



BUPATI SUMBAWA
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

PERATURAN BUPATI SUMBAWA
NOMOR 26 TAHUN 2016

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN SUMBAWA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SUMBAWA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang sosial Kabupaten Sumbawa, perlu adanya standar pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan untuk melaksanakan ketentuan Pasal 20, Pasal 21 dan Pasal 22 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
2. Undang-Undang Nomor 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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

A n w

Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa (Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2008 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 532) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa (Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2014 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 614);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2013 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 602);
8. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 7 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa (Peraturan Bupati Kabupaten Sumbawa Tahun 2008 Nomor 7);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN SUMBAWA.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Sumbawa.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Sumbawa.
3. Bupati adalah Bupati Sumbawa.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.
5. Dinas adalah Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa.
6. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa.
7. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
8. Pelaksana Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara pemerintahan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. Penerima Layanan adalah orang, masyarakat, badan hukum, dan instansi pemerintah. ✓

f n w

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai panduan serta pedoman penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan serta adanya kepastian hukum penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas.

BAB III KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Pasal 4

- (1) Komponen Standar Pelayanan meliputi:
 - a. jenis pelayanan adalah jenis pelayanan yang diberikan kepada pemohon;
 - b. dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
 - c. persyaratan adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
 - d. prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan;
 - e. waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
 - f. biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 - g. produk adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; dan
 - h. pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- (2) Komponen dan uraian Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk masing-masing jenis pelayanan tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IV PELAKSANAAN DAN PENERAPAN

Pasal 5

- (1) Kepala Dinas bertanggung jawab atas pelaksanaan dan penerapan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan ini.
- (2) Untuk kelancaran pelaksanaan standar pelayanan, dibentuk tim teknis yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas. 

fu k

BAB V
PENGADUAN

Pasal 6

- (1) Penerima layanan berhak menyampaikan pengaduan penyelenggara layanan atas penyelenggaraan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan berdasarkan prosedur yang berlaku sesuai peraturan perundang-undangan.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan kepada Kepala Dinas.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 7

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Sumbawa.

Ditetapkan di Sumbawa Besar
pada tanggal 24 Juni 2016

* BUPATI SUMBAWA, 

M. HUSNI DJIBRIL

Diundangkan di Sumbawa Besar
pada tanggal 24 Juni 2016

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SUMBAWA,

RASYIDI

BERITA DAERAH KABUPATEN SUMBAWA TAHUN 2016 NOMOR 26

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI SUMBAWA
NOMOR 26 TAHUN 2016

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA DINAS
SOSIAL KABUPATEN SUMBAWA

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing - masing.

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut, maka telah ditetapkan Peraturan Pemerintah antara lain Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan mengamanatkan bahwa setiap Daerah diwajibkan untuk menyusun standar pelayanan yang dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah Kabupaten/Kota.

Untuk itu, dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pelayanan pada bidang Sosial 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 harus menetapkan standar pelayanan untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan.

Tugas Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa adalah melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang Sosial berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Sedangkan fungsi Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa adalah sebagai berikut :

- a. penyusunan perencanaan bidang Sosial;
- b. perumusan kebijakan teknis bidang Sosial;
- c. pelaksanaan urusan pemerintahan dan pelayanan umum bidang Sosial;

f m w

- d. pembinaan, koordinasi, pengendalian dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan bidang Sosial;
- e. pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kabupaten Sumbawa;
- f. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya

BAB II

STANDAR PELAYANAN

A. Klasifikasi dan Jenis Pelayanan

Sesuai tugas pokok dan fungsi Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa, maka Standar Pelayanan Dinas Sosial yang disusun meliputi:

- 1) Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan Daerah (PBIJKD)
- 2) Rekomendasi Bantuan Sosial Kesehatan.
- 3) Pelayanan Verifikasi dan Validasi Penerima Bantuan Tunai Program Keluarga Harapan (PKH).
- 4) Pelayanan Bantuan Logistik Tanggap Darurat Bencana.
- 5) Bantuan Jaminan Hidup Bagi Orang dengan catatan Berat.
- 6) Pendaftaran Penyandang Cacat Ringan Ke Panti.
- 7) Pengiriman Klien ke Panti Sosial Bina Karya Aikmel Lombok Timur.
- 8) Pengiriman Klien ke Institusi Penerima Wajib Lapir.
- 9) Pengiriman Klien Ke Panti Sosial Karya Wanita “ Budi Rini “.
- 10) Surat izin Operasional Organisasi Sosial
- 11) Pelayanan Psikososial
- 12) Pembinaan dirumah perlindungan dan Petirahan Sosial Anak (RPPSA) “ Putra Utama “ Mataram.
- 13) Pendaftaran melanjutkan pendidikan anak tidak mampu ke Panti Sosial Asuhan Anak “ Harapan “ Mataram.
- 14) Pendaftaran mendapatkan pendidikan dan pelatihan anak putus sekolah ke Panti Sosial Marsudi Putra Paramita dan Panti Sosial “ Bina Karya Putra Utama “ Mataram.
- 15) Rekomendasi Izin Pengangkatan Anak.
- 16) Ziarah Taman Makam Pahlawan.
- 17) Rekomendasi Satyalencana Kebaktian Sosial.
- 18) Pelayanan Data dan Informasi Dinas.

