



PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR
**DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK**

Alamat : Komp. Perkantoran Terpadu Manggarawan
Jln. Raya Manggar-Gantung Dsn. Manggarawan, Desa Padang, Manggar-Belitung Timur 33511
Telp/Fax: (0719) 9220038

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN BELITUNG TIMUR

NOMOR : HK.00. /7.a /DSP3A/2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN
ANAK KABUPATEN BELITUNG TIMUR

KEPALA DINAS;

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
- b. bahwa Penetapan Standar Pelayanan tersebut dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan dan akuntabel sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan;
- c. bahwa penetapan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, melalui keputusan kepala dinas.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Bangka Selatan, Kabupaten Bangka Tengah, Kabupaten Bangka Barat dan Kabupaten Belitung Timur di Propinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4268);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3058);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 58. Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5495);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik Di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765);
9. Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 20 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN BELITUNG TIMUR.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitung Timur sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

- KEDUA : Standar Pelayanan seperti terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Manggar
pada tanggal 9 Januari 2024

KEPALA DINAS,

MUHAMAD YULHAIDIR, S.Si, M.Kes
NIP. 197806262002121007



STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN BELITUNG TIMUR TAHUN 2024

- 1. STANDAR PELAYANAN PEMBERIAN REKOMENDASI IZIN OPERASIONAL DAN TERDAFTAR YAYASAN (LEMBAGA SOSIAL)**
- 2. STANDAR PELAYANAN SURAT REKOMENDASI IZIN PENGUMPULAN UANG ATAU BARANG (PUB)**
- 3. STANDAR PELAYANAN SURAT REKOMENDASI UNTUK MENDAPATKAN KARTU INDONESIA PINTAR (KIP) ATAU BEASISWA SEKOLAH**
- 4 . STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN TERDAFTAR DTKS**
- 5. PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

1. STANDAR PELAYANAN PEMBERIAN REKOMENDASI IZIN OPERASIONAL DAN TERDAFTAR YAYASAN (LEMBAGA SOSIAL)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3139 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294); 3. Peraturan Menteri Sosial Nomor 184 Tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 913); 4. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 22 Tahun 2016 tentang Standar Nasional Lembaga Kesejahteraan Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1778).
2.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proposal dan Surat Permohonan 2. Surat Pernyataan Ketua Yayasan/Lembaga Kesejahteraan Sosial 3. Akta Pendirian dari Notaris yang telah disahkan berbadan Hukum 4. Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI tentang Pengesahan Pendirian Badan Hukum Yayasan/Lembaga Kesejahteraan Sosial 5. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atas nama Yayasan/Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) 6. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Yayasan/Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) 7. Fotocopy KTP Ketua, Sekretaris dan Bendahara Yayasan/Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) 8. Keterangan Domisili Sekretariat Yayasan/Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) 9. Struktur Organisasi dan Personalia Kepengurusan Yayasan/Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan surat permohonan dan proposal terkait rekomendasi izin operasional dan izin terdaftar yayasan/lembaga kesejahteraan sosial ke bagian Front office.. 2. Bagian Front office mencatat surat masuk ke buku agenda surat masuk dan lembar disposisi kepala dinas. 3. Bagian Front office menyerahkan surat permohonan dan proposal, lembar disposisi ke Bidang Pemberdayaan Sosial PFM. 4. Tim Administrasi menerima dan memeriksa surat permohonan untuk ditindaklanjuti melalui survey ke lokasi yayasan/lembaga yang diajukan. 5. Membuat draft surat rekomendasi izin operasional dan terdaftar yayasan/lembaga tersebut dan penandatanganan oleh kepala dinas. 6. Menyerahkan surat rekomendasi izin operasional dan terdaftar yayasan/lembaga kepada pemohon.
4.	Jangka waktu penyelesaian	3 (tiga) hari kerja terhitung berkas lengkap
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Surat Rekomendasi Izin Operasional dan Surat Terdaftar Yayasan (Lembaga Sosial)

7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang kerja - ATK - Printer - Komputer - Meja dan Kursi - Kendaraan Operasional Lapangan
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami peraturan perundang-undangan - Mampu mengoperasikan computer - Berorientasi pelayanan - Mampu berkomunikasi dengan baik
9.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> - Kabid Pemberdayaan Sosial dan PFM - Sekretaris Dinas - Kepala Dinas Sosial PPPA
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Dinas Sosial P3A Kabupaten Belitang Timur, Jalan Raya Manggar-Gantung Komplek Perkantoran Terpadu Desa Padang Manggar. - Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui email : dsp3a@belitungtimurkab.go.id - Melalui SMS ke Nomor HP 081929521330. - Melalui Kotak Saran.
11.	Jumlah pelaksana	- 5 orang
12.	Jaminan pelayanan	Penerbitan Surat Rekomendasi Izin Operasional dan Terdaftar Yayasan/Lembaga yang nyaman, transparan, cepat dan tepat waktu.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Surat Izin Operasional dan/atau Izin Terdaftar Yayasan/Lembaga yang dicetak dijamin keasliannya.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

2. STANDAR PELAYANAN SURAT REKOMENDASI PENGUMPULAN UANG ATAU BARANG (PUB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 09 Tahun 1961 tentang Pengumpulan Uang atau Barang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1961 Nomor 214, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2273); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3139 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967); 3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1980 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1980 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3175); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294); 6. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 8 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pengumpulan Uang atau Barang (Berita Negara RI Tahun 2021 Nomor 1099).

