



**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,  
PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA  
BERENCANA KABUPATEN BANJAR**

**NOMOR 19 TAHUN 2024**

**TENTANG  
STANDAR PELAYANAN  
PADA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK,  
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA  
KABUPATEN BANJAR**

- Menimbang : a. Bahwa untuk memberikan pelayanan yang prima pada penyelenggaraan pelayanan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Banjar perlu disusun dan dilakukan pembaharuan pada Standar Pelayanan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Banjar;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a diatas, perlu menetapkan dengan keputusan Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Banjar;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 5038);
3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495);
5. 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 diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Perundang-Undangan Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5679);
6. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2017 tentang Penetapan

- Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2013 tentang Organisasi Kemasyarakatan menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 239, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6084);
7. 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);
  8. Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Upaya Penanganan Fakir Miskin melalui Pendekatan Wilayah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5449);
  9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
  10. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
  11. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6148);
  12. Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 199);
  13. Peraturan Presiden Nomor 166 Tahun 2014 tentang Program Percepatan Penanggulangan Kemiskinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 341);
  14. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
  15. Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2015 tentang Kementerian Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 86);
  16. Peraturan Menteri Sosial Nomor 08 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 567);
  17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  18. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  19. Peraturan Menteri Sosial Nomor 28 Tahun 2017 tentang Pedoman

Umum Verifikasi dan Validasi Data Terpadu Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);

20. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;

21. Peraturan Bupati Banjar Nomor 56 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Kabupaten Banjar Tahun 021 Nomor 57).

## MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN BANJAR TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN BANJAR

KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Banjar sebagaimana tercantum pada lampiran merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana tercantum pada DIKTUM KESATU menjadi acuan dalam pelaksanaan aktifitas pemberian pelayanan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Banjar;

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan bila ditemukan kekeliruan pada keputusan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Martapura  
Pada tanggal 03 April 2024

Ditandatangani secara elektronik oleh  
Kepala DINSOSP3AP2KB  
Kabupaten Banjar



**DIAN MARLIANA, SSTP, M.Si**

Pembina Tk.I

NIP. 19780312 199612 2 001



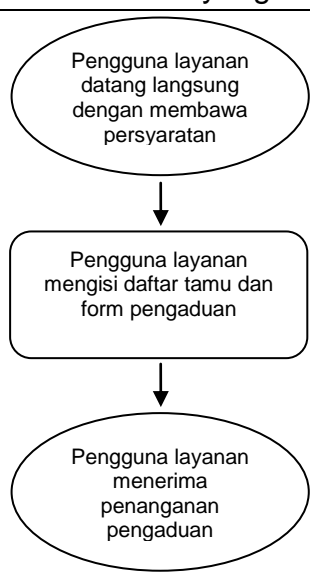
*Sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, surat ini telah ditandatangani secara elektronik yang tersertifikasi oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stempel basah.*



LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
SOSIAL, PEMBERDAYAAN  
PEREMPUAN,  
PERLINDUNGAN ANAK,  
PENGENDALIAN PENDUDUK  
DAN KELUARGA BERENCANA

NOMOR : 19 TAHUN 2024  
TANGGAL : 03 APRIL 2024

**STANDAR PELAYANAN  
PENGADUAN MASYARAKAT**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	Hadir langsung ke Mal Pelayanan Publik dengan melakukan : 1. Menunjukkan kartu tanda penduduk/kartu keluarga 2. Mengisi buku tamu dan form yang telah disediakan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     A([Peguna layanan datang langsung dengan membawa persyaratan]) --&gt; B[Peguna layanan mengisi daftar tamu dan form pengaduan]     B --&gt; C([Peguna layanan menerima penanganan pengaduan])           </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Peguna layanan datang langsung ke Mal Pelayanan Publik dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan pengaduan kepada Petugas <i>Front Office</i></li> <li>Peguna layanan mengisi daftar tamu dan form pengaduan</li> <li>Peguna layanan menerima konfirmasi pemberian layanan pengaduan yang diteruskan oleh Petugas <i>Front Office</i> dari unit kerja</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 menit atau sesuai kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Tindak lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran Masukan/Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>Datang langsung di Mal Pelayanan Publik Jl. Jend. A. Yani Km.38 Gedung Juang, Martapura dan menyampaikan pengaduan secara lisan</li> <li>Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan via :               <ol style="list-style-type: none"> <li>Whatsapp: 082153834815</li> <li>E-mail: <a href="mailto:slrtbarokahkab.banj@ gmail.com">slrtbarokahkab.banj@ gmail.com</a></li> <li>Instagram: <a href="https://www.instagram.com/dinsos_p3ap2kb_kab.banj">dinsos_p3ap2kb_kab.banj</a></li> </ol> </li> </ol>

