



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI BANYUASIN

DINAS SOSIAL

Jalan Merdeka No. 453 Rt.03 Rw.02, Serasan Jaya, Sekayu 30711,
Telepon (0714) 321071, Faksimile (0714) 321071,
Pos-el dinassosiakab.musibanyuasin@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN
NOMOR : 800/201 /KPTS-DINSOS/2024

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
DINAS SOSIAL KABUPATEN MUSI BANYUASIN

KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN MUSI BANYUASIN

- Menimbang** : a. Bahwa setiap penyelenggara pelayanan wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggaraan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
- b. Bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan pemerintahan yang lebih berdaya guna, berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab, dan untuk lebih memantapkan pelaksanaan pelayanan publik dalam mencapai Visi dan Misi Perangkat Daerah Dinas Sosial Kabupaten Musi Banyuasin, Serta dalam rangka mewujudkan good governance;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dengan huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Musi Banyuasin tentang Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Musi Banyuasin.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kota Praja di Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Tahun

- 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
 4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
 5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
 6. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang penanganan Fakir Miskin;
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Pembangunan Keluarga Sejahteraan;
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4583);
 9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Republik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 10. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 12. Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin (Lembaran Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2016 Nomor 8 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua

atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin;

13. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 13 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Standar Pelayanan Republik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin;
14. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 280 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Sosial Kabupaten Musi Banyuasin.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan

Kesatu : Standar Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Musi Banyuasin sebagaimana Tercantum pada lampiran Keputusan ini;

Kedua : Komponen Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Musi Banyuasin sebagaimana tercantum dictum KESATU terdiri atas

- a. Dasar Hukum;
- b. Persyaratan Pelayanan;
- c. Sistem, Mekanisme dan Prosedur;
- d. Jangka Waktu Penyelesaian;
- e. Biaya/Tarif;
- f. Produk Pelayanan;
- g. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas;
- h. Kompetensi Pelaksana;
- i. Pengawasan Internal;
- j. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- k. Jumlah Pelaksana;
- l. Jumlah Pelayanan;
- m. Jaminan dan Keselamatan Pelayanan; dan
- n. Evaluasi Kinerja Pelayanan.

Ketiga : Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Musi Banyuasin, sebagaimana dalam dictum KESATU, meliputi jenis-jenis pelayanan PMKS sebagai berikut:

1. Penanggulangan Korban Bencana Alam;

2. Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH);
3. Penanganan Disabilitas;
4. Penangan Lanjut Usia (Lansia);
5. Proses Tanggap Darurat Bantuan Buffer Stock Bencana Sosial;
6. Verifikasi Validasi dan Pengusulan Bary Data Terpadu (DTKS);
7. Penanganan Rumah Tidal Layak Huni (RTLH);
8. Penanganan Kelompok Bersama (KUBE);
9. Pelayanan Rumah Singgah;
10. Rekomendasi Surat Keluar Rumah Sakit;
11. Penanganan Kartu Indonesia Pintar (KIP);
12. Penangan Pemberian Bantuan Kematian.

- Keempat : Pelaksanaan Standar Pelayanan sebagaimana dalam lampiran ini, dipergunakan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat;
- Kelima : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Sekayu
Pada Tanggal : 1 Maret 2024

**KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN,**



ARDIANSYAH, S.E., M.M.
Pembina Tingkat I
NIP. 19820112 200902 1 002

**STANDAR PELAYANAN
PROSES TANGGAP DARURAT BANTUAN BUFFER STOCK BENCANA ALAM
DINAS SOSIAL KAB.MUBA TAHUN 2024**

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--------------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan bencana; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; 3. Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 4. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 61 Tahun 2016, tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas, Pokok, dan Fungsi Dinas Sosial |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | Pembuatan Baru : 1. Surat Keterangan dari Kepala Desa 2. Surat Keterangan dari Lurah/Camat 3. Kartu Tanda Penduduk (KTP) 4. Kartu Keluarga (KK) |
| 3. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | Surat/Proposal bantuan bencana → Usulan bantuan diagendakan → Kepala Dinas Membuat Disposisi → Kepala Bidang Mempelajari disposisi → Kasi Bencana Alam melaksanakan survei ke lokasi → Staf membuat BA → Penyerahan bantuan |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 1 (satu) hari |
| 5. | Biaya / Tarif | Tidak ada biaya (Gratis) |
| 6. | Produk Pelayanan | Proses Tanggap Darurat Bantuan Buffer Stock Bencana Alam |
| 7. | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas | Tersedianya : 1. Tempat Parkir 2. Tempat Parkir Disabilitas 3. Kursi roda 4. Tempat Bermain anak 5. Ruang kesehatan 6. Televisi 7. Pojok Asi 8. Komputer, Printer, dan sarana foto copy 9. Pojok Konsultasi 10. Pojok Pengaduan 11. AC 12. Dispenser 13. Media Informasi : Leaflet 14. Hot spot/wifi 15. Ruang Ibadah 16. Toilet 17. Toilet Disabilitas |

| | | |
|-----|--|--|
| 8. | Kompetensi Pelaksana | Petugas Pelayanan yang telah dibekali oleh pendidikan/bimbingan teknis di Bidang Sosial, Publik Speaking dan Service Excellent, |
| 9. | Pengawasan Internal | a. Pengawasan internal secara berjenjang oleh Kepala Dinas Sosial Kab. Muba b. Dilakukan oleh Atasan Langsung c. Dilakukan dengan konsisten dengan memberikan penghargaan dan sanksi |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 1. Melalui Kotak saran 2. Melalui Anggota Tagana Yang Bertugas di Lapangan 3. Melalui Email dinassosialkab.musibanyuasin@yahoo.co.id 4. Melalui Medsos : Facebook : Dinas Sosial Muba |
| 11. | Jaminan pelaksana | 12 (dua belas) orang |
| 12. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 1. Sesuai maklumat pelayanan 2. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan dengan didukung oleh petugas layanan yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan, Santun) |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Kepastian dalam menerima pelayanan dan komitmen bebas pungli. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara rutin (monev dan pelayanan) dan evaluasi tahunan |

**KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**



Ardiansyah, S.E.,M.M
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 19820112 200902 1 002

**STANDAR PELAYANAN
PROSES BANTUAN KELUARGA PENERIMA MANFAAT (KPM) PKH
DINAS SOSIAL KAB.MUBA TAHUN 2024**

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah. 3. Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 4. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 61 Tahun 2016, tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas, Pokok, dan Fungsi Dinas Sosial |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | Pembuatan Baru : <ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga miskin yang terdaftar dalam data DTKS 2. Verifikasi dan Validasi |
| 3. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | Data dari UPPKH Pusat → Pendamping PKH untuk di Verifikasi → UPPKH Pusat untuk divalidasi → Memenuhi syarat ke proses pencairan → Tidak memenuhi syarat proses pencairan dihentikan |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 3 Bulan |
| 5. | Biaya / Tarif | Tidak ada biaya (Gratis) |
| 6. | Produk Pelayanan | Proses Bantuan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) PKH |
| 7. | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas | Tersedianya : <ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat Parkir 2. Tempat Parkir Disabilitas 3. Kursi roda 4. Tempat Bermain anak 5. Ruang kesehatan 6. Televisi 7. Pojok Asi 8. Komputer, Printer, dan sarana fotocopy 9. Pojok Konsultasi 10. Pojok Pengaduan 11. AC 12. Dispenser 13. Media Informasi : Leaflet 14. Hotspot/wifi 15. Ruang Ibadah 16. Toilet 17. Toilet Disabilitas |
| 8. | Kompetensi Pelaksana | Petugas Pelayanan yang telah dibekali oleh pendidikan/bimbingan teknis di Bidang Sosial, Publik Sneaking dan Service Excellent. |

| | | |
|-----|--|---|
| 9. | Pengawasan Internal | a. Pengawasan internal secara berjenjang oleh Kepala Dinas Sosial Kab. Muba b. Dilakukan oleh Atasan Langsung c. Dilakukan dengan konsisten dengan memberikan penghargaan dan sanksi |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 1. Melalui Kotak saran 2. Melalui Telp di nomor 021-3144321 3. Dibentuk Tim/petugas khusus penanganan pengaduan, saran dan masukan 4. Melalui Website : pengaduan@pkh.kemsos.go.id 5. Melalui Email dinassosialkab.musibanyuasin@yahoo.co.id 6. Melalui Medsos : Facebook : Dinas Sosial Kab. Musi Banyuasin |
| 11. | Jaminan pelaksana | 12 (dua belas) orang |
| 12. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 1. Sesuai maklumat pelayanan 2. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan dengan didukung oleh petugas layanan yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopandan, Santun) |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Kepastian dalam menerima pelayanan dan komitmen bebas pungli. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara rutin (monev dan pelayanan) dan evaluasi tahunan |

**KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**



Ardiansyah, S.E.,M.M
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP 19820112 200902 1 002

5. Penyandang Disabilitas

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang no. 8 tahun 2016 tentang penyandang disabilitas 2. Peraturan Pemerintah RI Nomor: 52 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 3. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor : 7 Tahun 2017 tentang Standar Habilitasi dan Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 1. Surat Permohonan 2. Fotocopy e-KTP, Kartu Keluarga, dan KIS-PBI 3. Foto Full Badan (untuk disabilitas tubuh) 4. Surat Keterangan Tidak Mampu |
| 3 | Sistem, mekanisme, dan prosedur | 1. Pemohon melengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan 2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas 3. Petugas melakukan assessment, verifikasi dan validasi 4. Proses pengusulan bantuan 5. Petugas melakukan pendampingan persiapan bantuan 6. Petugas membuat berita acara penyerahan bantuan |
| 4 | Jangka Waktu Penyelesaian | sesuai kebutuhan layanan |
| 5 | Biaya/tarif | Gratis |
| 6 | Produk Layanan | Pelayanan Fasilitas Bantuan bagi Disabilitas |
| 7 | Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Ruang pelayanan 2. Kursi pelayanan 3. Ruang Tunggu 4. Toilet 5. Mushola 6. Tempat Parkir |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | 1. Publik speaking 2. Memahami prosedur 3. Mampu mengoperasikan computer |
| 9 | Pengawasan Internal | 1. Pengawasan internal secara berjenjang oleh Kepala Perangkat Daerah 2. Pengawasan oleh atasan langsung |
| 10 | Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan | 1. Pengaduan langsung melalui Dinas Sosial Kabupaten Musi Banyuasin c.q Bidang Rehabilitasi Sosial 2. Akun Media Sosial Dinas Sosial Kabupaten Musi Banyuasin |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 8 Orang |
| 12 | Jumlah Pelayanan | 1. Sesuai maklumat pelayanan 2. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan dengan didukung oleh petugas layanan yang kompeten dibidang tugasnya dengan perilaku 5 S (senyum, salam, Sapa, sopan dan santun |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Bebas suap, pungli dan gratifikasi |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara rutin (monev standar pelayanan) dan evaluasi |