B. Uraian Standar Pelayanan masing-masing jenis pelayanan dan bagan alir Standar Pelayanan pada Dinas tercantum dalam tabel berikut : V

f u w

BAB III

PENUTUP

Dengan tersusunnya Standar Pelayanan ini diharapkan dapat dipahami, dimengerti dan dilaksanakan serta menjadi pedoman baku bagi aparaturnya yang bertugas dalam memberikan pelayanan.

Ke depan dengan diterapkannya Standar Pelayanan ini diharapkan menjadi salah satu aspek dalam memaksimalkan sistem pelayanan dan memberi kepuasan kepada masyarakat dan pelaku usaha untuk dapat berinvestasi di Kabupaten Sumbawa. Standar Pelayanan yang diuraikan dalam dokumen ini secara langsung menjadi bagian pelaksanaan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keberhasilan penerapan dan pelaksanaan standar pelayanan ini sangat ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

BUPATI SUMBAWA,

M. HUSNI DJIBRIL

1. Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan Daerah (PBIJKD)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional; 2. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Sosial Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa; 6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 7. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 7 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa.
2.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: 1. Surat permohonan. 2. FotoKopi Kartu Keluarga sebanyak 1 (satu) lembar. 3. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebanyak 1 (satu) lembar. 4. Fotokopi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) sebanyak 1 (satu) lembar. 5. Fotokopi Rekening Listrik/Surat Keterangan dari Desa/Kelurahan bagi masyarakat yang belum memiliki Meteran sendiri.
3.	Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan dilengkapi dengan dokumen persyaratan kepada Dinas; 2. Petugas melakukan pemeriksaan berkas dan jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas melakukan pencatatan kemudian melakukan rekap data.

406

No.	Komponen	Uraian
		4. Kepala Dinas Sosial menyampaikan data penerima bantuan iuran jaminan kesehatan daerah ke BPJS kesehatan untuk diterbitkan kartu bantuan iuran jaminan kesehatan daerah (PBIJKD), Setiap 3 (tiga) Bulan sekali. 5. Petugas menyampaikan kepada pemohon berdasarkan jadwal pengambilan kartu bantuan iuran jaminan kesehatan daerah (PBIJKD) di BPJS.
4.	Waktu Pelayanan	1 (Satu) Hari
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk	Kartu BPJS PBIJKD
7.	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: - Datang langsung ke Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; - Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; - Menyampaikan surat pengaduan ke: - alamat Dinas Sosial Jalan Kebayan Nomor 3 Sumbawa Besar; - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 21219. - Email : banjamsoskabsumbawa@yahoo.co.id 2. Penanganan pengaduan: - inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; - memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas; - menelaah surat pengaduan pelayanan publik; - menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan; - menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik; 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan: - inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; - melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan

f m be

No.	Komponen	Uraian
		secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa; f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik; h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

Amw

2. Rekomendasi Bantuan Sosial Kesehatan

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional; 2. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Sosial Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa sebagaimana telah diubah terakir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa; 6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 7. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 7 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa.
2.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: 1. Surat keterangan dari Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumbawa. 2. Fotokopi Kartu Keluarga. 3. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk. 4. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari Kelurahan/Desa Mengetahui Camat. 5. Surat keterangan Rawat Inap dari Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumbawa.
3.	Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan dilengkapi dengan dokumen persyaratan kepada Dinas. 2. Petugas melakukan verifikasi berkas dan jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. 3. Petugas membuat rekomendasi dan selanjutnya ditandatangani oleh Kepala Dinas. 4. Petugas menyampaikan rekomendasi kepada pemohon.

146

No.	Komponen	Uraian
4.	Waktu Pelayanan	1 (Satu) Jam
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk	Rekomendasi Non Peserta BPJS
7.	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: - Datang langsung ke Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; - Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; - Menyampaikan surat pengaduan ke: - alamat Dinas Sosial Jalan Kebayan Nomor 3 Sumbawa Besar; - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 21219. - Email : banjamsoskabsumbawa@yahoo.co.id 2. Penanganan pengaduan: - inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; - memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas; - menelaah surat pengaduan pelayanan publik; - menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan; - menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik; 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan: - inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; - melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; - perumusan tindak lanjut;

f m k

y

No.	Komponen	Uraian
		penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa; f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik; h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

