



PEMERINTAH KOTA DEPOK

DINAS SOSIAL

Jl. Margonda Raya No. 54 Kota Depok, Jawa Barat Telp. (021) 29402283 Fax (021) 29402280 KodePos 16431

SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA DEPOK

Nomor : 460/ 096 /Kpts-Dinsos/ VII /2023

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DINAS SOSIAL KOTA DEPOK

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA DEPOK

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan wewenang seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada kantor Dinas Sosial dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan asas -asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan standar pelayanan.
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Depok tentang Standar Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Depok.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
2. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Depok dan Kotamadya Daerah Tingkat II Cilegon (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3828);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016;
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846 diubah terakhir dengan peraturan);

3. Undang- Undang Nomor 8 ...

5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Undang-Undang Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
12. Peraturan Ombudsman RI Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;
13. Peraturan Wali Kota Depok Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Depok;
14. Peraturan Wali Kota Depok Nomor 58 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Sosial.

MEMUTUSKAN ...

MEMUTUSKAN

Menetapkan

PERTAMA : Standar Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Depok, sebagaimana disebut dalam Lampiran Keputusan ini.

Standar Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Depok sebagaimana dalam Diktum **PERTAMA** meliputi :


1. Surat Rekomendasi Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) untuk Pengajuan Tanda Daftar Yayasan (TDY)
2. Surat Keterangan Terdaftar di Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)
3. Pelayanan Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3)
4. Penanganan Anak/ Orang Terlantar
5. Pelayanan di Rumah Perlindungan Sosial (RPS)
6. Surat Rekomendasi untuk Pengajuan Kartu Indonesia Sehat Penerima Bantuan Iuran (KIS PBI)
7. Surat Rekomendasi untuk Pengajuan Santunan Kematian (Sankem)

KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum **KEDUA** dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh petugas/aparat pelayanan Dinas Sosial Kota Depok.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Depok
Pada Tanggal : 28 juli 2023

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA DEPOK



drg. ASLOE AH MADJRI, SH.,MKKK
Pembina Utama Muda/IVc
NIP. 19631211 199403 2 003

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA DEPOK
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS SOSIAL KOTA DEPOK
NOMOR : 460/ 096 /Kpts-Dinsos/ VII /2023

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DINAS SOSIAL KOTA DEPOK

I. PROFIL

A. VISI :

Pesatnya pembangunan kota menyimpan potensi munculnya Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS). Urbanisasi dan kompetisi yang sangat ketat dalam bidang ekonomi menjadi salah satu penyebab makin tingginya jumlah PPKS di Kota termasuk di Kota Depok. Hal ini menjadikan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan dalam bidang kesejahteraan sosial semakin tinggi karena langsung dirasakan oleh masyarakat. Dinas Sosial Kota Depok hadir untuk melaksanakan tugas dan fungsinya dalam pelayanan di bidang kesejahteraan sosial dengan visi lima tahun mendatang (2021-2026) sebagai berikut :

“ Kota Depok yang Maju, Berbudaya dan Sejahtera “

Dengan semangat visi tersebut diatas diharapkan dapat menjadi arah bagi Dinas Sosial Kota Depok sehingga penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat berjalan sesuai harapan.

B. MISI

Dalam rangka mewujudkan visi, Dinas Sosial memiliki kontribusi dalam mewujudkan 3 misi Kota Depok :

1. Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan dan Pelayanan Publik yang modern dan Partisipatif
2. Mewujudkan Masyarakat yang Religius dan Berbudaya Berbasis Kebhinekaan dan Ketahanan Keluarga
3. Mewujudkan Masyarakat yang Sejahtera, Mandiri, Berdaya Saing.

C. TUJUAN DAN SASARAN JANGKA MENENGAH DINAS SOSIAL

Sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya maka dalam penetapan tujuan dan sasaran jangka menengah Dinas Sosial Kota Depok harus mengacu pula pada tujuan dan sasaran RPJMD Kota Depok Tahun 2021-2026. Rumusan tujuan dan sasaran strategis ini adalah untuk menggambarkan ukuran-ukuran terlaksananya misi dan agenda serta tercapainya visi Pemerintah Kota Depok. Tujuan Dinas Sosial sebagai berikut :

Misi	Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan dan Pelayanan Publik yang modern dan Partisipatif	
NO	TUJUAN	SASARAN
1	Meningkatkan Kinerja dan Akuntabilitas Pemerintahan	Meningkatnya Nilai SAKIP Dinas
Misi	Mewujudkan Masyarakat yang Religius dan Berbudaya Berbasis Kebhinekaan dan Ketahanan Keluarga	
2	Meningkatkan Taraf Kesejahteraan Sosial Masyarakat Miskin dan Rentan	Meningkatnya Kesejahteraan PPKS dalam Pemenuhan Kebutuhan Dasar
		Meningkatnya Kualitas Pemberi Layanan Kesejahteraan Sosial
Misi	Mewujudkan Masyarakat yang Sejahtera, Mandiri dan Berdaya Saing	
3	Meningkatkan Taraf Kesejahteraan Sosial Masyarakat Miskin dan Rentan	Meningkatnya Kesejahteraan Sosial Keluarga Miskin/Rentan

D. MAKLUMAT PELAYANAN DAN KOMITMEN PELAYANAN PUBLIK DINAS SOSIAL KOTA DEPOK

Maklumat Pelayanan Dinas Sosial Kota Depok dalam penyelenggaraan pelayanan publik bidang sosial adalah sebagai berikut :
“ Dengan ini kami menyatakan siap menyelenggarakan pelayanan publik sesuai Standar Pelayanan Informasi Publik dengan penuh tanggung jawab serta melakukan perbaikan secara terus-menerus guna memberikan Pelayanan Prima”

