

**STANDAR PELAYANAN
DINAS SOSIAL KOTA PEKANBARU**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pemberdayaan Sosial

Jenis Pelayanan : Perijinan LKS

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan rekomendasi yang ditandatangani oleh pimpinan/ketua LKS yang ditujukan kepada Kepala Dinas Sosial Kota Pekanbaru. 2. Fotocopy Akte Notaris yayasan/LKS 3. Fotocopy KTP Pengurus. 4. Fotocopy NPWP Yayasan. 5. Fotocopy struktur organisasi pengurus LKS 6. Daftar Nama2 penghuni panti/yayasan 7. Foto sarana prasarana LKS 8. Program Kerja dalam bidang kesejahteraan sosial 9. AD/ART LKS. 10. Surat Keterangan Domisili dari Lurah setempat (asli) 11. Fotocopy bukti pembayaran PBB tahun berjalan/surat keterangan bebas PBB dari Banpenda Kota Pekanbaru. 12. LKS/Yayasan telah berkegiatan selama ± 2 tahun terhitung sejak terbitnya legalitas LKS/yayasan dengan Akte Notaris/SK Kemenkumham RI. 13. Laporan kegiatan LKS selama 3 (tiga) bulan terakhir. 14. Laporan hasil Kunjungan Tim Monev Dinas Sosial ke LKS yang mengajukan permohonan (dikeluarkan oleh Dinas Sosial Kota Pekanbaru).
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> a. Mengajukan permohonan untuk rekomendasi LKS kepada Walikota c.q. Kepala Dinas Sosial Kota Pekanbaru; b. Pendaftaran dilakukan dengan mengisi formulir rekomendasi serta melampirkan bukti kelengkapan persyaratan; c. Permohonan rekomendasi LKS beserta lampirannya diproses lebih lanjut oleh Petugas dengan melakukan : <ol style="list-style-type: none"> 1. telaahan terhadap rancangan usulan pendirian LKS yang diajukan; dan 2. penelitian dan/atau verifikasi kelengkapan dan kebenaran dokumen. d. Dinas Sosial Kota Pekanbaru dapat menerima atau menolak permohonan

		<p>tersebut dengan pemberitahuan kepada pemohon, setelah dilakukan telaahan, penelitian, dan/atau verifikasi atas permohonan dimaksud;</p> <p>e. Penolakan atas permohonan dalam hal :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon belum memenuhi kelengkapan persyaratan; 2. LKS tidak melakukan penyelenggaraan kegiatan di bidang kesejahteraan sosial; atau 3. LKS memiliki asas yang bertentangan dengan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. <p>f. Permohonan Rekomendasi LKS diterima, Kepala Dinas Sosial Kota Pekanbaru menerbitkan surat Rekomendasi dengan tembusan yang disampaikan kepada :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menteri Sosial c.q. Direktur Jenderal Pemberdayaan Sosial; 2. Gubernur c.q. Kepala Dinas Sosial Provinsi Riau; dan 3. Pemohon
3.	Jangka waktu penyelesaian	5 hari kerja (dengan persyaratan lengkap)
4.	Biaya/tarif	Pelayanan ini tanpa dipungut biaya (GRATIS)
5.	Produk Pelayanan	Surat rekomendasi LKS
6.	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	

		<p>a. Apabila pengaduan kategori berat, maka masalah yang ada perlu dikoordinasikan antara Kepala Dinas Sosial Kota Pekanbaru dengan Walikota cq Asisten/Sekda dan hasil koordinasi akan disampaikan kepada yang bersangkutan.</p> <p>b. Pengaduan secara tertulis/surat akan dibalas melalui surat atau via telepon dengan yang bersangkutan (apabila si pengadu mencatumkan nomor telepon) untuk klarifikasi.</p> <p>c. Pengaduan melalui telepon akan ditelpon kepada yang bersangkutan.</p> <p>d. Pengaduan secara langsung akan dijawab secara langsung kepada yang bersangkutan.</p> <p>e. Pengaduan masyarakat baik secara tertulis, melalui internet, via telepon, maupun secara langsung akan dicatat dan dipilah oleh pejabat fungsional umum pada sekretariat Dinas Sosial Kota Pekanbaru dengan arahan Subag Umum dan kepegawaian selanjutnya dicatat dalam buku pengaduan yang terdiri dari tanggal pengaduan, identitas pengadu, jenis pengaduan dan bobot pengaduan diserahkan kepada Sekretaris Dinas Sosial Kota Pekanbaru untuk diperiksa. Apabila laporan pengaduan pelayanan publik perlu perbaikan maka laporan pengaduan akan diserahkan kembali kepada subag Umum dan kepegawaian untuk diperbaiki dan akan diperiksa kembali oleh Sekretaris Dinas untuk disetujui.</p> <p>f. Laporan pengaduan pelayanan publik yang telah disetujui oleh Sekretaris Dinas Sosial Kota Pekanbaru akan diserahkan kepada Kepala Dinas Sosial Kota Pekanbaru sebagai laporan bulanan.</p> <p>g. Target penyelesaian pengaduan dalam waktu 1 (satu) tahun minimal harus dicatat 75% dari total pengaduan yang diterima oleh Dinas Sosial Kota Pekanbaru untuk semua media pengaduan.</p>

