



**PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN ARU**

**DINAS SOSIAL**

*Jl. PEMDA RAYA*

**D O B O**

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL  
NOMOR : 400.9.1 / 03.1.1/ DINSOS / I / TAHUN 2025  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL**

**KEPALA DINAS,**

- Menimbang** : a. Bahwa berdasarkan ketentuan pasal 15 huruf a Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik berkewenang menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
- b. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik serta menjamin kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Aru.
- Menimbang** : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2003 Tentang Pembentukan Kabupaten Seram Bagian Barat, Seram Bagian Timur dan Kabupaten Kepulauan Aru Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 55 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4350);
3. 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);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah ;

6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pedoman Penyusunan Survei Keputusan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

### **MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : Keputusan Kepala Dinas tentang Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Aru
- KESATU : Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Dinas Sosial merupakan panduan bagi Penyelenggaraan Pelayanan Publik maupun Pengguna Layanan dalam Menerapkan Pelayanan.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu meliputi

1. Standar Pelayanan Pengaduan
2. Standar Pelayanan data terpadu sosial ekonomi nasional (DTSEN)
3. Standar Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu
4. Standar Pelayanan Penerima Bantuan Iuran (PBI)
5. Standar Pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH)
6. Standar Pelayanan Bantuan Sandang, Pangan dan Alat Bantu Disabilitas, Lanjut Usia dan Anak
7. Standar Pelayanan pendampingan Anak
8. Standar Pelayanan Bantuan Korban Bencana.
9. Pelayanan Jemput Bola bagi Penyandang Disabilitas, Lanjut Usia, dan Anak
10. Pemulangan Pekerja Migran Indonesia (PMI) ABK Kapal Ke Daerah Asal
11. Pelayanan Administrasi Kepegawaian

- KETIGA : Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Aru secara lengkap tertuang dalam Lampiran I dan Lampiran II merupakan bagian tak terpisahkan dari keputusan ini
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Dobo, 6 Januari 2025

Kepala Dinas Sosial



Tonci Koliaan, S.Sos

NIP.197412072006041009

Lampiran I

Keputusan Kepala Dinas Sosial Kab.Kep. Aru

Nomor :

Tanggal : 6 Januari 2025

Tentang : STANDAR PELAYANAN DAN  
MAKLUMAT PELAYANAN DINAS  
SOSIAL KAB. KEP. ARU

## 1. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

| NO | KOMPONEN    | KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"><li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Indonesia Nomor 4846);</li><li>b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial</li><li>c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li><li>d. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li><li>e. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 56790;</li></ul> |
| 2. | Persyaratan | <ul style="list-style-type: none"><li>a. Foto copy KTP/ Kartu Keluarga</li><li>b. Berkas/Dokumen Pendukung Pengaduan</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3. | Prosedur    | <ul style="list-style-type: none"><li>a. Pemohon mengisi formulir permohonan informasi/pengaduan</li><li>b. Front office/help desk melakukan pemanggilan pemohon kemudian menyerahkan berkas permohonan pengaduan.</li><li>c. Staf melakukan pemeriksaan berkas</li><li>d. Staf menyampaikan berkas permasalahan kepada Kepala Seksi</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|    |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>e. Kepala Seksi memverifikasi permasalahan dan menyerahkannya kepada Kepala Bidang</li> <li>f. Kepala Bidang koordinasi dan/atau konsultasi</li> <li>g. Kepala Bidang menyusun rumusan jawaban</li> <li>h. Front office/help desk menyampaikan jawaban</li> <li>i. Staf Mencatat dan merekap layanan pengaduan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                 |
| 4. | Jangka Waktu Pelaksanaan ;       | 1 hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 5. | Biaya/Tarif;                     | Gratis/Free                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6. | Produk Layanan                   | Pengaduan Secara Langsung Melalui Help desk                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 7. | Sarana Prasarana Dan/ Fasilitas; | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petunjuk teknis pengaduan</li> <li>b. Kertas Antrian Manual</li> <li>c. Komputer</li> <li>d. Sistem Pelayanan Pengaduan</li> <li>e. Form Pelayanan Pengaduan</li> <li>f. Printer</li> <li>g. Meja</li> <li>h. Kursi</li> <li>i. Jaringan Internet dan Internet</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 8. | Kompetensi Pelaksana;            | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Berpenampilan menarik ( ramah, sopansantun)</li> <li>b. Menguasai tupoksi</li> <li>c. Mampu mengoperasikan computer</li> <li>d. Mampu mengoperasikan Internet</li> <li>e. Memahami penggunaan aplikasi terkait dengan pelayanan pengaduan</li> <li>f. Memahami kebijakan terkait dengan layanan perizinan baik kebijakan pusat maupun daerah</li> <li>g. Mampu menganalisis permasalahan dan penyelesaiannya</li> <li>h. Memahami objek pengaduan, subyek pengaduan( pemohon dan termohon ) serta batasan kewenangan dinas.</li> </ul> |
| 9. | Pengawasan Internal;             | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulan) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap urgent/penting.</li> <li>b. Kepala Bidang melakukan rapat teknis dan melaporkan kepada Kepala Dinas.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|     |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                       |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10. | Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan ;                                                                                             | Penanganan Pengaduan dilakukan oleh petugas dan Tim teknis yang berkompeten dibidang teknis yang terkait dengan permasalahan.                                                         |
| 11. | Jumlah Pelaksana                                                                                                                      | 2 orang                                                                                                                                                                               |
| 12. | Jaminan Pelayanan Yang Memberikan Kepastian Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan ;                                  | Diwujudkan dengan Kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat dan santun. |
| 13. | Jaminan Keamanan                                                                                                                      | a. Jaminan keamanan dijaminakan dalam bentuk penyelesaian permasalahan pengaduan secara obyektif, transparan serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku                               |
| 14. | Untuk Memberikan Keselamatan Pelayanan Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Resiko Keragu-Raguan; | a. roses penyelesaian pengaduan bila diperlukan melibatkan pihak stake holder terkait.                                                                                                |
| 15. | Evaluasi Kinerja Pelaksana.                                                                                                           | b. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan dan hasilnya diwujudkan dalam bentuk laporan.                                                                                              |