Dikeluarkan di : Sekayu
Pada tanggal : Mei 2024



14. Lanjut Usia Terlantar

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Peraturan Pemerintah RI Nomor: 52 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 2. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor : 5 Tahun 2018 tentang standar Nasional Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 1. Kartu Tanda Penduduk 2. Kartu Keluarga 3. Surat Keterangan Tidak Mampu 4. Foto |
| 3 | Sistem, mekanisme, dan prosedur | 1. Laporan masyarakat, desa/kelurahan/kecamatan, dan pilar sosial kedinas sosial 2. Pengecekan berkas pemohon 3. Penjangkauan dan home visit dan asesmen lanjut usia terlantar 4. Laporan hasil penjangkauan, home visit dan asesmen 5. Koordinasi dengan pihak UPT PSTW 6. Penerbitan rekomendasi pelayanan social lanjut usia terlantar 7. Pengiriman dan serah terima lanjut usia telantar ke UPT PSTW |
| 4 | Jangka Waktu Penyelesaian | 1 Minggu |
| 5 | Biaya/tarif | Gratis |
| 6 | Produk Layanan | Rekomendasi dan rujukan pelayanan lanjut usia terlantar |
| 7 | Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Ruang pelayanan 2. Kursi pelayanan 3. Ruang Tunggu 4. Toilet 5. Mushola 6. Tempat Parkir |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | 1. Publik speaking 2. Memahami prosedur 3. Mampu mengoperasikan computer |
| 9 | Pengawasan Internal | 3. Pengawasa internal secara berjenjang oleh Kepala Perangkat Daerah 4. Pengawasan oleh atasan langsung |
| 10 | Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan | 1. Pengaduan langsung melalui Dinas Sosial Kabupaten Musi Banyuasin c.q Bidang Rehabilitasi Sosial 2. Akun Media Sosial Dinas Sosial Kabupaten Musi Banyuasin |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 8 Orang |
| 12 | Jumlah Pelayanan | 1. Sesuai maklumat pelayanan 2. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan dengan didukung oleh petugas layanan yang kompeten dibidang tugasnya dengan perilaku 5 S (senyum, salam. Sapa, sopan dan santun |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Bebas suap, pungli dan gratifikasi |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara rutin (monev standar pelayanan) dan evaluasi |

Dikeluarkan di : Sekayu
Pada tanggal : Mei 2024



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PROSES TANGGAP DARURAT BANTUAN BUFFER STOCK BENCANA SOSIAL
DINAS SOSIAL KAB.MUBA TAHUN 2024**

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan bencana; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; 3. Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 4. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 61 Tahun 2016, tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas, Pokok, dan Fungsi Dinas Sosial |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | Pembuatan Baru : <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan dari Kepala Desa/Lurah/Camat 2. Kartu Tanda Penduduk (KTP) 3. Kartu Keluarga (KK) |
| 3. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | Surat/Proposal bantuan bencana →Usulan bantuan diagendakan→Kepala Dinas Membuat Disposisi→Kepala Bidang Mempelajari disposisi→Kasi Bencana Sosial melaksanakan survei ke lokasi→Staf membuat BA→Penyerahan bantuan |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 1 (satu) hari |
| 5. | Biaya / Tarif | Tidak ada biaya (Gratis) |
| 6. | Produk Pelayanan | Proses Tanggap Darurat Bantuan Buffer Stock Bencana Sosial |
| 7. | Sarana,Prasarana dan/atau fasilitas | Tersedianya : <ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat Parkir 2. Tempat Parkir Disabilitas 3. Kursi roda 4. Tempat Bermain anak 5. Ruang kesehatan 6. Televisi 7. Pojok Asi 8. Komputer, Printer, dan sarana foto copy 9. Pojok Konsultasi 10. Pojok Pengaduan 11. AC 12. Dispenser 13. Media Informasi : Leaflet 14. Hot spot/wifi 15. Ruang Ibadah 16. Toilet 17. Toilet Disabilitas |
| 8. | Kompetensi Pelaksana | Petugas Pelayanan yang telah dibekali oleh pendidikan/bimbingan teknis di Bidang Sosial, Publik Speaking dan Service Execellent, |

| | | |
|-----|--|---|
| 9. | Pengawasan Internal | <p>a. Pengawasan internal secara berjenjang oleh Kepala Dinas Sosial Kab. Muba</p> <p>b. Dilakukan oleh Atasan Langsung</p> <p>c. Dilakukan dengan konsisten dengan memberikan penghargaan dan sanksi</p> |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <p>1. Melalui Kotak saran</p> <p>2. Melalui Anggota Tagana Yang Bertugas di Lapangan</p> <p>3. Melalui Email dinassosialkab.musibanyuasin@yahoo.co.id</p> <p>4. Melalui Medsos : Facebook : Dinas Sosial Muba</p> |
| 11. | Jaminan pelaksana | 12 (dua belas) orang |
| 12. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <p>1. Sesuai maklumat pelayanan</p> <p>2. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan dengan didukung oleh petugas layanan yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan, Santun)</p> |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Kepastian dalam menerima pelayanan dan komitmen bebas pungli. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara rutin (monev dan pelayanan) dan evaluasi tahunan |

**KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**



Ardiansyah, S.E.,M.M
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP 19820112 200902 1 002

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS SOSIAL KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

NAMA BIDANG : BIDANG PENANGANAN FAKIR MISKIN
 NAMA SEKSI : SEKSI IDENTIFIKASI DAN PENGUATAN KAPASITAS
 PRODUK LAYANAN : PROSEDUR PENGECEKAN DATA TERPADU KESEJAHTERAAN SOSIAL (DTKS)

| No | Komponen | Uralan |
|----|-------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Tentang Penanganan Fakir Miskin; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota; 3. Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial; |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | 1. Fotokopi KTP, 2. Fotokopi KK, |
| 3. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 1. Pemohon membawa persyaratan yang dibutuhkan, 2. Petugas menerima berkas dari pemohon, 3. Petugas/ operator mengecek berkas pemohon secara online melalui aplikasi SIKS NG 4. Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Menampilkan Hasil dari pengecekan pemohon. |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | ± 15 Menit |
| 5. | Biaya / tarif | Gratis |
| 6. | Produk Layanan | Prosedur Rekomendasi Kartu Indonesia Pintar (KIP) |
| 7. | Sarana dan Prasarana, Fasilitas | Tersedianya : 1. Kantor / Ruang Pelayanan 2. Tempat cuci tangan tanpa sentuhan 3. Hand sanitizer 4. Sekat HPL antara Pemohon 5. Front Office dan petugas memakai face shield dan Masker 6. Cairan Desinfektan 7. Kursi Tunggu 8. Aplikasi SIKS-NG |
| 8. | Pemasangan Aduan, Saran dan Masukan | 1. Kotak saran 2. Telepon 0714-321071 3. Email dinassosialkabmusibanyuasin@gmail.com Mekanisme penanganan aduan, saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut: 1. Cek melalui perangkat desa/ kelurahan 2. Koordinasi internal (dengan Dinas Sosial Kab. Muba) 3. Tindak lanjut dan solusi permasalahan |

| | | |
|-----|---|--|
| 9. | Waktu Pelayanan | Sesuai hari kerja kantor/ Dinas |
| 10. | Kompetensi Pelaksana | 1. Mampu bersikap sopan dan komunikatif aktif 2. Cepat tanggap dan responsive |
| 11. | Jaminan Pelayanan | 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Adanya alur pelayanan 3. Sosialisasi dan pemberian informasi yang transparan terkait pemberian pelayanan |
| | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | Dukungan pelayanan keamanan keselamatan oleh Pihak Keamanan/Satpam |
| 12. | Pengawasan Internal | Berjenjang mulai dari Kepala Dinas Sosial, Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin, Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan |
| 13. | Jumlah Pelaksana | PPTK satu orang, bendahara pembantu satu orang, panitia pelaksana kegiatan satu orang |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Rapat Koordinasi rutin Dinas Soisal Kab. Musi Banyuasin 2. Laporan Pelaksanaan kepada Kepala Dinas Sosial |

**Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Musi Banyuasin,**



Ardiansyah, S.E.,M.M
Pembina Tingkat I (IV/b)
Nip. 19820112 200902 1 002

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS SOSIAL KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

NAMA BIDANG : BIDANG PENANGANAN FAKIR MISKIN
 NAMA SEKSI : SEKSI PENDAMPINGAN DAN PENGUATAN KAPASITAS
 PRODUK LAYANAN : PROSEDUR PEMBERIAN BANTUAN SOSIAL RS-RTLH

| No | Komponen | Uraian |
|----|-----------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang No.11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Penanganan Fakir Miskin 3. Permensos Nomor 6 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Sosial Nomor 20 Tahun 2017 tentang Rehabilitasi Sosial Rumah Tidak Layak Huni dan Sarana Prasarana Lingkungan 4. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 12 Tahun 2019 tentang Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni Kabupaten Musi Banyuasin. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | 1. Surat Keterangan Bahwa terdaftar pada Data Terpadu Kesejahteraan Kementerian Republik Indonesia (DTKS), 2. Fotokopi KTP, 3. Fotokopi KK, 4. Foto Rumah yang mau di Rehap. Tampak depan, belakang, kiri dan kanan, 5. Fotokopi surat keterangan status kepemilikan Tanah/Sertifikat, 6. Surat keterangan tidak berstatus PNS/TNI/POLRI/Pensiunan/Pegawai BUMN/Perangkat Desa (Dari Lurah/Kades Setempat), 7. Surat Keterangan hanya memiliki satu-satunya Rumah yang di tempati dalam kondisi tidak layak huni (Dari Lurah/Kades Setempat), 8. Surat Keterangan belum pernah memperoleh bantuan Rehabilitasi Sosial Rumah Tidak Layak Huni (RS RTLH) di tempat lain dan dari pihak lain (Dari Lurah/Kades Setempat), |