STANDAR PELAYANAN SERVICE DELIVERY		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
JENIS PELAYANAN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.</p> <p>2. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial;</p>

		<p>3. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 184 Tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial;</p> <p>4. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 118 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala DPMPTSP Kota Pekanbaru.</p>
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<p>a. Alat Tulis Kantor.</p> <p>b. Stempel/Cap legalitas.</p> <p>c. Personal Computer (PC)/Laptop dan kelengkapannya.</p> <p>d. Jaringan Internet.</p> <p>e. Printer/mesin cetak.</p> <p>f. Filling cabinet.</p> <p>g. Meja+kursi.</p> <p>h. Telepon/alat komunikasi lainnya.</p> <p>i. Ruang tunggu</p> <p>j. Kotak pengaduan.</p>
3.	Jumlah Pelaksana	<p>a. Petugas Front Office : 1(satu) orang THL</p> <p>b. Petugas Back Office : 1 (satu) orang ASN</p> <p>c. Petugas Verifikator : 1 (satu) orang ASN</p>

4.	Pengawasan Internal	<p>a. Pemantauan kinerja dilakukan dengan menggunakan buku register pembuatan rekomendasi.</p> <p>b. Buku register berisikan tentang proses perjalanan berkas dari satu petugas ke petugas selanjutnya hingga pemberian rekomendasi.</p> <p>c. Setiap petugas wajib melakukan paraf dan tanggal penyerahan dan pemberian berkas, sehingga memudahkan untuk mengetahui letak kesalahan yang terjadi yang mengakibatkan keterlambatan pemberian rekomendasi.</p>
----	---------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		d. Buku register pemberkasan akan diinventarisir
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang terlibat untuk melakukan pelayanan pemberian rekomendasi adalah 4 orang yakni : - 3 orang pejabat struktural. - 1 orang petugas non struktural/staf.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Kode Etik b. Maklumat Pelayanan c. Pakta Integritas
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.	a. Tersimpannya Dokumen di data base. b. CCTV.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana.	1. E – Kinerja 2. Evaluasi Kinerja Sinergi 3. Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai pengguna layanan minimal 1 tahun sekali.
		a.4. Hasil survey berdasarkan pedoman pengolahan data SKM (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik) a.5. Hasil survey dengan indeks persepsi “kurang baik” ditindaklanjuti dengan melakukan pembahasan bersama bagian terkait untuk dicarikan jalan keluar untuk dapat meningkatkan indeks dan dibuatkan perencanaan tindak lanjut untuk perbaikan pada unsur – unsur yang dinilai masih rendah a. Penilaian kinerja pegawai oleh Subag Umum dan Kepegawaian.

