



**PEMERINTAH KOTA PANGKALPINANG**  
**DINAS SOSIAL**

Jl. Usman Ambon No. 25 Pangkalpinang (33125)  
Telp. (0717) 421896, Faks. (0717) 421897  
sosialpangkalpinang.id . e-mail : dinsos@pangkalpinangkota.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL**  
**KOTA PANGKALPINANG**

**NOMOR : 08.6/ KEP/SEKRT-DINSOS/I/2022**

**TENTANG**  
**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN**  
**DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL KOTA PANGKALPINANG**

**KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PANGKALPINANG,**

- Menimbang :**
- a. Bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik, untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
  - b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan dan akuntabel, sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan;
  - c. bahwa untuk maksud tersebut pada butir a dan b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Pangkalpinang tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Sosial Kota Pangkalpinang.

- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 4 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1091), Undang-Undang Darurat Nomor 6 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1091) tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Termasuk Kotapraja Dalam Lingkungan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);
  2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
  3. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 Tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 206, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3952);
  4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4266);

5. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4674 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 235, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5038);
7. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
9. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235);
10. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
11. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintah antara Pemerintah, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4747);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin PNS, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294);

15. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
17. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsidan Kabupaten/Kota;
19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
20. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
21. Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 02 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Kota Pangkalpinang (Lembaran Daerah Kota Pangkalpinang Tahun 2008 Nomor 02, seri D Nomor 01);
22. Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pangkalpinang (Lembaran Daerah Kota Pangkalpinang Tahun 2020 Nomor 1);
23. Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 9 Tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022 (Lembaran Daerah Kota Pangkalpinang Tahun 2021 Nomor 22);
24. Peraturan Walikota Pangkalpinang Nomor 50 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Unsur Pelaksana Teknis Perangkat Daerah Kota Pangkalpinang;
25. Peraturan Walikota Pangkalpinang Nomor 53 Tahun 2021 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022 (Berita Daerah Kota Pangkalpinang Tahun 2021 Nomor 53).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Pangkalpinang tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Sosial Kota Pangkalpinang.

## **Pasal 1**

Menetapkan Standar Pelayanan pada Unit Organisasi Kerja pelayanan di lingkungan Dinas Sosial Kota Pangkalpinang merupakan implementasi dari Pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Sosial Kota Pangkalpinang yang bersifat pelayanan langsung maupun tidak langsung, yang meliputi:

- a. Layanan Penanganan Pengajuan Program Indonesia Pintar (PIP), sebagaimana pada Lampiran I;
- b. Layanan Pengajuan Keringanan Biaya Sekolah, sebagaimana pada Lampiran II;
- c. Layanan Pengajuan Bantuan Pembiayaan Pelayanan Kesehatan, sebagaimana pada Lampiran III;
- d. Layanan Pengajuan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK), sebagaimana pada Lampiran IV;
- e. Layanan Reaktivasi Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK) APBN, sebagaimana pada Lampiran V;
- f. Layanan Penanganan Keluhan Program Keluarga Harapan (PKH) melalui SLRT, sebagaimana pada Lampiran VI;
- g. Layanan Pengajuan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), sebagaimana pada Lampiran VII;
- h. Layanan Identifikasi Pemberian Bantuan Tanggap Darurat, sebagaimana pada Lampiran VII;
- i. Pemberian Izin Operasional dan Izin Terdaftar Yayasan/Lembaga, sebagaimana pada Lampiran IX;
- j. Layanan Penerbitan Surat Rekomendasi Pengumpulan Uang atau Barang, sebagaimana pada Lampiran X;
- k. Layanan Penerbitan Rehabilitasi Kejiwaan di Rumah Sakit Jiwa (RSJ) bagi Penyandang Disabilitas Mental Orang dengan Gangguan Jiwa (ODGJ), sebagaimana pada Lampiran XI;
- l. Layanan Rumah Perlindungan Sosial (RPS) Senyum, sebagaimana pada Lampiran XII;
- m. Layanan Pemberian Rekomendasi Pengangkatan (adopsi) Anak, sebagaimana pada Lampiran XIII;
- n. Layanan Pemulangan, Penjemputan dan Pemakaman Orang Terlantar, sebagaimana pada Lampiran XIV;
- o. Layanan Penanganan Gelandangan, Pengemis dan Anak Jalanan, sebagaimana pada Lampiran XV;
- p. Layanan Bantuan Sosial berupa Sembako dan Usaha Ekonomi Produktif (UEP) serta Alat bantu (Kursi Roda dan Tongkat) bagi Penyandang Disabilitas, sebagaimana pada Lampiran XVI;
- q. Layanan Rehabilitasi Lanjut Usia Terlantar, sebagaimana pada Lampiran XVII;
- r. Layanan Rehabilitasi Tuna Susila, sebagaimana pada Lampiran XVII.