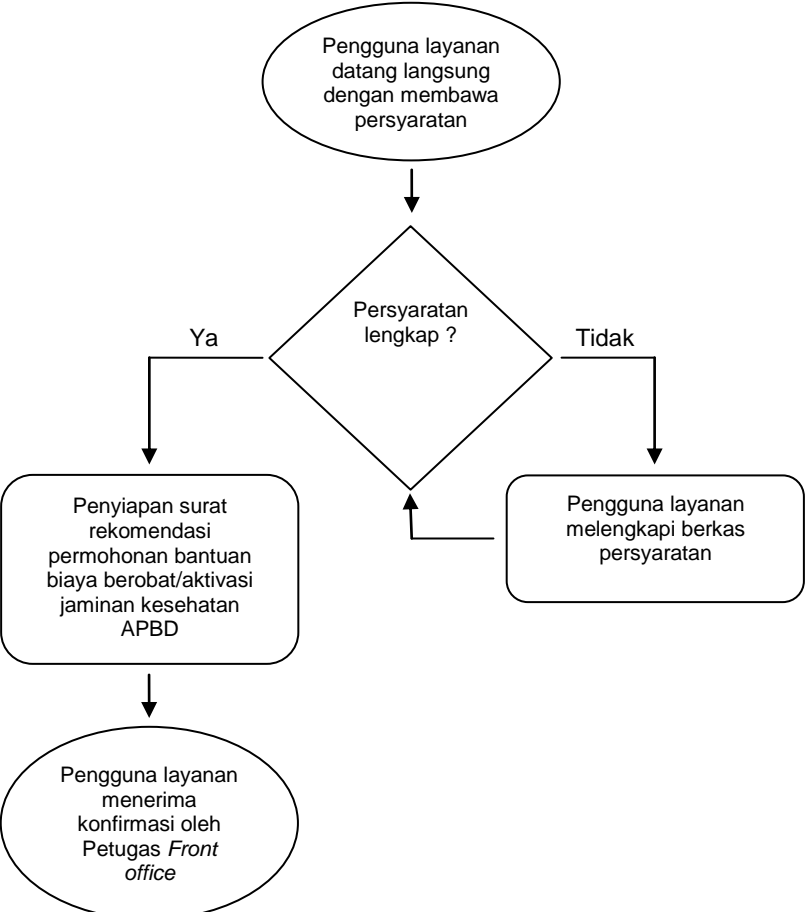
		<p>4) Kanal pengaduan SP4N-LAPOR:</p> <p>a. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></p> <p>b. SMS melalui nomor 1708</p> <p>c. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149);</li> <li>3. 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);</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615).</li> </ol>
2.	Sarana Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan dengan pendingin ruangan</li> <li>2. Personal computer</li> <li>3. Televisi</li> <li>4. Register tamu</li> <li>5. Jaringan internet</li> <li>6. Printer</li> <li>7. Meja kursi dan kursi</li> <li>8. Toilet</li> <li>9. Tempat parkir roda 2 dan 4</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpengalaman menarik (senyum, salam sapa, sopan dan santun)</li> <li>2. Menguasai standar operasional prosedur</li> <li>3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik</li> <li>4. Mampu mengoperasikan komputer</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting</li> <li>2. Kepala Bidang melakukan rapat tim teknis serta melaporkan kepada Kepala Dinas</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) orang (<i>Front Office</i>)</li> <li>2. 1 (satu) orang (<i>Back Office</i>)</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maklumat pelayanan</li> <li>2. Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan dan santun</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas pengadu dijamin kerahasiaannya, jika pengadu tidak ingin identitasnya diketahui (disesuaikan dengan permasalahan dan kepentingannya untuk penyelesaian masalah)

