



PEMERINTAH KABUPATEN TULANG BAWANG DINAS SOSIAL

Jln. Cemara Ikgunung sakti Kel. Menggala Selatan Kec. Menggala Kabupaten Tulang Bawang

Provinsi Lampung Kode Pos :34596

E-mail : dinassosialtuba123@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN TULANG BAWANG NOMOR : 400.9.1/23.c/IV.5/TB/I/2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN TULANG BAWANG

KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN TULANG BAWANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang tentang Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian urusan Pemerintah antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Propinsi, Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

6. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulang Bawang;
7. Peraturan Bupati Tulang Bawang Nomor 51 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang;

Memperhatikan : 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan


MEMUTUSKAN

- PERTAMA** : Menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU Keputusan ini meliputi:
1. Bantuan Santunan Uang Duka Kematian
 2. Penanganan Orang Terlantar
 3. Penanganan Korban Bencana Alam
 4. Surat Keterangan Identitas Kepesertaan Program Keluarga Harapan
 5. Pemberian Tali Asih bagi Keluarga Veteran
 6. Surat Rekomendasi KIP dan Bantuan PBI BPJS APBD
 7. Bantuan Sosial bagi Anak Yatim / Yatim Piatu
 8. Bantuan Sosial bagi Penyandang Disabilitas dan Lansia
 9. Surat Ijin Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS dan LKSA);
- KETIGA** : Standar Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang wajib dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- KEEMPAT** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Menggala
Pada Tanggal : 30 Januari 2024

KEPALA DINAS,

RISTU URHAM, S.PD., M.M
Pembina Utama Muda
NIP. 19720610 199802 1 003



Lampiran SK Kepala Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang
 Nomor : 400.9.1/23.c/IV.5/TB/I/2024
 Tanggal : 30 Januari 2024

STANDAR PELAYANAN
Bantuan Santunan Uang Duka Kematian

| | | |
|---------------------------------------|---|-------------------------------------|
| Jenis Layanan | : | Bantuan Santunan Uang Duka Kematian |
| Nomor SP | : | 400.9.1/SP/01/IV.5/TB/I/2024 |
| Tanggal Pembuatan | : | 30 Januari 2024 |
| Tanggal Revisi | : | - |
| Penyelenggaraan Pelayanan | : | |
| Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin | : | Ahmad Dahri, M.A |

| A. Aspek Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>) | | |
|---|--|---|
| No. | Komponen | Uraian |
| 1 | Persyaratan Pelayanan | Surat Keterangan Kematian dari Kepala Kampung / Lurah dan Diketahui Camat, FC KTP & KK, Formulir Permohonan, Akta Kematian dari Disdukcapil. |
| 2 | Prosedur/ Mekanisme Pelayanan | <pre> graph TD Masyarakat -- "Penyampian berkas" --> Petugas_Pelayanan[Petugas Pelayanan] Petugas_Pelayanan -- "Penerusan berkas" --> Anggota_Koordinator[Anggota dan Koordinator Bidang terkait] Anggota_Koordinator -- "Pengkajian Berkas" --> Verifikasi_Validasi[Verifikasi dan Validasi] Verifikasi_Validasi -- "Koordinasi Hasil" --> Petugas_Pelayanan Petugas_Pelayanan -- "Penyampaian Hasil" --> Masyarakat </pre> |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 10 s.d 30 Menit |
| 4 | Biaya Pelayanan | Tidak dipungut biaya apapun |
| 5 | Pengelolaan Pengaduan | WhatsApp : 0852-6742-3147 email : dinassosialtuba123@gmail.com Instagram : dinsos_tuba facebook : Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang |
| 6. | Waktu Pelayanan | Hari Kerja : Senin s/d Kamis pukul 07.30 s.d 16.00 WIB Jum'at pukul 07.30 s.d 16.30 WIB |
| 7. | Produk Pelayanan | Konsultasi Persyaratan Bantuan Sosial, Pengusulan untuk mendapatkan bantuan sosial, Uang Santunan sebesar Rp 1.000.000 / jiwa (<i>by process</i>) |
| B. Aspek Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>) | | |
| No. | Komponen | Uraian |
| 1 | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> ➢ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; ➢ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ➢ Perbup Tulang Bawang Nomor 13 tahun 2018 tentang Pemberian Santunan Uang Duka Kematian Bagi Masyarakat Kabupaten Tulang Bawang |
| 2 | Sarana Prasarana/ Fasilitas | Ruang Tunggu, Alat Tulis, Komputer, Meja, Kursi |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> ➢ Menguasai alur pelayanan ➢ Menguasai IT ➢ Kemampuan Berkomunikasi |
| 4 | Pengawasan Internal | Supervisi oleh Atasan Langsung |
| 5 | Jumlah Pelaksana | 2 Orang |
| 6 | Jaminan Pelayanan | Kabid Penanganan Fakir Miskin menjamin seluruh pelayanan yang diberikan oleh Staf di Bidang Penanganan Fakir Miskin sesuai dengan Standar Pelayanan dan peraturan yang berlaku |
| 7 | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan | Gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan di front office dan tempat parkir yang memadai, sehingga akan memberikan rasa aman |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan Kinerja Pegawai 2. Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. |