| | | |
|----|--|--|
| 3. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon, 2. Menerima Proposal Permohonan Bantuan RS-RTLH yang diketahui Aparat Desa, 3. Petugas Memverifikasi Kelengkapan syarat terutama pengecekan data (DTKS), 4. Pendamping Melakukan survey kelayakan calon penerima bantuan RS-RTLH, 5. Memverifikasi hasil survey yang di dapat oleh pendamping, 6. Memfinalisasi calon penerima bantuan, 7. Menerbitkan Surat Keputusan Bupati tentang calon penerima bantuan RS-RTLH, 8. Membuat MoU (Memorandum Of Understanding) dengan Bank Penyalur, 9. Membuat Rekening Penerima Bantuan (PB) oleh Pihak Bank, 10. Melakukan Pencairan Bantuan Lalu Membuat Surat Permintaan Pembayaran (SPP), 11. Monitoring Penerima Bantuan (PB) bongkar rumah lama, 12. Monitoring material tahap I diterima Penerima Bantuan (PB), 13. Monitoring Penerima Bantuan (PB) dalam proses pelaksanaan pembangunan, 14. Pendampingan Penerima Bantuan (PB), pencairan upah tahap I, 15. Monitoring material tahap II diterima Penerima Bantuan (PB), 16. Monitoring Penerima Bantuan (PB) dalam proses pelaksanaan pembangunan, 17. Pendampingan Penerima Bantuan (PB) pencairan upah tahap II, 18. Monitoring hasil pekerjaan, 19. Serah terima rumah bahwa rumah telah selesai dibangun. |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | ±1 Tahun Dari proposal masuk sampai realisasi |
| 5. | Biaya / tarif | Gratis |
| 6. | Produk Layanan | Prosedur Pemberian Bantuan Sosial RS-RTLH |
| 7. | Sarana dan Prasarana, Fasilitas | Tersedianya : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor / Ruang Pelayanan 2. Tempat cuci tangan tanpa sentuhan 3. Hand sanitizer |

| | | |
|-----|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> 4. Sekat HPL antara Pemohon 5. Front Office dan petugas memakai face shield dan Masker 6. Cairan Desinfektan 7. Kursi Tunggu 8. Aplikasi SIKS-NG |
| 8. | Pemasangan Aduan, Saran dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Telepon 0714-321071 3. Email dinassosialkabmusibanyuasin@gmail.com <p>Mekanisme penanganan aduan, saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Cek melalui perangkat desa/ kelurahan 2. Koordinasi internal (dengan Dinas Sosial Kab. Muba) 3. Tindak lanjut dan solusi permasalahan |
| 9. | Waktu Pelayanan | Sesuai hari kerja kantor/ Dinas |
| 10. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> 1. Mampu bersikap sopan dan komunikatif aktif 2. Cepat tanggap dan responsive |
| 11. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Adanya alur pelayanan 3. Sosialisasi dan pemberian informasi yang transparan terkait pemberian pelayanan |
| | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | Dukungan pelayanan keamanan keselamatan oleh Pihak Keamanan/Satpam |
| 12. | Pengawasan Internal | Berjenjang mulai dari Kepala Dinas Sosial, Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin, Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan |
| 13. | Jumlah Pelaksana | PPTK satu orang, bendahara pembantu satu orang, panitia pelaksana kegiatan satu orang |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> 1. Rapat Koordinasi rutin Dinas Sosial Kab. Musi Banyuasin 2. Laporan Pelaksanaan dari Pendamping Fasilitator yang berisi tentang hasil survei lapangan. |

Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Musi Banyuasin,


Ardiansyah, S.E., M.M

Pembina Tingkat I (IV/b)

Nip. 19820112 200902 1 002

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS SOSIAL KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

NAMA BIDANG : BIDANG PENANGANAN FAKIR MISKIN
 NAMA SEKSI : SEKSI IDENTIFIKASI DAN PenguATAN KAPASITAS
 PRODUK LAYANAN : PROSEDUR PEMBERIAN BANTUAN SOSIAL KELOMPOK USAHA BERSAMA (KUBE)

| No | Komponen | Uraian |
|----|---------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang No.11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Penanganan Fakir Miskin 3. Permensos Nomor 2 tahun 2019 tentang Bantuan Sosial Usaha Ekonomi Produktif Kepada Kelompok Usaha Bersama Untuk Penanganan Fakir Miskin |
| 2. | Persyaratan Pelayanan . ✓ | 1. Surat Keterangan Bahwa terdaftar pada Data Terpadu Kesejahteraan Kementerian Republik Indonesia (DTKS), 2. Fotokopi KTP, 3. Fotokopi KK, 4. Proposal pengusulan usaha per kelompok |
| 3. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. ✓ | 1. Pemohon, 2. Menerima Proposal Permohonan Bantuan KUBE yang diketahui Aparat Desa, 3. Petugas Memverifikasi Kelengkapan syarat terutama pengecekan data (DTKS), 4. Memverifikasi hasil survey yang di dapat oleh pendamping, 5. Memfinalisasi calon penerima bantuan, 6. Menerbitkan Surat Keputusan Bupati tentang calon penerima bantuan KUBE, 7. Membuat MoU (Memorandum Of Understanding) dengan Bank Penyalur, 8. Membuat Rekening Penerima Bantuan (PB) oleh Pihak Bank, 10. Melakukan Pencairan Bantuan Lalu Membuat Surat Permintaan Pembayaran (SPP), 11. Monitoring perkembangan usaha |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian ✓ | ±1 Tahun Dari proposal masuk sampai realisasi |
| 5. | Biaya / tarif ✓ | Gratis |
| 6. | Produk Layanan ✓ | Prosedur Pemberian Bantuan Sosial KUBE |