Dobo, 6 Januari 2025

Kepala Dinas Sosial

  
Tonci Koljaan, S.Sos  
 NIP.197412072006041009

## 2. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG

| NO | KOMPONEN    | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Indonesia Nomor 4846);</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 56790;</li> <li>e. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li> </ul> |
| 2. | Persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengirim aduan yang ditujukan kepada DINSOS Kabupaten Kepulauan aru Melalui SMS, Whatsapp,Email, Website, Instagram : dinsosmubar, Instagram dan media elektronik lainnya.</li> <li>b. Penyampaian pengaduan dilengkapi dengan bukti dokumen/bukti lapangan yang mendukung.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3. | Prosedur    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon menyampaikan aduan yang ditujukan kepada Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan aru Melalui SMS, Whatsapp,Email, Website, Instagram : dinsosmubar, Instagram dan media elektronik lainnya.</li> <li>b. Staf menerima dan mencatat aduan yang diterima kemudian menginput/mencatat/ meregistrasi dan menyerahkan berkas pengaduan kepada Kasi Pengaduan.</li> <li>c. Kepala Seksi melakukan cek administrasi apakah ada izin atau tidak. Kepala Bidang menerima dokumen pengaduan dan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|    |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                  | <p>melakukan telaah dan rencana tindak lanjut, mendisposisi Surat aduan yang diterima.</p> <p>d. Apabila pengaduan tidak dilengkapi dengan dokumen dan tidak sesuai dengan kewenangan Dinas Sosial maka pengaduan ditolak/tidak diterima.</p> <p>e. Staf melakukan klarifikasi permasalahan dan koordinasi.</p> <p>f. Kepala Bidang menyelenggarakan rapat koordinasi dan/atau melakukan kunjungan lapangan dalam upaya menyelesaikan permasalahan.</p> <p>g. Staf menyampaikan draf jawaban pengaduan.</p> <p>h. Kepala Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Aru menandatangani draft jawaban.</p> <p>i. Staf mendistribusikan surat jawaban pengaduan kepada pemohon.</p> |
| 4. | Jangka Waktu Pelaksanaan ;       | 1 hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5. | Biaya/Tarif;                     | Gratis/Free                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6. | Produk Layanan                   | <p>Pengaduan dilakukan Melalui Short Message Service (SMS) , Telpon di Nomor <b>0812 4347 7586</b> ,Whatsapp di Nomor <b>0812 4347 7586</b> , E-mail <a href="mailto:dinsoskeparu@gmail.com">dinsoskeparu@gmail.com</a> Website <a href="https://dinsos.kepulauanarukab.go.id">https://dinsos.kepulauanarukab.go.id</a> Kotak Saran Instagram <b>dinsoskepulauanaru</b> Facebook <b>dinsos kepulauan aru</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 7. | Sarana Prasarana Dan/ Fasilitas; | <p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung maupun tidak langsung melalui</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Short Message Service (SMS)</li> <li>❖ Telpon di Nomor <b>0812 4347 7586</b></li> <li>❖ Whatsapp di Nomor <b>0812 4347 7586</b></li> <li>❖ E-mail <a href="mailto:dinsoskeparu@gmail.com">dinsoskeparu@gmail.com</a></li> <li>❖ Website <a href="https://dinsos.kepulauanarukab.go.id">https://dinsos.kepulauanarukab.go.id</a></li> <li>❖ Kotak Saran</li> <li>❖ Instagram <b>dinsoskepulauanaru</b></li> <li>❖ Facebook <b>dinsos kepulauan aru</b></li> </ul> <p>a.</p>                                              |
| 8. | Kompetensi Pelaksana;            | <p>a. Menguasai tupoksi</p> <p>b. Mampu mengoperasikan computer</p> <p>c. Mampu mengoperasikan Internet</p> <p>d. Memahami penggunaan aplikasi terkait dengan pelayanan pengaduan</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|     |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                                                           | <p>e. Memahami kebijakan terkait dengan layanan perizinan baik kebijakan pusat maupun daerah</p> <p>f. Memahami kebijakan terkait dengan layanan perizinan baik kebijakan pusat maupun daerah</p> <p>g. Memahami objek pengaduan/objeksengketa, subyek pengaduan( pemohon dan termohon ) serta batasan kewenangan dinas.</p> |
| 9   | Pengawasan Internal;                                                                                                                      | a. Kepala dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi ( setiap bulan) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap urgent/penting. Kepala Bidang melakukan rapat teknis dan melaporkan kepada Kepala Dinas.                                                                                     |
| 10. | Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan                                                                                                   | a. Penanganan Pengaduan dilakukan oleh petugas dan Tim teknis yang berkompeten dibidang teknis yang terkait dengan permasalahan.                                                                                                                                                                                             |
| 11. | Jumlah Pelaksana                                                                                                                          | a. 2 orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 12. | Jaminan Pelayanan Yang Memberikan Kepastian Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan;                                       | a. Diwujudkan dengan Kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat dan santun.                                                                                                                                     |
| 13. | Keamanan untuk memberikan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; | <p>a. Jaminan keamanan dijaminakan dalam bentuk penyelesaian permasalahan pengaduan secara obyektif, transparan serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku</p> <p>b. Proses penyelesaian pengaduan bila diperlukan melibatkan pihak stakeholder terkait.</p>                                                                 |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana.                                                                                                               | a. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan dan hasilnya diwujudkan dalam bentuk laporan setiap semester.                                                                                                                                                                                                                     |

Dobo, 6 Januari 2025

Kepala Dinas Sosial

  
 Tonci Kolian, S.Sos  
 NIP.197412072006041009

### 3. STANDAR PELAYANAN DATA TERPADU SOSIAL EKONOMI NASIONAL (DTSEN)

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan Pelayanan                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan</li> <li>2. Fotocopy Kartu keluarga</li> <li>3. Fotocopy Kartu tanda penduduk Pemohon</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2. | Sistim, mekanisme dan prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur atau Mekanisme</li> <li>2. Memeriksa kelengkapan berkas pengajuan permohonan</li> <li>3. Verifikasi berkas pelayanan oleh Kasi</li> <li>4. Berkas layanan DTSEN disampaikan kepada Kabid untuk diparaf</li> <li>5. Berkas layanan DTSEN disampaikan kepada Kepala Dinas Sosial untuk ditandatangani</li> <li>6. Surat Rekomendasi DTSEN diserahkan kepada petugas layanan untuk distempel dan diserahkan kepada pemohon</li> <li>7. Pengarsipan form DTK</li> </ol>                                                                                                                                       |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                  | 45 Menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4. | Biaya/Tarif                             | Tidak dipungut biaya/Gratis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5. | Produk pelayanan                        | Surat Keterangan Terdata sebagai DTSEN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung maupun tidak langsung melalui <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Short Message Service (SMS)</li> <li>❖ Telpon di Nomor <b>0812 4347 7586</b></li> <li>❖ Whatsapp di Nomor <b>0812 4347 7586</b></li> <li>❖ E-mail <a href="mailto:dinsoskeparu@gmail.com">dinsoskeparu@gmail.com</a></li> <li>❖ Website <a href="https://dinsos.kepulauanarukab.go.id">https://dinsos.kepulauanarukab.go.id</a></li> <li>❖ Kotak Saran</li> <li>❖ Instagram <b>dinsoskepulauanaru</b></li> <li>❖ Facebook <b>dinsos kepulauan aru</b></li> </ul> </li> </ol> |
| 7. | Dasara Hukum                            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pananganan Fakir Miskin</li> <li>3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>4. Permensos nomor 3 tahun 2025 tentang pemutahiran dan penggunaan DTSEN untuk bantuan sosial &amp; program penyelenggaraan kesejahteraan sosial</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                           |

|     |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                  | 5. Kepmensos nomor 79/HUK/225 tentang penetapan peringkat kesejahteraan keluarga untuk penyaluran bantuan sosial dan program kesejahteraan sosial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 8.  | Sarana Prasarana/ fasilitas      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Buku tamu</li> <li>4. Buku tamu</li> <li>5. Bangku Tunggu</li> <li>6. Kipas Angin</li> <li>7. Toilet</li> <li>8. tanding Banner</li> <li>9. Kotak Saran</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpenampilan menarik (senyum, sopan, salam, sapa, sopan santun)</li> <li>2. Menguasai Standar Operasional Prosedur</li> <li>3. Memiliki kualifikasi minimal S1</li> <li>4. Memiliki pengetahuan tentang undang-undang standar pelayanan minimum</li> <li>5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik</li> <li>6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien</li> <li>7. Mampu bekerja bersama tim</li> <li>8. Mampu mengoperasikan computer</li> <li>9. Memahami Penggunaan Aplikasi SIKS-NG</li> </ol> |
| 10. | Pengawasan Internal              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen</li> <li>2. Sekertaris dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen</li> <li>3. Kepala Bidang Pelayanan melakukan verifikasi dokumen atau rapat tim</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                             |
| 11. | Jumlah Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerima tamu (Front Office) 1 (satu) orang</li> <li>2. Pengelola Layanan 2 (dua) orang</li> <li>3. Pengelola Layanan 2 (dua) orang Pengelola Verifikasi dokumen 4 (empat) orang dengan ketentuan jadwal per-hari.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 12. | Jaminan Pelayanan                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan dilakukan oleh petugas yang telah memiliki kompetensi dibidang pelayanan</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 13. | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus berlogo dinas social yang dijamin keasliannya dengan nomer registrasi serta telah digandakan sebagai arsip kantor</li> <li>2. Surat keputusan di bubuhi tanda tangan kepala dinas dan stempel basah dinas, sehingga dijamin keasliannya</li> </ol>                                                                                                                                                                                                          |

|     |                            |                                                                                          |
|-----|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                            | 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelayanan | 1. Rapat koordinasi perbulan<br>2. Survey kepuasan harian                                |