Lampiran Nomor	B.SO. /Dinsos-Dayasos/ /2023
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN
DINAS SOSIAL KOTA PEKANBARU**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pemberdayaan Sosial

Jenis Pelayanan : Perijinan LKS

NO	KOMPONEN	URAIAN
A.	Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) meliputi:	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy Akte Notaris pendirian yang disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia sebagai badan hukum; 2. Fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP); 3. Fotocopy Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga (AD-ART); 4. Surat Keterangan domisili dari Lurah setempat; 5. Struktur organisasi lembaga; 6. Nama, alamat, dan telepon pengurus dan anggota : <ol style="list-style-type: none"> a. Daftar Nama Pengurus; b. Fotocopy KTP Pengurus; c. Pas Foto Pengurus uk. 3x4 cm. 7. Program kerja di bidang kesejahteraan sosial; 8. Sumber daya manusia : <ol style="list-style-type: none"> a. Daftar nama dan identitas Pelayan; b. Pas Foto uk. 3x4 cm. 9. Kelengkapan sarana dan prasarana : <ol style="list-style-type: none"> a. Foto Papan Nama, Foto Bangunan Kantor/Gedung; b. Foto Kegiatan. 10. Fotocopy bukti pembayaran PBB tahun berjalan/surat keterangan bebas PBB dari Banpenda Kota Pekanbaru. 11. LKS/Yayasan telah berkegiatan selama ± 2 tahun terhitung sejak terbitnya legalitas LKS/yayasan dan Akte Notaris/SK Kemenkumham RI. 12. Laporan kegiatan LKS selama 3 (tiga) bulan terakhir. 13. Laporan hasil Kunjungan Tim Monev Dinas Sosial ke LKS yang mengajukan permohonan (dikeluarkan oleh Dinas Sosial Kota Pekanbaru).

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>g. Mengajukan permohonan untuk rekomendasi LKS kepada Walikota c.q. Kepala Dinas Sosial Kota Pekanbaru;</p> <p>h. Pendaftaran dilakukan dengan mengisi formulir rekomendasi serta melampirkan bukti kelengkapan persyaratan;</p> <p>i. Permohonan rekomendasi LKS beserta lampirannya diproses lebih lanjut oleh Petugas dengan melakukan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. telaahan terhadap rancangan usulan pendirian LKS yang diajukan; dan 2. penelitian dan/atau verifikasi kelengkapan dan kebenaran dokumen. <p>j. Dinas Sosial Kota Pekanbaru dapat menerima atau menolak permohonan tersebut dengan pemberitahuan kepada pemohon, setelah dilakukan telaahan, penelitian, dan/atau verifikasi atas permohonan dimaksud;</p> <p>k. Penolakan atas permohonan dalam hal :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon belum memenuhi kelengkapan persyaratan; 2. LKS tidak melakukan penyelenggaraan kegiatan dibidang kesejahteraan sosial; atau 3. LKS memiliki asas yang bertentangan dengan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. <p>l. Permohonan Rekomendasi LKS diterima, Kepala Dinas Sosial Kota Pekanbaru menerbitkan surat Rekomendasi dengan tembusan yang disampaikan kepada :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menteri Sosial c.q. Direktur Jenderal Pemberdayaan Sosial; 2. Gubernur c.q. Kepala Dinas Sosial Provinsi Riau; dan 3. Pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi LKS

6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> Nama : NINDYA DEVI, SH. NIP : 19730117 199803 2 002 Jabatan : Penyuluh Sosial Ahli Madya / Sub Koordinator Pemberdayaan Sosial Kelembagaan Masyarakat 2. Petugas Pengaduan: Customer Service 3. Telepon : (0761) 22602 4. Website Pengaduan: Dinsoskampku@gmail.com 5. Kotak Pengaduan, Saran dan Masukan.
----	-----------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

NO	KOMPONEN	URAIAN
B.	Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2001 Tentang Yayasan; 2. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No.16 Tahun 2001 tentang Yayasan; 3. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 184 Tahun 2011 Tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jenjang pendidikan: <ol style="list-style-type: none"> a. Minimal Diploma 3, semua jurusan (<i>Front Office</i>) b. Minimal Diploma 3, semua jurusan (<i>Customer Service</i>) 2. Pelatihan : 3. Pangkat/Golongan : minimal Pengatur / II.c 4. Jabatan : Fungsional Umum
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kegiatan Evaluasi oleh Pimpinan
10.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buku Agenda; 2. ATK; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Meja Kursi Pelayanan; 6. Meja Kursi Pengunjung.

11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 (satu) orang THL (<i>Front Office</i>); 2. 1 (satu) orang PNS (<i>back office</i>); 3. 1 (satu) orang PNS (Verifikator).
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kode Etik 2. Maklumat Pelayanan 3. Pakta Integritas
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersimpannya dokumen di data base; 2. CCTV.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali