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu komponen utama untuk mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel, maka Dinas Sosial berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan berkomitmen untuk :

1. Memberikan pelayanan informasi publik sesuai dengan peraturan yang berlaku.
2. Menyediakan dan memberikan informasi publik yang akurat, benar dan tidak menyesatkan.
3. Menyediakan pelayanan informasi publik yang wajib disediakan dan diumumkan.
4. Bersikap adil, tidak diskriminatif dan berlaku santun dalam memberikan layanan informasi publik.
5. Memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi publik yang diperlukan dengan sederhana dan tidak berbelit-belit.
6. Memanfaatkan teknologi infoemasi untuk memudahkan masyarakat mengakses informasi.

E. TUGAS, FUNGSI, DAN STRUKTUR ORGANISASI DINAS SOSIAL KOTA DEPOK

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Depok Nomor 58 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial, Dinas Sosial merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang sosial dan yang mempunyai tugas membenatu Wali Kota melaksanakan urusan pemerintahan dan tugas pembantuan bidang sosial.

Sedangkan dalam melaksanakan tugasnya mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan perumusan, penetapan, pengaturan dan koordinasi pelaksanaan kebijakan teknis bidang sosial yang meliputi rehabilitasi sosial, perlindungan sosial, dan jaminan sosial serta pemberdayaan sosial.
2. Penyelenggaraan fasilitasi dan pengendalian pelaksanaan tugas-tugas bidang sosial.
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya.
4. Pelaksanaan administrasi Dinas.
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan terkait dengan tugasnya dan fungsinya.

F. STRUKTUR ORGANISASI DINAS SOSIAL KOTA DEPOK

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Depok Nomor 58 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial, terdiri dari :

a. Kepala Dinas

Mempunyai tugas perumusan, penetapan, memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan tugas pokok Dinas serta mengkoordinasikan dan membina unit pelaksana teknis Dinas. Untuk melakukan tugasnya, Kepala Dinas menyelenggarakan fungsi :

1. Pembinaan, pengawasan dan pengendalian penyusunan rencana strategis Dinas sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah.
2. Perumusan kebijakan, penyelenggaraan, pemantauan dan evaluasi, pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia serta pengawasan pelayanan sosial.
3. Pelaksanaan kebijakan, penyelenggaraan, pemantauan dan evaluasi serta pengawasan pelayanan sosial.
4. Pembinaan, pengawasan dan pengendalian urusan kesekretariatan, kepegawaian dan rumah tangga Dinas.
5. Pembinaan, pengawasan, pengendalian dan koordinasi kegiatan bidang teknis meliputi bidang Rehabilitasi Sosial, Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial, dan Bidang Pemberdayaan Sosial.
6. Pembinaan, pengawasan dan pengendalian penggunaan anggaran Dinas.
7. Pembinaan, pengawasan dan pengendalian akuntabilitas kinerja instansi pemerintah.
8. Pembinaan, pengawasan dan pengendalian produk hukum sesuai dengan bidang tugasnya.
9. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Wali Kota sesuai dengan bidang tugasnya.

b. Sekretariat, Dinas

Dipimpin oleh Sekretaris Dinas, mempunyai tugas melakukan administrasi umum, pengoordinasian, perencanaan dan evaluasi serta pengelolaan keuangan Dinas. Sekretariat membawahi 3 Sub Bagian terdiri dari : (1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian ; (2) Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan ; (3) Sub Bagian Keuangan dan Aset.

c. Bidang Rehabilitasi Sosial

Mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi, dan melaporkan rehabilitasi sosial dasar penyandang disabilitas terlantar, anak terlantar, lanjut usia terlantar, dan gelandangan pengemis di luar

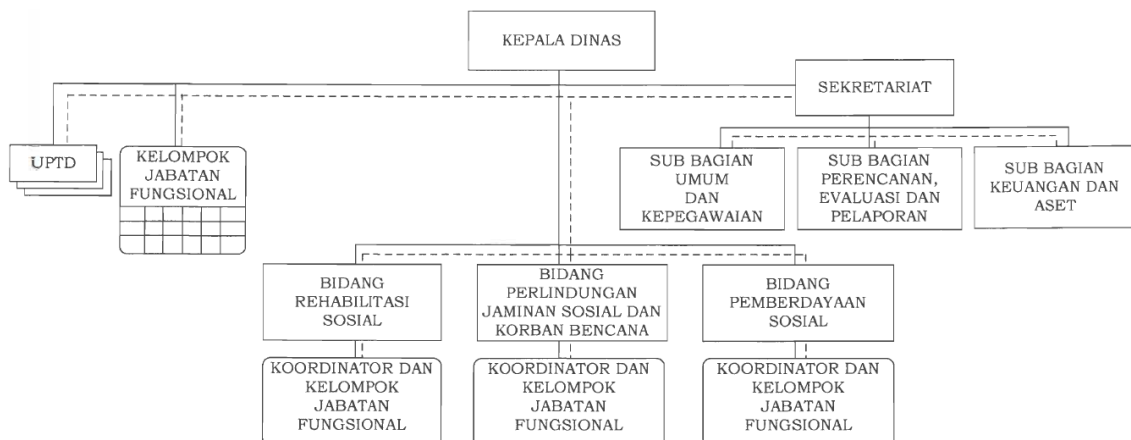
panti serta Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) lainnya bukan korban HIV/AIDS dan NAPZA di luar panti sosial. Bidang Rehabilitasi sosial membawahi Koordinator Jabatan Fungsional dalam kelompok : (1) Rehabilitasi Tuna Sosial dan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Lainnya; (2) Rehabilitasi Disabilitas Terlantar, Anak Terlantar, Lanjut Usia Terlantar, serta Gelandangan Pengemis di Luar Panti Sosial.

d. Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial dan Korban Bencana
 Mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi, dan melaporkan penanganan perlindungan jaminan sosial, korban bencana alam/sosial serta data dan informasi kesejahteraan sosial. Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial membawahi Koordinator Jabatan Fungsional dalam kelompok : (1) Perlindungan dan Jaminan Sosial; (2) Perlindungan Korban Bencana Alam dan Sosial; (3) Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial.

e. Bidang Pemberdayaan Sosial
 Mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi, dan melaporkan pemberdayaan sosial perorangan, keluarga dan kelembagaan masyarakat, kepahlawanan, restorasi sosial dan sumbangan sosial. Bidang Pemberdayaan Sosial membawahi Koordinator Jabatan Fungsional dalam kelompok : (1) Pemberdayaan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial; (2) Kepahlawanan, Restorasi Sosial dan Pengumpulan Sumbangan.

f. Kelompok Jabatan Fungsional
 Terdiri atas sejumlah tenaga dalam jenjang jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya untuk membantu tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan Sebagian tugas Dinas berdasarkan keahlian dan spesialisasi yang dibutuhkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

STRUKTUR ORGANISASI DINAS SOSIAL KOTA DEPOK



II. STANDAR PELAYANAN

A. JENIS PELAYANAN


1. Surat Rekomendasi Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) untuk Pengajuan Tanda Daftar Yayasan (TDY)
2. Surat Keterangan Terdaftar di Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)
3. Pelayanan Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3)
4. Penanganan Anak/ Orang Terlantar
5. Pelayanan di Rumah Perlindungan Sosial (RPS)
6. Surat Rekomendasi untuk Pengajuan Kartu Indonesia Sehat Penerima Bantuan Iuran (KIS PBI)
7. Surat Rekomendasi untuk Pengajuan Santunan Kematian (Sankem)

B. STANDAR PELAYANAN DI DINAS SOSIAL KOTA DEPOK

1. Surat Rekomendasi Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) untuk Pengajuan Tanda Daftar Yayasan

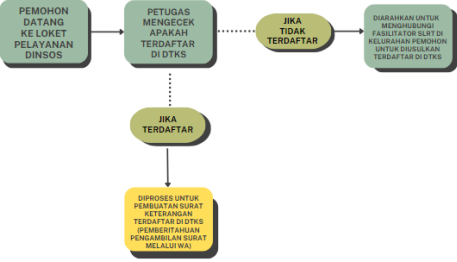
**STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL KOTA DEPOK
SURAT REKOMENDASI LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL (LKS)
UNTUK PENGAJUAN TANDA DAFTAR YAYASAN (TDY)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. LKS/ Yayasan telah beroperasi minimal 2 (dua) tahun2. Proposal Permohonan TDY dari LKS yang ditujukan kepada Kepala Dinas Sosial Kota Depok (dicap dan ditandatangani)3. Fotocopy Akta Notaris pendirian LKS/ Yayasan yang disahkan oleh Kementerian Hukum dan HAM RI4. Fotocopy NPWP an. LKS/ Yayasan5. Fotocopy Surat Keputusan tentang pengurus LKS/ Yayasan yang ditandatangani oleh Pembina LKS/ Yayasan6. Fotocopy KTP Ketua, Sekretaris dan Bendahara LKS/ Yayasan7. Fotocopy nomor rekening Bank an. LKS/ Yayasan8. Fotocopy Tanda Daftar Yayasan (TDY) yang masih berlaku (khusus untuk perpanjangan TDY)9. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga LKS/ Yayasan10. Surat Keterangan Domisili LKS/ Yayasan dari Lurah11. Surat Keputusan tentang Pengurus LKS/ Yayasan yang ditandatangani oleh Pembina LKS/ Yayasan12. Struktur organisasi pengurus LKS/ Yayasan13. Program Kerja Jangka Pendek, Menengah dan Panjang di bidang kesejahteraan sosial14. Laporan kegiatan tahunan15. Daftar nama sasaran pelayanan (<i>by name by address</i>)16. Surat pernyataan kebenaran dokumen17. Surat pernyataan apabila dikemudian hari ditemukan penyimpangan, TDY dinyatakan tidak berlaku18. Pas foto ketua LKS/ Yayasan ukuran 6x4 sebanyak 3 (tiga) lembar

