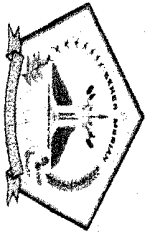














SOP PELAYANAN PUBLIK

<div><p>PEMERINTAH KABUPATEN BENER MERIAH</p></div> <div>DINAS SOSIAL</div>		Nomor SOP	460/
		Tanggal Pembuatan	2020
		Tanggal Revisi	
		Tanggal Efektif	
		Disahkan Oleh	Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bener Meriah
			ALMANAR, S.Pd Pembina Nip. 19650901 198703 1 011
		NAMA SOP	PELAYANAN PEMBERDAYAAN SOSIAL MASYARAKAT DAN KEMITRAAN
DASAR HUKUM			
1	UU Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial		KUALIFIKASI PELAKSANA
2	UU Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Penanganan Fakir Miskin		Memahami Peraturan Per Undang-undangan Tentang Bantuan Sosial
3	UU Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial		Bisa mengoperasikan komputer dan Internet secara baik
4	Kepmensos Nomor 84/HUK/1998 Tentang Pelaksanaan Pemberian Bantuan Sosial Bagi Keluarga Miskin		
Keterkaitan			
SOP yang dilaksanakan ada keterkaitannya dengan Pemberian Bantuan Sosial Masyarakat WRSE			Peralatan / Perlengkapan
SOP Pemberian Bantuan Sosial Masyarakat Fakir Miskin		1	Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)
SOP Pemberian Bantuan Sosial Masyarakat KAT		2	Lemari Penyimpanan
SOP Pemberian Bantuan Sosial Masyarakat yang terisolir		3	Alat Tulis Kantor
SOP Pemberian Bantuan Sosial Masyarakat RTLH			
SOP Pemberian Bantuan Sosial Masyarakat Keluarga Pioner			
SOP Pemberian Bantuan Sosial Masyarakat Keluarga WPKS			
SOP Pemberian Bantuan Sosial Masyarakat Dunia Usaha			
PERINGATAN			
Apabila tidak dilakukan SOP maka bantuan Sosial akan berakibat tidak tepat sasaran			PENCATATAN DAN PENDATAAN

PROSEDUR									
NO	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			
		Kepala Dinas	Kabid Daya Sos	Kasi Dayasos Masy & Kemitraan	Pelaksana Administrasi	KELENGKAPAN	Waktu (MENIT)	OUTPUT	
1	Menerima pengajuan permohonan					Surat Permohonan	5	Surat	
2	Memproses permohonan					Surat Permohonan	2	Persetujuan penyimpanan	
3	Memeriksa berkas dan validasi dokumen dan penajagan lokasi calon pemohon bantuan					Berkas Pemohon Komputer, Internet, Web Kemensos Komputer, Internet, Printer	1 hr	Sesuai lokasi	
4	menginput hasil verifikasi dan penajagan					Komputer, Internet, Email/WA	5	Dokumen	
5	mencetak hasil verifikasi / pembuatan rekomendasi					Komputer, Internet, Email/WA	3	Berita acara	
6	Pemeriksaan akhir					Tanda Terima	10	Daftar arsip	
7	Pengesahan						5	Database	
Total Waktu							2 hr	Menit	

 PEMERINTAH KABUPATEN BENER MERIAH		Nomor SOP	460/ / DINSOS / 2020
		Tanggal Pembuatan	17 Februari 2020
		Tanggal Revisi	
		Tanggal Efektif	28 Februari 2020
		Disahkan oleh	Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bener Meriah
Dinas Sosial			<u>ALMANAR, S.Pd</u> Pembina / NIP. 19650901 198703 1 011
BIDANG UMUM		Judul SOP	PENGLOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
Dasar Hukum		Kualifikasi pelaksana	
1	Undang-undang Nomor 41 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Bener Meriah di Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam;	Kualifikasi Pelaksana Minimal DIII di bidang teknik informatika/teknik komputer/administrasi perkantoran atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan	
2	Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;		
3	Perpres Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik		
4	Permenpan no. 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan		
5	Qanun Kabupaten Bener Meriah Nomor 02 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bener Meriah		
6	Peraturan Bupati Bener Meriah Nomor 65 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Bener Meriah		
Keterkaitan		Peralatan/perlengkapan	
1. SOP Yang dilaksanakan ada keterkaitannya dengan SOP di Lembaga Lain.		1. Buku Agenda	
2. SOP Internal dan Administratif.		2. ATK, Komputer, Printer	
Peringatan		Pencatatan dan pendataan	
1. Masyarakat tidak menulis identitas yang benar.		1. Formulir Aduan Publik	
2. Isi pengaduan berisikan materi yang tidak pantas, fitnah dan mengandung unsur sara.		2. Lembar Check List Prosedur	
Cara mengatasi:			
1. Pengaduan tanpa identitas yang jelas tidak bisa dijadikan bukti pengaduan, lakukan konsultasi pada unsur pimpinan SKPK untuk meminta petunjuk/disposisi tentang langkah selanjutnya.			

NO.	AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET.
		PENGADU	PEJABAT PENERIMA PENGADUAN	SEKRETARIS	KEPALA DINAS	PERSYARAIAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Memberikan laporan pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung		Tidak Sesuai				10 menit	Materi Pengaduan	Setiap hari kerja
2	Menerima pengaduan, melakukan registrasi pengaduan. Dilakukan penelaahan yang teridir dari identifikasi masalahdan pemeriksaan substansi. Meneruskan pengaduan bila substansi menjadi kewenangannya. Bila tidak, pejabat pengaduan memberikan jawaban kepada pengadu. Wajib memberikan respon bahwa pengaduan akan diteruskan.						5 menit	Disposisi, Surat pengaduan	Setiap hari kerja
3	Melakukan penelaahan, klarifikasi, dan verifikasi membuat rekomendasi/laporan untuk tindak lanjut.		Sesuai				1 Hari	Disposisi, hasil kajian	Setiap hari kerja
4	Memeriksa kajian, memberikan disposisi dan arahan kepada sekretaris.						30 Menit	Disposisi	Setiap hari kerja
5	Melakukan pembahasan/rapat dengan unit terkait, melakukan rencana tindakan.						2 Hari	Notulen rapat, disposisi	Setiap hari kerja
6	Menbuat laporan sebagai bahan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik						3 Hari	Hasil laporan	Setiap hari kerja
7	Memberikan jawabanke pengaduan tentang garis besar tindak lanjut yang telah dilaksanakan terkait dengan pengaduan yang diberikan						1 Hari	Jawaban pengaduan	Setiap hari kerja