



PEMERINTAH KABUPATEN MUKOMUKO

DINAS SOSIAL

Jalan Imam Bonjol Komplek Perkantoran Pemda Kabupaten Mukomuko
Kode Pos 38712 email: Dinsoskabmukomuko19@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN MUKOMUKO NOMOR 037 TAHUN 2022

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL KABUPATEN MUKOMUKO

KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN MUKOMUKO,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap institusi pelayanan publik baik yang melaksanakan pelayanan langsung maupun pelayanan tidak langsung untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang profesional dan akutabel dan untuk mewujudkan akses kesejahteraan masyarakat miskin dan tidak mampu;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dikasud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Mukomuko tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Mukomuko.
- lengingat : 1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Mukomuko, Kabupaten Seluma dan Kabupaten Kaur di Provinsi Bengkulu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4266);
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871);
6. 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);
7. 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);
8. 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);
9. Peraturan Presiden Nomor 166 Tahun 2014 tentang Program Percepatan Penanggulangan Kemiskinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 341);
10. Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 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);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

13. Peraturan Menteri Sosial Nomor 7 Tahun 2017 tentang Standar Habilitasi dan Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 790);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Suevei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
15. Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 tahun 2018 tentang Sistem Layanan Rujukan Terpadu untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1062);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Mukomuko Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Mukomuko (Lembaran Daerah Kabupaten Mukomuko Tahun 2016 Nomor 10), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Mukomuko Nomor 2 Tahun 2023 (Lembaran Daerah Kabupaten Mukomuko Tahun 2023 Nomor 2);
17. Peraturan Bupati Mukomuko Nomor 37 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Mukomuko (Berita Daerah Kabupaten Mukomuko Tahun 2016 Nomor 37);

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Mukomuko mengacu pada standar sebagaimana tercantum dalam lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU terdiri atas:

1. Standar Pelayanan Rujukan Oleh Sistem Layanan Rujukan Terpadu oleh Kabupaten;
2. Standar Pelayanan Pengaduan Bantuan Sosial;
3. Standar Pelayanan Penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa; dan
4. Standar Pelayanan Pemberian Bantuan terhadap Korban Bencana dan Sosial.

- ETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.
- EEMPAT : Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Surat Keputusan ini, akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Mukomuko
pada tanggal 14. 10. 2022



KEPALA DINAS,

Drs. ANSARI

Pembina Utama Muda/ IV.c

NIP. 19650507 199402 1 002

embusan Yth:

- . Bupati Mukomuko; dan
- . Kepala Dinas Sosial Provinsi Bengkulu.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN MUKOMUKO
NOMOR 037 TAHUN 2022
TANGGAL 14 NOV 2022

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL KABUPATEN MUKOMUKO

I. Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

Jenis Pelayanan : Pelayanan Rujukan oleh SLRT Kabupaten

NO.	KOMPONEN	URAIAN
[1]	[2]	[3]
1.	Dasar Hukum	1. UU Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 2. UU Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin; dan 3. Permensos Nomor 15 Tahun 2018 tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu.
2.	Persyaratan Layanan	1. Fotokopi Kartu Keluarga; 2. Fotokopi Surat Keterangan Tidak Mampu yang mencakup jenis aduan; dan 3. Foto Rumah Pemohon.
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur : <pre> graph TD A[Pemohon] <--> B[Penerimaan berkas aduan oleh Front Office] B <--> C[Seleksi Berkas] C --> D((Verifikasi berkas dan telaah aduan oleh Back Office yang terkait sesuai aduan (Bansos, Kesehatan, Pendidikan))) D <--> E[Feed Back/rujukan Aduan oleh Manager SLRT] E --> F[Disetujui oleh Dinas Sosial Kab] F --> G[Penginputan DTKS/Pengusulan Bantuan sesuai kebutuhan di aplikasi SIKS-NG oleh Operator] </pre>	