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur 	<ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan proposal TDY langsung ke Dinas Sosial (Gedung Dibaleka 2 lantai 6, Jl. Margonda Raya No.54, Depok) Petugas Dinas Sosial akan menerima berkas permohonan dan melakukan verifikasi Jika berkas belum lengkap, maka akan dikembalikan untuk dilengkapi Jika berkas telah lengkap, maka akan dijadwalkan untuk survei ke lokasi LKS untuk melakukan pengecekan kesesuaian berkas dengan fisik Setelah survei dilakukan selanjutnya diproses untuk pembuatan Tanda Daftar Yayasan
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Tanda Daftar Yayasan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran dan masukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> Dinas Sosial Kota Depok, Gedung Dibaleka 2 Lt.6, Jl. Margonda Raya No.54, Depok Tlp. (021) 29402280 Website Dinas Sosial : dinsos.depok.go.id Instagram : @dinsosdepok SIGAP SP4N LAPOR
	PENGELOLAAN PELAYANAN	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial Peraturan Menteri Sosial Nomor 184 Tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> ATK Seperangkat komputer Jaringan internet Buku Tamu Kursi dan meja Printer Filing Kabinet Untuk menyimpan arsip/ dokumen pemohon Tanda Daftar Yayasan
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Pendidikan min. setara SMA Memiliki pengetahuan dan pengalaman tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial Memiliki kemampuan dalam menerima dan memberi informasi verbal yang baik Ramah dan sopan
4	Pengawasan Internal	Supervisi langsung secara berjenjang dimulai dari Kepala Dinas, Sekretaris dan Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial
5	Jumlah Pelaksana	5 (lima) Orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dan dilakukan secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan peraturan yang berlaku
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Surat Tanda Daftar Yayasan hanya akan diberikan kepada pengurus Yayasan menghindari penyalahgunaan dokumen
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada atasan langsung secara berkala Survei Kepuasan Masyarakat

2. Surat Keterangan Terdaftar di Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)

STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL KOTA DEPOK SURAT KETERANGAN TERDAFTAR DI DATA TERPADU KESEJAHTERAAN SOSIAL (DTKS)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Fotocopy Kartu Keluarga
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Warga atau Pemohon datang ke loket pelayanan Dinas Sosial Kota Depok, Gedung Dibaleka 2 Lt.1, Jl. Margonda Raya No.54, Depok 2. Petugas pelayanan menerima dan mengecek di DTKS apakah pemohon sudah terdaftar dengan memasukkan nomor Kartu Keluarga 3. Jika pemohon terdaftar, pemohon dapat mengambil Surat Keterangan ke Dinas Sosial setelah mendapat pemberitahuan melalui <i>Whatsapp</i> (3 hari setelah datang ke Dinas Sosial) 4. Jika belum terdaftar, pemohon akan diarahkan untuk menghubungi Fasilitator Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kelurahan asal untuk diusulkan terdaftar di DTKS
3	Jangka Waktu Pelayanan	1-2 Bulan
4	Biaya/Tarif	Tidak Di Pungut Biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Terdaftar di DTKS
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran dan masukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Loket Pelayanan Dinas Sosial Kota Depok, Gedung Dibaleka 2 Lt.6, Jl. Margonda Raya No.54, Depok Tlp. (021) 29402280 2. Website Dinas Sosial : dinsos.depok.go.id 3. Instagram : @dinsosdepok 4. SIGAP 5. SP4N LAPOR
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 Tahun 2018 tentang SLRT untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu

		<ol style="list-style-type: none"> 6. Peraturan Menteri Sosial Nomor 08 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial 7. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Seperangkat komputer 3. Jaringan komputer 4. Loker pelayanan Dinsos beserta sarana dan prasarana 5. Filing Kabinet Untuk menyimpan arsip/ dokumen
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal setara SMA/SMK/MA 2. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi 3. Telah mengikuti pelatihan Operator SIKS-NG 4. Telah mengikuti pelatihan Operator SITPAS
4	Pengawasan Internal	Supervisi berjenjang dimulai dari Kepala Dinas, Sekretaris dan Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial
5	Jumlah Pelaksana	63 Orang (1 orang petugas di setiap Kelurahan)
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon dilayani sesuai dengan SOP 2. Petugas pelayanan melaksanakan tugas sesuai dengan Kode Etik Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Depok 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan kepada pemohon 4. Tersedianya akses pelayanan untuk kelompok prioritas
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data pemohon terjamin keamanan dan kerahasiaan selama melalui loket pelayanan resmi Dinas Sosial Kota Depok dan tidak melalui calo 2. Pelayanan Dinas Sosial Kota Depok bebas dari pungutan liar 3. Tersedianya CCTV di ruang pelayanan Dinas Sosial Kota Depok
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menyampaikan laporan kinerja dan pelaksanaan kegiatan setiap bulan 2. Rapat koordinasi internal secara rutin setiap bulan terkait program dan kegiatan pelayanan 3. Survey Kepuasan Masyarakat sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

3. Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3)

STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL KOTA DEPOK PELAYANAN LEMBAGA KONSULTASI KESEJAHTERAAN KELUARGA (LK3)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Warga Kota Depok (perseorangan atau keluarga) 2. Mengalami masalah psikososial yang membutuhkan pelayanan informasi, konsultasi dan pendampingan sosial
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon yang selanjutnya disebut Klien datang langsung ke Sekretariat LK3 Kota Depok, Gedung Dibaleka 2 Lt.1, Jl. Margonda Raya No.54, Depok 2. Petugas LK3 kemudian menerima Klien dan menanyakan kebutuhan klien 3. Jika Klien membutuhkan layanan konseling atau konsultasi dengan psikolog, petugas LK3 akan mengarahkan untuk mendaftar melalui WA 087789914141 setiap hari kerja (Senin-Jumat, pukul 08.00-16.00 WIB) 4. Setelah mendapat jadwal, Klien datang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan menerima layanan dengan konselor atau psikolog LK3 5. Jumlah pertemuan disesuaikan dengan kebutuhan Klien, maksimal 3 (tiga) kali sesi/pertemuan
3	Jangka Waktu Pelayanan	2 Jam setiap sesi/pertemuan
4	Biaya/Tarif	Tidak Di Pungut Biaya
5	Produk Pelayanan	Pendampingan Psikososial
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran dan masukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Dinas Sosial Kota Depok, Gedung Dibaleka 2 Lt.6, Jl. Margonda Raya No.54, Depok Tlp. (021) 29402280 2. Pendaftaran konseling 087789914141 3. Website Dinas Sosial : dinsos.depok.go.id 4. Instagram : @dinsosdepok 5. SIGAP 6. SP4N LAPOR
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 tentang Pengesahan Konvensi mengenai Penghapusan Segala bentuk Diskriminasi terhadap Wanita (<i>Convention on The Elimination of All Forms of Discrimination Against Women</i>) 2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat 3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga 6. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2009 tentang Hak Azasi Manusia (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886 7. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika 8. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga 9. Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 Tahun 2013 tentang Lembaga Konsultasi Kesejahteraan keluarga; 10. Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 58 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Sosial
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Seperangkat komouter 3. Jaringan internet 4. Buku Tamu 5. Kursi dan meja 6. Printer 7. Filling Kabinet Untuk menyimpan arsip/ dokumen pemohon Tanda Daftar Yayasan 8. Sekretariat LK3 beserta sarana dan prasarana
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal SMA/SMK/MA/S1 2. Konselor telah mengikuti Bimtek Konselor 3. Psikolog telah memiliki Sertifikat Sebutan Psikolog dan Surat Izin Praktek Psikolog 4. Memahami konsep, pendekatan, keterampilan dalam menangani masalah psikososial sebagai isu pokok dalam layanan LK3 5. Memahami peraturan perundang-undangan dan ketentuan-ketentuan lain yang berlaku 6. Memahami Standar Operasional Prosedur layanan LK3
4	Pengawasan Internal	Supervisi berjenjang dimulai dari Kepala Dinas, Sekretaris dan Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial
5	Jumlah Pelaksana	11 (sebelas) Orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon dilayani sesuai dengan SOP 2. Petugas pelayanan melaksanakan tugas sesuai dengan Kode Etik Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Depok 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan kepada pemohon 4. Tersedianya akses pelayanan untuk kelompok prioritas
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data pemohon terjamin keamanan dan kerahasiaan selama melalui loket pelayanan resmi Dinas Sosial Kota Depok dan tidak melalui calo 2. Pelayanan Dinas Sosial Kota Depok bebas dari pungutan liar 3. Tersedianya CCTV di ruang pelayanan Dinas Sosial Kota Depok
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi rutin kepada pelaksana terkait pelayanan di LK3 2. Survei Kepuasan Masyarakat sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

4. Penanganan Anak/ Orang Terlantar


STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL KOTA DEPOK PENANGANAN ANAK/ORANG TERLANTAR

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	Surat Laporan Kepolisian perihal Anak Terlantar atau Orang Terlantar
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[ANAK/ORANG TERLANTAR] --> B[PEKSOS MELAKUKAN ASESMEN DAN PENELUSURAN IDENTITAS] B --> C[ALAMAT ASAL DIKETAHUI] B --> D[ALAMAT ASAL BELUM DIKETAHUI] C --> E[DIANTAR KE ALAMAT ASAL (DI LUAR DEPOK) DIJEMPUT DINAS SOSIAL DAERAH ASAL (LUAR DEPOK)] D --> F[KLIEN TINGGAL SEMENTARA DI RPS (MAKS. 5 HARI)] F --> G[KOORDINASI DENGAN DINAS SOSIAL WILAYAH LAIN PINDAI IRIS MATA DI DISDUKCAPIL] G --> H[ALAMAT ASAL DIKETAHUI] H --> I[DIRUJUK KE BALAI MILIK KEMENSOS] B --> J[BUTUH BAYA PENALANGAN LUAR DEPOK] J --> K[DIRUJUK KE DINAS PROVINSI DKI JAKARTA] </pre> </div>	<ol style="list-style-type: none"> Dinas Sosial menerima aduan tentang Anak/ Orang Terlantar Bagi klien yang terlantar di Kota Depok yang akan kembali ke daerah asal di luar Kota Depok, Dinas Sosial akan memfasilitasi biaya transport hingga ke Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta dan kemudian selanjutnya proses kepulangan akan dilaksanakan oleh Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta Bagi klien yang sulit diajak berkomunikasi, petugas Dinas Sosial akan melakukan asesmen untuk penelusuran identitas dan alamat asal Jika identitas dan alamat asal diketahui, akan diantar oleh Petugas Tim Reaksi Cepat Dinas Sosial atau dijemput oleh pihak keluarga di Dinas Sosial Kota Depok Jika belum alamat asal belum diketahui, akan ditempatkan di Rumah Perlindungan Sosial (RPS) untuk sementara (maksimal 5 hari) sambil melakukan koordinasi dengan Dinas Sosial wilayah lain di seluruh Indonesia dan pindai iris mata di Disdukcapil Jika alamat tidak diketahui dalam batas waktu 5 (lima) hari, akan dirujuk ke Balai Rehabilitasi Sosial milik Kementerian Sosial atau Lembaga Kesejahteraan Sosial sesuai dengan kebutuhan Anak/ Orang Terlantar
3	Jangka Waktu Pelayanan	1-5 Hari
4	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	Berita Acara penyerahan klien kepada pihak keluarga atau Balai/LKS
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran dan masukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> Dinas Sosial Kota Depok, Gedung Dibaleka 2 Lt.6, Jl. Margonda Raya No.54, Depok Tlp. (021) 29402280 Call Center Pelayanan Keterlantar 081287753740 Website Dinas Sosial : dinsos.depok.go.id Instagram : @dinsosdepok SIGAP SP4N LAPOR
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> 4. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 1988 tentang Usaha Kesejahteraan Anak bagi Anak yang Mempunyai Masalah 5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal 6. Peraturan Menteri Sosial Nomor 4 Tahun 2020 tentang Standar Rehabilitasi Sosial Dasar bagi Anak Terlantar 7. Keputusan Menteri Sosial Nomor 15A/HUK/2020 tentang Panduan Umum Program Kesejahteraan Anak
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kendaraan TRC 2. Komputer/Laptop 3. ATK 4. Telepon/Telepon Genggam 5. Filing Kabinet untuk menyimpan arsip/dokumen kasus/foto 6. Rumah Perlindungan Sementara (RPS) dan sarana prasarana
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telah mengikuti Pelatihan Dasar-Dasar Kesejahteraan Sosial 2. Memahami dengan baik metode penanganan anak terlantar 3. Memahami dengan baik metode asesmen untuk memperoleh informasi 4. Memahami dengan baik acuan Standar Pelayanan Minimum yang harus dipenuhi 5. Mempunyai komitmen tinggi untuk menuntaskan permasalahan di setiap tahapan
4	Pengawasan Internal	Supervisi berjenjang dimulai dari Kepala Dinas, Sekretaris dan Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2 (dua) orang Pekerja Sosial 2. 2 (dua) orang petugas administrasi
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Klien dilayani sesuai dengan SOP 2. Petugas melaksanakan tugas sesuai dengan Kode Etik Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Depok 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan kepada klien
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anak/Orang Terlantar terjamin keamanan dan keselamatannya selama berada di Dinas Sosial 2. Pelayanan dilakukan secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan peraturan yang berlaku
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menyampaikan laporan kinerja dan pelaksanaan kegiatan setiap bulan 2. Rapat koordinasi internal secara rutin setiap bulan terkait program dan kegiatan pelayanan 3. Survey Kepuasan Masyarakat sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