## **Pasal 2**

Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Pasal 1, menjadi tanggung jawab:

- a. Manajer Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu, untuk:
  - 1) Layanan Penanganan Pengajuan Program Indonesia Pintar (PIP);
  - 2) Layanan Pengajuan Keringanan Biaya Sekolah;
  - 3) Layanan Pengajuan Bantuan Pembiayaan Pelayanan Kesehatan;
  - 4) Layanan Pengajuan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK);
  - 5) Layanan Reaktivasi Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK) APBN;
  - 6) Layanan Penanganan Keluhan Program Keluarga Harapan (PKH).

- b. Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin, untuk:  
Layanan Pengajuan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS).
- c. Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial, untuk:  
Layanan Identifikasi Pemberian Bantuan Tanggap Darurat.
- d. Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial, untuk:
  - 1) Pemberian Izin Operasional dan Izin Terdaftar Yayasan/Lembaga;
  - 2) Layanan Penerbitan Surat Rekomendasi Pengumpulan Uang atau Barang.
- e. Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial, untuk:
  - 1) Layanan Penerbitan Rehabilitasi Kejiwaan di Rumah Sakit Jiwa (RSJ) bagi Penyandang Disabilitas Mental Orang dengan Gangguan Jiwa (ODGJ);
  - 2) Layanan Rumah Perlindungan Sosial (RPS) Senyum;
  - 3) Layanan Pemberian Rekomendasi Pengangkatan (adopsi) Anak;
  - 4) Layanan Pemulangan, Penjemputan dan Pemakaman Orang Terlantar;
  - 5) Layanan Penanganan Gelandangan, Pengemis dan Anak Jalanan;
  - 6) Layanan Bantuan Sosial berupa Sembako dan Usaha Ekonomi Produktif (UEP) serta Alat bantu (Kursi Roda dan Tongkat) bagi Penyandang Disabilitas;
  - 7) Layanan Rehabilitasi Lanjut Usia Terlantar;
  - 8) Layanan Rehabilitasi Tuna Susila.

### **Pasal 3**

Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan ini, digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### **Pasal 4**

Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Pangkalpinang ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Pangkalpinang  
pada tanggal : 10 Januari 2022

Plt. Kepala Dinas Sosial  
Kota Pangkalpinang,



Khotaman Barka, S.STP., M.Tr.IP.  
Pembina Tingkat I  
NIP 198302102001121002


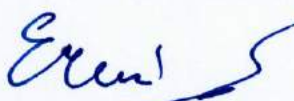

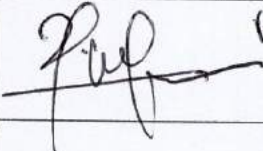
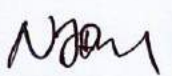
**STANDAR PELAYANAN  
DINAS SOSIAL  
KOTA PANGKALPINANG  
TAHUN 2022**

**STANDAR PELAYANAN  
PENANGANAN PENGAJUAN PROGRAM INDONESIA PINTAR (PIP)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Informasi Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)</li> <li>6. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan.</li> <li>8. Peraturan Menteri Nomor 30 Tahun 2010 tentang pemberian bantuan biaya pendidikan kepada peserta didik yang orang tua atau walinya tidak mampu membiayai pendidikan.</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Program Indonesia Pintar :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy SKTM dari Kelurahan Mengetahui Kecamatan</li> <li>2. Fotocopy Kartu Keluarga</li> <li>3. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk Orangtua Siswa</li> <li>4. Surat Keterangan dari Sekolah</li> </ol>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang mengajukan PIP dengan membawa dokumen identitas dan dokumen persyaratan;</li> <li>2. Bagian Front Office memberikan informasi, menerima dan memeriksa kelengkapan dokumen yang diajukan oleh pemohon termasuk dalam DPM/DTKS dan diteruskan ke Back Office, jika tidak akan diverifikasi fasilitator;</li> <li>3. Jika Dokumen pemohon tidak masuk DTKS dan tidak masuk kriteria keluarga miskin maka dokumen pemohon akan dikembalikan ke pemohon atau jika pemohon DTKS akan diteruskan ke Back Office Pendidikan;</li> <li>4. Back Office Pendidikan akan Memberi jawaban kepastian dan Merujuk ke bidang linjamsos dengan diteruskan ke manajer;</li> <li>5. Manajer akan mengkoordinasi dengan bidang linjamsos apakah pemohon masuk kriteria keluarga miskin atau tidak dan menyetujui langsung rujukan Back ke bidang linjamsos;</li> <li>6. Bidang Linjamsos akan mengeluarkan Surat Rekomendasi PIP (Beasiswa Sekolah)</li> <li>7. Kepala Dinas memvalidasi pengajuan rekomendasi pemohon</li> <li>8. Petugas Front Office menyerahkan dokumen rekomendasi kepada pemohon.</li> </ol>