Dobo, 6 Januari 2025

/Kepala Dinas Sosial /



Tonci Koljaan, S.Sos  
NIP.197412072006041009

#### 4. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM)

| NO | KOMPONEN                              | KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan Pelayanan                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan</li> <li>2. Fotocopy Kartu keluarga</li> <li>3. Fotocopy Kartu tanda penduduk Pemohon</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2. | Prosedur atau Mekanisme               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima Permohonan dari Warga/pemohon</li> <li>2. Memeriksa kelengkapan berkas pengajuan permohonan</li> <li>3. pengajuan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu</li> <li>4. Verifikasi berkas pelayanan oleh Kasi dan pembubuhan paraf pada konsep Surat Keterangan Tidak Mampu</li> <li>5. Berkas pelayanan dan konsep Surat Keterangan Tidak Mampu disampaikan kepada Kabid untuk diparaf</li> <li>6. Berkas pelayanan dan konsep Surat Keterangan Tidak Mampu disampaikan kepada Kepala Dinas Sosial untuk ditandatangani</li> <li>7. Surat Keterangan Tidak Mampu diserahkan kepada petugas pelayanan untuk distempel dan diserahkan kepada pemohon</li> <li>8. Pengarsipan form Surat Keterangan Tidak Mampu</li> </ol> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                | 45 Menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4. | Biaya / Tarif                         | 1. Tidak dipungut biaya/Gratis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 5. | Produk Layanan                        | Produk Layanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 6. | Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung maupun atidak langsung melalui <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Short Message Service (SMS)</li> <li>❖ Telpon di Nomor <b>0812 4347 7586</b></li> <li>❖ Whatsapp di Nomor <b>0812 4347 7586</b></li> <li>❖ E-mail <a href="mailto:dinsoskeparu@gmail.com">dinsoskeparu@gmail.com</a></li> <li>❖ Website <a href="https://dinsos.kepulauanarukab.go.id">https://dinsos.kepulauanarukab.go.id</a></li> <li>❖ Kotak Saran</li> <li>❖ Instagram <b>dinsoskepulauanaru</b></li> <li>❖ Facebook <b>dinsos kepulauan aru</b></li> </ul> </li> </ol>                                                                                                            |
| 7. | Dasara Hukum                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|     |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pananganan Fakir Miskin</li> <li>4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>5. Permensos nomor 3 tahun 2025 tentang pemutahiran dan penggunaan DTSEN untuk bantuan sosial &amp; program penyelenggaraan kesejahteraan sosial</li> <li>6. Kepmensos nomor 79/HUK/225 tentang penetapan peringkat kesejahteraan keluarga untuk penyaluran bantuan sosial dan program kesejahteraan sosial dilingkungan kementerian sosial</li> </ol> |
| 8.  | Sarana Prasarana/ fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Buku tamu</li> <li>4. Buku tamu</li> <li>5. Bangku Tunggu</li> <li>6. Kipas Angin</li> <li>7. Toilet</li> <li>8. tanding Banner</li> <li>9. Kotak Saran</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpenampilan menarik (senyum, sopan, salam, sapa, sopan santun)</li> <li>2. Menguasai Standar Operasional Prosedur</li> <li>3. Menguasai Standar Operasional Prosedur</li> <li>4. Memiliki pengetahuan tentang undang-undang standar pelayanan minimum</li> <li>5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik</li> <li>6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien</li> <li>7. Mampu bekerja bersama tim</li> <li>8. Mampu mengoperasikan computer</li> <li>9. Memahami Penggunaan Aplikasi SIKS-NG</li> </ol>                                                  |
| 10. | Pengawasan Internal         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen</li> <li>2. Sekertaris dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen</li> <li>3. Kepala Bidang Pelayanan melakukan verifikasi dokumen atau rapat tim</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 11. | Jumlah Pelaksana            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerima tamu (Front Office) 1 (satu) orang</li> <li>2. Pengelola Layanan 2 (dua) orang</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|     |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                  | 3. Pengelola Verifikasi dokumen 4 (empat) orang dengan ketentuan jadwal per-hari.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 12. | Jaminan Pelayanan                | 1. Pelayanan dilakukan oleh petugas yang telah memiliki kompetensi dibidang pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 13. | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan | <p>A. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus berlogo dinas social yang dijamin keasliannya dengan nomer registrasi serta telah digandakan sebagai arsip kantor</p> <p>B. Surat keputusan di bubuhi tanda tangan kepala dinas dan stempel basah dinas, sehingga dijamin keasliannya</p> <p>C. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar</p> |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelayanan       | <p>1. Rapat koordinasi perbulan</p> <p>2. Survey kepuasan harian</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

Dobo, 6 Januari 2025

Kepala Dinas Sosial



Tonci Koliaan, S.Sos

NIP.197412072006041009

## 5, STANDAR PELAYANAN PENERIMA BANTUAN IURAN (PBI)

| NO | KOMPONEN                | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan Pelayanan   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan</li> <li>2. Fotocopy Kartu keluarga</li> <li>3. Fotocopy Kartu tanda penduduk Pemohon</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2. | Prosedur atau Mekanisme | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima pemohon yang mengurus Surat Rekomendasi Pengajuan PBI</li> <li>2. Petugas memeriksa kelengkapan berkas administratif termohon dengan dasar sebagai berikut:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Diterima pada hari itu apabila dipenuhi persyaratan yaitu SKTM dari Desa dan ditandatangani Kepala Desa, fotokopi KK dan KTP.</li> <li>b. Tidak diterima apabila dokumen persyaratan belum lengkap</li> </ol> </li> <li>3. Petugas memverifikasi dan meneliti semua data yang telah diberikan, atas dasar sebagai berikut :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Data dipadankan dengan data DTSEN</li> <li>b. Data tidak boleh dobel dengan data PBI-Dacrah maupun PBI-Pusat</li> </ol> </li> <li>4. Petugas mengumpulkan persyaratan pengajuan PBI serta memberikan informasi bahwa pengajuan PBI menunggu survey dari TKSK dan proses dari pihak BPJS dengan kurun waktu yang telah ditentukan.</li> <li>5. Petugas menyimpan dokumen persyaratan pengajuan PBI serta membuat surat rekomendasi / pengajuan KIS PBI secara kolektif per bulan</li> <li>6. Surat Rekomendasi / pengajuan yang telah dibuat diajukan untuk mendapatkan pengesahan secara berjenjang melalui paraf, yaitu mulai dari kasi Linjamsos, Kabid Linjamsos dan Sekretaris Dinas Sosial</li> <li>7. Surat Rekomendasi yang telah diparaf kemudian diajukan kepada Kepala Dinas Sosial untuk mendapat persetujuan dan tandatangan serta melampirkan dokumen persyaratan.</li> <li>8. Kepala Bidang menyampaikan surat rekomendasi / pengajuan KIS PBI ke Kantor BPJS</li> <li>9. Fotokopy / salinan Surat Rekomendasi disimpan di Dinas Sosial sebagai arsip.</li> </ol> |