	1. Pemohon membawa Fotokopi KK, Fotokopi SKTM yang mencakup jenis aduan, dan Foto Rumah; 2. Front Office menerima dan menseleksi berkas aduan pemohon; 3. Front Office membawa berkas pemohon yang sudah diseleksi untuk di verifikasi dan di telaah oleh Back Office; 4. Manager selaku Ketua Tim SLRT kabupaten memberikan feed back/rujukan terhadap aduan cq. Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin dengan disetujui oleh Kepala Dinas Sosial; dan 5. Penginputan DTKS di Aplikasi SIKS-NG oleh Operator.	
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Enam Bulan
5.	Biaya Tarif	Tidak Dikenakan Biaya
6.	Produk Layanan	Surat Rujukan
7.	Sarana dan Prasarana	1. Alat Tulis Kantor; 2. Printer; 3. Laptop; 4. Meja Kursi; dan 5. Ruang Kerja.
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Peraturan Perundang undangan; dan 2. Memahami Kerangka Acuan Kerja.
9.	Pengawasan Internal	1. Kepala Dinas Sosial; 2. Kepala Bidang Pemberdayaan dan Penanganan Fakir Miskin; 3. Kepala Seksi; dan 4. Staf.
10.	Penanganan Aduan, saran dan masukan	1. Pengaduan Langsung ke SLRT Kabupaten/Bidang Pemberdayaan sosial dan Penanganan Fakir Miskin; 2. Pengaduan melalui media elektronik (Whatsapp/Facebook/Instagram); dan 3. Saran dan masukan dapat disampaikan melalui Contact Person: 082280574438 dan 082246818949.
11.	Jumlah Pelaksana	Sepuluh Orang (Dua Front Office, Empat Back Office, Manager, Kepala Bidang, Kepala Seksi, Operator SIKS-NG)
12.	Jaminan Pelayanan	Terujuknya aduan pemohon sesuai kebutuhan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	Penginputan/penusulan melalui aplikasi SIKS-NG Kementerian Sosial
14.	Evaluasi Kerja	1 Tahun sekali

1. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pengaduan Bantuan Sosial

NO.	KOMPONEN	URAIAN
[1]	[2]	[3]
1.	Dasar Hukum	1. UU Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 2. UU Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin; dan 3. Permensos Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial.
2.	Persyaratan Layanan	1. Fotokopi Kartu Keluarga 2. Fotokopi Kartu Bantuan Sosial (KKS)
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur : <pre> graph TD A[Pelapor] <--> B[Penerimaan Berkas] B <--> C[Verifikasi data dan identifikasi permasalahan] C --> D{Bidang/Seksi terkait Dinas Sosial} D <--> E[Penanganan Permasalahan Pendamping Bantuan Sosial (PKH/BPNT) dan pihak BPJS] E --> F[Permasalahan Tertangani] </pre> - Pelapor membawa Fotokopi KK dan Fotokopi Kartu Bantuan Sosial (KKS); - Front Office menerima berkas Pelapor; - Pengelola DTKS kabupateri melakukan verifikasi dan identifikasi permasalahan; - Diteruskan kepada Kepala Bidang terkait di Dinas Sosial; dan - Dilakukan penanganan masalah oleh pendamping bansos (PKH dan BPNT) atau pihak BPJS oleh Dinas Sosial.	
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Tiga Bulan
5.	Biaya Tarif	Tidak Dikenakan Biaya
6.	Produk Layanan	Reaktivasi Bantuan Sosial PKH, BPNT, KIS

7.	Sarana dan Prasarana	1. Alat Tulis Kantor; 2. Printer; 3. Laptop; 4. Meja Kursi; dan 5. Ruang Kerja.
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Peraturan Perundang-undangan; dan 2. Memahami Kerangka Acuan Kerja.
9.	Pengawasan Internal	1. Kepala Dinas Sosial; 2. Kepala Bidang; 3. Kepala Seksi; dan 4. Staf.
10.	Penanganan aduan, saran dan masukan	1. Pengaduan Langsung ke SLRT Kabupaten/Dinas Sosial; 2. Pengaduan melalui Media Elektronik (Whatsapp/Facebook/Instagram); dan 3. Saran dan masukan dapat disampaikan melalui Contact Persons: 082280574438, 082246818949.
11.	Pelaksana	Lima Orang (Front Office, Pengelola DTKS, Kepala Bidang, Kepala Seksi, Pendamping Bantuan Sosial)
12.	Jaminan Pelayanan	Didapatnya kembali Bantuan Sosial yang diadukan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	Penginputan/pengusulan melalui aplikasi SIKS-NG Kementerian Sosial
14.	Evaluasi Kerja	Satu Tahun sekali

III. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

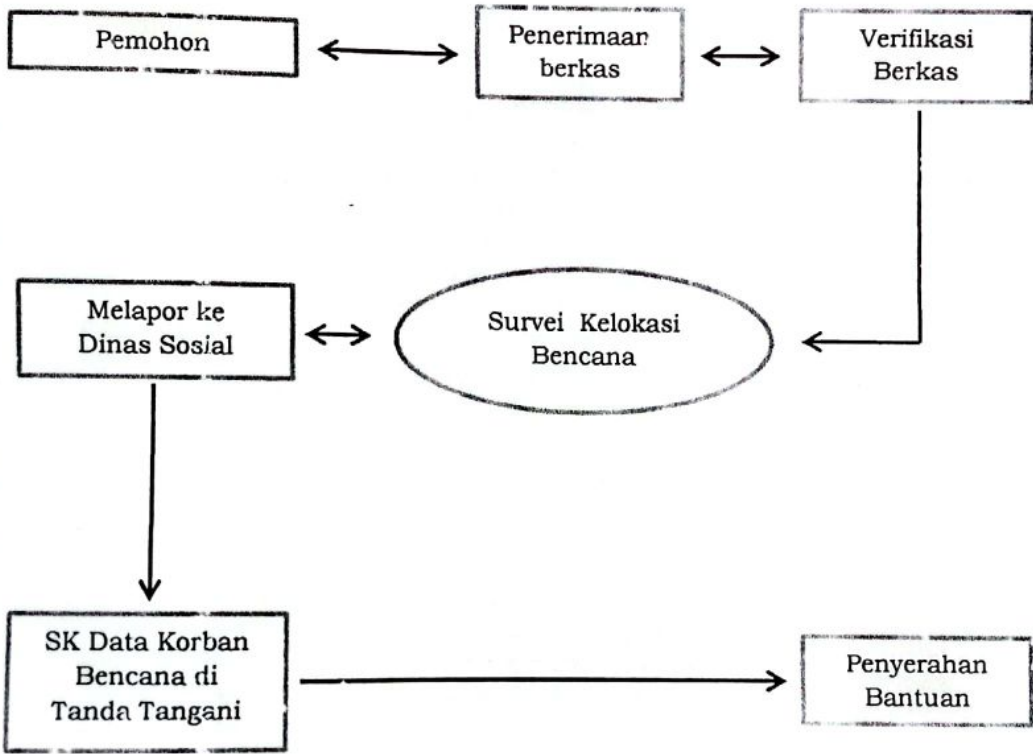
Jenis Pelayanan : Pelayanan Penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
[1]	[2]	[3]
1.	Dasar Hukum	1. UU Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 2. UU Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin; 3. UU Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa; dan 4. UU Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.
2.	Persyaratan Layanan	1. Fotokopi Kartu Keluarga 2. Fotokopi Kartu BPJS aktif 3. Materai 10.000 4. Foto ODGJ
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur : <pre> graph TD A[Keluarga ODGJ] <--> B[Penerimaan Berkas] B <--> C[Verifikasi berkas] C --> D{Home Visit ODGJ} D <--> E[Koordinasi Pemberangkatan ODGJ] E --> F[Pengantaran ODGJ ke RSKJ Soerpranto] </pre> - Keluarga ODGJ membawa Fotokopi KK, Fotokopi BPJS Aktif, Materai 10.000 dan Foto ODGJ; - Front Office menerima berkas ODGJ; - Kasi melakukan rehabilitasi sosial melakukan verifikasi berkas dan melaporkan ke Kepala Bidang diketahui Kepala Dinas; - Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial dan Kepala Bidang RPJS melakukan home visit untuk mengetahui keadaan ODGJ; - Melakukan koordinasi dengan Dinas Satpol PP Dan Dinas Kesehatan terkait pemberangkatan ODGJ; dan - Pengantaran ODGJ ke Rumah Sakit Khusus Jiwa (RSKJ) Soepranto.	