5. Pelayanan di Rumah Perlindungan Sosial (RPS)

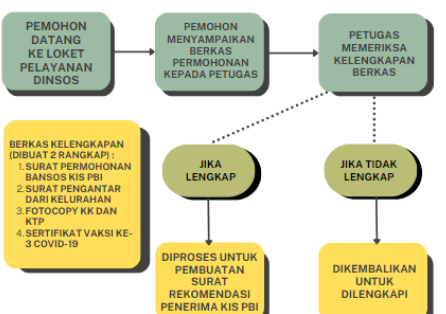
STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL KOTA DEPOK RUMAH PERLINDUNGAN SOSIAL (RPS)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orang Terlantar di Kota Depok yang memerlukan pemenuhan kebutuhan dasar (tempat tinggal, makan dan pakaian) sementara 2. Surat dari Kepolisian yang menyatakan bahwa orang tersebut adalah Orang Terlantar 3. Dalam keadaan sehat dan mampu melakukan aktifitas dasar sendiri
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Klien Terlantar datang ke RPS 2. Peksos akan melakukan asesmen awal untuk mengetahui kebutuhan Klien 3. Klien akan mendapat layanan pemenuhan kebutuhan dasar (tempat tinggal, makan dan pakaian) sementara selama maksimal 5 (lima) hari 4. Selama di RPS, Petugas RPS dan Peksos akan melakukan asesmen untuk memperoleh informasi identitas dan alamat asal klien 5. Jika identitas dan alamat asal diketahui, maka akan diantarkan oleh Petugas RPS atau dijemput di RPS oleh pihak keluarga 6. Jika alamat tidak diketahui dalam batas waktu 5 (lima) hari, akan dirujuk ke Balai Rehabilitasi Sosial milik Kementerian Sosial atau Lembaga Kesejahteraan Sosial sesuai dengan kebutuhan
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 – 5 hari
4	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berita Acara penerimaan klien di RPS 2. Berita Acara penyerahan klien kepada pihak keluarga atau Balai/LKS
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran dan masukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Dinas Sosial Kota Depok, Gedung Dibaleka 2 Lt.6, Jl. Margonda Raya No.54, Depok Tlp. (021) 29402280 2. Call Center Pelayanan Keterlantaran 081287753740 3. Website Dinas Sosial : dinsos.depok.go.id 4. Instagram : @dinsosdepok 5. SIGAP 6. SP4N LAPOR
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 3. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> 4. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 1988 tentang Usaha Kesejahteraan Anak bagi Anak yang Mempunyai Masalah 5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota 6. Peraturan Menteri Sosial Nomor 4 Tahun 2020 tentang Standar Rehabilitasi Sosial Dasar bagi Anak Terlantar 7. Keputusan Menteri Sosial Nomor 15A/HUK/2020 tentang Panduan Umum Program Kesejahteraan Sosial Anak
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kendaraan TRC 2. Seperangkat computer 3. Jaringan internet 4. ATK 5. Telepon/Telepon Genggam 6. Gedung RPS dan sarana prasarana
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan klien terlantar 2. Memahami cara asesmen untuk memperoleh informasi dari klien 3. Sopan dan ramah 4. Memiliki pengetahuan dan pengalaman dalam bidang rehabilitasi sosial
4	Pengawasan Internal	Supervisi berjenjang dimulai dari Kepala Dinas, Sekretaris dan Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 9 (sembilan) Orang Petugas RPS 2. 2 (dua) Orang Pekerja Sosial
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Klien dilayani sesuai dengan SOP 2. Petugas RPS melaksanakan tugas sesuai dengan Kode Etik Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Depok 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan kepada klien 4. Tersedianya akses pelayanan untuk kelompok prioritas
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Klien terlantar terjamin kebutuhan dasar (makanan dan sandang) selama berada di RPS 2. Klien terlantar terjamin keamanan dan keselamatannya selama berada di RPS dengan tersedianya petugas keamanan 24 jam
8	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan pelaksanaan tugas yang disampaikan setiap bulan oleh Petugas Tim Reaksi Cepat Dinas Sosial 2. Survei Kepuasan Masyarakat sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