|    |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                       | <p>10. Kabid Linjamsos melaksanakan rekonsiliasi bersama BPJS Kab. Kepulauan aru terkait pengajuan PBI</p> <p>11. Pengajuan PBI Selesai</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                | 1 Bulan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4. | Biaya / Tarif                         | Tidak dipungut biaya/Gratis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 5. | Produk pelayanan                      | Penerima Bantuan Iuran ((PBI)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6. | Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung maupun atidak langsung melalui</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Short Message Service (SMS)</li> <li>❖ Telpn di Nomor <b>0812 4347 7586</b></li> <li>❖ Whatsapp di Nomor <b>0812 4347 7586</b></li> <li>❖ E-mail <a href="mailto:dinsoskeparu@gmail.com">dinsoskeparu@gmail.com</a></li> <li>❖ Website <a href="https://dinsos.kepulauanarukab.go.id">https://dinsos.kepulauanarukab.go.id</a></li> <li>❖ Kotak Saran</li> <li>❖ Instagram <b>dinsoskepulauanaru</b></li> <li>❖ Facebook <b>dinsos kepulauan aru</b></li> </ul> |
| 7. | Dasara Hukum                          | <p>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>2. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pananganan Fakir Miskin</p> <p>3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</p> <p>4. Permensos nomor 3 tahun 2025 tentang pemutahiran dan penggunaan DTSEN untuk bantuan sosial &amp; program penyelenggaraan kesejahteraan sosial</p> <p>5. Kepmensos nomor 79/HUK/225 tentang penetapan peringkat kesejahteraan keluarga untuk penyaluran bantuan sosial dan program kesejahteraan sosial dilingkungan kementerian sosial</p>                                       |
| 8. | Sarana Prasarana/ fasilitas           | <p>1. Komputer</p> <p>2. Printer</p> <p>3. Buku tamu</p> <p>4. Buku tamu</p> <p>5. Bangku Tunggu</p> <p>6. Kipas Angin</p> <p>7. Toilet</p> <p>8. tanding Banner</p> <p>9. Kotak Saran</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 9. | Kompetensi Pelaksana                  | <p>1. Berpenampilan menarik (senyum, sopan, salam, sapa, sopan santun)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|     |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>2. Menguasai Standar Operasional Prosedur</li> <li>3. Memiliki kualifikasi minimal S1</li> <li>4. Memiliki pengetahuan tentang undang-undang standar pelayanan minimum</li> <li>5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik</li> <li>6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien</li> <li>7. Mampu bekerja bersama tim</li> <li>8. Mampu mengoperasikan computer</li> <li>9. Memahami Penggunaan Aplikasi SIKS-NG</li> </ul> |
| 10. | Pengawasan Internal              | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen</li> <li>2. Sekertaris dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen</li> <li>3. Kepala Bidang Pelayanan melakukan verifikasi dokumen atau rapat tim</li> </ul>                                                                                                                                                                |
| 11. | Jumlah Pelaksana                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Penerima tamu (Front Office) 1 (satu) orang</li> <li>2. Pengelola Layanan 2 (dua) orang</li> <li>3. Pengelola Verifikasi dokumen 4 (empat) orang dengan ketentuan jadwal per-hari.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 12. | Jaminan Pelayanan                | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan dilakukan oleh petugas yang telah memiliki kompetensi dibidang pelayanan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 13. | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus berlogo dinas social yang dijamin keasliannya dengan nomer registrasi serta telah digandakan sebagai arsip kantor</li> <li>2. Surat keputusan di bubuhi tanda tangan kepala dinas dan stempel basah dinas, sehingga dijamin keasliannya</li> <li>3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar</li> </ul>                           |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelayanan       | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi perbulan</li> <li>2. Survey kepuasan harian</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

Dobo, 6 Januari 2025

Kepala Dinas Sosial A



Tonci Kolijan, S.Sos

NIP.197412072006041009

## 6. STANDAR PELAYANAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH)

| NO | KOMPONEN                              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pananganan Fakir Miskin</li> <li>3. Kepmensos RI No. 146/HUK/2013 Tentang Penetapan Kriteria dan Pendataan</li> <li>4. Permensos No 1 tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan</li> <li>5. Permensos nomor 3 tahun 2025 tentang pemutahiran dan penggunaan DTSEN untuk bantuan sosial &amp; program penyelenggaraan kesejahteraan sosial</li> <li>6. Kepmensos nomor 79/HUK/225 tentang penetapan peringkat kesejahteraan keluarga untuk penyaluran bantuan sosial dan program kesejahteraan sosial dilingkungan kementrian sosial</li> </ol> |
| 2. | Persyaratan Pelayanan                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan</li> <li>2. Fotocopy Kartu keluarga</li> <li>3. Fotocopy Kartu tanda penduduk Pemohon</li> <li>4. Memiliki komponen, seperti Ibu Hamil, Balita, masih sekolah (SD, SMP, dan SMA) Lanjut Usia dan Penyandang Disabilitas</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2. | Prosedur atau Mekanisme               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengantri sesuai urutan.</li> <li>2. Pemohon menekan bel pada meja ruang pelayanan.</li> <li>3. staf menerima berkas.</li> <li>4. Staf memeberikan berkas kepada KASI yang membidangi dan melakukan asesmen dan verifikasi berkas.</li> <li>5. Staf melakukan pengecekan pada aplikasi SIKS-NG dan disampaikan laporan pengecekan kepada kepala bidang</li> <li>6. Kepala Bidang Memberikan laporan kepada atasan</li> <li>7. Staf memberikan Hasil Laporan Kepada pemohon</li> </ol>                                                                                                                                                                     |
| 3. | Jangka Waktu                          | 45 Menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4. | Biaya / Tarif                         | 1. Tidak dipungut biaya/Gratis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5. | Produk Layanan                        | Surat keterangan terdata sebagai DTSEN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6. | Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara lansung maupun atidak langsung melalui <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Short Message Service (SMS)</li> <li>❖ Telpn di Nomor <b>0812 4347 7586</b></li> </ul> </li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|     |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Whatsapp di Nomor <b>0812 4347 7586</b></li> <li>❖ E-mail <a href="mailto:dinsoskeparu@gmail.com">dinsoskeparu@gmail.com</a></li> <li>❖ Website <a href="https://dinsos.kepulauanarukab.go.id">https://dinsos.kepulauanarukab.go.id</a></li> <li>❖ Kotak Saran</li> <li>❖ Instagram <b>dinsoskepulauanaru</b></li> <li>❖ Facebook <b>dinsos kepulauan aru</b></li> </ul>                                                                                                                                                      |
| 7.  | Sarana Prasarana/ fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Buku tamu</li> <li>4. Buku tamu</li> <li>5. Bangku Tunggu</li> <li>6. Kipas Angin</li> <li>7. Toilet</li> <li>8. tanding Banner</li> <li>9. Kotak Saran</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 8.  | Kompetensi Pelaksana        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpenampilan menarik (senyum, sopan, salam, sapa, sopan santun)</li> <li>2. Menguasai Standar Operasional Prosedur</li> <li>3. Memiliki kualifikasi minimal S1</li> <li>4. Memiliki pengetahuan tentang undang-undang standar pelayanan minimum</li> <li>5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik</li> <li>6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien</li> <li>7. Mampu bekerja bersama tim</li> <li>8. Mampu mengoperasikan computer</li> <li>9. Memahami Penggunaan Aplikasi SIKS-NG</li> </ol> |
| 10. | Pengawasan Internal         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen</li> <li>2. Sekertaris dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen</li> <li>3. Kepala Bidang Pelayanan melakukan verifikasi dokumen atau rapat tim</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                             |
| 11. | Jumlah Pelaksana            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerima tamu (Front Office) 1 (satu) orang</li> <li>2. Pengelola Layanan 2 (dua) orang</li> <li>3. Pengelola Verifikasi dokumen 4 (empat) orang dengan ketentuan jadwal per-hari.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 12. | Jaminan Pelayanan           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan dilakukan oleh petugas yang telah memiliki kompetensi dibidang pelayanan</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 13. | Jaminan Keamanan Dan        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus berlogo dinas social yang dijamin keasliannya dengan nomer registrasi serta telah digandakan sebagai arsip kantor</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|     |                            |                                                                                                                                                                                                          |
|-----|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | Keselamatan                | 2. Surat keputusan di bubuhi tanda tangan kepala dinas dan stempel basah dinas, sehingga dijamin keasliannya<br>3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelayanan | 1. Rapat koordinasi perbulan<br>2. Survey kepuasan harian                                                                                                                                                |