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Rapat koordinasi intern seminggu rutin terkait pelaksanaan pelayanan</li><li>2. Survey kepuasan masyarakat dengan survey harian dan IKM secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan</li></ol>
----	----------------------------	--

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
SOSIAL, PEMBERDAYAAN  
PEREMPUAN,  
PERLINDUNGAN ANAK,  
PENGENDALIAN PENDUDUK  
DAN KELUARGA BERENCANA

NOMOR : 19 TAHUN 2024  
TANGGAL : 03 APRIL 2024

**STANDAR PELAYANAN  
REKOMENDASI PERMOHONAN BANTUAN BIAYA  
BEROBAT/AKTIVASI JAMINAN KESEHATAN APBD**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<p>Hadir langsung ke Mal Pelayanan Publik dengan membawa :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotokop Kartu Tanda Penduduk Pasien</li> <li>2. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk Kepala Keluarga</li> <li>3. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk Penanggung Jawab</li> <li>4. Fotokopi Kartu Keluarga</li> <li>5. Surat Rujukan atau Surat Kontrol Dari Puskesmas</li> <li>6. Surat Rawat Inap Dari Rumah Sakit</li> <li>7. Surat Keterangan Tidak Mampu yang ditanda tangani oleh Pambakal/Lurah dan diketahui Camat</li> <li>8. Foto Rumah (Depan, Belakang dan Samping)</li> <li>9. Materai 10.000 bagi Pasien yang tidak masuk dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     Start([Pengguna layanan datang langsung dengan membawa persyaratan]) --&gt; Decision{Persyaratan lengkap?}     Decision -- Ya --&gt; Action1[Penyiapan surat rekomendasi permohonan bantuan biaya berobat/aktivasi jaminan kesehatan APBD]     Action1 --&gt; End1([Pengguna layanan menerima konfirmasi oleh Petugas Front office])     Decision -- Tidak --&gt; Action2[Pengguna layanan melengkapi berkas persyaratan]     Action2 --&gt; Decision     </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan datang langsung ke Mal Pelayanan Publik dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan</li> </ol>

		<p>kepada Petugas <i>Front Office</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan menunggu hasil kelengkapan berkas</li> <li>Berkas persyaratan yang tidak lengkap maka berkas akan dikembalikan pada pengguna layanan untuk dilengkapi</li> <li>Berkas yang lengkap akan direkomendasikan untuk mendapatkan bantuan biaya berobat/aktivasi jaminan kesehatan APBD</li> <li>Pengguna layanan menerima konfirmasi rekomendasi pemberian bantuan biaya berobat/aktivasi jaminan kesehatan APBD yang diteruskan oleh Petugas <i>Front Office</i> dari unit kerja</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 menit atau sesuai kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat rekomendasi permohonan bantuan biaya berobat/aktivasi jaminan kesehatan APBD
6.	Penanganan Pengaduan, Saran Masukan/Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>Datang langsung di Mal Pelayanan Publik Jl. Jend. A. Yani Km.38 Gedung Juang, Martapura dan menyampaikan pengaduan secara lisan</li> <li>Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan via : <ol style="list-style-type: none"> <li>Whatsapp: 082153834815</li> <li>E-mail: <a href="mailto:slrtbarokahkab.banjar@gmail.com">slrtbarokahkab.banjar@gmail.com</a></li> <li>Instagram: dinsos_p3ap2kb_kab.banjar</li> <li>Kanal pengaduan SP4N-LAPOR: <ol style="list-style-type: none"> <li>Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>SMS melalui nomor 1708</li> <li>Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>

#### **PENGELOLAAN PELAYANAN**

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pedoman dan Pendataan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial;</li> <li>Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial;</li> <li>Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 130).</li> </ol>
2.	Sarana Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ruang pelayanan dengan pendingin ruangan</li> <li>Personal computer</li> <li>Televisi</li> <li>Register tamu</li> <li>Jaringan internet</li> <li>Printer</li> <li>Meja kursi dan kursi</li> <li>Toilet</li> <li>Tempat parkir roda 2 dan 4</li> </ol>