| | | |
|-----|--|---|
| 7. | Sarana dan Prasarana, Fasilitas | Tersedianya : 1. Kantor / Ruang Pelayanan 2. Tempat cuci tangan tanpa sentuhan 3. Hand sanitizer 4. Sekat HPL antara Pemohon 5. Front Office dan petugas memakai face shield dan Masker 6. Cairan Desinfektan 7. Kursi Tunggu 8. Aplikasi SIKS-NG |
| 8. | Pemasangan Aduan, Saran dan Masukan | 1. Kotak saran 2. Telepon 0714-321071 3. Email dinassosialkabmusibanyuasin@gmail.com Mekanisme penanganan aduan, saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut: 1. Cek melalui perangkat desa/ kelurahan 2. Koordinasi internal (dengan Dinas Sosial Kab. Muba) 3. Tindak lanjut dan solusi permasalahan |
| 9. | Waktu Pelayanan | Sesuai hari kerja kantor/ Dinas |
| 10. | Kompetensi Pelaksana | 1. Mampu bersikap sopan dan komunikatif aktif 2. Cepat tanggap dan responsive |
| 11. | Jaminan Pelayanan | 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Adanya alur pelayanan 3. Sosialisasi dan pemberian informasi yang transparan terkait pemberian pelayanan |
| | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | Dukungan pelayanan keamanan keselamatan oleh Pihak Keamanan/Satpam |
| 12. | Pengawasan Internal | Berjenjang mulai dari Kepala Dinas Sosial, Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin, Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan |
| 13. | Jumlah Pelaksana | PPTK satu orang, bendahara pembantu satu orang, panitia pelaksana kegiatan satu orang |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Rapat Koordinasi rutin Dinas Soisal Kab. Musi Banyuasin 2. Laporan Pelaksanaan dari Pendamping yang berisi tentang hasil surve lapangan. |

Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Musi Banyuasin,



Pelayanan Rumah Singgah dan Trauma Center

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Peraturan Pemerintah RI Nomor. 52 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial, |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 1. KTP 2. KK 3. Surat Rekomendasi dari RSUD Sekayu/Lurah/Kepala Desa/Polsek/Polres/Pol PP. |
| 3 | Sistem, mekanisme, dan prosedur | 1. Pasien/keluarga pasien datang ke Rumah Singgah untuk menanyakan informasi tentang keberadaan kamar untuk menginap. 2. Petugas rumah singgah mengecek, jika ada kamar yang kosong, pasien/keluarga pasien diinformasikan untuk proses administrasi. 3. Kemudian keluarga/pasien menyerahkan persyaratan. 4. Petugas rumah singgah memberikan kunci kamar dan informasi aturan-aturan yang harus ditaati. 5. Pasien/keluarga pasien dipersilahkan untuk menempati kamar yang tersedia. 6. Pasien/keluarga pasien menyerahkan kunci kepada petugas rumah singgah jika tidak lagi menginap. |
| 4 | Jangka Waktu Penyelesaian | 1 Minggu |
| 5 | Biaya/tarif | Gratis |
| 6 | Produk Layanan | Penginapan pasien dan/atau keluarga pasien atau PMKS lainnya |
| 7 | Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Ruang pelayanan 2. Kursi pelayanan 3. Ruang Tunggu 4. Toilet 5. Mushola 6. Tempat Parkir |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | 1. Publik speaking 2. Memahami prosedur 3. Mampu mengoperasikan computer |
| 9 | Pengawasan Internal | 1. Pengawasan internal secara berjenjang oleh Kepala Perangkat Daerah 2. Pengawasan oleh atasan langsung |
| 10 | Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan | 1. Pengaduan langsung melalui Dinas Sosial Kabupaten Musi Banyuasin c.q Bidang Rehabilitasi Sosial 2. Akun Media Sosial Dinas Sosial Kabupaten Musi Banyuasin |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 8 Orang |
| 12 | Jumlah Pelayanan | 1. Sesuai maklumat pelayanan 2. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan dengan didukung oleh petugas layanan yang kompeten dibidang tugasnya dengan perilaku 5 S (senyum, salam. Sapa, sopan dan santun |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Bebas suap, pungli dan gratifikasi |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara rutin (monev standar pelayanan) dan evaluasi |

Dikeluarkan di : Sekayu
Pada tanggal : Mei 2024

**KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**



ARDIANSYAH, S.E.,M.M
Pembina Tingkat I
NIP. 1982112 200902 1 002

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS SOSIAL KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

NAMA BIDANG : BIDANG PEMBERDAYAAN SOSIAL
 NAMA SEKSI : PEMERDAYAAN PERORANGAN DAN KELUARGA
 PRODUK LAYANAN : PROSEDUR PELAYANAN REKOMENDASI RUMAH SAKIT

| No | Komponen | Uraian |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang No.12 Tahun 2022 Tentang Tindak Pidana Kekerasan seksual 2. Permensos No.12 Tahun 2015 Tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden No. 186 Tahun 2014 Tentang Pemberdayaan Sosial Terhadap Komunitas adat Terpencil. 3. Undang-Undang No.11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | 1. Pemohonan, 2. Surat Keterangan Usaha dari Geuckik 3. Surat Keterangan Tidak Mampu 4. Foto Copy KK 5. Foto Copy KTP |
| 3. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 1. Masyarakat datang ke Dinas Sosial 2. Masyarakat disambut oleh petugas dan menanyakan keperluan dicatat di dalam buku tamu 3. Menyerahkan dokumen yang di perlukan (Fotocopy KK, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat dari Rumah Sakit) 4. Pegawai memeriksa dokumen dan apabila lengkap segera dibuatkan dan dicetak surat Rekomendasi Keluar Rumah Sakit 5. Surat Rekomendasi di berikan ke Masyarakat |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | Tidak Ada Jangka Waktu |
| 5. | Biaya / tariff | Gratis |
| 6. | Produk Layanan | Prosedur Surat Rekomendasi Pembebasan Biaya Keluar Rumah Sakit Bagi Masyarakat Yang Tidak Mampu |
| 7. | Sarana dan Prasarana, Fasilitas | Tersedianya : 1. Kantor / Ruang Pelayanan 2. Tempat cuci tangan tanpa sentuhan 3. Hand sanitizer 4. Sekat HPL antara Pemohon 5. Front Office dan petugas memakai face shield dan Masker 6. Cairan Desinfektan 7. Kursi Tunggu |