STANDAR PELAYANAN
Penanganan Orang Terlantar

| | |
|---|-----------------------------------|
| Jenis Layanan | : Penanganan Orang Terlantar |
| Nomor SP | : 400.9.1/SP/02/IV.5/TB/I/2024 |
| Tanggal Pembuatan | : 30 Januari 2024 |
| Tanggal Revisi | : - |
| Penyelenggaraan Pelayanan | : |
| Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial | : I Made Putra Susana, S.Ag., M.M |

| A. Aspek Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) | | |
|--|--|--|
| No. | Komponen | Uraian |
| 1 | Persyaratan Pelayanan | Surat Pengantar dari Polsek setempat, FC KTP & KK |
| 2 | Prosedur/ Mekanisme Pelayanan | <pre> graph TD Masyarakat -- "Penyampaian berkas" --> Petugas_Pelayanan[Petugas Pelayanan] Petugas_Pelayanan -- "Penerusan berkas" --> Anggota_Koordinator[Anggota dan Koordinator Bidang terkait] Anggota_Koordinator -- "Pengkajian Berkas" --> Verifikasi_Validasi[Verifikasi dan Validasi] Verifikasi_Validasi -- "Koordinasi Hasil" --> Petugas_Pelayanan Petugas_Pelayanan -- "Penyampaian Hasil" --> Masyarakat </pre> |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 10 s.d 30 Menit |
| 4 | Biaya Pelayanan | Tidak dipungut biaya apapun |
| 5 | Pengelolaan Pengaduan | WhatsApp : 0852-6742-3147 email : dinassosialtuba123@gmail.com Instagram : dinsos_tuba facebook : Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang |
| 6. | Waktu Pelayanan | Hari Kerja : Senin s/d Kamis pukul 07.30 s.d 16.00 WIB Jum'at pukul 07.30 s.d 16.30 WIB |
| 7. | Produk Pelayanan | Konsultasi Persyaratan Bantuan Sosial, Surat Keterangan Terlantar, Uang Saku Pemulangan Orang Terlantar |
| B. Aspek Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing) | | |
| No. | Komponen | Uraian |
| 1 | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> ➢ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; ➢ Peraturan Pemerintah No 39 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial ➢ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan |
| 2 | Sarana Prasarana/ Fasilitas | Ruang Tunggu, Alat Tulis, Komputer, Meja, Kursi |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> ➢ Menguasai alur pelayanan ➢ Menguasai IT ➢ Kemampuan Berkomunikasi |
| 4 | Pengawasan Internal | Supervisi oleh Atasan Langsung |
| 5 | Jumlah Pelaksana | 2 Orang |
| 6 | Jaminan Pelayanan | Kabid Perlindungan dan Jaminan Sosial menjamin seluruh pelayanan yang diberikan oleh Staf di Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial sesuai dengan Standar Pelayanan dan peraturan yang berlaku |
| 7 | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan | Gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan di front office dan tempat parkir yang memadai, sehingga akan memberikan rasa aman |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelayanan | 1. Laporan Kinerja Pegawai 2. Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. |