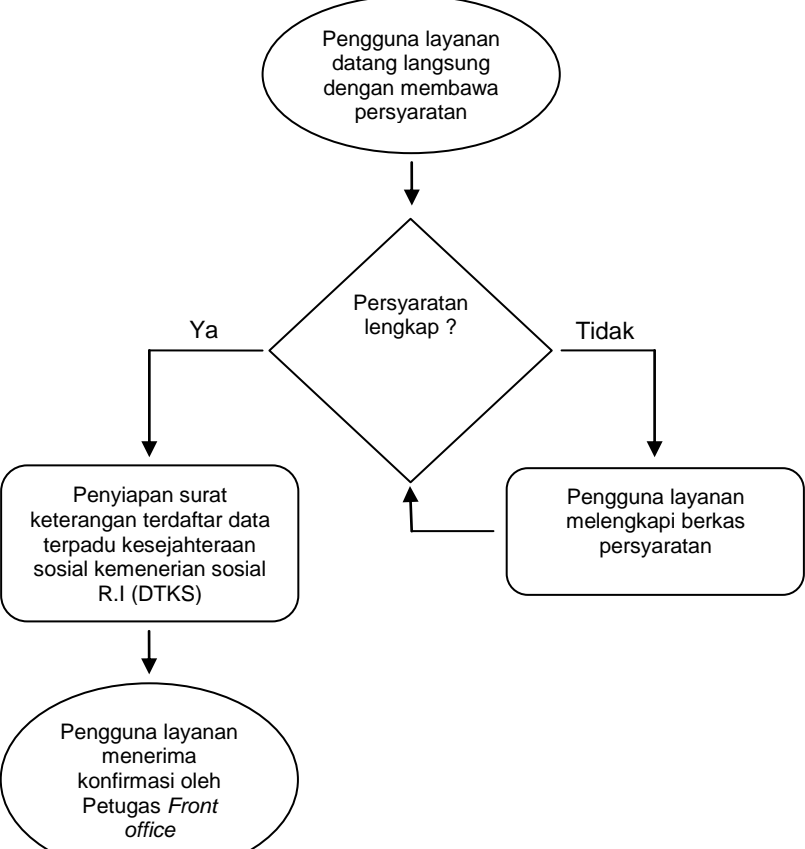


3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpengalaman menarik (senyum, salam sapa, sopan dan santun)</li> <li>2. Menguasai standar operasional prosedur</li> <li>3. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik</li> <li>4. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik</li> <li>5. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien</li> <li>6. Mampu mengoperasikan komputer</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting</li> <li>2. Kepala Bidang melakukan rapat tim teknis serta melaporkan kepada Kepala Dinas</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) orang (<i>Front Office</i>)</li> <li>2. 1 (satu) orang (<i>Back Office</i>)</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maklumat pelayanan</li> <li>2. Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan dan santun</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerahasiaan terjamin</li> <li>2. Personil yang kompeten</li> <li>3. Keselematan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi intern seminggu rutin terkait pelaksanaan pelayanan</li> <li>2. Survey kepuasan masyarakat dengan survey harian dan IKM secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan</li> </ol>

LAMPIRAN III : KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
 SOSIAL, PEMBERDAYAAN  
 PEREMPUAN,  
 PERLINDUNGAN ANAK,  
 PENGENDALIAN PENDUDUK  
 DAN KELUARGA BERENCANA

NOMOR : 19 TAHUN 2024  
 TANGGAL : 03 APRIL 2024

**STANDAR PELAYANAN  
 KETERANGAN TERDAFTAR DATA TERPADU  
 KESEJAHTERAAN SOSIAL KEMENTERIAN SOSIAL R.I (DTKS)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	Hadir langsung ke Mal Pelayanan Publik dengan membawa : 1. Terdata dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) 2. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk Kepala Keluarga 3. Fotokopi Kartu Keluarga 4. Surat Keterangan Tidak Mampu yang ditanda tangani oleh Pambakal/Lurah dan diketahui Camat 5. Foto Rumah (Depan, Belakang dan Samping)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Peguna layanan datang langsung ke Mal Pelayanan Publik dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada Petugas <i>Front Office</i></li> <li>Peguna layanan menunggu hasil kelengkapan berkas</li> <li>Berkas persyaratan yang tidak lengkap maka berkas akan dikembalikan pada peguna layanan untuk</li> </ol>