Dobo, 6 Januari 2025

Kepala Dinas Sosial



Torci Koljaan, S.Sos

NIP.197412072006041009

**7. STANDAR PELAYANAN BANTUAN SANDANG, PANGAN dan ALAT BANTU DISABILITAS, LANJUT USIA DAN ANAK**

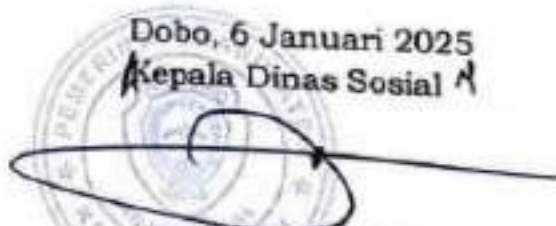
| NO | KOMPONEN                              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan Pelayanan                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan</li> <li>2. Fotocopy Kartu keluarga/Akta Kelahiran</li> <li>3. Fotocopy Kartu tanda penduduk Pemohon</li> <li>4. Berita Acara Musyawara Desa/Kelurahan</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2. | Prosedur atau Mekanisme               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon/Masyarakat bermohon untuk mendapatkan bantuan sandang Pangan, Alat Bantu Disabilitas, Lansia dan Anak</li> <li>2. Petugas Memeriksa kelengkapan berkas dan dilanjutkan kepada KASI Yang membidangi</li> <li>3. KASI melakukan verifikasi berkas termasuk memastikan apakah pemohon terdaftar dalam DTSEN.</li> <li>4. KASI Meneruskan berkas kepada KABID untuk Verifikasi dan tindak lanjut Jenis bantuan yang akan diberikan kepada pemohon</li> <li>5. Kepala Dinas menandatangani Berita Acara Pemberian bantuan sosial Sandang Pangan, alat bantu disabilitas, Lansia dan Anak bagi yang memenuhi syarat sesuai kebutuhan dan ketersediaan.</li> <li>6. Masyarakat penerima bansos menandatangani Berita Acara Serah Terima (BAST) dan Petugas melakukan dokumentasi Serah terima bantuan</li> </ol> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                | 1 Bulan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4. | Biaya / Tarif                         | Tidak dipungut biaya/Gratis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5. | Produk Layanan                        | Bansos Sandang pangan, pemberian alat bantu untuk disabilitas, Lansia dan anak                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6. | Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung maupun atidak langsung melalui <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Short Message Service (SMS)</li> <li>❖ Telpon di Nomor <b>0812 4347 7586</b></li> <li>❖ Whatsapp di Nomor <b>0812 4347 7586</b></li> <li>❖ E-mail <a href="mailto:dinsoskeparu@gmail.com">dinsoskeparu@gmail.com</a></li> <li>❖ Website <a href="https://dinsos.kepulauanarukab.go.id">https://dinsos.kepulauanarukab.go.id</a></li> <li>❖ Kotak Saran</li> <li>❖ Instagram <b>dinsoskepulauanaru</b></li> <li>❖ Facebook <b>dinsos kepulauan aru</b></li> </ul> </li> </ol>                                                                                                                                                                                               |

|     |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Dasara Hukum                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keputusan Presiden Nomor 36 Tahun 1990 tentang Pengesahan Convention</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang kesejahteraan Lansia</li> <li>3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pananganan Fakir Miskin</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas;</li> <li>6. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas;</li> <li>7. Permensos nomor 3 tahun 2025 tentang pemutahiran dan penggunaan DTSEN untuk bantuan sosial &amp; program penyelenggaraan kesejahteraan sosial</li> </ol> |
| 8.  | Sarana Prasarana/ fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Buku tamu</li> <li>4. Buku tamu</li> <li>5. Bangku Tunggu</li> <li>6. Kipas Angin</li> <li>7. Toilet</li> <li>8. tanding Banner</li> <li>9. Kotak Saran</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpenampilan menarik (senyum, sopan, salam, sapa, sopan santun)</li> <li>2. Menguasai Standar Operasional Prosedur</li> <li>3. Memiliki kualifikasi minimal S1</li> <li>4. Memiliki pengetahuan tentang undang-undang standar pelayanan minimum</li> <li>5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik</li> <li>6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien</li> <li>7. Mampu bekerja bersama tim</li> <li>8. Mampu mengoperasikan computer</li> <li>9. Memahami Penggunaan Aplikasi SIKS-NG</li> </ol>                                                                                                        |
| 10. | Pengawasan Internal         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen</li> <li>2. Sekertaris dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen</li> <li>3. Kepala Bidang Pelayanan melakukan verifikasi dokumen atau rapat tim</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|     |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11. | Jumlah Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerima tamu (Front Office) 1 (satu) orang</li> <li>2. Pengelola Layanan 2 (dua) orang</li> <li>3. Pengelola Verifikasi dokumen 4 (empat) orang dengan ketentuan jadwal per-hari.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                         |
| 12. | Jaminan Pelayanan                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan dilakukan oleh petugas yang telah memiliki kompetensi dibidang pelayanan</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 13. | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus berlogo dinas social yang dijamin keasliannya dengan nomer registrasi serta telah digandakan sebagai arsip kantor</li> <li>2. Surat keputusan di bubuhi tanda tangan kepala dinas dan stempel basah dinas, sehingga dijamin keasliannya</li> <li>3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar</li> </ol> |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelayanan       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi perbulan</li> <li>2. Survey kepuasan harian</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

Dobo, 6 Januari 2025

Kepala Dinas Sosial



Tonci Koliian, S.Sos

NIP.197412072006041009

## 8. STANDAR PELAYANAN PENDAMPINGAN ANAK

| NO | KOMPONEN                              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan Pelayanan                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan</li> <li>2. Fotocopy Kartu keluarga/Akta Kelahiran</li> <li>3. Fotocopy Kartu tanda penduduk Pemohon</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2. | Prosedur atau Mekanisme               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor memberikan laporan terkait ABH kepihak Dinas Sosial</li> <li>2. Petugas menerima laporan dan menyampaikan kepada peksos untuk melakukan Asesmen lapangan</li> <li>3. Kepala Seksi Pelayanan dan Rehabilitasi Anak dan Lanjut Usia menyiapkan persyaratan administratif: melakukan identifikasi dan registrasi, melakukan penelusuran dan penelaahan masalah (asesment).</li> <li>4. Konsep surat rekomendasi pendampingan / surat tugas disampaikan kepada Kepala Bidang untuk ditelaah dan diparaf</li> <li>5. Kepala Dinas menandatangani Rekomendasi Pendampingan / Surat Perintah Tugas.</li> <li>6. Pekerja sosial melaksanakan pendampingan kepada Klien</li> </ol> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 Minggu</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4. | Biaya / Tarif                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak dipungut biaya/Gratis</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5. | Produk Layanan                        | Anak Mendapatkan pendampingan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6. | Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung maupun atidak langsung melalui <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Short Message Service (SMS)</li> <li>❖ Telpon di Nomor <b>0812 4347 7586</b></li> <li>❖ Whatsapp di Nomor <b>0812 4347 7586</b></li> <li>❖ E-mail <a href="mailto:dinsoskeparu@gmail.com">dinsoskeparu@gmail.com</a></li> <li>❖ Website <a href="https://dinsos.kepulauanarukab.go.id">https://dinsos.kepulauanarukab.go.id</a></li> <li>❖ Kotak Saran</li> <li>❖ Instagram <b>dinsoskepulauanaru</b></li> <li>❖ Facebook <b>dinsos kepulauan aru</b></li> </ul> </li> </ol>                                                               |
| 7. | Dasara Hukum                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keputusan Presiden Nomor 36 Tahun 1990 tentang Pengesahan Convention On The Right Of The Child (Konvensi Tentang Hak - Hak Anak);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang kesejahteraan Lansia</li> <li>3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pananganan Fakir Miskin</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|     |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu</li> <li>6. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas;</li> <li>7. Permensos No. 3 Tahun 2021 tentang DTSEN</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                        |
| 8.  | Sarana Prasarana/ fasilitas      | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Buku tamu</li> <li>4. Buku tamu</li> <li>5. Bangku Tunggu</li> <li>6. Kipas Angin</li> <li>7. Toilet</li> <li>8. tanding Banner</li> <li>9. Kotak Saran</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana             | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Berpenampilan menarik (senyum, sopan, salam, sapa, sopan santun)</li> <li>2. Menguasai Standar Operasional Prosedur</li> <li>3. Memiliki kualifikasi minimal S1</li> <li>4. Memiliki pengetahuan tentang undang-undang standar pelayanan minimum</li> <li>5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan</li> <li>6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien</li> <li>7. Mampu bekerja bersama tim</li> <li>8. Mampu mengoperasikan computer</li> </ul> |
| 10. | Pengawasan Internal              | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen</li> <li>2. Sekertaris dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen</li> <li>3. Kepala Bidang Pelayanan melakukan verifikasi dokumen atau rapat tim</li> </ul>                                                                                                                                                                                       |
| 11. | Jumlah Pelaksana                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Penerima tamu (Front Office) 1 (satu) orang</li> <li>2. Pengelola Layanan 2 (dua) orang</li> <li>3. Pengelola Verifikasi dokumen 4 (empat) orang dengan ketentuan jadwal per-hari.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 12. | Jaminan Pelayanan                | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan dilakukan oleh petugas yang telah memiliki kompetensi dibidang pelayanan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 13. | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus berlogo dinas social yang dijamin keasliannya dengan nomer registrasi serta telah digandakan sebagai arsip kantor</li> <li>2. Surat keputusan di bubuhi tanda tangan kepala dinas dan stempel basah dinas, sehingga dijamin keasliannya</li> <li>3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar</li> </ul>                                                  |

|     |                                  |                                                           |
|-----|----------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 14. | Evaluasi<br>Kinerja<br>Pelayanan | 1. Rapat koordinasi perbulan<br>2. Survey kepuasan harian |
|-----|----------------------------------|-----------------------------------------------------------|