STANDAR PELAYANAN
Penanganan Korban Bencana Alam

| | | |
|---|---|---------------------------------|
| Jenis Layanan | : | Penanganan Korban Bencana Alam |
| Nomor SP | : | 400.9.1/SP/03/IV.5/TB/I/2024 |
| Tanggal Pembuatan | : | 30 Januari 2024 |
| Tanggal Revisi | : | - |
| Penyelenggaraan Pelayanan | : | |
| Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial | : | I Made Putra Susana, S.Ag., M.M |

| A. Aspek Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) | | |
|--|--|--|
| No. | Komponen | Uraian |
| 1 | Persyaratan Pelayanan | Proposal, FC KTP & KK, bukti pendukung foto / video lokasi bencana |
| 2 | Prosedur/ Mekanisme Pelayanan | <pre> graph TD Masyarakat -- "Penyampaian berkas" --> Petugas_Pelayanan[Petugas Pelayanan] Petugas_Pelayanan -- "Penerusan berkas" --> Anggota_Koordinator[Anggota dan Koordinator Bidang terkait] Anggota_Koordinator -- "Pengkajian Berkas" --> Verifikasi_Validasi[Verifikasi dan Validasi] Verifikasi_Validasi -- "Koordinasi Hasil" --> Petugas_Pelayanan Petugas_Pelayanan -- "Penyampaian Hasil" --> Masyarakat </pre> |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 10 s.d 30 Menit |
| 4 | Biaya Pelayanan | Tidak dipungut biaya apapun |
| 5 | Pengelolaan Pengaduan | WhatsApp : 0852-6742-3147 email : dinassosialtuba123@gmail.com Instagram : dinsos_tuba facebook : Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang |
| 6. | Waktu Pelayanan | Hari Kerja : Senin s/d Kamis pukul 07.30 s.d 16.00 WIB Jum'at pukul 07.30 s.d 16.30 WIB |
| 7. | Produk Pelayanan | Perintah kepada Taruna Siaga Bencana untuk asesmen bencana, Pemberian bantuan logistik |
| B. Aspek Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing) | | |
| No. | Komponen | Uraian |
| 1 | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> ➢ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; ➢ Peraturan Pemerintah No 39 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial ➢ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan |
| 2 | Sarana Prasarana/ Fasilitas | Ruang Tunggu, Alat Tulis, Komputer, Meja, Kursi |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> ➢ Menguasai alur pelayanan ➢ Menguasai IT ➢ Kemampuan Berkomunikasi |
| 4 | Pengawasan Internal | Supervisi oleh Atasan Langsung |
| 5 | Jumlah Pelaksana | 2 Orang |
| 6 | Jaminan Pelayanan | Kabid Perlindungan dan Jaminan Sosial menjamin seluruh pelayanan yang diberikan oleh Staf di Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial sesuai dengan Standar Pelayanan dan peraturan yang berlaku |
| 7 | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan | Gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan di front office dan tempat parkir yang memadai, sehingga akan memberikan rasa aman |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelayanan | 1. Laporan Kinerja Pegawai 2. Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. |

STANDAR PELAYANAN
Surat Keterangan Identitas Kepesertaan Program Keluarga Harapan

| | | |
|---|---|---|
| Jenis Layanan | : | Surat Keterangan Identitas Kepesertaan Program Keluarga Harapan |
| Nomor SP | : | 400.9.1/SP/04/IV.5/TB/I/2024 |
| Tanggal Pembuatan | : | 30 Januari 2024 |
| Tanggal Revisi | : | - |
| Penyelenggaraan Pelayanan | : | |
| Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial | : | I Made Putra Susana, S.Ag., M.M |