		<p>dilengkapi</p> <p>4. Berkas yang lengkap akan direkomendasikan untuk mendapatkan surat keterangan terdaftar data terpadu kesejahteraan sosial kementerian sosial R.I (DTKS)</p> <p>5. Pengguna layanan menerima konfirmasi surat keterangan terdaftar data terpadu kesejahteraan sosial kementerian sosial R.I (DTKS) yang diteruskan oleh Petugas <i>Front Office</i> dari unit kerja</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari atau sesuai kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat keterangan terdaftar data terpadu kesejahteraan sosial kementerian sosial R.I (DTKS)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran Masukan/Apresiasi	<p>1. Datang langsung di Mal Pelayanan Publik Jl. Jend. A. Yani Km.38 Gedung Juang, Martapura dan menyampaikan pengaduan secara lisan</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan via :</p> <p>1) Whatsapp: 082153834815</p> <p>2) E-mail: <a href="mailto:slrtbarokahkab.banjar@gmail.com">slrtbarokahkab.banjar@gmail.com</a></p> <p>3) Instagram: dinsos_p3ap2kb_kab.banjar</p> <p>4) Kanal pengaduan SP4N-LAPOR:</p> <p>a. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></p> <p>b. SMS melalui nomor 1708</p> <p>c. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!</p>

#### **PENGELOLAAN PELAYANAN**

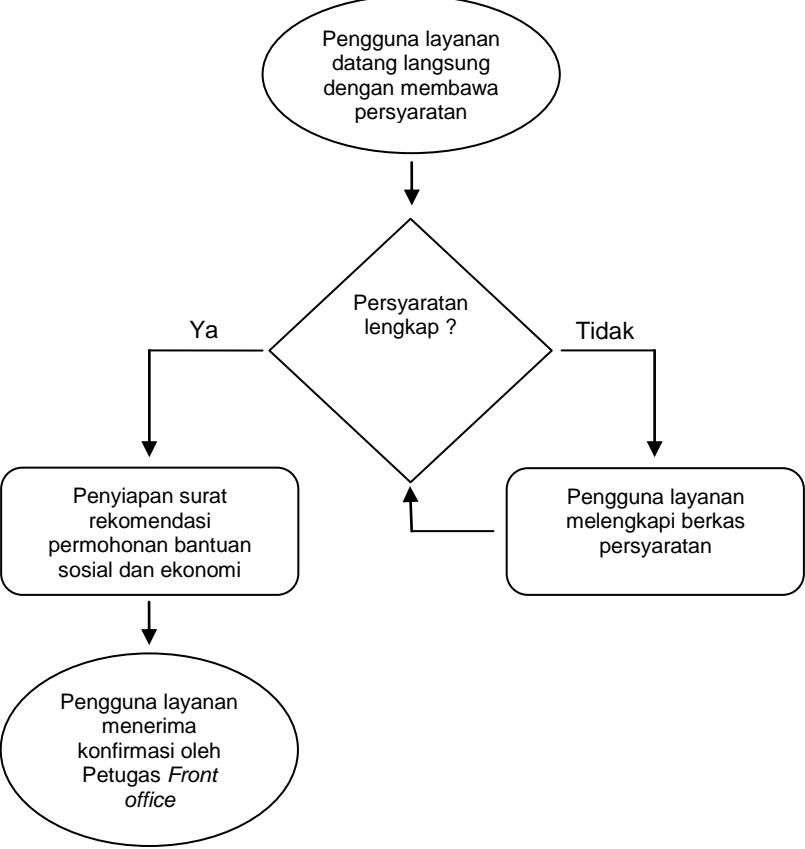
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235);</p> <p>2. Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pedoman dan Pendataan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial;</p> <p>3. Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial;</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 130).</p>
2.	Sarana Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Ruang pelayanan dengan pendingin ruangan</p> <p>2. Personal computer</p> <p>3. Televisi</p> <p>4. Register tamu</p> <p>5. Jaringan internet</p> <p>6. Printer</p> <p>7. Meja kursi dan kursi</p> <p>8. Toilet</p> <p>9. Tempat parkir roda 2 dan 4</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Berpengalaman menarik (senyum, salam sapa, sopan dan santun)</p> <p>2. Menguasai standar operasional prosedur</p> <p>3. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>4. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik</li> <li>5. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien</li> <li>6. Mampu mengoperasikan komputer</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting</li> <li>2. Kepala Bidang melakukan rapat tim teknis serta melaporkan kepada Kepala Dinas</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) orang (<i>Front Office</i>)</li> <li>2. 1 (satu) orang (<i>Back Office</i>)</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Maklumat pelayanan</li> <li>2. Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan dan santun</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kerahasiaan terjamin</li> <li>2. Personil yang kompeten</li> <li>3. Keselematan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi intern seminggu rutin terkait pelaksanaan pelayanan</li> <li>2. Survey kepuasan masyarakat dengan survey harian dan IKM secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan</li> </ul>