| | | |
|-----|--|---|
| 8. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu bersikap sopan dan komunikatif aktif 2. Cepat tanggap dan Responsive |
| 9. | Pengawasan Internal | Berjenjang mulai dari Kepala Dinas, Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial, Pejabat Pelaksanaan Teknis Kegiatan. |
| 10. | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Sosial Media Dinas Sosial <p>Mekanise Penanganan aduan, saran, dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut ;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek melalui perangkat desa/kelurahan 2. Koordinasi internal (dengan Dinas Sosial Kab. MUBA) 3. Tindak lanjut dan solusi permasalahan |
| 11. | Jumlah Pelaksana | PPTK satu orang, bendahara pembantu satu orang, panitia pelaksana kegiatan satu orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Adanya alur pelayanan 3. Sosialisasi dan pemberian informasi yang transparan terkait pemberian pelayanan |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Bebas Pungli |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat Koordinasi rutin Dinas Sosial Kab.MUBA 2. Laporan Pelaksanaan dari Pendampingan yang berisi tentang hasil survei lapangan. |

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS SOSIAL KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

NAMA BIDANG : BIDANG PENANGANAN FAKIR MISKIN
 NAMA SEKSI : SEKSI IDENTIFIKASI DAN PENGUATAN KAPASITAS
 PRODUK LAYANAN : PROSEDUR REKOMENDASI KARTU INDONESIA PINTAR (KIP)

| No | Komponen | Uraian |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang No.11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Penanganan Fakir Miskin 3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 10 Tahun 2020 Tentang Program Indonesia Pintar |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | 1. Fotokopi KTP, 2. Fotokopi KK, |
| 3. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 1. Pemohon akan di cek melalui aplikasi SIKS NG, 2. Pemohon yang belum terdaftar DTKS mendaftarkan diri ke Desa/Kelurahan, 3. Pemohon yang terdaftar DTKS membawa persyaratan yang dibutuhkan, 4. Petugas menerima berkas, 5. Petugas/ operator mencetak keterangan DTKS pemohon melalui aplikasi SIKS NG, 6. Keterangan DTKS di tanda tangani oleh Kepala Dinas Sosial, 7. Keterangan DTKS diserahkan kepada pemohon untuk diserahkan kepada Dinas Pendidikan/ sekolah yang bersangkutan. |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | ± 15 menit |
| 5. | Biaya / tarif | Gratis |
| 6. | Produk Layanan | Prosedur Rekomendasi Kartu Indonesia Pintar (KIP) |
| 7. | Sarana dan Prasarana, Fasilitas | Tersedianya : 1. Kantor / Ruang Pelayanan 2. Tempat cuci tangan tanpa sentuhan 3. Hand sanitizer 4. Sekat HPL antara Pemohon 5. Front Office dan petugas memakai face shield dan Masker 6. Cairan Desinfektan 7. Kursi Tunggu 8. Aplikasi SIKS-NG |

| | | |
|-----|---|--|
| 8. | Pemasangan Aduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Telepon 0714-321071 3. Email dinassosialkabmusibanyuasin@gmail.com <p>Mekanisme penanganan aduan, saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek melalui perangkat desa/ kelurahan 2. Koordinasi internal (dengan Dinas Sosial Kab. Muba) 3. Tindak lanjut dan solusi permasalahan |
| 9. | Waktu Pelayanan | Sesuai hari kerja kantor/ Dinas |
| 10. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu bersikap sopan dan komunikatif aktif 2. Cepat tanggap dan responsive |
| 11. | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Adanya alur pelayanan 3. Sosialisasi dan pemberian informasi yang transparan terkait pemberian pelayanan |
| | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | Dukungan pelayanan keamanan keselamatan oleh Pihak Keamanan/Satpam |
| 12. | Pengawasan Internal | Berjenjang mulai dari Kepala Dinas Sosial, Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin, Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan |
| 13. | Jumlah Pelaksana | PPTK satu orang, bendahara pembantu satu orang, panitia pelaksana kegiatan satu orang |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat Koordinasi rutin Dinas Sosial Kab. Musi Banyuasin 2. Laporan Pelaksanaan kepada Kepala Dinas Sosial |

Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Musi Banyuasin,



Ardiansyah, S.E., M.M
Pembina Tingkat I (IV/b)
Nip. 19820112 200902 1 002

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PROGRAM SANTUNAN KEMATIAN**

DINAS/ OPD : DINAS SOSIAL KABUPATEN MUSI BANYUASIN
UNIT KERJA : BIDANG PENANGANAN FAKIR MISKIN

PELAYANAN SANTUNAN KEMATIAN

| No | Komponen | Uraian |
|----|-------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Kementerian Sosial Republik Indonesia (DTKS) yang sudah ditetapkan sebagai masyarakat yang dijamin sebagai penerima Bantuan Sosial Kematian. 2. Permohonan ahli waris 3. Surat Keterangan meninggal Dunia dari Kades/Lurah dan diketahui oleh Camat 4. Surat Keterangan Penguburan dari Kades/Lurah dan diketahui oleh Camat 5. Surat Keterangan ahli waris yang telah disepakati bermaterai Rp. 10.000,- dari Kades/Lurah dan diketahui oleh Camat 6. Copy Kartu Keluarga dan KTP yang meninggal dan Ahli Waris 7. Akta Kematian dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Musi Banyuasin 8. Formulir Pengajuan 9. Fotocopy buku Rekening bank ahli waris 10. Dan Dokumen lainnya yang dianggap perlu untuk mendukung/ melengkapi pengajuan klaim (jika diperlukan) |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ahli waris melakukan pengecekan dikantor Desa/Kelurahan atau Kecamatan apakah yang meninggal terdaftar sebagai masyarakat miskin yang sudah ditetapkan sebagai masyarakat yang dijamin sebagai penerima Bantuan Sosial Kematian berdasarkan basis data yang bersumber dari Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Kementerian Sosial Republik Indonesia (DTKS). 2. Ahli Waris Melengkapi berkas sebagai syarat pengajuan klaim asuransi kematian. 3. Ahli waris menyerahkan berkas kepada petugas asuransi / PIC untuk di Verifikasi. 4. Selanjutnya apabila disetujui uang santunan akan ditransfer langsung oleh pihak asuransi ke rekening ahli waris yang ditunjuk. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Jangka waktu penyerahan berkas sejak tanggal meninggal ke Petugas Asuransi ialah 60 hari kalender terhitung sejak tanggal meninggal dunia, jika melewati batas tersebut dinyatakan expired dan berkas ditolak. 2. Jangka waktu pembayaran uang santunan dari Pihak Asuransi ke Ahli waris ialah maksimal 14 hari kerja sejak berkas diterima Petugas Asuransi dan dinyatakan lengkap/disetujui. 3. Masa pertanggungans Asuransi ialah 1 tahun (12 bulan) sejak ditandatangani kontrak / kerjasama antara Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin dengan Pihak Asuransi. |
| 4. | Biaya / Tarif | <ol style="list-style-type: none"> 1. Biaya premi Asuransi ialah Rp. 498.618.800,- (Rp. 18.100,- x 27.548 jiwa) yang dibayarkan oleh Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin kepada Pihak Asuransi. 2. Jumlah uang santunan yang diberikan oleh Pihak Asuransi kepada ahli waris Rp. 3.000.000,- / Orang 3. Biaya pelayanan GRATIS |
| 5. | Produk Pelayanan | Santunan kematian bagi ahli waris yang anggota keluarganya meninggal dunia, baik karena kecelakaan atau pun meninggal karena sakit biasa. |

| | | |
|----|-------------------------------------|--|
| 6. | Pemasangan Aduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telepon 0813-6914-4206 <p>Mekanisme penanganan aduan, saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek melalui perangkat desa / kelurahan 2. Koordinasi internal (dengan Dinas Sosial Kab. Musi Banyuasin) 3. Koordinasi eksternal dengan pihak Asuransi penyelenggara 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan |
| 7. | Waktu Pelayanan | Sesuai hari kerja kantor / Dinas |

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

| No | Komponen | |
|----|--|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Bupati Musi Banyuasin tentang Santunan Kematian Bagi Masyarakat Miskin di Kabupaten Musi Banyuasin tahun 2017 2. Surat perjanjian Kerja (Kontrak) antara Dinas Sosial Kabupaten Musi Banyuasin dengan PT. Pacific Life Insurance Nomor : <u>3005/SPK/PPK.4/DINSOS/2023</u> <u>015/PKS/PLI-MUBA/XI/2023</u> |
| 3. | Sarana Prasarana dan / atau fasilitas | Kantor / Ruang Pelayanan |
| 4. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu bersikap sopan dan komunikasi aktif 2. Cepat tanggap dan responsive |
| 3. | Pengawasan Internal | Berjenjang mulai dari Kepala Dinas Sosial, Kepala Bidang penanganan Fakir Miskin, Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan hingga Person In Charge (PIC) yang ditunjuk oleh Pihak Asuransi. |
| 4. | Jumlah Pelaksana | PPTK satu orang, bendahara pembantu satu orang, panitia pelaksana kegiatan satu orang |
| 5. | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Adanya alur pelayanan 3. Sosialisasi, dan pemberian informasi yang transparan terkait pemberian pelayanan |
| 6. | Jaminan Keamanan dan Kesehatan Pelayanan | Sosialisasi prosedur pelayanan baik melalui Camat hingga ketingkat Desa dan Lurah untuk diteruskan kewarganya masing serta penyerahan data peserta asuransi yang dapat di akses oleh setiap warga kabupaten Musi Banyuasin. |
| 7. | Evaluasi kinerja pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat Koordinasi rutin bulanan Internal Dinas Sosial Kab. Musi Banyuasin 2. Laporan pelaksanaan tertulis dari Pihak Asuransi secara berkala setiap triwulan yang berisi jumlah klaim yang diajukan, jumlah klaim yang disetujui dan Jumlah klaim yang ditolak beserta alasannya. |

KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN



ARDIANSYAH, S.E., M.M
PEMBINA TINGKAT I (IV.b)
NIP. 198201122009021002