| A. Aspek Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) | | |
|--|--|---|
| No. | Komponen | Uraian |
| 1 | Persyaratan Pelayanan | FC KTP & KK, Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) |
| 2 | Prosedur/ Mekanisme Pelayanan | <pre> graph TD Masyarakat[Masyarakat] -- Penyampaian berkas --> Petugas[Petugas Pelayanan] Petugas -- Penerusan berkas --> Anggota[Anggota dan Koordinator Bidang terkait] Anggota -- Pengkajian Berkas --> Validasi[Verifikasi dan Validasi] Validasi -- Kordinasi Hasil --> Petugas Petugas -- Penyampaian Hasil --> Masyarakat </pre> |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 10 s.d 30 Menit |
| 4 | Biaya Pelayanan | Tidak dipungut biaya apapun |
| 5 | Pengelolaan Pengaduan | WhatsApp : 0852-6742-3147 email : dinassosialtuba123@gmail.com Instagram : dinsos_tuba facebook : Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang |
| 6. | + | Hari Kerja : Senin s/d Kamis pukul 07.30 s.d 16.00 WIB Jum'at pukul 07.30 s.d 16.30 WIB |
| 7. | Produk Pelayanan | Konsultasi Persyaratan Bantuan Sosial, Surat Keterangan Identitas Kepesertaan Program Keluarga Harapan |
| B. Aspek Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing) | | |
| No. | Komponen | Uraian |
| 1 | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> ➢ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; ➢ Peraturan Pemerintah No 39 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial ➢ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan |
| 2 | Sarana Prasarana/ Fasilitas | Ruang Tunggu, Alat Tulis, Komputer, Meja, Kursi |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> ➢ Menguasai alur pelayanan ➢ Menguasai IT ➢ Kemampuan Berkomunikasi |
| 4 | Pengawasan Internal | Supervisi oleh Atasan Langsung |
| 5 | Jumlah Pelaksana | 2 Orang |
| 6 | Jaminan Pelayanan | Kabid Perlindungan dan Jaminan Sosial menjamin seluruh pelayanan yang diberikan oleh Staf di Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial sesuai dengan Standar Pelayanan dan peraturan yang berlaku |
| 7 | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan | Gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan di front office dan tempat parkir yang memadai, sehingga akan memberikan rasa aman |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelayanan | 1. Laporan Kinerja Pegawai 2. Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. |

STANDAR PELAYANAN
Pemberian Tali Asih bagi Keluarga Veteran

| | | |
|-----------------------------------|---|---|
| Jenis Layanan | : | Pemberian Tali Asih bagi Keluarga Veteran |
| Nomor SP | : | 400.9.1/SP/05/IV.5/TB/I/2024 |
| Tanggal Pembuatan | : | 30 Januari 2024 |
| Tanggal Revisi | : | - |
| Penyelenggaraan Pelayanan | : | |
| Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial | : | Gentar Alam, S.Ag |

| A. Aspek Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) | | |
|--|--|--|
| No. | Komponen | Uraian |
| 1 | Persyaratan Pelayanan | FC KTP & KK, Terdaftar sebagai keluarga Veteran Kabupaten Tulang Bawang |
| 2 | Prosedur/ Mekanisme Pelayanan | <pre> graph TD Masyarakat -- "Penyampaian berkas" --> Petugas_Pelayanan[Petugas Pelayanan] Petugas_Pelayanan -- "Penerusan berkas" --> Anggota_Koordinator[Anggota dan Koordinator Bidang terkait] Anggota_Koordinator -- "Pengkajian Berkas" --> Verifikasi_Validasi[Verifikasi dan Validasi] Verifikasi_Validasi -- "Koordinasi Hasil" --> Petugas_Pelayanan Petugas_Pelayanan -- "Penyampaian Hasil" --> Masyarakat </pre> |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 10 s.d 30 Menit |
| 4 | Biaya Pelayanan | Tidak dipungut biaya apapun |
| 5 | Pengelolaan Pengaduan | WhatsApp : 0852-6742-3147 email : dinassosialtuba123@gmail.com Instagram : dinsos_tuba facebook : Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang |
| 6. | Waktu Pelayanan | Hari Kerja : Senin s/d Kamis pukul 07.30 s.d 16.00 WIB Jum'at pukul 07.30 s.d 16.30 WIB |
| 7. | Produk Pelayanan | Pendataan Keluarga Veteran, Pemberian Tali Asih Sembako |
| B. Aspek Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing) | | |
| No. | Komponen | Uraian |
| 1 | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> ➢ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; ➢ Peraturan Pemerintah No 39 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial ➢ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan |
| 2 | Sarana Prasarana/ Fasilitas | Ruang Tunggu, Alat Tulis, Komputer, Meja, Kursi |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> ➢ Menguasai alur pelayanan ➢ Menguasai IT ➢ Kemampuan Berkomunikasi |
| 4 | Pengawasan Internal | Supervisi oleh Atasan Langsung |
| 5 | Jumlah Pelaksana | 2 Orang |
| 6 | Jaminan Pelayanan | Kabid Pemberdayaan Sosial menjamin seluruh pelayanan yang diberikan oleh Staf di Pemberdayaan Sosial sesuai dengan Standar Pelayanan dan peraturan yang berlaku |
| 7 | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan | Gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan di front office dan tempat parkir yang memadai, sehingga akan memberikan rasa aman |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelayanan | 1. Laporan Kinerja Pegawai 2. Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. |