6. Surat Rekomendasi untuk Pengajuan Kartu Indonesia Sehat (KIS)

STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL KOTA DEPOK SURAT REKOMENDASI UNTUK PENGAJUAN KARTU INDONESIA SEHAT PENERIMA BANTUAN IURAN (KIS PBI)

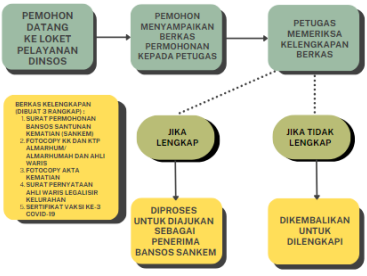
NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdata dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) 2. Surat Permohonan Pengajuan Bantuan Sosial KIS PBI 3. Surat Pengantar dari Kelurahan dengan melampirkan hasil verifikasi dan validasi Fasilitator Kelurahan (Faskel) SLRT, dengan prioritas persetujuan rekomendasi bagi : <ol style="list-style-type: none"> a. Warga yang belum pernah terdata sebagai peserta PBI JKN b. Bayi baru lahir, dengan melampirkan Akta Lahur/ KIA c. Warga yang sedang menjalani/membutuhkan perawatan medis dengan melampirkan rekam medis 4. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) dan KTP Kepala Keluarga dalam satu Kartu Keluarga yang sama 5. Sertifikat bukti vaksin <i>booster</i> (vaksin ke-3) Covid-19 6. Pemohon atau anggota keluarga pemohon dalam satu Kartu Keluarga yang sama bukan : <ol style="list-style-type: none"> a. ASN/TNI/POLRI/Pensiunan b. Pegawai BUMN dan BUMD/ Pensiunan BUMN dan BUMD 7. Seluruh berkas persyaratan usulan KIS PBI dibuat sebanyak 2 (dua) rangkap dan disampaikan langsung oleh Kepala Keluarga atau anggota keluarga dalam satu Kartu Keluarga yang sama
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membawa berkas permohonan ke loket pelayanan Dinas Sosial Kota Depok 2. Petugas memeriksa kelengkapan berkas. Jika berkas tidak lengkap atau tidak memenuhi syarat maka akan dikembalikan kepada pemohon 3. Jika berkas telah lengkap, maka akan dibuatkan diproses untuk pembuatan surat rekomendasi penerima KIS PBI 4. Pengecekan status KIS dapat dilihat melalui Mobile JKN.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1-3 Bulan
4	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	Tanda Terima Berkas Permohonan Pengajuan KIS PBI
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran dan masukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Loket Pelayanan Dinas Sosial Kota Depok, Gedung Dibaleka 2 Lt.1, Jl. Margonda Raya No.54, Depok Tlp. (021) 29402280

		<ul style="list-style-type: none"> 2. Website Dinas Sosial : dinsos.depok.go.id 3. Instagram : @dinsosdepok 4. SIGAP 5. SP4N LAPOR
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; 2. Peraturan Walikota Depok Nomor 27 tahun 2016 tentang tata cara pemberian dan pertanggungjawaban bantuan sosial; 3. Peraturan Walikota Depok Nomor 75 Tahun 2018 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2018. 4. Peraturan Wali Kota Depok Nomor 58 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Sosial 5. Peraturan Wali Kota Depok Nomor 31 Tahun 2022 tentang Parameter Penetapan Penduduk Miskin Kota Depok. 6. Peraturan Wali Kota Depok Nomor 39 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Pembiayaan Jaminan Kesehatan bagi Masyarakat
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Komputer, Printer, dan Scanner; 2. ATK 3. Jaringan internet 4. Loker Pelayanan Dinas Sosial Kota Depok dan sarana prasarana
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal D3; 2. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi 3. Memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait pelayanan 4. Memiliki kemampuan berkomunikasi dan memberikan informasi yang baik
4	Pengawasan Internal	Supervisi berjenjang dimulai dari Kepala Dinas, Sekretaris dan Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) Orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pemohon dilayani sesuai dengan SOP 2. Petugas pelayanan melaksanakan tugas sesuai dengan Kode Etik Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Depok 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan kepada pemohon 4. Tersedianya akses pelayanan untuk kelompok prioritas
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Data pemohon terjamin keamanan dan kerahasiaan selama melalui loket pelayanan resmi Dinas Sosial Kota

		<p>Depok dan tidak melalui calo</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Pelayanan Dinas Sosial Kota Depok bebas dari pungutan liar 3. Tersedianya CCTV di ruang pelayanan Dinas Sosial Kota Depok 4. Pelayanan kepada masyarakat dilakukan secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menyampaikan laporan kinerja dan pelaksanaan kegiatan setiap bulan 2. Rapat koordinasi internal secara rutin setiap bulan terkait program dan kegiatan pelayanan 3. Survey Kepuasan Masyarakat sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