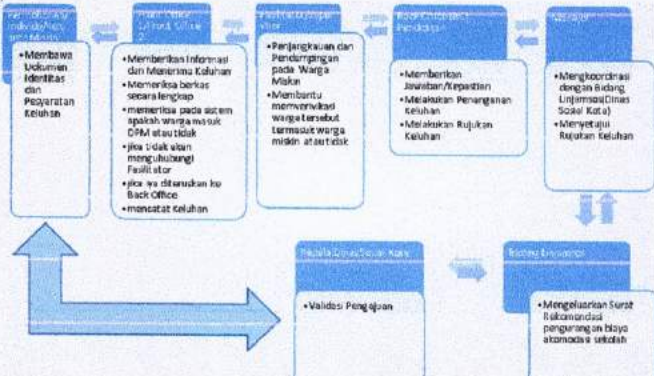
4.	Jangka waktu penyelesaian	34 menit terhitung berkas lengkap
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	PIP (Rekomendasi Beasiswa Sekolah)
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Layanan</li> <li>- Ruang Laktasi</li> <li>- Ruang Kamar Mandi khusus Pelayanan</li> <li>- ATK</li> <li>- Printer</li> <li>- Komputer</li> <li>- Laptop</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Pesawat Telepon</li> </ul>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>- memberikan respon setiap perubahan kebutuhan masyarakat dan kesediaan untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan yang cepat.</li> <li>- Memberikan kepuasan penerima layanan</li> <li>- Mampu mengoperasikan computer</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manajer</li> <li>- Kepala Dinas Sosial</li> </ul>
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Dinas Sosial Kota Pangkalpinang yang beralamat di Jl. Usman Ambon No. 25 Pangkalpinang</li> <li>- Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung ke Dinas Sosial atau melalui surel : <a href="mailto:dinsos@pangkalpinangkota.go.id">dinsos@pangkalpinangkota.go.id</a></li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	5 orang
12.	Jaminan pelayanan	Pengelola Program dapat mengakses data keluhan yang di kelola oleh SLRT
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengetahuan dan kesopanan Petugas dan kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Pangkalpinang, 25 Januari 2022

1.	Kepala Dinas Sosial	:	
2.	Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial	:	
3.	Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial	:	
4.	Lembaga Swadaya Masyarakat Pangkalpinang	:	 KT - Pangkalpinang IRWAN SYARIH
5.	Masyarakat Kota Pangkalpinang	:	 NORADHI RT 02 KEL. MASJID JAMIK

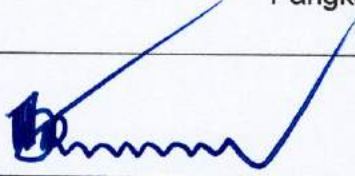
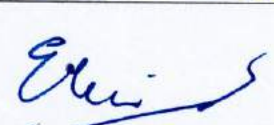
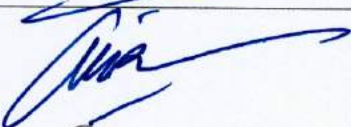
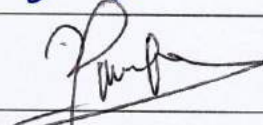
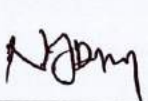