4	Jangka waktu penyelesaian	Satu minggu
5.	Biaya Tarif	Tidak dikenakan biaya
6.	Produk Layanan	Pengantaran ODGJ ke RSKJ
7.	Sarana dan Prasarana	1. Alat Tulis Kantor; 2. Printer; 3. Laptop; 4. Meja Kursi; dan 5. Ruang Kerja.
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Peraturan Perundang undangan; dan 2. Memahami Kerangka Acuan Kerja.
9.	Pengawasan Internal	1. Kepala Dinas Sosial; 2. Kepala Bidang; 3. Kepala Seksi; dan 4. Staf.
10.	Penanganan Aduan, saran dan masukan	1. Pengaduan langsung ke SLRT Kabupaten/Dinas Sosial; 2. Pengaduan melalui media elektronik (Whatsapp/Facebook/Instagram); dan 3. Saran dan masukan dapat disampaikan melalui Contact Person: 081278710060 dan 081368199455.
11.	Pelaksana	Empat Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Pengantaran ODGJ ke RSKJ
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	Penginputan/pengusulan melalui aplikasi SIKS-NG Kementerian Sosial dan pengantaran ODGJ ke RSKJ
14.	Evaluasi Kerja	Satu tahun sekali

IV. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Jenis Pelayanan : Pemberian Bantuan terhadap Korban Bencana dan Sosial

NO.	KOMPONEN	URAIAN
[1]	[2]	[3]
1.	Dasar Hukum	1. Permensos Nomor 1 Tahun 2013 tentang Bantuan Sisial Korban Bencana
2.	Persyaratan Layanan	1. Proposal/ Laporan Bencana dari Desa 2. Fotokopi Kartu Keluarga, KTP Korban Bencana 3. Dokumentasi Pasca Bencana
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur :  <pre> graph TD A[Pemohon] <--> B[Penerimaan berkas] B <--> C[Verifikasi Berkas] C --> D([Survei Kelokasi Bencana]) D <--> E[Melapor ke Dinas Sosial] E --> F[SK Data Korban Bencana di Tanda Tangani] F --> G[Penyerahan Bantuan] </pre> 1. Pemohon membawa Proposal ke Dinas Sosial dengan syarat-syarat sebagai berikut : Proposal/Laporan Bencana dari Desa Fotokopi KK, KTP Korban Bencana dan Dokumentasi Pasca Bencana; 2. Penerima berkas mendisposisikan proposal/laporan bencana ke kepala dinas untuk dilanjutkan ke Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial; 3. Dilakukan verifikasi berkas laporan bencana oleh Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial; 4. Hasil dari verifikasi laporan bencana maka Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial menugaskan kepada Tagana untuk mensurvei ke lokasi pasca bencana untuk melakukan pendataan korban bencana dan dampak Bencana; 5. Setelah melakukan survei oleh Tagana dilokasi bencana, petugas kembali melaporkan ke Dinas Sosial dan didapatkan daftar nama-nama korban bencana untuk di SK-kan dan ditandatangani oleh Kepala Dinas Sosial Kabupaten Mukomuko; dan	

	6. Penyerahan bantuan terhadap korban bencana dilakukan oleh Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial berupa mendirikan Tenda Darurat, Dapur Umum Lapangan dan Pemberian Paket Logistik untuk kebutuhan para korban bencana.	
4.	Jangka Penyelesaian Waktu	Tujuh Hari
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya(gratis)
6.	Produk layanan	Bantuan Logistik
7.	Sarana dan Prasarana	1. Alat Tulis Kantor; 2. Printer; 3. Laptop; dan 4. Meja Kursi.
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Mampu berkomunikasi dengan Baik 2. Menguasai Ms Office 3. Tim Reaksi Cepat
9.	Pengawasan Internal	1. Kepala Seksi 2. Kepala Bidang 3. Sekretaris 4. Kepala Dinas
10.	Penanganan aduan, saran dan masukan	1. Pengaduan langsung ke Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial pada hari dan jam kerja; dan 2. Contact Person: 081278710060.
11.	Pelaksana	Dua puluh tujuh orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Membuka Dapur Umum Lapangan; 2. Mendirikan tenda darurat; dan 3. Terpenuhi kebutuhan pangan korban bencana.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Logistik dalam keadaan baik dan cukup untuk kebutuhan pangan korban bencana selama tanggap darurat bencana
14.	Evaluasi Kerja	1 tahun sekali

KEPALA DINAS,

Drs. ANSARI
Pembina Utama Muda/ IV.c
NIP. 19650507 199402 1 002