2.	Persyaratan pelayanan	<p>Berkas permohonan terdiri atas :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan termasuk didalamnya : maksud dan tujuan pengumpulan uang atau barang serta jangka waktu dan wilayah penyelenggaraan. 2. Akta pendirian atau SK susunan pengurus. 3. Foto Kopi KTP Penanggung Jawab. 4. Nomor Handphone/Telepon yang bisa dihubungi (pengurus). 5. Foto dan Indentitas penerima bantuan (jika peruntukan membantu orang seperti biaya pengobatan orang sedang sakit atau bencana alam). 6. Surat keterangan dari rumah sakit (jika untuk pengobatan sakit) 7. Kartu Keluarga atau KTP elektronik dan nomor handphone yang dibantu (untuk penduduk belitung timur) 8. Surat keterangan atau dokumen lainnya sebagai bukti dukung Rekomendasi PUB.
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Dinas Sosial PPPA Kabupaten Belitung Timur untuk memberikan surat permohonan dan berkas persyaratan. 2. Petugas Front Office menerima dan memeriksa kelengkapan berkas persyaratan, apabila berkas kurang/tidak sesuai maka tim petugas pelayanan mengembalikan berkas kepada yayasan/organisasi. 3. Mencatat surat masuk ke buku agenda surat masuk, lembar disposisi kepala dinas, kemudian diserahkan ke Bidang Pemberdayaan Sosial PFM. 4. Tim melakukan survei, verifikasi dan validasi pemohon, mekanisme dan menetapkan waktu dan tempat pelaksanaan. 5. Jika berkas lengkap dan sesuai persyaratan, maka berkas sudah dapat di proses untuk dibuatkan surat rekomendasi. 6. Yayasan/organisasi mengambil surat rekomendasi penyelenggaraan PUB ke Dinas Sosial PPPA Kabupaten Belitung Timur.
4.	Jangka waktu penyelesaian	Untuk penyelesaian Surat Rekomendasi 3 (tiga) hari kerja terhitung berkas lengkap
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Surat Rekomendasi Pengumpulan Uang atau Barang (PUB)
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang memiliki penyejuk ruangan - ATK - Printer - Komputer - Listrik dan Internet - Kursi dan Meja - Kendaraan Operasional Lapangan
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami peraturan perundang-undangan - Memiliki Kompetensi Keahlian dalam Mengoperasikan Komputer - Berorientasi pelayanan - Mampu berkomunikasi dengan baik
9.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> - Kabid Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin - Sekretaris Dinas - Kepala Dinas Sosial PPPA
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Dinas Sosial P3A Kabupaten Belitung Timur yang beralamat di Kompleks Perkantoran Terpadu Kabupaten Belitung Timur - Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung ke Dinas Sosial P3A atau melalui surel : dsp3a@belitungtimurkab.go.id - Melalui SMS ke Nomor HP 081929521330. - Melalui Kotak Saran.

11.	Jumlah pelaksana	5 orang
12.	Jaminan pelayanan	Penerbitan Surat Rekomendasi Pengumpulan Uang atau Barang (PUB) yang nyaman, transparan, cepat dan tepat waktu
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Surat Rekomendasi Pengumpulan Uang atau Barang (PUB) yang dicetak dijamin standar keasliannya dan keamanan kearsipannya.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

3. STANDAR PELAYANAN SURAT REKOMENDASI PEMBUATAN KARTU INDONESIA PINTAR (KIP) ATAU BEASISWA SEKOLAH.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan. 3. Peraturan Menteri Nomor 30 Tahun 2010 tentang pemberian bantuan biaya pendidikan kepada peserta didik yang orang tua atau walinya tidak mampu membiayai pendidikan.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk Orangtua Siswa 2. Fotocopy Kartu Keluarga 3. Fotocopy SKTM dari Kepala Desa setempat / Surat Keterangan Penghasilan.
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengajukan Permohonan Surat Rekomendasi Pembuatan KIP ke bagian Front Office DSP3A Kabupaten Belitung Timur. 2. Petugas bagian Front Office menerima dan memeriksa kelengkapan dokumen yang diajukan oleh pemohon dan diteruskan ke bidang Pemberdayaan Sosial PFM. 3. Dokumen pemohon dilakukan Verifikasi dan Validasi data. 4. Jika Pemohon yang masuk DTKS / memenuhi persyaratan, akan dikeluarkan Surat Rekomendasi Pembuatan KIP. 5. Petugas bagian Front Office menyerahkan surat rekomendasi kepada pemohon.
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) hari kerja terhitung berkas lengkap
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Surat Rekomendasi Pembuatan Kartu Indonesia Pintar (KIP)
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - ATK - Komputer - Printer - Listrik dan Jaringan internet - Meja dan kursi
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami peraturan perundang-undangan - Menguasai pengoperasian komputer - Mampu berkomunikasi dengan baik

