Kartu Keluarga, 3. Foto Copy ijazah Terakhir SMA sederajat/SKL 4. Surat Keterangan Tidak Mampu dari Desa 5. Foto Copy Kartu Indonesia Pintar (KIP) SD s/d SMA (Jika Ada) 6. Foto Copy Kartu Keluarga Sejahterah (KKS) (Jika Ada) 7. Foto Copy Kartu keanggotaan Program Keluarga Harapan (Jika Ada) 8. Program Studi dan Kampus yang dituju.

2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mekanisme Pelayanan : Khusus penerima layanan - Pemohon Mendatangi Front Office, Melegkapi Persyaratan; - Berkas Permohon di verifikasi langsung oleh Front Office. - Pemohon menunggu penyelesaian proses Rekomendasi di tempat yang telah disediakan dan atau kembali kerumah sesuai lama rekomendasi yang diproses; - Pemohon mengambil Rekomendasi sesuai waktu yang ditentukan di front office.
3	Jangka waktu penyelesaian	1 Jam
4	Biaya/Retribusi	Gratis
5	Produk pelayanan	Rekomendasi Bidikmisi/Kartu Kulia
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penanganan Pengaduan 1. Datang langsung ke kantor Dinas Sosial 2. Memasukan Saran ke kotak Pengaduan yang telah disediakan 3. Melalui SMS ke a. Kepala Dinas No Hp b. Kepala Bidang No Hp c. Front Office Pengaduan No Hp Tindakan lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah : 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi; 3. Koordinasi dan cek lokasi; 4. Sanksi. SDM yang mampu tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah : 1. Kepala Bidang terkait pelayanan Jaminan Sosial; 2. Tim IT Dinas Sosial. Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan dapat dilayani di : 1. Ruang Pengaduan; 2. Kotak Saran; 3. Telepon/SMS; 4. Komputer; dan 5. Kendaraan roda 2 atau 4. Unit organisasi yang mampu penanganan aduan, saran dan masukan adalah unit struktural : Sekertariat Dinsos Pemohon menerima lembar Penilaian Survey Kepuasan Pelayanan (SKM) Jaminan Sosial pada saat mengambil Rekomendasi yang telah selesai kemudian menilai IKM pada IP/Web dan Lembar yang telah tersedia.

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Riset, teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 tentang Bantuan Biaya Pendidikan Bagi Mahasiswa Miskin Berprestasi.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Sarana : 1. Perangkat computer 2. Alat Tulis Kantor 3. Sistem Informasi Pelayanan 4. Telepon 5. Website : www.halmaherautarakab.go.id, 6. IP : https://dinsos.halmaherautarakab.go.id Prasarana/fasilitas : 1. Loker Informasi/Registrasi/Pengambilan 2. Loker Pengaduan 3. Ruang Penyimpanan Arsip 4. Ruang Tunggu dengan fasilitas AC,dan TV 5. Halaman Parkir
3	Kompetensi Pelaksana	- Berpenampilan menarik (senyum, salam,sapa, sopan dan santun; - Memiliki pengetahuan mengenai etika pelayanan public; - Mampu komunikasi & berkoordinasi dengan efektif dan tertulis dengan baik serta memiliki kemampuan bekerjasama tim; - Magister Pemerintahan, Sarjana Ekonomi,Sarjana Hukum, Sarjana Akuntansi, Sarjana Sospol, Sarjana Lainnya , SMA/SMK;
4	Pengawasan Internal	Oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	3 Orang detail: 1 Front Office, 1 Kepala Bidang dan 1 Kepala dinas detail
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima.
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Rekomendasi dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah, sehingga dijamin keasliannya.

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu sertavkinerja pelayanan.
---	----------------------------	---

Ditetapkan : di Tobelo

Pada Tanggal : 19 Januari 2022



KEPALA DINAS

Dra. HEDYANI N. HOATA

PEMBINA UTAMA MUDA

NIP. 19660504 199303 2 012