7. Surat Rekomendasi untuk Pengajuan Santunan Kematian

STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL KOTA DEPOK SURAT REKOMENDASI UNTUK PENGAJUAN SANTUNAN KEMATIAN (SANKEM)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Almarhum/ Almarhumah terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) atau merupakan penerima Kartu Indonesia Sehat Penerima Bantuan Iuran (KIS PBI), Kartu Kesejahteraan Sosial (KKS) dan Kartu Depok Sejahtera (KDS) 2. Surat Permohonan Bantuan Sosial Santunan Kematian yang ditujukan kepada Wali Kota Depok cq. Kepala Dinas Sosial Kota Depok 3. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) dan KTP almarhum/ almarhumah atau Akta Kelahiran bagianak yang belum memiliki KTP (dibawah 17 tahun) Surat Keterangan Lahir bagi bayi berumur maksimal 3 (tiga) bulan 4. Fotocopy KK dan KTP ahli waris 5. Fotocopy Akta Kematian dari Disdukcapil 6. Surat Pernyataan ahli waris/ fotocopy yangtelah dilegalisir pihak Kelurahan 7. Bukti vaksin <i>booster</i> (vaksin ke-3) Covid-19 ahli waris 8. Almarhum atau anggota keluarga dalam satu KK yang sama bukan : <ol style="list-style-type: none"> a. ASN/TNI/POLRI/Pensiunan b. Pegawai BUMD atau BUMD c. Pensiunan BUMD atau BUMN 9. Batas waktu pengusulan Bansos Sankem paling lama 6 (enam) bulan setelah almarhum/amarhumah dinyatakan meninggal dunia 10. Seluruh berkas persyaratan dibuat sebanyak 3 (tiga) rangkap dan disampaikan langsung oleh ahli waris
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon (ahli waris) membawa kelengkapan berkas ke loket pelayanan Dinas Sosial Kota Depok, Gedung Dibaleka 2 Lt.1, Jl. Margonda Raya No.54, Depok 2. Petugas memeriksa kelengkapan berkas. Jika berkas tidak lengkap atau tidak memenuhi syarat maka akan dikembalikan kepada pemohon 3. Jika berkas telah lengkap, akan diproses untuk pengajuan usulan penerima Bantuan Sosial Santunan Kematian
3	Jangka Waktu Pelayanan	3 Bulan

4	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	Dana santunan ke rekening Ahli Waris
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>Pengaduan, saran dan masukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Loker Pelayanan Dinas Sosial Kota Depok, Gedung Dibaleka 2 Lt.1, Jl. Margonda Raya No.54, Depok Tlp. (021) 29402280 2. Website Dinas Sosial : dinsos.depok.go.id 3. Instagram : @dinsosdepok 4. SIGAP 5. SP4N LAPOR
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; 2. Peraturan Walikota Depok Nomor 27 tahun 2016 tentang tata cara pemberian dan pertanggungjawaban bantuan sosial; 3. Peraturan Walikota Depok Nomor 75 Tahun 2018 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2018. 4. Peraturan Wali Kota Depok Nomor 2 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemberian Santunan Kematian dan pembiayaan forensik 5. Peraturan Wali Kota Nomor 57 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Depok Nomor 2 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemberian Santunan Kematian dan pembiayaan forensik. 6. Peraturan Wali Kota Depok Nomor 58 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Sosial 7. Peraturan Wali Kota Depok Nomor 31 Tahun 2022 tentang Parameter Penetapan Penduduk Miskin Kota Depok. 8. Peraturan Wali Kota Depok Nomor 39 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Pembiayaan Jaminan Kesehatan bagi Masyarakat
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer, Printer, dan Scanner; 2. ATK dan Stempel; 3. Internet 4. Loker Pelayanan Dinas Sosial dan sarana prasarana
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal D3; 2. Mengetahui tupoksi unit kerja;

		<ul style="list-style-type: none"> 3. Memiliki integritas tinggi; 4. Mampu mengoperasikan komputer.
4	Pengawasan Internal	Monitoring dan Evaluasi oleh Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	Dana Santunan Kematian akan diterima jika memenuhi syarat, menyerahkan berkas langsung ke Loker Pelayanan Dinas Sosial dan tidak pengurusan tidak melalui calo
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Data pemohon terjamin keamanan dan kerahasiaannya jika pengurusan melalui loket resmi dan tidak melalui calo 2. Fasilitas keamanan dan keselamatan pada loket pelayanan Dinas Sosial Kota Depok terjamin dengan tersedianya APAR, kotak P3K, klinik, jalur evakuasi dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas pelayanan Sankem menyampaikan laporan kinerja rutin setiap bulan dan pimpinan memberikan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan pelayanan 2. Survey Kepuasan Masyarakat

C. PENGELOLAAN DAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Penanganan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kota Depok dapat dilakukan melalui :

1. Website Dinas Sosial Kota Depok : <https://dinsos.depok.go.id>
2. Instagram : @dinsosdepok
3. Nomor Telepon Kantor Dinas Sosial : (021) 29402280
4. Pendaftaran Konseling LK3 087789914141
5. Aplikasi SIGAP dan SP4N LAPOR
6. Call Center Keterlantaran 081287753740
7. Dinas Sosial Kota Depok, Gedung Dibaleka Lt.6, Jl. Margonda Raya No.54, Kota Depok.

Ditetapkan di : Depok
Pada Tanggal : 28 Juli 2023

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA DEPOK



drg. ASLOE'AH MADJRI, SH.,MKKK
Pembina Utama Muda/IVc
NIP. 19631211 199403 2 003