**STANDAR PELAYANAN  
PENGAJUAN KERINGANAN BIAYA SEKOLAH**

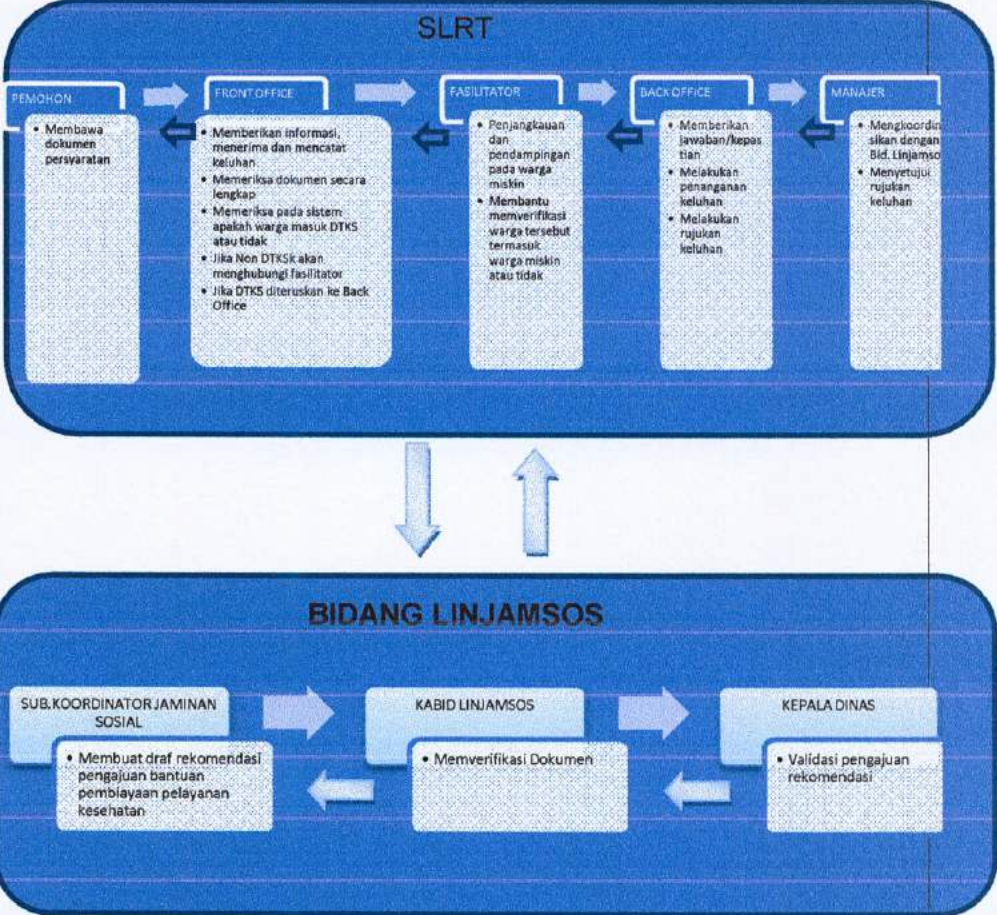
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Informasi Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan</li> <li>5. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan.</li> <li>7. Peraturan Menteri Nomor 30 Tahun 2010 tentang pemberian bantuan biaya pendidikan kepada peserta didik yang orang tua atau walinya tidak mampu membiayai pendidikan.</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy SKTM dari Kelurahan Mengetahui Kecamatan, Tujuan : Pengajuan pengurangan biaya akomodasi sekolah</li> <li>2. Fotocopy Kartu Keluarga</li> <li>3. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk Orangtua Siswa</li> <li>4. Surat Keterangan rincian biaya sementara /penunggakan dari Sekolah</li> </ol>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang mengajukan Surat Rekomendasi keringanan biaya akomodasi sekolah ke SLRT dinas Sosial Kota Pangkalpinang dengan membawa dokumen identitas dan dokumen persyaratan;</li> <li>2. Bagian Front Office memberikan informasi, menerima dan memeriksa kelengkapan dokumen yang diajukan oleh pemohon termasuk dalam DPM/DTKS dan diteruskan ke Back Office, jika tidak akan diverivikasi fasilitator;</li> <li>3. Jika Dokumen pemohon tidak masuk DTKS dan tidak masuk kriteria keluarga miskin maka dokumen pemohon akan dikembalikan ke pemohon atau jika pemohon DTKS akan diteruskan ke Back Office Pendidikan;</li> <li>4. Back Office Pendidikan akan Memberi jawaban kepastian dan Merujuk ke bidang linjamsos dengan diteruskan ke manajer;</li> <li>5. Manajer akan mengkoordinasi dengan bidang linjamsos apakah pemohon masuk kriteria keluarga miskin atau tidak dan menyetujui langsung rujukan Back Office ke bidang linjamsos;</li> <li>6. Bidang Linjamsos akan mengeluarkan Surat Rekomendasi Keringanan biaya akomodasi sekolah;</li> <li>7. Kepala Dinas memvalidasi pengajuan rekomendasi pemohon;</li> <li>8. Petugas Front Office menyerahkan dokumen rekomendasi kepada pemohon.</li> </ol>
4.	Jangka waktu penyelesaian	34 menit terhitung berkas lengkap