STANDAR PELAYANAN
Surat Rekomendasi KIP dan Bantuan dan PBI BPJS APBD

| | | |
|-----------------------------------|---|---|
| Jenis Layanan | : | Surat Rekomendasi KIP dan Bantuan PBI BPJS APBD |
| Nomor SP | : | 400.9.1/SP/06/IV.5/TB/I/2024 |
| Tanggal Pembuatan | : | 30 Januari 2024 |
| Tanggal Revisi | : | - |
| Penyelenggaraan Pelayanan | : | |
| Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial | : | Gentar Alam, S.Ag |

| A. Aspek Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) | | |
|--|--|--|
| No. | Komponen | Uraian |
| 1 | Persyaratan Pelayanan | FC KTP & KK, Surat Keterangan Tidak Mampu, FC Kartu BPJS lama (Jika ada) |
| 2 | Prosedur/ Mekanisme Pelayanan | <pre> graph TD Masyarakat -- "Penyampaian berkas" --> Petugas_Pelayanan[Petugas Pelayanan] Petugas_Pelayanan -- "Penerusan berkas" --> Anggota_Koordinator[Anggota dan Koordinator Bidang terkait] Anggota_Koordinator --> Pengkajian_Berkas[Pengkajian Berkas] Pengkajian_Berkas --> Verifikasi_Validasi[Verifikasi dan Validasi] Verifikasi_Validasi --> Koordinasi_Hasil[Koordinasi Hasil] Koordinasi_Hasil --> Petugas_Pelayanan Petugas_Pelayanan -- "Penyampaian Hasil" --> Masyarakat </pre> |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 10 s.d 30 Menit |
| 4 | Biaya Pelayanan | Tidak dipungut biaya apapun |
| 5 | Pengelolaan Pengaduan | WhatsApp : 0852-6742-3147 email : dinassosialtuba123@gmail.com Instagram : dinsos_tuba facebook : Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang |
| 6. | Waktu Pelayanan | Hari Kerja : Senin s/d Kamis pukul 07.30 s.d 16.00 WIB Jum'at pukul 07.30 s.d 16.30 WIB |
| 7. | Produk Pelayanan | Konsultasi Persyaratan Bantuan Sosial, Surat Rekomendasi Reaktivasi PBI BPJS APBD, Surat Keterangan KIP |
| B. Aspek Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing) | | |
| No. | Komponen | Uraian |
| 1 | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> ➢ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; ➢ Peraturan Pemerintah No 39 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial ➢ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan |
| 2 | Sarana Prasarana/ Fasilitas | Ruang Tunggu, Alat Tulis, Komputer, Meja, Kursi |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> ➢ Menguasai alur pelayanan ➢ Menguasai IT ➢ Kemampuan Berkomunikasi |
| 4 | Pengawasan Internal | Supervisi oleh Atasan Langsung |
| 5 | Jumlah Pelaksana | 2 Orang |
| 6 | Jaminan Pelayanan | Kabid Pemberdayaan Sosial menjamin seluruh pelayanan yang diberikan oleh Staf di Pemberdayaan Sosial sesuai dengan Standar Pelayanan dan peraturan yang berlaku |
| 7 | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan | Gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan di front office dan tempat parkir yang memadai, sehingga akan memberikan rasa aman |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan Kinerja Pegawai 2. Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. |

STANDAR PELAYANAN
Bantuan Sosial bagi Anak Yatim / Yatim Piatu

| | | |
|-----------------------------------|---|--|
| Jenis Layanan | : | Bantuan Sosial bagi Anak Yatim / Yatim Piatu |
| Nomor SP | : | 400.9.1/SP/07/IV.5/TB/I/2024 |
| Tanggal Pembuatan | : | 30 Januari 2024 |
| Tanggal Revisi | : | - |
| Penyelenggaraan Pelayanan | : | |
| Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial | : | Rosaidah, S.Sos., M.M |