101

3. Pelayanan Verifikasi dan Validasi Penerima Bantuan Tunai Program Keluarga Harapan (PKH)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional; 2. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Sosial Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa; 6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 7. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 7 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa.
2.	Persyaratan	Persyaratan Pencairan Bantuan Tunai Program Keluarga Harapan (PKH) sebagai berikut: 1. Data yang diterbitkan oleh kementerian sosial berdasarkan hasil verifikasi dan validasi oleh pendamping program keluarga harapan. 2. Fotokopi KTP. 3. Fotokopi KK. 4. Kartu Program Keluarga Harapan.
3.	Prosedur	1. Petugas melakukan verifikasi lapangan berdasarkan data dari pendamping program keluarga harapan. 2. Dinas Sosial menyampaikan data penerima Bantuan Tunai Program Keluarga Harapan (PKH) kepada Kementerian Sosial; 3. Dinas Sosial melakukan koordinasi ke Kementerian Sosial untuk menerbitkan Kartu Bantuan Tunai Program Keluarga Harapan (PKH).

Handwritten signature/initials.

Handwritten mark.

No.	Komponen	Uraian
		4. Petugas menyampaikan Kartu Bantuan Tunai Program Keluarga Harapan (PKH) kepada penerima Bantuan Tunai Program Keluarga Harapan (PKH).
4.	Waktu Pelayanan	3 (Tiga) Bulan
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk	Kartu Bantuan Tunai Program Keluarga Harapan (PKH)
7.	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: - Datang langsung ke Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; - Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; - Menyampaikan surat pengaduan ke: - alamat Dinas Sosial Jalan Kebayan Nomor 3 Sumbawa Besar; - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 21219. - Email : banjamsoskabsumbawa@yahoo.co.id 2. Penanganan pengaduan: - inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; - memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas; - menelaah surat pengaduan pelayanan publik; - menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan; - menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik; 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: - inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan;

4 N ke

No.	Komponen	Uraian
		b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa; f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik; h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

4. Pelayanan Bantuan Logistik Tanggap Darurat Bencana

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana; 2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah RI Nomor 8 Tahun 2008 tentang Badan Nasional Penanggulangan Bencana; 5. Keputusan Direktur Jenderal Bantuan dan Jaminan Sosial Departemen Sosial RI Nomor 09.B/BJS Tahun 2002, tentang Pedoman Umum dan Pelaksanaan Program Bidang Bantuan dan Jaminan Sosial; 6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 8. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 7 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa.
2.	Persyaratan	Laporan kejadian bencana
3.	Prosedur	1. Tim melakukan pendataan korban bencana. 2. Petugas menyampaikan/mendrop bantuan logistik kepada korban bencana. 3. Dinas sosial menyusun proposal permohonan bantuan bencana kepada Kementerian Sosial melalui Dinas Sosial Provinsi. 4. Tim Kementerian Sosial dan Dinas Sosial Provinsi melakukan Investigasi lapangan berdasarkan data dari dinas sosial; 5. Hasil Investigasi lapangan Kementerian Sosial mendistribusikan bantuan kepada korban bencana melalui Dinas Sosial Kabupaten.
4.	Waktu Pelayanan	1 (Satu) Bulan
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk	Bantuan Logistik Tanggap Darurat Bencana

f m k

V

No.	Komponen	Uraian
7.	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: - Datang langsung ke Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; - Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; - Menyampaikan surat pengaduan ke: - alamat Dinas Sosial Jalan Kebayan Nomor 3 Sumbawa Besar; - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 21219. - Email : banjamsoskabsumbawa@yahoo.co.id 2. Penanganan pengaduan: - inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; - memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas; - menelaah surat pengaduan pelayanan publik; - menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan; - menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik; 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan: - inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; - melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; - perumusan tindak lanjut; penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). - materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa; - menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; - menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik; - perumusan tindak lanjut; dan - penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

44

5. Bantuan Jaminan Hidup Bagi Orang dengan catatan Berat

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 2. Undang-Undang Nomor Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah RI Nomor 8 Tahun 2008 tentang Badan Nasional Penanggulangan Bencana; 4. Keputusan Direktur Jenderal Bantuan dan Jaminan Sosial Departemen Sosial RI Nomor 09.B/BJS Tahun 2002, tentang Pedoman Umum dan Pelaksanaan Program Bidang Bantuan dan Jaminan Sosial; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa; 6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 7. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 7 tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa.
2.	Persyaratan	1. Data Peserta Orang dengan catatan berat dari pendamping; 2. Fotokopi KTP. 3. Fotokopi KK. 4. Paspoto ukuran 3 R (seuruh badan)
3.	Prosedur	1. Petugas menghimpun dan merekap data usulan dari pendamping orang dengan catatan berat. 2. Petugas melakukan verifikasi data yang akan diusulkan ke Kementerian Sosial; 3. Petugas membuat surat keputusan kepala Dinas tentang usulan orang dengan catatan berat untuk ditandatangani oleh kepala Dinas atau pejabat yang berwenang; 4. Petugas mengusulkan data ke Kementerian Sosial untuk diterbitkan surat keputusan Kementerian Sosial. 5. Petugas melakukan pemberitahuan kepada keluarga klien berdasarkan surat