5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Rekomendasi Keringanan Biaya Akomodasi Sekolah
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Layanan</li> <li>- Ruang Laktasi</li> <li>- Ruang Kamar Mandi khusus Pelayanan</li> <li>- ATK</li> <li>- Printer</li> <li>- Komputer</li> <li>- Laptop</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Pesawat Telepone</li> </ul>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>- memberikan respon setiap perubahan kebutuhan masyarakat dan kesediaan untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan yang cepat.</li> <li>- Memberikan kepuasan penerima layanan</li> <li>- Mampu mengoperasikan komputer</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manajer</li> <li>- Kepala Dinas Sosial</li> </ul>
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Dinas Sosial Kota Pangkalpinang yang beralamat di Jl. Usman Ambon No. 25 Pangkalpinang</li> <li>- Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung ke Dinas Sosial atau melalui surel : <a href="mailto:dinsos@pangkalpinangkota.go.id">dinsos@pangkalpinangkota.go.id</a></li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	5 orang
12.	Jaminan pelayanan	Pengelola Program dapat mengakses data keluhan yang di kelola oleh SLRT
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengetahuan dan kesopanan Petugas dan kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Pangkalpinang, 25 Januari 2022

1	Kepala Dinas Sosial	:	
2	Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial	:	
3	Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial	:	
4	Lembaga Swadaya Masyarakat Pangkalpinang	:	 RT. PANGKALPINANG IRWAN SYAH NORADHI
5	Masyarakat Kota Pangkalpinang	:	 RT 02 KEL. MASJID SAMIK

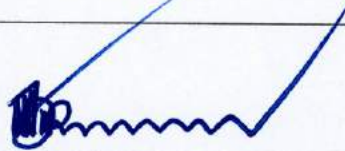
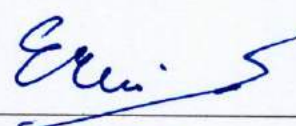

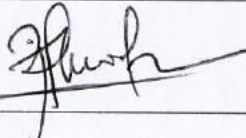
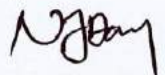
**STANDAR PELAYANAN  
PENGAJUAN BANTUAN PEMBIAYAAN PELAYANAN KESEHATAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Informasi Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk</li> <li>2. Fotocopy Kartu Keluarga</li> <li>3. Fotocopy SKTM dari Kelurahan Mengetahui Kecamatan</li> </ol>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <p>The diagram illustrates the service process flow. It is divided into two main sections: SLRT (Service Line) and BIDANG LINJAMSOS (Social Service Unit).</p> <p><b>SLRT (Service Line) Process:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>PEMOHON (Applicant):</b> Membawa dokumen persyaratan (Bring required documents).</li> <li><b>FRONT OFFICE:</b> Memberikan informasi, menerima dan mencatat keluhan; Memeriksa dokumen secara lengkap; Memeriksa pada sistem apakah warga masuk DTKS atau tidak; Jika Non DTKS akan menghubungi fasilitator; Jika DTKS diteruskan ke Back Office.</li> <li><b>FASILITATOR:</b> Penjangkauan dan pendampingan pada warga miskin; Membantu memverifikasi warga tersebut termasuk warga miskin atau tidak.</li> <li><b>BACK OFFICE:</b> Memberikan jawaban/keputusan; Melakukan penanganan keluhan; Melakukan rujukan keluhan.</li> <li><b>MANAJER:</b> Mengkoordinasikan dengan Bid. Linjamsos; Menyetujui rujukan keluhan.</li> </ul> <p><b>BIDANG LINJAMSOS (Social Service Unit) Process:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>SUB.KOORDINATOR JAMINAN SOSIAL:</b> Membuat draf rekomendasi pengajuan bantuan pembiayaan pelayanan kesehatan.</li> <li><b>KABID LINJAMSOS:</b> Memverifikasi Dokumen.</li> <li><b>KEPALA DINAS:</b> Validasi pengajuan rekomendasi.</li> </ul> <p>The flow starts with the applicant bringing documents to the Front Office. The Front Office checks the documents and system. If not in DTKS, the facilitator is contacted. If in DTKS, it goes to the Back Office. The Back Office provides a decision and handles referrals. The Manager coordinates with the Social Service Unit. The Social Service Unit then drafts recommendations, which are verified by the Social Service Unit Head and validated by the District Head.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang mengajukan Bantuan Pembiayaan Pelayanan Kesehatan dengan membawa dokumen persyaratan;</li> <li>2. Bagian Front Office memberikan informasi, menerima dan memeriksa kelengkapan dokumen yang diajukan oleh pemohon termasuk dalam DTKS dan diteruskan ke Back Office, jika tidak akan diverifikasi fasilitator;</li> </ol>