9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Kabid Pemberdayaan Sosial Sosial dan Penanganan Fakir Miskin. - Sekretaris Dinas - Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Dinas Sosial P3A Kabupaten Belitung Timur, Jalan Raya Manggar-Gantung Komplek Perkantoran Terpadu Desa Padang Manggar. - Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui surel: dsp3a@belitungtimurkab.go.id - Melalui SMS ke Nomor HP 081929521330. - Melalui Kotak Saran.
11.	Jumlah pelaksana	4 orang
12.	Jaminan pelayanan	Penerbitan rekomendasi pembuatan KIP yang nyaman, transparan, cepat dan tepat waktu
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Rekomendasi yang dicetak dijamin standar keasliannya dan keamanan arsip dokumennya
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

4. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN TERDAFTAR DTKS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin 3. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial 4. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk 2. Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang mengajukan Pembuatan Surat Terdaftar DTKS ke bagian Front Office membawa persyaratan lengkap. 2. Petugas bagian Front Office menerima dan memeriksa kelengkapan dokumen yang diajukan oleh pemohon kemudian diteruskan ke bidang Pemberdayaan sosial dan Penanganan Fakir Miskin. 3. Dokumen pemohon dilakukan pengecekan di aplikasi SIK-NG, jika tidak ditemukan dalam aplikasi, berkas dikembalikan ke pemohon. 4. Dokumen pemohon yang masuk DTKS akan dibuatkan surat Keterangan. 5. Petugas bagian Front Office menyerahkan surat keterangan kepada pemohon.
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) hari kerja terhitung berkas lengkap
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Terdaftar Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Kemensos RI.

7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - ATK - Komputer - Printer - Listrik dan Jaringan internet - Meja dan Kursi
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami peraturan perundang-undangan - Menguasai pengoperasian komputer - Berorientasi Pelayanan - Mampu berkomunikasi dengan baik
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Kabid Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin. - Sekretaris Dinas - Kepala Dinas Sosial P3A Kabupaten Belitung Timur
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Dinas Sosial P3A Kabupaten Belitung Timur, Jalan Raya Manggar-Gantung Komplek Perkantoran Terpadu Desa Padang Manggar. - Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui surel: dsp3a@belitungtimurkab.go.id - Melalui SMS ke Nomor HP 081929521330. - Melalui Kotak Saran.
11.	Jumlah pelaksana	4 orang
12.	Jaminan pelayanan	Penerbitan Surat Keterangan Terdaftar DTKS yang nyaman, transparan, cepat dan tepat waktu.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Surat Keterangan Terdaftar DTKS yang dicetak dijamin standar keasliannya dan keamanan arsip dokumen.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

5. PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Informasi Publik 3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin. 4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi form pengaduan atau menyampaikan keluhan / pengaduan melalui media online / sms. 2. Warga Negara Indonesia.
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengajukan Pengaduan ke bagian Layanan Pengaduan DSP3A Kabupaten Belitung Timur. 2. Layanan Pengaduan menerima dan memeriksa aduan / keluhan yang diajukan oleh pemohon dan diteruskan ke bidang terkait. 3. Rapat pembahasan penyelesaian pengaduan pada bidang terkait beserta tindak lanjut. 4. Melaporkan laporan hasil pembahasan pengaduan kepada Kepala Dinas.

		<p>5. Bidang terkait menerima saran masukan / disposisi dari Kepala Dinas.</p> <p>6. Bidang terkait memberikan jawaban ke bagian layanan pengaduan dan menindaklanjuti pengaduan pemohon.</p> <p>7. Bagian layanan pengaduan memberikan jawaban kepada masyarakat yang memberikan pengaduan.</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 2 (dua) hari kerja.
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Penanganan Pengaduan Masyarakat.
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - ATK - Komputer - Printer - Listrik dan Jaringan internet - Meja dan kursi
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami peraturan perundang-undangan - Menguasai pengoperasian komputer - Mampu berkomunikasi dengan baik
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Kepala Bidang terkait - Sekretaris Dinas - Kepala Dinas Sosial P3A
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Dinas Sosial P3A Kabupaten Belitung Timur, Jalan Raya Manggar-Gantung Komplek Perkantoran Terpadu Desa Padang Manggar. - Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui surel: dsp3a@belitungtimurkab.go.id - Melalui SMS ke Nomor HP 081929521330. - Melalui Kotak Saran.
11.	Jumlah pelaksana	4 orang
12.	Jaminan pelayanan	Penyelesaian Penanganan pengaduan yang transparan, cepat serta tepat waktu dan sasaran.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kerahasiaan data pemberi pengaduan dijamin dan keamanan arsip dokumennya
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Manggar, 9 Januari 2024

KEPALA DINAS,



MUHAMAD YULHAIDIR, S.Si,M.Kes
NIP. 197806262002121007