kk

No.	Komponen	Uraian
		keputusan Kementerian Sosial melalui pendamping. 6. Petugas melakukan koordinasi dengan pihak PT.POS selaku penyalur dana bantuan untuk jadwal pencairan dana. 7. Petugas mencetak kartu iuran orang dengan kecatatan berat berdasarkan surat keputusan Kementerian Sosial. 8. Petugas menyampaikan kartu orang dengan kecatatan berat melalui pendamping
4.	Waktu Pelayanan	4 (Empat) Bulan
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk	Kartu Iuran Orang Dengan Kecatatan Berat
7.	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: - Datang langsung ke Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; - Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; - Menyampaikan surat pengaduan ke: - alamat Dinas Sosial Jalan Kebayan Nomor 3 Sumbawa Besar; - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 21219. - Email : banjamsoskabsumbawa@yahoo.co.id 2. Penanganan pengaduan: - inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; - memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas; - menelaah surat pengaduan pelayanan publik; - menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan; - menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik;

4 m k

y

No.	Komponen	Uraian
		3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/ media massa: Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa; f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik; h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

f n k

6. Pendaftaran Penyandang Cacat Ringan Ke Panti.

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 2. Undang-Undang Nomor Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah RI Nomor 8 Tahun 2008 tentang Badan Nasional Penanggulangan Bencana; 4. Keputusan Direktur Jenderal Bantuan dan Jaminan Sosial Departemen Sosial RI Nomor 09.B/BJS Tahun 2002, tentang Pedoman Umum dan Pelaksanaan Program Bidang Bantuan dan Jaminan Sosial; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa; 6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 7. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 7 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa.
2.	Persyaratan	1. Data Peserta Orang dengan kecatatan ringan dari pendamping; 2. Fotokopi KTP. 3. Fotokopi KK. 4. Fotokopi ijazah (Surat keterangan lain). 5. Paspoto ukuran 3 R (seuruh badan). 6. Kartu BPJS.
3.	Prosedur	1. Petugas menghimpun dan merekap data usulan dari pendamping orang dengan kecatatan ringan. 2. Petugas melakukan verifikasi data yang akan diusulkan ke panti; 3. Petugas melakukan pemberitahuan kepada keluarga klien; 4. Petugas membuat surat keputusan kepala Dinas tentang nama-nama peserta calon yang akan dikirim ke panti untuk ditandatangani oleh kepala Dinas atau pejabat

fu ke

No.	Komponen	Uraian
		yang berwenang; 5. Petugas melakukan pengiriman peserta ke paniti.
4.	Waktu Pelayanan	1 (Satu) Bulan
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk	Surat Keputusan Kepala Dinas
7.	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: - Datang langsung ke Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; - Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; - Menyampaikan surat pengaduan ke: - alamat Dinas Sosial Jalan Kebayan Nomor 3 Sumbawa Besar; - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 21219. - Email : banjamsoskabsumbawa@yahoo.co.id 2. Penanganan pengaduan: - inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; - memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas; - menelaah surat pengaduan pelayanan publik; - menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan; - menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik; 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan: - inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; - melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;

44 k

y

No.	Komponen	Uraian
		c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa; f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik; h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

Fuk

7. Pengiriman Klien ke Panti Sosial Bina Karya Aikmel Lombok Timur

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 6. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 7 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa.
2.	Persyaratan	1. Fotokopi KTP (Suami dan istri). 2. Fotokopi KK. 3. Fotokopi Kartu BPJS.
3.	Prosedur	1. Petugas menghimpun dan merekap data usulan dari Tenaga Kerja Sosial Kecamatan (TKSK). 2. Petugas melakukan verifikasi data yang akan diusulkan ke Panti; 3. Petugas melakukan penetapan jumlah klien dan ditandatangani oleh kepala dinas atau pejabat yang berwenang. 4. Petugas melakukan pertemuan dengan klien untuk pemberitahuan jadwal pemberangkatan. 5. Petugas melakukan penampingan pemberangkatan klien ke panti.
4.	Waktu Pelayanan	1 (Satu) Minggu
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk	Surat Penetapan Jumlah Klien yang akan dikirim ke Panti
7.	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: a. Datang langsung ke Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja;

fuw

No.	Komponen	Uraian
		b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; c. Menyampaikan surat pengaduan ke: - alamat Dinas Sosial Jalan Kebayan Nomor 3 Sumbawa Besar; - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 21219. - Email : banjamsoskabsumbawa@yahoo.co.id 2. Penanganan pengaduan: a. inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; b. memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas; c. menelaah surat pengaduan pelayanan publik; d. menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan; e. menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut pengaduan secara cepat; f. melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik; 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa; f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik; h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