Dobo, 6 Januari 2025

Kepala Dinas Sosial



Tonci Koliaan, S.Sos

NIP.197412072006041009

## 9. STANDAR PELAYANAN BANTUAN BENCANA

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan Pelayanan                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proposal</li> <li>2. Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan</li> <li>3. Fotocopy Kartu keluarga/KTP</li> <li>4. Foto Wilayah</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2. | Prosedur atau Mekanisme                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membuat surat permohonan bantuan bencana kepada Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan aru</li> <li>2. Kepala dinas sosial memberikan perintah kepada kabid dan TAGANA untuk berangkat dilokasi tempat Bencana dengan perlengkapan yang telah disiapkan</li> <li>3. KASI membuat Berita Acara Serah Terima Barang (BASTB), Surat Perintah Tugas (SPT) dan menyampaikan hasilnya kepada Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial untuk menyalurkan</li> <li>4. Pemohon/Korban Bencana menerima bantuan logistik</li> </ol>                                                                                    |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                  | 3 Hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4. | Biaya / Tarif                           | Tidak dipungut biaya/Gratis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 5. | Produk Layanan                          | Korban bencana menerima bantuan logistik                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung maupun atidak langsung melalui <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Short Message Service (SMS)</li> <li>❖ Telpon di Nomor <b>0812 4347 7586</b></li> <li>❖ Whatsapp di Nomor <b>0812 4347 7586</b></li> <li>❖ E-mail <a href="mailto:dinsoskeparu@gmail.com">dinsoskeparu@gmail.com</a></li> <li>❖ Website <a href="https://dinsos.kepulauanarukab.go.id">https://dinsos.kepulauanarukab.go.id</a></li> <li>❖ Kotak Saran</li> <li>❖ Instagram <b>dinsoskepulauanaru</b></li> <li>❖ Facebook <b>dinsos kepulauan aru</b></li> </ul> </li> </ol> |
| 7. | Dasara Hukum                            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pananganan Fakir Miskin</li> <li>3. Kepmensos RI No. 146/HUK/2013 Tentang Penetapan Kriteria dan Pendataan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu</li> <li>4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|     |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.  | Sarana Prasarana/ fasilitas      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Buku tamu</li> <li>4. Buku tamu</li> <li>5. Bangku Tunggu</li> <li>6. Kipas Angin</li> <li>7. Toilet</li> <li>8. tanding Banner</li> <li>9. Kotak Saran</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpenampilan menarik (senyum, sopan, salam, sapa, sopan santun)</li> <li>2. Menguasai Standar Operasional Prosedur</li> <li>3. Memiliki kualifikasi minimal S1</li> <li>4. Memiliki pengetahuan tentang undang-undang standar pelayanan minimum</li> <li>5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik</li> <li>6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien</li> <li>7. Mampu bekerja bersama tim</li> <li>8. Mampu mengoperasikan computer</li> <li>9. Memahami Penggunaan Aplikasi SIKS-NG</li> </ol> |
| 10. | Pengawasan Internal              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen</li> <li>2. Sekertaris dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen</li> <li>3. Kepala Bidang Pelayanan melakukan verifikasi dokumen atau rapat tim</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                             |
| 11. | Jumlah Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerima tamu (Front Office) 1 (satu) orang</li> <li>2. Pengelola Layanan 2 (dua) orang</li> <li>3. Pengelola Verifikasi dokumen 4 (empat) orang dengan ketentuan jadwal per-hari.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 12. | Jaminan Pelayanan                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan dilakukan oleh petugas yang telah memiliki kompetensi dibidang pelayanan</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 13. | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus berlogo dinas social yang dijamin keasliannya dengan nomer registrasi serta telah digandakan sebagai arsip kantor\</li> <li>2. Surat keputusan di bubuhi tanda tangan kepala dinas dan stempel basah dinas, sehingga dijamin keasliannya</li> <li>3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar</li> </ol>                                                                                                       |

|     |                                  |                                                           |
|-----|----------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 14. | Evaluasi<br>Kinerja<br>Pelayanan | 1. Rapat koordinasi perbulan<br>2. Survey kepuasan harian |
|-----|----------------------------------|-----------------------------------------------------------|

Dobo, 6 Januari 2025

Kepala Dinas Sosial



Tonci Koliaan, S.Sos  
NIP.197412072006041009

**10. Pelayanan Jemput Bola bagi Penyandang Disabilitas, Lanjut Usia, dan Anak**

- a. Jenis Pelayanan Jemput Bola bagi Penyandang Disabilitas, Lanjut Usia, dan Anak yang mengalami hambatan untuk mengakses pelayanan di kantor Dinas Sosial.

