

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Kolaka
 Nomor : 460 / 87.a / 2022
 Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Kabupaten Kolaka

1. Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) mendapatkan subsidi listrik

<i>Service Delivery</i>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	: 1. Pastikan ke Kantor PLN bahwa anda terdaftar sebagai penerima subsidi listrik 2. Foto Copy KK 3. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari Kelurahan/Desa 4. Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) dari Kelurahan/Desa 5. Foto rumah dari depan dan samping 6. Prelist dari fasilitator/TKS
2	Prosedur/Alur Pelayanan	: 1. Pemohon datang membawa berkas persyaratan secara lengkap; 2. Pemohon menyerahkan berkas kelengkapan persyaratan kepada petugas <i>front office</i> ; 3. Pemeriksaan dan verifikasi kelengkapan berkas oleh <i>back office</i> , jika lengkap akan langsung di proses sesuai aturan yang berlaku; 4. Pemohon menerima SKTM.
3	Waktu Pelayanan	: Maksimal 20 Menit
4	Biaya/Tarif	: Gratis
5	Produk	: Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) sesuai pengajuan/kebutuhan
6	Pengelolaan Pengaduan	: 1. Tatap muka dengan petugas <i>front</i> dan <i>back office</i> 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan 3. Email: pengaduandinsoskolaka@gmail.com 4. Facebook : Dinas Sosial Kab Kolaka 5. IG : dinsoskabkolaka 6. SP4N Lapor
<i>Manufacturing</i>		
7	Dasar Hukum	: 1. UU No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 2. UU No. 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin
8	Sarana dan Prasarana	: 1. Komputer dan Printer 2. Meja Pelayanan (<i>front office</i>) 3. Ruang tunggu
9	Jumlah Pelaksana	: 3 (tiga) orang
10	Kompetensi Pelaksana	: Petugas <i>front/back office</i> : minimal S1/DIV, cakap dan memahami SOP, dan mampu mengoperasikan komputer.
11	Pengawasan Internal	: 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara kontinue
12	Jaminan Pelayanan	: Berkas lengkap, maksimal pelayanan 30 menit
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	: 1. Menggunakan SPTJM dan prelist dari aparat dan fasilitator desa/kelurahan 2. Jaminan kerahasiaan data pemohon
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	: Evaluasi dilakukan secara periodik setiap semester.