LAMPIRAN IV : KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
SOSIAL, PEMBERDAYAAN  
PEREMPUAN,  
PERLINDUNGAN ANAK,  
PENGENDALIAN PENDUDUK  
DAN KELUARGA BERENCANA

NOMOR : 19 TAHUN 2024  
TANGGAL : 03 APRIL 2024

**STANDAR PELAYANAN  
REKOMENDASI PERMOHONAN BANTUAN  
SOSIAL DAN EKONOMI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<p>Hadir langsung ke Mal Pelayanan Publik dengan membawa proposal, yang terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rencana Anggaran Belanja</li> <li>2. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk Kepala Keluarga</li> <li>3. Fotokopi Kartu Keluarga</li> <li>4. Surat Keterangan Kepemilikan Tanah</li> <li>5. Surat Keterangan Tidak Mampu yang ditanda tangani oleh Pambakal/Lurah dan diketahui Camat</li> <li>6. Foto Rumah (Depan, Belakang dan Samping)</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     Start([Peguna layanan datang langsung dengan membawa persyaratan]) --&gt; Decision{Persyaratan lengkap?}     Decision -- Ya --&gt; Action[Penyiapan surat rekomendasi permohonan bantuan sosial dan ekonomi]     Action --&gt; End([Peguna layanan menerima konfirmasi oleh Petugas Front office])     Decision -- Tidak --&gt; Action2[Peguna layanan melengkapi berkas persyaratan]     Action2 --&gt; Decision     </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peguna layanan datang langsung ke Mal Pelayanan Publik dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada Petugas <i>Front Office</i></li> <li>2. Peguna layanan menunggu hasil kelengkapan berkas</li> <li>3. Berkas persyaratan yang tidak lengkap maka berkas akan dikembalikan pada peguna layanan untuk</li> </ol>

		<p>dilengkapi</p> <p>4. Berkas yang lengkap akan direkomendasikan untuk mendapatkan rekomendasi permohonan bantuan sosial dan ekonomi</p> <p>5. Pengguna layanan menerima konfirmasi rekomendasi permohonan bantuan sosial dan ekonomi yang diteruskan oleh Petugas <i>Front Office</i> dari unit kerja</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 menit atau sesuai kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat rekomendasi permohonan bantuan sosial dan ekonomi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran Masukan/Apresiasi	<p>1. Datang langsung di Mal Pelayanan Publik Jl. Jend. A. Yani Km.38 Gedung Juang, Martapura dan menyampaikan pengaduan secara lisan</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan via :</p> <p>1) Whatsapp: 082153834815</p> <p>2) E-mail: <a href="mailto:slrtbarokahkab.banjar@gmail.com">slrtbarokahkab.banjar@gmail.com</a></p> <p>3) Instagram: <a href="https://www.instagram.com/dinsos_p3ap2kb_kab.banjar">dinsos_p3ap2kb_kab.banjar</a></p> <p>4) Kanal pengaduan SP4N-LAPOR:</p> <p>a. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></p> <p>b. SMS melalui nomor 1708</p> <p>c. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!</p>