| A. Aspek Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) | | |
|--|--|---|
| No. | Komponen | Uraian |
| 1 | Persyaratan Pelayanan | FC KTP & KK, Surat Keterangan Tidak Mampu |
| 2 | Prosedur/ Mekanisme Pelayanan | <pre> graph TD Masyarakat -- "Penyampaian berkas" --> Petugas_Pelayanan[Petugas Pelayanan] Petugas_Pelayanan -- "Penerusan berkas" --> Anggota_Koordinator[Anggota dan Koordinator Bidang terkait] Anggota_Koordinator -- "Pengkajian Berkas" --> Verifikasi_Validasi[Verifikasi dan Validasi] Verifikasi_Validasi -- "Koordinasi Hasil" --> Petugas_Pelayanan Petugas_Pelayanan -- "Penyampaian Hasil" --> Masyarakat </pre> |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 10 s.d 30 Menit |
| 4 | Biaya Pelayanan | Tidak dipungut biaya apapun |
| 5 | Pengelolaan Pengaduan | WhatsApp : 0852-6742-3147 email : dinassosialtuba123@gmail.com Instagram : dinsos_tuba facebook : Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang |
| 6. | Waktu Pelayanan | Hari Kerja : Senin s/d Kamis pukul 07.30 s.d 16.00 WIB Jum'at pukul 07.30 s.d 16.30 WIB |
| 7. | Produk Pelayanan | Konsultasi Persyaratan Bantuan Sosial, Bantuan Beras sebanyak 10 Kg / jiwa (<i>by process</i>) |
| B. Aspek Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing) | | |
| No. | Komponen | Uraian |
| 1 | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> ➢ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; ➢ Peraturan Pemerintah No 39 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial ➢ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ➢ Perbup Tulang Bawang No 6 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pemberian Bantuan Sosial Kepada Anak Yatim Dan Yatim Piatu |
| 2 | Sarana Prasarana/ Fasilitas | Ruang Tunggu, Alat Tulis, Komputer, Meja, Kursi |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> ➢ Menguasai alur pelayanan ➢ Menguasai IT ➢ Kemampuan Berkomunikasi |
| 4 | Pengawasan Internal | Supervisi oleh Atasan Langsung |
| 5 | Jumlah Pelaksana | 2 Orang |
| 6 | Jaminan Pelayanan | Kabid Resos menjamin seluruh pelayanan yang diberikan oleh Staf Resos sesuai dengan Standar Pelayanan dan peraturan yang berlaku |
| 7 | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan | Gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan di front office dan tempat parkir yang memadai, sehingga akan memberikan rasa aman |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelayanan | 1. Laporan Kinerja Pegawai 2. Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. |

STANDAR PELAYANAN
Bantuan Sosial bagi Penyandang Disabilitas dan Lansia

| | | |
|-----------------------------------|---|---|
| Jenis Layanan | : | Bantuan Sosial bagi Penyandang Disabilitas dan Lansia |
| Nomor SP | : | 400.9.1/SP/08/IV.5/TB/I/2024 |
| Tanggal Pembuatan | : | 30 Januari 2024 |
| Tanggal Revisi | : | - |
| Penyelenggaraan Pelayanan | : | |
| Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial | : | Rosaidah, S.Sos., M.M |

A. Aspek Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------------------------|--|
| 1 | Persyaratan Pelayanan | Surat Permohonan, FC KTP & KK, Surat Keterangan Tidak Mampu |
| 2 | Prosedur/ Mekanisme Pelayanan | <pre> graph TD Masyarakat -- "Penyampaian berkas" --> Petugas_Pelayanan[Petugas Pelayanan] Petugas_Pelayanan -- "Penerusan berkas" --> Anggota_Koordinator[Anggota dan Koordinator Bidang terkait] Anggota_Koordinator -- "Pengkajian Berkas" --> Verifikasi_Validasi[Verifikasi dan Validasi] Verifikasi_Validasi -- "Koordinasi Hasil" --> Petugas_Pelayanan Petugas_Pelayanan -- "Penyampaian Hasil" --> Masyarakat </pre> |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 10 s.d 30 Menit |
| 4 | Biaya Pelayanan | Tidak dipungut biaya apapun |
| 5 | Pengelolaan Pengaduan | WhatsApp : 0852-6742-3147 email : dinassosialtuba123@gmail.com Instagram : dinsos_tuba facebook : Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang |
| 6. | Waktu Pelayanan | Hari Kerja : Senin s/d Kamis pukul 07.30 s.d 16.00 WIB Jum'at pukul 07.30 s.d 16.30 WIB |
| 7. | Produk Pelayanan | Konsultasi Persyaratan Bantuan Sosial, Kursi Roda, Alat Bantu Dengar, Alat Bantu Jalan, Uang Tunai sebesar Rp 600.000 / 6 bulan / lansia |