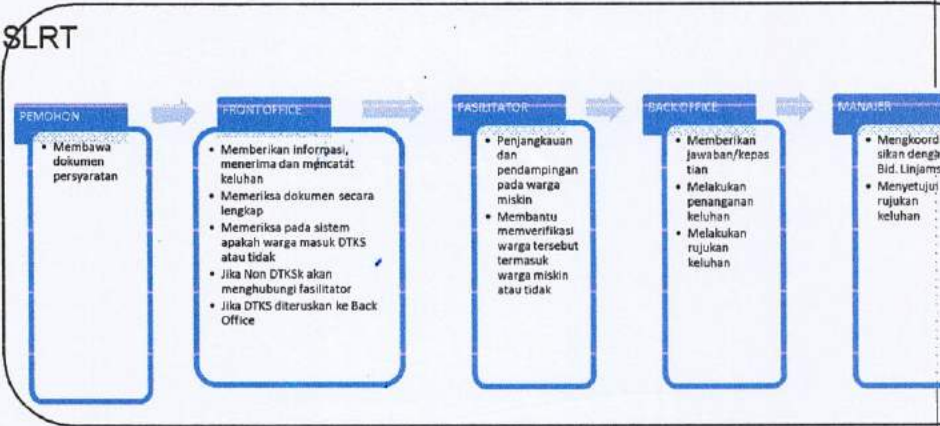
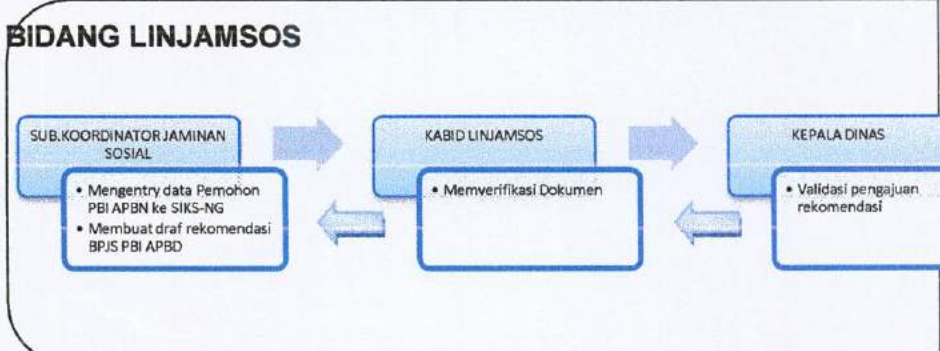
		<p>3. Dokumen klien yang tidak masuk DTKS akan diperiksa Fasilitator dibantu Kelurahan setempat untuk melakukan Verifikasi dan Validasi data pemohon;</p> <p>4. Jika Dokumen pemohon tidak masuk DTKS dan tidak masuk kriteria keluarga miskin maka dokumen pemohon akan dikembalikan atau jika pemohon DTKS (tidak dalam keadaan urgent) akan diteruskan ke Back Office Kesehatan;</p> <p>5. Back Office Kesehatan akan Memberi jawaban kepastian dan Merujuk ke bidang linjamsos dengan diteruskan ke manajer;</p> <p>6. Bidang Linjamsos akan mengeluarkan Surat Rekomendasi Pengajuan Bantuan Pembiayaan Pelayanan Kesehatan</p> <p>7. Kepala Dinas memvalidasi pengajuan rekomendasi pemohon;</p> <p>8. Petugas Front Office menyerahkan dokumen rekomendasi kepada pemohon.</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	30 s.d 45 menit (terhitung berkas lengkap)
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Rekomendasi Pengajuan Bantuan Pembiayaan Pelayanan Kesehatan
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Layanan</li> <li>- ATK</li> <li>- Printer</li> <li>- Komputer</li> <li>- Laptop</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Pesawat Telepon</li> </ul>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>- memberikan respon setiap perubahan kebutuhan masyarakat dan kesediaan untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan yang cepat.</li> <li>- Memberikan kepuasan penerima layanan</li> <li>- Mampu mengoperasikan computer</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manajer</li> <li>- Kepala Dinas Sosial</li> </ul>

10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Dinas Sosial Kota Pangkalpinang yang beralamat di Jl. Usman Ambon No. 25 Pangkalpinang</li> <li>- Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung ke Dinas Sosial atau melalui surel : <a href="mailto:dinsos@pangkalpinangkota.go.id">dinsos@pangkalpinangkota.go.id</a></li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	5 orang
12.	Jaminan pelayanan	Pengelola Program dapat mengakses data keluhan yang di kelola oleh SLRT
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengetahuan dan kesopanan Petugas dan kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Pangkalpinang, 25 Januari 2022

1.	Kepala Dinas Sosial	:	
2.	Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial	:	
3.	Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial	:	
4.	Lembaga Swadaya Masyarakat Pangkalpinang	:	 PT. PANGKALPINANG LEWASAH NORADRI
5.	Masyarakat Kota Pangkalpinang	:	 RT 02 KEL. MASJID JAMIK .