fuw

8. Pengiriman Klien ke Institusi Penerima Wajib Laporan

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 2. Undang-Undang Nomor Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 6. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 7 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa.
2.	Persyaratan	1. Surat Permohonan 2. Fotokopi KTP 3. Fotokopi KK. 4. Pasfoto 3 R 5. Identitas orang tua (jika klien dibawah umur)
3.	Prosedur	1. Klien / keluarga mengajukan permohonan kepada Kepala Dinas Kabupaten Sumbawa. 2. Petugas memverifikasi berkas pemohon (jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon). 3. Petugas mengkoordinasikan dengan pihak IPWL. 4. Petugas memproses berkas pemohon untuk dibuat berita acara dan surat pengantar pengiriman klien. 5. Petugas melakukan koordinasi dengan Klien / keluarga klien tentang jadwal pemberangkatan. 6. Petugas melakukan penampingan pemberangkatan klien ke IPWL.

4 M k

No.	Komponen	Uraian
4.	Waktu Pelayanan	1 (Satu) Minggu
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk	Berita Acara dan Surat Pengantar Pengiriman Klien
7.	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: - Datang langsung ke Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; - Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; - Menyampaikan surat pengaduan ke: - alamat Dinas Sosial Jalan Kebayan Nomor 3 Sumbawa Besar; - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 21219. - Email : banjamsoskabsumbawa@yahoo.co.id 2. Penanganan pengaduan: - inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; - memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas; - menelaah surat pengaduan pelayanan publik; - menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan; - menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik; 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan: - inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; - melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis;

14

No.	Komponen	Uraian
		d. perumusan tindak lanjut; penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa; f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik; h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

f m k

9. Pengiriman Klien Ke Panti Sosial Karya Wanita “ Budi Rini “

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 2. Undang-Undang Nomor Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 6. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 7 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa.
2.	Persyaratan	Berita acara pemeriksaan dari Kantor satuan Polisi Pamong Praja
3.	Prosedur	1. Petugas menerima Berita acara pemeriksaan dari Kantor satuan Polisi Pamong Praja. 2. Petugas melakukan wawancara dengan klien. 3. Petugas melakukan koordinasi dengan pihak panti. 4. Petugas membuat surat pengantar dan berita acara pengiriman untuk ditandatangani oleh kepala dinas atau pejabat yang berwenang. 5. Petugas melakukan penampungan pemberangkatan klien ke panti.
4.	Waktu Pelayanan	1 (Satu) Hari
5.	Biaya/ tarif	Gratis
6.	Produk	Surat pengantar dan berita acara pengiriman klien.
7.	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: a. Datang langsung ke Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan;

f m k

No.	Komponen	Uraian
		c. Menyampaikan surat pengaduan ke: - alamat Dinas Sosial Jalan Kebayan Nomor 3 Sumbawa Besar; - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 21219. - Email : banjamsoskabsumbawa@yahoo.co.id 2. Penanganan pengaduan: a. inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; b. memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas; c. menelaah surat pengaduan pelayanan publik; d. menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan; e. menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut pengaduan secara cepat; f. melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik; 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; - penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa; f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik; h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

4. 12

10. Surat izin Operasional Organisasi Sosial

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 2. Undang-Undang Nomor Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin 4. Peraturan Menteri Sosial Nomor 184 tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa; 6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 7. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 7 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa.
2.	Persyaratan	1. Surat Permohonan. 2. Fotokopi Akte Pendirian. 3. Surat tanda daftar kelembagaan. 4. Fotokopi KTP pengurus 5. Struktur organisasi 6. Daftar nama pengurus
3.	Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan kepada kepala dinas. 2. Petugas memverifikasi berkas pemohon (jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon). 3. Tim melakukan verifikasi lapangan layak atau tidak layak diberikan izin. 4. tim membuat laporan hasil verifikasi lapangan kepada kepala dinas. 5. Petugas membuat surat izin operasional organisasi sosial dan selanjutnya

426

No.	Komponen	Uraian
		ditandatangani oleh kepala Dinas atau pejabat yang berwenang
		6. Petugas menyerahkan surat izin operasional kepada pemohon
4.	Waktu Pelayanan	3 (Tiga) Hari
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk	Surat izin operasional organisasi sosial
7.	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: - Datang langsung ke Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; - Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; - Menyampaikan surat pengaduan ke: - alamat Dinas Sosial Jalan Kebayan Nomor 3 Sumbawa Besar; - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 21219. - Email : banjamsoskabsumbawa@yahoo.co.id 2. Penanganan pengaduan: - inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; - memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas; - menelaah surat pengaduan pelayanan publik; - menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan; - menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik; 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan: - inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; - melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;

4 uk

y

No.	Komponen	Uraian
		c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa; f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik; h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