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan Pelayanan          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotokopi KTP atau Kartu Keluarga (bagi anak dapat menggunakan Kartu Identitas Anak (KIA) atau Kartu Keluarga).</li> <li>2. Surat keterangan atau informasi dari pemerintah desa/kelurahan, keluarga, atau pendamping (apabila diperlukan).</li> <li>3. Nomor telepon yang dapat dihubungi.</li> <li>4. Lokasi/alamat penerima layanan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2. | Sistim, mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan layanan disampaikan oleh masyarakat, keluarga, pemerintah desa, pendamping sosial, atau pihak terkait melalui datang langsung, telepon, WhatsApp, atau surat.</li> <li>2. Petugas melakukan verifikasi awal terhadap identitas dan kebutuhan layanan.</li> <li>3. Kepala Bidang/Kepala Dinas menugaskan petugas untuk melakukan pelayanan jemput bola apabila pemohon tidak memungkinkan datang ke kantor.</li> <li>4. Petugas mendatangi rumah atau lokasi penerima layanan sesuai jadwal.</li> <li>5. Petugas melakukan asesmen, pendataan, konsultasi, verifikasi, atau pelayanan administrasi sesuai kebutuhan.</li> <li>6. Apabila diperlukan, petugas memberikan rujukan kepada program bantuan sosial, layanan kesehatan, atau instansi terkait.</li> <li>7. Hasil pelayanan didokumentasikan dan diarsipkan sebagai bahan tindak lanjut.</li> </ol> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifikasi permohonan: paling lama <b>1 (satu) hari kerja</b>.</li> <li>• Pelaksanaan kunjungan lapangan: paling lama <b>3 (tiga) hari kerja</b> sejak permohonan dinyatakan memenuhi persyaratan, menyesuaikan kondisi geografis dan ketersediaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4. | Biaya/Tarif                    | Tidak dipungut biaya/Gratis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 5. | Produk pelayanan               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil asesmen sosial.</li> <li>2. Pendataan sosial.</li> <li>3. Rekomendasi pelayanan sosial.</li> <li>4. Rujukan kepada program bantuan sosial atau instansi terkait.</li> <li>5. Dokumen administrasi pelayanan sosial sesuai kebutuhan penerima layanan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6. | Penanganan Pengaduan,          | 5. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung maupun tidak langsung melalui                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|     |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | Saran dan Masukan                | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Short Message Service (SMS)</li> <li>❖ Telpn di Nomor <b>0812 4347 7586</b></li> <li>❖ Whatsapp di Nomor <b>0812 4347 7586</b></li> <li>❖ E-mail <a href="mailto:dinsoskeparu@gmail.com">dinsoskeparu@gmail.com</a></li> <li>❖ Website <a href="https://dinsos.kepulauanarukab.go.id">https://dinsos.kepulauanarukab.go.id</a></li> <li>❖ Kotak Saran</li> <li>❖ Instagram <b>dinsoskepulauanaru</b></li> <li>❖ Facebook <b>dinsos kepulauan aru</b></li> </ul>   |
| 7.  | Dasara Hukum                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia.</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> </ol> |
| 8.  | Sarana Prasarana/ fasilitas      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kendaraan operasional.</li> <li>2. Laptop atau tablet.</li> <li>3. Formulir asesmen dan pendataan.</li> <li>4. Telepon seluler.</li> <li>5. Jaringan internet.</li> <li>6. Identitas petugas.</li> <li>7. Alat tulis kantor.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                          |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami pelayanan sosial bagi penyandang disabilitas, lanjut usia, dan anak.</li> <li>2. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan ramah.</li> <li>3. Mampu melakukan asesmen sosial dan pendataan.</li> <li>4. Memahami mekanisme rujukan pelayanan sosial</li> </ol>                                                                                                                                                                                        |
| 10. | Pengawasan Internal              | Dilaksanakan oleh Kepala Bidang terkait dan Sekretaris Dinas melalui monitoring dan evaluasi secara berkala.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 11. | Jumlah Pelaksana                 | Minimal 2 (dua) orang petugas dalam setiap pelaksanaan pelayanan jemput bola.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 12. | Jaminan Pelayanan                | 2. Pelayanan diberikan secara mudah diakses, cepat, ramah, profesional, tidak diskriminatif, serta mengutamakan kepentingan terbaik bagi penerima layanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 13. | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan | Petugas menjaga kerahasiaan data pribadi penerima layanan serta melaksanakan pelayanan dengan memperhatikan keamanan, keselamatan, dan etika pelayanan sosial.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|     |                            |                                                                                                                                                                                               |
|-----|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelayanan | Evaluasi dilakukan secara berkala melalui monitoring, laporan pelaksanaan pelayanan jemput bola, survei kepuasan masyarakat, serta tindak lanjut atas pengaduan dan masukan pengguna layanan. |
|-----|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Dobo, 6 Januari 2026  
Kepala Dinas Sosial



Tonci Koliaan S. Sos  
NIP.197412072006041009

# 11. Pemulangan Pekerja Migran Indonesia (PMI) ABK Kapal Ke Daerah Asal

| NO | KOMPONEN                | KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan Pelayanan   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas diri/KTP atau dokumen identitas lainnya.</li> <li>2. Kartu Keluarga apabila tersedia.</li> <li>3. Dokumen perjalanan apabila tersedia.</li> <li>4. Surat atau dokumen yang menerangkan status sebagai ABK/pekerja migran, apabila tersedia.</li> <li>5. Surat keterangan atau informasi dari pihak berwenang mengenai kondisi dan keberadaan yang bersangkutan.</li> <li>6. Informasi alamat/daerah asal dan keluarga yang dapat dihubungi.</li> <li>7. Dokumen pendukung lainnya sesuai kondisi kasus.</li> </ol> <p><i>Catatan: Dalam kondisi darurat atau korban tidak memiliki dokumen lengkap, pelayanan dapat dilakukan berdasarkan hasil asesmen dan koordinasi dengan instansi terkait.</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2. | Prosedur atau Mekanisme | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Penerimaan Laporan/Permohonan</b><br/>Pemulangan PMI/ABK yang terlantar dapat dilaporkan oleh yang bersangkutan, keluarga, masyarakat, pemerintah desa, perusahaan/agen kapal, atau instansi terkait kepada Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Aru.</li> <li>2. <b>Verifikasi dan Asesmen</b><br/>Petugas melakukan verifikasi identitas, daerah asal, kondisi yang bersangkutan, serta memastikan kebutuhan dan urgensi pemulangan.</li> <li>3. <b>Koordinasi dan Penelusuran Sumber Pembiayaan</b><br/>Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Aru melakukan koordinasi dengan instansi terkait, termasuk Dinas Sosial daerah asal PMI/ABK, keluarga, pemerintah desa, perusahaan/agen kapal, dan pihak terkait lainnya untuk mencari alternatif pembiayaan pemulangan.</li> <li>4. <b>Apabila Tersedia Anggaran</b><br/>Apabila terdapat anggaran pemulangan pada Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Aru dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, pemulangan dapat difasilitasi sesuai prosedur dan kemampuan anggaran.</li> <li>5. <b>Apabila Tidak Tersedia Anggaran</b><br/>Apabila Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Aru tidak memiliki anggaran untuk pemulangan, maka:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Dinas Sosial berkoordinasi dengan Dinas Sosial/instansi sosial di daerah asal untuk membantu penanganan dan pemulangan yang bersangkutan;</li> <li>o Menghubungi keluarga korban untuk mengetahui kesediaan membantu biaya akomodasi dan tiket perjalanan;</li> </ul> </li> </ol> |

|    |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>o Apabila keluarga bersedia menyediakan biaya tiket/akomodasi, Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Aru membantu proses teknis pembelian atau pemesanan tiket sesuai kesepakatan;</li> <li>o Dinas Sosial membantu memastikan jadwal keberangkatan dan kelengkapan perjalanan;</li> <li>o Petugas Dinas Sosial mengantar PMI/ABK ke pelabuhan/tempat keberangkatan dan memastikan yang bersangkutan memperoleh akses keberangkatan menuju daerah asal.</li> </ul> <p>o</p> <p>6. <b>Koordinasi dengan Daerah Tujuan</b><br/>Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Aru menyampaikan informasi keberangkatan kepada Dinas Sosial/instansi terkait di daerah asal dan/atau keluarga untuk memastikan penerimaan yang bersangkutan setelah tiba di daerah asal.</p> <p>7. <b>Dokumentasi dan Pelaporan</b><br/>Seluruh proses pelayanan, mulai dari penerimaan laporan, hasil asesmen, koordinasi, pembelian/pemesanan tiket, hingga pengantaran, didokumentasikan dan dicatat sebagai bahan laporan pelayanan.</p> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                | <p>Pelayanan dilaksanakan sesuai tingkat urgensi dan kelengkapan informasi/dokumen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kasus darurat:</b> ditindaklanjuti segera setelah laporan diterima dan hasil verifikasi awal diperoleh.</li> <li>• <b>Kasus normal:</b> diselesaikan sesuai hasil asesmen, koordinasi, ketersediaan transportasi, dan dukungan anggaran.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 4. | Biaya / Tarif                         | <p><b>Tidak dipungut biaya (gratis).</b></p> <p>Pelaksanaan pemulangan disesuaikan dengan <b>ketersediaan anggaran dan kewenangan Pemerintah Daerah</b> serta dapat dilakukan melalui koordinasi dengan Pemerintah Provinsi, Pemerintah Pusat, BP3MI/KP2MI, perusahaan/agen kapal, atau pihak terkait lainnya.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5. | Produk Layanan                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitasi pemulangan PMI/ABK ke daerah asal.</li> <li>2. Dokumen/berita acara serah terima apabila diperlukan.</li> <li>3. Rujukan atau rekomendasi kepada instansi terkait sesuai permasalahan.</li> <li>4. Dokumentasi dan laporan hasil penanganan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6. | Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung maupun tidak langsung melalui</li> </ol> <p>❖ Short Message Service (SMS)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|     |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Telpn di Nomor <b>0812 4347 7586</b></li> <li>❖ Whatsapp di Nomor <b>0812 4347 7586</b></li> <li>❖ E-mail <a href="mailto:dinsoskeparu@gmail.com">dinsoskeparu@gmail.com</a></li> <li>❖ Website <a href="https://dinsos.kepulauanarukab.go.id">https://dinsos.kepulauanarukab.go.id</a></li> <li>❖ Kotak Saran</li> <li>❖ Instagram <b>dinsoskepulauanaru</b></li> <li>❖ Facebook <b>dinsos kepulauan aru</b></li> </ul>                                                                                                                   |
| 7.  | Dasara Hukum                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2017 tentang Pelindungan Pekerja Migran Indonesia.</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia.</li> <li>4. Peraturan Menteri Sosial yang mengatur penyelenggaraan kesejahteraan sosial dan penanganan permasalahan sosial.</li> <li>5. Peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan pelindungan dan pemulangan Pekerja Migran Indonesia.</li> </ol> |
| 8.  | Sarana Prasarana/ fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan/front office.</li> <li>2. Meja dan kursi pelayanan.</li> <li>3. Komputer dan jaringan internet.</li> <li>4. Telepon/WhatsApp layanan.</li> <li>5. Kendaraan operasional apabila tersedia.</li> <li>6. Sarana transportasi sesuai kebutuhan pemulangan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana        | <p>Petugas pelayanan memiliki kemampuan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administrasi pelayanan publik.</li> <li>2. Identifikasi dan asesmen permasalahan sosial.</li> <li>3. Komunikasi dan koordinasi lintas sektor.</li> <li>4. Penanganan kelompok rentan dan korban permasalahan sosial.</li> <li>5. Pengelolaan administrasi dan dokumentasi pelayanan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                              |
| 10. | Pengawasan Internal         | <p>Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh atasan langsung melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifikasi dokumen dan hasil asesmen.</li> <li>2. Persetujuan pelaksanaan pemulangan.</li> <li>3. Monitoring proses pemulangan.</li> <li>4. Pemeriksaan administrasi dan laporan pertanggungjawaban.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                               |
| 11. | Jumlah Pelaksana            | Minilai 2 (dua) orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 12. | Jaminan Pelayanan           | <p>Dinas Sosial memberikan pelayanan secara:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cepat dan responsif sesuai tingkat kedaruratan;</li> <li>• Transparan;</li> <li>• Tidak diskriminatif;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|     |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ramah dan manusiawi;</li> <li>• Sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>• Mengutamakan keselamatan dan kepentingan penerima layanan.</li> </ul>                                                                                                                                                        |
| 13. | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas dan informasi penerima layanan dijaga kerahasiaannya sesuai ketentuan.</li> <li>2. Pemulangan memperhatikan kondisi kesehatan, keamanan, dan keselamatan penerima layanan.</li> <li>3. Penerima layanan yang membutuhkan penanganan khusus dapat dirujuk kepada instansi/layanan yang berwenang.</li> </ol> |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelayanan       | <p>Evaluasi dilakukan secara berkala melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rekapitulasi jumlah kasus pemulangan.</li> <li>2. Monitoring penyelesaian kasus.</li> <li>3. Evaluasi pengaduan dan kepuasan penerima layanan.</li> <li>4. Rapat evaluasi internal.</li> <li>5. Perbaikan standar pelayanan berdasarkan hasil evaluasi.</li> </ol>  |