#### **PENGELOLAAN PELAYANAN**

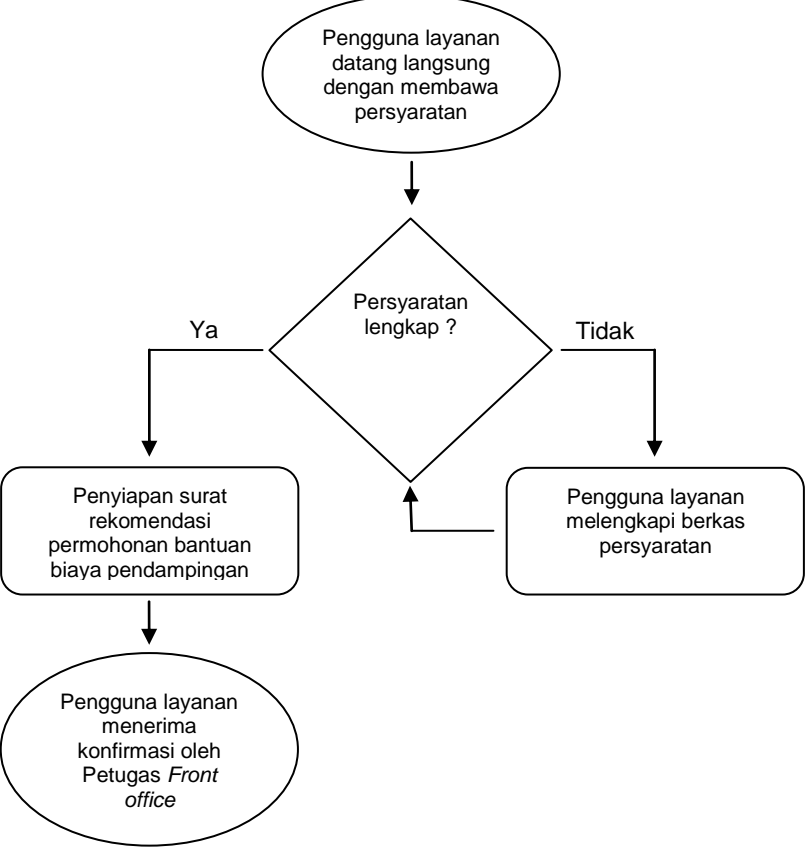
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235);</p> <p>2. Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pedoman dan Pendataan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial;</p> <p>3. Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial;</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 130).</p>
2.	Sarana Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Ruang pelayanan dengan pendingin ruangan</p> <p>2. Personal computer</p> <p>3. Televisi</p> <p>4. Register tamu</p> <p>5. Jaringan internet</p> <p>6. Printer</p> <p>7. Meja kursi dan kursi</p> <p>8. Toilet</p> <p>9. Tempat parkir roda 2 dan 4</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Berpengalaman menarik (senyum, salam sapa, sopan dan santun)</p> <p>2. Menguasai standar operasional prosedur</p> <p>3. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik</p> <p>4. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis</p>

		<p>dengan baik</p> <p>5. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien</p> <p>6. Mampu mengoperasikan komputer</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting</p> <p>2. Kepala Bidang melakukan rapat tim teknis serta melaporkan kepada Kepala Dinas</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1. 1 (satu) orang (<i>Front Office</i>)</p> <p>2. 1 (satu) orang (<i>Back Office</i>)</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Maklumat pelayanan</p> <p>2. Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan dan santun</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Kerahasiaan terjamin</p> <p>2. Personil yang kompeten</p> <p>3. Keselematan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Rapat koordinasi intern seminggu rutin terkait pelaksanaan pelayanan</p> <p>2. Survey kepuasan masyarakat dengan survey harian dan IKM secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan</p>

LAMPIRAN V : KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
SOSIAL, PEMBERDAYAAN  
PEREMPUAN,  
PERLINDUNGAN ANAK,  
PENGENDALIAN PENDUDUK  
DAN KELUARGA BERENCANA