444

11. Pelayanan Psikososial

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 2. Undang-Undang Nomor Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin 4. Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 tahun 2013 tentang Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga. 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa; 6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 7. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 7 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa.
2.	Persyaratan	1. Laporan dari pemohon baik langsung atau tidak langsung 2. Fotokopi KTP 3. Fotokopi KK
3.	Prosedur	1. Klien / Keluarga klien melaporkan kasus yang dialami oleh klien kepada petugas. 2. Petugas melakukan koordinasi dengan tim proresi 3. Tim melakukan kunjungan rumah atau Home visit untuk melakukan pengungkapan masalah dan pemahaman masalah (assiment) 4. Tim menyampaikan laporan hasil kunjungan rumah kepada kepala dinas. 5. Petugas membuat berita acara pengiriman klien.(apabila dampak psikososial yang ditimbulkan lebih berat) 6. Petugas mendampingi pengiriman klien ke rumah perlindungan sosial anak dan rumah perlindungan trauma center (RPTC) Mataram.
4.	Waktu Pelayanan	1 (satu) Minggu

fu k

No.	Komponen	Uraian
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk	Laporan Hasil layanan Psikososial
7.	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: - Datang langsung ke Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; - Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; - Menyampaikan surat pengaduan ke: - alamat Dinas Sosial Jalan Kebayan Nomor 3 Sumbawa Besar; - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 21219. - Email : banjamsoskabsumbawa@yahoo.co.id 2. Penanganan pengaduan: - inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; - memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas; - menelaah surat pengaduan pelayanan publik; - menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan; - menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik; 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan: - inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; - melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; - perumusan tindak lanjut; penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

40 k

V

No.	Komponen	Uraian
		e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa; f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik; h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

f u k

12. Pembinaan dirumah perlindungan dan Petirahan Sosial Anak (RPPSA) “ Putra Utama “ Mataram.

Komponen	Uraian
Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang kesejahteraan anak 2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin 5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 tahun 2013 tentang Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga. 6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 8. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 7 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa.
Persyaratan	1. Surat laporan dari sekolah. 2. Surat keterangan tidak mampu. 3. Surat keterangan berbadan sehat. 4. Surat pernyataan persetujuan orang tua/wali.
Prosedur	1. Pemohon mengisi formulir yang telah disediakan oleh petugas. 2. Petugas menghimpun dan merekap data peserta. 3. Tim melakukan sosialisasi kepada orang tua/wali murid terhadap rumah perlindungan dan petirahan sosial anak. 4. Petugas menyampaikan jadwal keberangkatan berdasarkan jadwal yang ditentukan oleh panti rumah perlindungan dan petirahan sosial anak. 5. Petugas membuat surat pengantar untuk ditanda tangani oleh kepala dinas atau pejabat yang berwenang. 6. Petugas mendampingi keberangkatan klien ke Panti Rumah Perlindungan dan Petirahan Sosial Anak (RPPSA).

Kuk

Komponen	Uraian
Waktu Pelayanan	1 (satu) Minggu
Biaya/tarif	Gratis
Produk	Data Pembinaan di Rumah Perlindungan dan Petirahan Sosial Anak (RPPSA) “ Putra Utama “ Mataram
Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: - Datang langsung ke Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; - Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; - Menyampaikan surat pengaduan ke: - alamat Dinas Sosial Jalan Kebayan Nomor 3 Sumbawa Besar; - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 21219. - Email : banjamsoskabsumbawa@yahoo.co.id 2. Penanganan pengaduan: - inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; - memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas; - menelaah surat pengaduan pelayanan publik; - menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan; - menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik; 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengroscek dan verifikasi pengaduan: - inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; - melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis;

tu k

Komponen	Uraian
	d. perumusan tindak lanjut; penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa; f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik; h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

846

13. Pendaftaran melanjutkan pendidikan anak tidak mampu ke Panti Sosial Asuhan Anak “Harapan “ Mataram

Komponen	Uraian
Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang kesejahteraan anak 2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin 5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 tahun 2013 tentang Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga. 6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 8. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 7 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa.
Persyaratan	1. Surat permohonan. 2. Fotokopi ijazah SD/SMP. 3. Mengisi formulir yng disediakan oleh Dinas 4. Surat keterangan berbadan sehat 5. Surat keterangan tidak mampu. 6. Surat pernyataan persetujuan orang tua/wali.
Prosedur	1. Pemohon mengisi formulir yang telah disediakan oleh petugas. 2. Petugas melakukan verifikasi berkas pemohon (jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi). 3. Petugas menghimpun dan merekap data untuk ditandatangani oleh kepala dinas atau pejabat yang berwenang dan selanjutnya dikirim kepada panti. 4. Tim melakukan verifikasi lapangan untuk menentukan klien yang layak.