Dobo, 6 Januari 2026

Kepala Dinas Sosial

  
Tonci Koljaan S. Sos  
NIP.197412072006041009

## 12. Pelayanan Administrasi Kepegawaian

| NO | KOMPONEN                              | KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan Pelayanan                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat permohonan atau usulan dari pegawai/unit kerja.</li> <li>• Dokumen administrasi sesuai jenis layanan yang dimohon, antara lain:               <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ SK Pengangkatan/Pangkat/Jabatan.</li> <li>◦ Kartu Pegawai (KARPEG), KTP, dan Kartu Keluarga (apabila diperlukan).</li> <li>◦ Dokumen pendukung lainnya sesuai jenis pelayanan.</li> </ul> </li> <li>• Berkas lengkap dan sesuai ketentuan.</li> </ul>                                                                                                                                                                                |
| 2. | Prosedur atau Mekanisme               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai atau unit kerja mengajukan permohonan pelayanan administrasi kepegawaian.</li> <li>2. Petugas menerima dan memeriksa kelengkapan berkas.</li> <li>3. Petugas melakukan verifikasi dan validasi data.</li> <li>4. Apabila terdapat kekurangan, berkas dikembalikan untuk dilengkapi.</li> <li>5. Apabila berkas lengkap, dilakukan proses administrasi sesuai jenis layanan.</li> <li>6. Dokumen ditandatangani oleh pejabat yang berwenang apabila diperlukan.</li> <li>7. Dokumen atau hasil pelayanan diserahkan kepada pemohon dan diarsipkan.</li> </ol>                                                             |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                | Paling lama <b>3 (tiga) hari kerja</b> sejak persyaratan dinyatakan lengkap, kecuali pelayanan yang memerlukan proses di BKPSDM atau instansi lain.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4. | Biaya / Tarif                         | <b>Tidak dipungut biaya (gratis).</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 5. | Produk Layanan                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat keterangan kepegawaian.</li> <li>• Surat pengantar/usulan ke BKPSDM.</li> <li>• Dokumen administrasi kepegawaian sesuai jenis layanan.</li> <li>• Pembaruan data kepegawaian.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6. | Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung maupun tidak langsung melalui               <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Short Message Service (SMS)</li> <li>❖ Telpon di Nomor <b>0812 4347 7586</b></li> <li>❖ Whatsapp di Nomor <b>0812 4347 7586</b></li> <li>❖ E-mail <a href="mailto:dinsoskeparu@gmail.com">dinsoskeparu@gmail.com</a></li> <li>❖ Website <a href="https://dinsos.kepulauanarukab.go.id">https://dinsos.kepulauanarukab.go.id</a></li> <li>❖ Kotak Saran</li> <li>❖ Instagram <b>dinsoskepulauanaru</b></li> <li>❖ Facebook <b>dinsos kepulauan aru</b></li> </ul> </li> </ol> |

|     |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Dasara Hukum                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara.</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020.</li> <li>• Peraturan Badan Kepegawaian Negara yang mengatur administrasi kepegawaian.</li> <li>• Ketentuan internal Pemerintah Kabupaten Kepulauan Aru.</li> </ul> |
| 8.  | Sarana Prasarana/ fasilitas      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang pelayanan.</li> <li>• Meja dan kursi pelayanan.</li> <li>• Komputer/laptop.</li> <li>• Printer dan scanner.</li> <li>• Jaringan internet.</li> <li>• Aplikasi kepegawaian (SIMPEG/e-Kinerja dan aplikasi terkait).</li> <li>• Lemari arsip dan dokumen.</li> </ul>                                                                                                                                 |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan kepegawaian.</li> <li>• Mampu mengoperasikan aplikasi administrasi kepegawaian.</li> <li>• Teliti, disiplin, komunikatif, dan berorientasi pada pelayanan.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                 |
| 10. | Pengawasan Internal              | Dilaksanakan oleh Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dan Sekretaris Dinas melalui monitoring dan evaluasi secara berkala.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 11. | Jumlah Pelaksana                 | Minimal 2 (dua) orang petugas administrasi kepegawaian.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 12. | Jaminan Pelayanan                | Pelayanan diberikan secara profesional, cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan tanpa diskriminasi sesuai standar pelayanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 13. | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan | Data dan dokumen kepegawaian dijaga kerahasiaannya serta diproses sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelayanan       | Evaluasi dilakukan secara berkala melalui penilaian kinerja pegawai, monitoring penyelesaian layanan, survei kepuasan pengguna layanan, serta tindak lanjut atas pengaduan dan masukan.                                                                                                                                                                                                                                                           |

Dobo, 6 Januari 2026

(Kepala Dinas Sosial)

  
Tonci Koliaan, S.Sos  
 NIP.197412072006041009



**PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN ARU**  
**DINAS SOSIAL**

**MAKLUMAT PELAYANAN**

"DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP  
MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR  
PELAYANAN, MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI  
KEWAJIBAN, DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS  
MENERUS, SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN/ATAU  
MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG  
DIBERIKAN TIDAK SESUAI STRANDAR"

DOBO, 6 JANUARI 2025  
KEPALA DINAS

  
**TONCI KOLJAAN, S.Sos**

NIP.19741207 200604 1 009