B. Aspek Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|--|
| 1 | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> ➢ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; ➢ Peraturan Pemerintah No 39 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial ➢ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ➢ Perbup Tulang Bawang No 10 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pemberian Bantuan Sosial Kepada Penyandang Disabilitas dan Lanjut Usia |
| 2 | Sarana Prasarana/ Fasilitas | Ruang Tunggu, Alat Tulis, Komputer, Meja, Kursi |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | Menguasai alur pelayanan, Menguasai IT, Kemampuan komunikasi |
| 4 | Pengawasan Internal | Supervisi oleh Atasan Langsung |
| 5 | Jumlah Pelaksana | 2 Orang |
| 6 | Jaminan Pelayanan | Kabid Rehabilitasi Sosial menjamin seluruh pelayanan yang diberikan oleh Staf di Rehabilitasi Sosial sesuai dengan Standar Pelayanan dan peraturan yang berlaku |
| 7 | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan | Gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan di front office dan tempat parkir yang memadai, sehingga akan memberikan rasa aman |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelayanan | 1. Laporan Kinerja Pegawai 2. Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. |

STANDAR PELAYANAN
Surat Ijin Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS dan LKSA)

| | | |
|-----------------------------------|---|--|
| Jenis Layanan | : | Surat Ijin Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS dan LKSA) |
| Nomor SP | : | 400.9.1/SP/09/IV.5/TB/I/2024 |
| Tanggal Pembuatan | : | 30 Januari 2024 |
| Tanggal Revisi | : | - |
| Penyelenggaraan Pelayanan | : | |
| Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial | : | Rosaidah, S.Sos., M.M |

| A. Aspek Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) | | |
|--|--|--|
| No. | Komponen | Uraian |
| 1 | Persyaratan Pelayanan | Surat Permohonan, FC SK Kepengurusan, FC AD/ART, FC Struktur Organisasi, FC Izin Akte Notaris dan Kemenkumham |
| 2 | Prosedur/ Mekanisme Pelayanan | <pre> graph TD Masyarakat[Masyarakat] -- "Penyampaian berkas" --> Petugas[Petugas Pelayanan] Petugas -- "Penerusan berkas" --> Anggota[Anggota dan Koordinator Bidang terkait] Anggota -- "Pengkajian Berkas" --> Validasi[Verifikasi dan Validasi] Validasi -- "Koordinasi Hasil" --> Petugas Petugas -- "Penyampaian Hasil" --> Masyarakat </pre> |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 30 Menit |
| 4 | Biaya Pelayanan | Tidak dipungut biaya apapun |
| 5 | Pengelolaan Pengaduan | WhatsApp : 0852-6742-3147 email : dinassosialtuba123@gmail.com Instagram : dinsos_tuba facebook : Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang |
| 6. | Waktu Pelayanan | Hari Kerja : Senin s/d Kamis pukul 07.30 s.d 16.00 WIB Jum'at pukul 07.30 s.d 16.30 WIB |
| 7. | Produk Pelayanan | Konsultasi Persyaratan Bantuan Sosial, Surat Keterangan LKS/LKSA |
| B. Aspek Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing) | | |
| No. | Komponen | Uraian |
| 1 | Dasar Hukum | ➤ Peraturan Pemerintah No 39 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial |
| 2 | Sarana Prasarana/ Fasilitas | Ruang Tunggu, Alat Tulis, Komputer, Meja, Kursi |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | ➤ Menguasai alur pelayanan ➤ Menguasai IT |
| 4 | Pengawasan Internal | Supervisi oleh Atasan Langsung |
| 5 | Jumlah Pelaksana | 2 Orang |
| 6 | Jaminan Pelayanan | Kabid Rehabilitasi Sosial menjamin seluruh pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan peraturan yang berlaku |
| 7 | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan | Gedung, petugas front office dan tempat parkir yang memadai, sehingga akan memberikan rasa aman |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelayanan | 1. Laporan Kinerja Pegawai 2. Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. |

KEPALA DINAS,
RISTU IRHAM, S.PD., M.M
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19720610 199802 1 003