Handwritten signature

Komponen	Uraian
	5. Petugas melakukan pemberitahuan kepada klien yang dinyatakan lulus dan selanjutnya menentukan jadwal keberangkatan sesuai dengan jadwal panti. 6. Petugas mendampingi pengiriman klien ke panti.
Waktu Pelayanan	1 (satu) Minggu
Biaya/tarif	Gratis
Produk	Data Pendaftaran melanjutkan pendidikan anak tidak mampu
Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: - Datang langsung ke Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; - Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; - Menyampaikan surat pengaduan ke: - alamat Dinas Sosial Jalan Kebayan Nomor 3 Sumbawa Besar; - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 21219. - Email : banjamsoskabsumbawa@yahoo.co.id 2. Penanganan pengaduan: - inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; - memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas; - menelaah surat pengaduan pelayanan publik; - menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan; - menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik; 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengroscek dan verifikasi pengaduan: - inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; - melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;

4.4.4

Y

Komponen	Uraian
	c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa; f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik; h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

kmh

14. Pendaftaran mendapatkan pendidikan dan pelatihan anak putus sekolah ke Panti Sosial Marsudi Putra Paramita dan Panti Sosial “Bina Karya Putra Utama “ Mataram.

Komponen	Uraian
Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang kesejahteraan anak 2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin 5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 tahun 2013 tentang Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga. 6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 8. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 7 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa.
Persyaratan	1. Surat permohonan. 2. Fotokopi ijazah SD/SMP. 3. Mengisi formulir yng disediakan oleh Dinas 4. Surat keterangan berbadan sehat 5. Surat keterangan tidak mampu. 6. Surat pernyataan persetujuan orang tua/wali.
Prosedur	1. Pemohon mengisi formulir yang telah disediakan oleh petugas. 2. Petugas melakukan verifikasi berkas pemohon (jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi). 3. Petugas menghimpun dan merekap data untuk ditandatangani oleh kepala dinas atau pejabat yang berwenang dan selanjutnya dikirim kepada panti.

f m k

Komponen	Uraian
	4. Tim melakukan verifikasi lapangan untuk menentukan klien yang layak. 5. Petugas melakukan pemberitahuan kepada klien yang dinyatakan lulus dan selanjutnya menentukan jadwal keberangkatan sesuai dengan jadwal panti. 6. Petugas mendampingi pengiriman klien ke panti.
Waktu Pelayanan	1 (satu) Minggu
Biaya/tarif	Gratis
Produk	Data Pendaftaran melanjutkan pendidikan dan Pelatihan anak Putus Sekolah
Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: - Datang langsung ke Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; - Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; - Menyampaikan surat pengaduan ke: - alamat Dinas Sosial Jalan Kebayan Nomor 3 Sumbawa Besar; - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 21219. - Email : banjamsoskabsumbawa@yahoo.co.id 2. Penanganan pengaduan: - inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; - memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas; - menelaah surat pengaduan pelayanan publik; - menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan; - menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik; 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan: - inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; - melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan

4. 16

Komponen	Uraian
	secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa; f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik; h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

4 mlk

15. Rekomendasi Izin Pengangkatan Anak

Komponen	Uraian
Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang kesejahteraan anak; 2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Khusus Bagi Anak yang mengalami korban tindak kekerasan perilaku salah dan penelantaran; 3. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 tahun 1988 tentang Usaha Kesejahteraan Anak Bagi Anak yang Mempunyai Masalah; 6. Keputusan Menteri Sosial Nomor 58/HUK/1985 tentang Tim Pertimbangan Perizinan Pengangkatan Anak Antar Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 7 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa.
Persyaratan	1. Surat permohonan. 2. Identitas orang tua kandung yaitu: a. Fotokopi KTP. b. Fotokopi KK c. Fotokopi buku nikah 3. Identitas orang tua angkat yaitu : a. Fotokopi KTP. b. Fotokopi KK c. Fotokopi buku nikah

5/1/16

Komponen	Uraian
	4. Identitas anak yaitu : a. Fotokopi akte kelahiran. 5. Surat keterangan penyerahan anak/ Surat kenal lahir dari Bidan / Dokter / Rumah Sakit. 6. Surat keterangan alasan atau tujuan pengangkatan anak.
Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan kepada kepala Dinas. 2. Petugas melakukan verifikasi berkas pemohon (jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi). 3. Petugas memproses berkas pemohon untuk menunjuk tim oleh kepala dinas. 4. Tim melakukan verifikasi lapanan untuk menghimpun data sesuai dengan permohonan. 5. Tim membuat rekomendasi layak atau tidak layak berdasarkan hasil verifikasi lapangan dan selanjutnya ditandatangani oleh kepala dinas. 6. Petugas menyerahkan rekomendasi kepada pemohon.
Waktu Pelayanan	3 (tiga) Hari
Biaya/ tarif	Gratis
Produk	Rekomendasi pengangkatan anak
Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: a. Datang langsung ke Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; c. Menyampaikan surat pengaduan ke: - alamat Dinas Sosial Jalan Kebayan Nomor 3 Sumbawa Besar; - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 21219. - Email : banjamsoskabsumbawa@yahoo.co.id 2. Penanganan pengaduan: a. inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; b. memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas; c. menelaah surat pengaduan pelayanan publik; d. menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan;