NOMOR : 19 TAHUN 2024  
TANGGAL : 03 APRIL 2024

**STANDAR PELAYANAN  
REKOMENDASI PERMOHONAN BANTUAN  
BIAYA PENDAMPINGAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<p>Hadir langsung ke Mal Pelayanan Publik dengan membawa :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotokop Kartu Tanda Penduduk Pasien</li> <li>2. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk Kepala Keluarga</li> <li>3. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk Penanggung Jawab</li> <li>4. Fotokopi Kartu Keluarga</li> <li>5. Surat Rujukan atau Surat Kontrol Dari Puskesmas</li> <li>6. Surat Rawat Inap Dari Rumah Sakit</li> <li>7. Surat Keterangan Tidak Mampu yang ditanda tangani oleh Pambakal/Lurah dan diketahui Camat</li> <li>8. Foto Rumah (Depan, Belakang dan Samping)</li> <li>9. Materai 10.000 bagi Pasien yang tidak masuk dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)</li> <li>10. Rincian Biaya</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     A([Peguna layanan datang langsung dengan membawa persyaratan]) --&gt; B{Persyaratan lengkap?}     B -- Ya --&gt; C[Penyiapan surat rekomendasi permohonan bantuan biaya pendampingan]     C --&gt; D([Peguna layanan menerima konfirmasi oleh Petugas Front office])     B -- Tidak --&gt; E[Peguna layanan melengkapi berkas persyaratan]     E --&gt; B     </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peguna layanan datang langsung ke Mal Pelayanan Publik dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan</li> </ol>



		<p>kepada Petugas <i>Front Office</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan menunggu hasil kelengkapan berkas</li> <li>Berkas persyaratan yang tidak lengkap maka berkas akan dikembalikan pada pengguna layanan untuk dilengkapi</li> <li>Berkas yang lengkap akan direkomendasikan untuk mendapatkan rekomendasi permohonan bantuan biaya pendampingan</li> <li>Pengguna layanan menerima konfirmasi rekomendasi permohonan bantuan biaya pendampingan yang diteruskan oleh Petugas <i>Front Office</i> dari unit kerja</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 menit atau sesuai kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat rekomendasi permohonan bantuan biaya pendampingan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran Masukan/Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>Datang langsung di Mal Pelayanan Publik Jl. Jend. A. Yani Km.38 Gedung Juang, Martapura dan menyampaikan pengaduan secara lisan</li> <li>Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan via : <ol style="list-style-type: none"> <li>Whatsapp: 082153834815</li> <li>E-mail: <a href="mailto:slrtbarokahkab.banjar@gmail.com">slrtbarokahkab.banjar@gmail.com</a></li> <li>Instagram: <a href="https://www.instagram.com/dinsos_p3ap2kb_kab.banjar">dinsos_p3ap2kb_kab.banjar</a></li> <li>Kanal pengaduan SP4N-LAPOR: <ol style="list-style-type: none"> <li>Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>SMS melalui nomor 1708</li> <li>Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>

#### **PENGELOLAAN PELAYANAN**

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pedoman dan Pendataan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial;</li> <li>Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial;</li> <li>Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 130).</li> </ol>
2.	Sarana Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ruang pelayanan dengan pendingin ruangan</li> <li>Personal computer</li> <li>Televisi</li> <li>Register tamu</li> <li>Jaringan internet</li> <li>Printer</li> <li>Meja kursi dan kursi</li> <li>Toilet</li> <li>Tempat parkir roda 2 dan 4</li> </ol>
3.	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> <li>Berpengalaman menarik (senyum, salam sapa, sopan</li> </ol>

	Pelaksana	<p>dan santun)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Menguasai standar operasional prosedur</li> <li>3. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik</li> <li>4. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik</li> <li>5. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien</li> <li>6. Mampu mengoperasikan komputer</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting</li> <li>2. Kepala Bidang melakukan rapat tim teknis serta melaporkan kepada Kepala Dinas</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) orang (<i>Front Office</i>)</li> <li>2. 1 (satu) orang (<i>Back Office</i>)</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maklumat pelayanan</li> <li>2. Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan dan santun</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerahasiaan terjaga</li> <li>2. Personil yang kompeten</li> <li>3. Keselematan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi intern seminggu rutin terkait pelaksanaan pelayanan</li> <li>2. Survey kepuasan masyarakat dengan survey harian dan IKM secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan</li> </ol>

Martapura, 03 April 2024

Ditandatangani secara elektronik oleh  
Kepala DINSOSP3AP2KB  
Kabupaten Banjar



**DIAN MARLIANA, SSTP, M.Si**

Pembina Tk.I

NIP. 19780312 199612 2 001



Sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, surat ini telah ditandatangani secara elektronik yang tersertifikasi oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stempel basah.