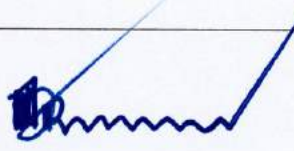

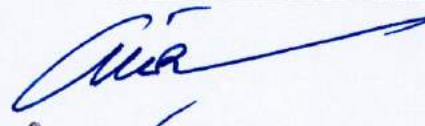
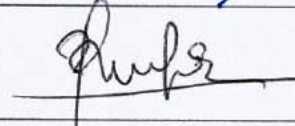
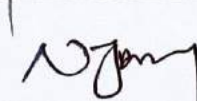
**STANDAR PELAYANAN  
PENGAJUAN PENERIMA BANTUAN IURAN JAMINAN KESEHATAN (PBI JK)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Informasi Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk</li> <li>2. Fotocopy Kartu Keluarga</li> <li>3. Fotocopy SKTM dari Kelurahan Mengetahui Kecamatan</li> </ol>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p><b>SLRT</b></p>  <pre> graph LR     A[PEMOHON] --&gt; B[FRONT OFFICE]     B --&gt; C[FASILITATOR]     C --&gt; D[BACK OFFICE]     D --&gt; E[MANAJER]     </pre> <p><b>BIDANG LINJAMSOS</b></p>  <pre> graph LR     A[SUB.KOORDINATOR JAMINAN SOSIAL] --&gt; B[KABID LINJAMSOS]     B --&gt; C[KEPALA DINAS]     C --&gt; B     B --&gt; A     </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang mengajukan PBI JK dengan membawa dokumen persyaratan;</li> <li>2. Bagian Front Office memberikan informasi, menerima dan memeriksa kelengkapan dokumen yang diajukan oleh pemohon termasuk dalam DTKS dan diteruskan ke Back Office, jika tidak akan diverifikasi fasilitator;</li> </ol>

		<p>3. Dokumen klien yang tidak masuk DTKS akan diperiksa Fasilitator dibantu Kelurahan setempat untuk melakukan Verifikasi dan Validasi data pemohon;</p> <p>4. Jika Dokumen pemohon tidak masuk DTKS dan tidak masuk kriteria keluarga miskin maka dokumen pemohon akan dikembalikan atau jika pemohon DTKS (tidak dalam keadaan urgent) akan diteruskan ke Back Office Kesehatan;</p> <p>5. Back Office Kesehatan akan Memberi jawaban kepastian dan Merujuk ke bidang linjamsos dengan diteruskan ke manajer;</p> <p>6. Manajer akan mengkoordinasi dengan bidang linjamsos apakah pemohon dalam keadaan darurat atau tidak, dan menyetujui langsung rujukan Back Office jika tidak ada kendala dan diteruskan langsung ke bidang linjamsos;</p> <p>7. Bidang linjamsos akan mengusulkan dokumen pemohon jika termasuk dalam DTKS ke PBI JK APBN pada bulan berjalan dari tanggal 1 s.d 11;</p> <p>8. Bidang Linjamsos akan mengeluarkan Surat Rekomendasi PBI JK APBD jika dokumen pemohon yang masuk data DTKS (dalam keadaan urgent) dan dokumen pemohon Non DTKS yang telah diverifikasi fasilitator;</p> <p>9. Kepala Dinas memvalidasi pengajuan rekomendasi pemohon;</p> <p>10. Petugas Front Office menyerahkan dokumen rekomendasi kepada pemohon.</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	30 s.d 45 menit (terhitung berkas lengkap)
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Rekomendasi BPJS Kesehatan
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Layanan</li> <li>- ATK</li> <li>- Printer</li> <li>- Komputer</li> <li>- Laptop</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Pesawat Telepon</li> </ul>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>- memberikan respon setiap perubahan kebutuhan masyarakat dan kesediaan untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan yang cepat.</li> <li>- Memberikan kepuasan penerima layanan</li> <li>- Mampu mengoperasikan komputer</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manajer</li> <li>- Kepala Dinas Sosial</li> </ul>
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Dinas Sosial Kota Pangkalpinang yang beralamat di Jl. Usman Ambon No. 25 Pangkalpinang</li> <li>- Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung ke Dinas Sosial atau melalui surel : <a href="mailto:dinsos@pangkalpinangkota.go.id">dinsos@pangkalpinangkota.go.id</a></li> </ul>

11.	Jumlah pelaksana	5 orang
12.	Jaminan pelayanan	Pengelola Program dapat mengakses data keluhan yang di kelola oleh SLRT
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	pengetahuan dan kesopanan Petugas dan kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Pangkalpinang, 25 Januari 2022

1.	Kepala Dinas Sosial	:	
2.	Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial	:	
3.	Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial	:	
4.	Lembaga Swadaya Masyarakat Pangkalpinang	:	 KT-Pangkalpinang 1 Ruanadya
5.	Masyarakat Kota Pangkalpinang	:	 NORADNI RT 02 KEC. MASJID JAMIK



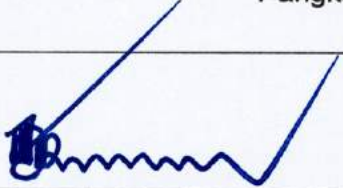
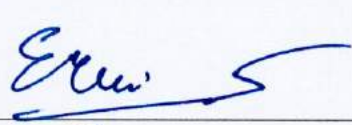

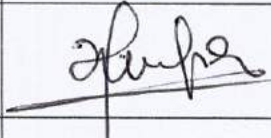
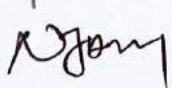
**STANDAR PELAYANAN**  
**REAKTIVASI PENERIMA BANTUAN IURAN JAMINAN KESEHATAN (PBI JK) APBN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Informasi Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk</li> <li>2. Fotocopy Kartu Keluarga</li> <li>3. Fotocopy SKTM dari Kelurahan Mengetahui Kecamatan</li> </ol>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p align="center"><b>SLRT</b></p> <p align="center"><b>BIDANG LINJAMOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang mengajukan reaktivasi dengan membawa dokumen persyaratan;</li> <li>2. Bagian Front Office memberikan informasi, menerima dan</li> </ol>

		<p>memeriksa kelengkapan dokumen yang diajukan oleh pemohon, mengecek nomor dan tanggal SK Penonaktifan, data termasuk dalam DTKS akan diteruskan ke Back Office, jika Non DTKS akan diverifikasi fasilitator;</p> <p>3. Dokumen klien yang tidak masuk DTKS akan diperiksa Fasilitator dibantu Kelurahan setempat untuk melakukan Verifikasi dan Validasi data pemohon;</p> <p>4. Jika Dokumen pemohon tidak bisa lagi untuk direaktivasi (paling lama 6 bulan dari tanggal SK Penonaktifan, maka dokumen pemohon akan dikembalikan atau diarahkan kembali untuk pengajuan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK) ;</p> <p>5. Back Office Kesehatan akan Memberi jawaban kepastian dan Merujuk ke bidang linjamsos dengan diteruskan ke manajer;</p> <p>6. Manajer akan mengkoordinasi dengan bidang linjamsos dan menyetujui langsung rujukan Back Office jika tidak ada kendala dan diteruskan langsung ke bidang linjamsos;</p> <p>7. Bidang linjamsos akan mengeluarkan surat reaktivasi dan Surat Keterangan SIKS-NG untuk pemohon yang termasuk DTKS</p> <p>8. Kepala Dinas memvalidasi pengajuan reaktivasi pemohon;</p> <p>9. Petugas Front Office menyerahkan dokumen rekomendasi kepada pemohon.</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	30 s.d 45 menit (terhitung berkas lengkap)
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Surat Reaktivasi PBI JK
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Layanan</li> <li>- ATK</li> <li>- Printer</li> <li>- Komputer</li> <li>- Laptop</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Pesawat Telepon</li> </ul>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>- memberikan respon setiap perubahan kebutuhan masyarakat dan kesediaan untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan yang cepat.</li> <li>- Memberikan kepuasan penerima layanan</li> <li>- Mampu mengoperasikan komputer</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manajer</li> <li>- Kepala Dinas Sosial</li> </ul>
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Dinas Sosial Kota Pangkalpinang yang beralamat di Jl. Usman Ambon No. 25 Pangkalpinang</li> <li>- Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung ke</li> </ul>

		Dinas Sosial atau melalui surel : <a href="mailto:dinsos@pangkalpinangkota.go.id">dinsos@pangkalpinangkota.go.id</a>
11.	Jumlah pelaksana	5 orang
12.	Jaminan pelayanan	Pengelola Program dapat mengakses data keluhan yang di kelola oleh SLRT
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	pengetahuan dan kesopanan Petugas dan kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Pangkalpinang, 25 Januari 2022

1.	Kepala Dinas Sosial	:	
2.	Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial	:	
3.	Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial	:	
4.	Lembaga Swadaya Masyarakat Pangkalpinang	:	 KT Pangkalpinang LEMBAYU
5.	Masyarakat Kota Pangkalpinang	:	 NORADNI RT 02 KEL. MASJID JAMIK