Handwritten signature

Komponen	Uraian
	e. menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; f. melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik; 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). f. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa; g. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; h. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik; i. perumusan tindak lanjut; dan j. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

Handwritten signature/initials

Handwritten mark

16. Ziarah Taman Makam Pahlawan

Komponen	Uraian
Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Noor 39Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial 4. Keputusan Preseiden Nomor 13 tahun 1984 tentang Pengelolaan Taman Makam Pahlawan. 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa; 6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 7. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 7 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa.
Persyaratan	Surat permohonan.
Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan kepada kepala Dinas. 2. Petugas memproses permohonan dan selanjutnya ditandatangani oleh kepala dinas atau pejabat yang berwenang. 3. Petugas menyerahkan surat persetujuan kepada pemohon.
Waktu Pelayanan	1 (Satu) Jam
Biaya/tarif	Gratis
Produk	Ziarah
Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: a. Datang langsung ke Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; c. Menyampaikan surat pengaduan ke: - alamat Dinas Sosial Jalan Kebayan Nomor 3 Sumbawa Besar;

f n k

Komponen	Uraian
	- telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 21219. - Email : banjamsoskabsumbawa@yahoo.co.id 2. Penanganan pengaduan: a. inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; b. memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas; c. menelaah surat pengaduan pelayanan publik; d. menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan; e. menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; f. melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik; 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa; f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik; h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

fuw

17. Rekomendasi Satyalencana Kebaktian Sosial

Komponen	Uraian
Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 4 Tahun 1959 tentang Ketentuan-Ketentuan umum mengenai Tanda-Tanda kehormatan; 2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Noor 32 Tahun 1959 tentang tanda Kehormatan Satyalencana Kebangkitan Sosial; 5. Keputusan Menteri Sosial Nomor 36/HUK/2004 tentang Pedoman Penganugrahan Tanda Kehormatan satyalencana Kebaktiyan Sosial. 6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 8. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 7 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa.
Persyaratan	1. Surat Permohonan. 2. Daftar Riwayat Hidup. 3. Foto dan dokumen tanda bukti lain tentang kegiatan yang dilakukan.
Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan kepada kepala Dinas. 2. Petugas melakukan verifikasi berkas pemohon (jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi). 3. Petugas menghimpun data dan selanjuta dibuatkan surat pernyataan tertulis dari pejabat yang berwenag. 4. Petugas memproses rekomendasi pemohon dan selanjutnya ditandatangani oleh Bupati. 5. Petugas menyampaikan dokumen pemohon kepada Dinas Sosial Provinsi .
Waktu Pelayanan	3 (Tiga) Hari
Biaya/tarif	Gratis

Handwritten signature/initials in blue ink.

Komponen	Uraian
Produk	Rekomendasi Satyalencana Kebaktian Sosial.
Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: - Datang langsung ke Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; - Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; - Menyampaikan surat pengaduan ke: - alamat Dinas Sosial Jalan Kebayan Nomor 3 Sumbawa Besar; - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 21219. - Email : banjamsoskabsumbawa@yahoo.co.id 2. Penanganan pengaduan: - inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; - memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas; - menelaah surat pengaduan pelayanan publik; - menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan; - menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik; 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan: - inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; - melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; - perumusan tindak lanjut; - penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). - materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan

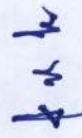
4. 11/10/2023

Komponen	Uraian
	Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa; f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik; h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

14

18. Pelayanan Data dan Informasi Dinas

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa; 2. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 3. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 7 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa.
2.	Persyaratan	Surat permohonan kepada Kepala Dinas.
3.	Prosedur	1. Pemohon mengajukan surat permohonan kepada Kepala Dinas. 2. Petugas melakukan verifikasi kebutuhan data dan informasi yang dibutuhkan berdasarkan surat permohonan. 3. Petugas melakukan menyiapkan dan mengolah data yang dibutuhkan. 4. Data/informasi yang akan disampaikan kepada pemohon ditandatangani oleh Kepala Dinas atau pejabat pembantu pengelola informasi daerah (PPID).dan 5. Pemohon menerima data/informasi yang dimohonkan.
4.	Waktu Pelayanan	5 (lima) hari
5.	Biaya/tarif	-
6.	Produk	Data dan Informasi Dinas
7.	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: a. Datang langsung ke Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; c. Menyampaikan surat pengaduan ke: - alamat Dinas Sosial Jalan Kebayan Nomor 3 Sumbawa Besar; - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 21219. - Email : banjamsoskabsumbawa@yahoo.co.id



No.	Komponen	Uraian
		2. Penanganan pengaduan: a. inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; b. memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas; c. menelaah surat pengaduan pelayanan publik; d. menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan; e. menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; f. melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik; 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa; f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik; h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).