

Lampiran 2
Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Metro
Nomor : 460/158/KPTS/D-5/01/2025
Tanggal : 24 Juli 2025

Standar Pelayanan Bantuan Sosial Pada Dinas Sosial Kota Metro

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Layanan Bantuan Sosial
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy KTP 2. Fotocopy Kartu Keluarga
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Dinas Sosial Kota Metro dan menyampaikan keperluan terkait Bantuan Sosial; 2. Pemohon menunggu Petugas melakukan pengecekan data pada DTKS; 3. Petugas melakukan penanganan dan memberikan jawaban atas aduan yang dilakukan sesuai dengan mekanisme pemberian Bantuan Sosial yang berlaku; 4. Pemohon menerima jawaban/penjelasan atas pengaduan yang diajukan.
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) hari kerja
5.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan retribusi.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Sarana yang digunakan dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Sekretariat Pelayanan 2. E-mail: dinsosmetro@gmail.com 3. Telepon : (0725) 45250 4. Fax: (0725) 45250 5. Kotak saran/pengaduan <p>Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi; 3. Koordinasi dan cek lokasi; 4. Penyelesaian/Sanksi.

Standar Pelayanan Publik Bagian Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial sebagaimana telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 14 tentang Pekerja Sosial 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal 4. Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 Tahun 2018 tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu 5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2019 tentang Bantuan Sosial 6. Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Laptop/Komputer 3. Printer 4. Ruang tunggu 5. Parkir Kusus Disabilitas 6. Kursi Roda 7. Tempat parkir 8. Almari dokumen 9. Rak arsip 10. Meja 11. Kursi 12. Telepon/Faksimili 13. Alat tulis kantor 14. Toilet umum 15. Jaringan internet
3.	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Sosial 2. Kepala Bidang Perlindungan, Jaminan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Metro 3. Staf Pelayanan (<i>Front Office</i>) 4. Staf Pelaksana (<i>Back Office</i>)
4.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memahami konsep penyelenggaraan kesejahteraan sosial 2. SDM yang memahami regulasi mengenai Bantuan Sosial Pemerintah 3. SDM yang memiliki kemampuan dasar menggunakan komputer/pengolah data lainnya 4. SDM yang memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik
5.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung. 2. Dilakukan oleh tim audit internal. 3. Pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi.
6.	Jaminan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan Kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta

NO	KOMPONEN	URAIAN
	pelayanan	<p>didukung petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil dan sopan santun.</p> <p>2. Jaminan pelayanan yang bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus yang berlogo Dinas Sosial Kota Metro yang dijamin keasliannya dengan memberikan nomor registrasi yang telah digandakan sebagai arsip kantor.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi penyelenggaraan dilakukan pada akhir tahun anggaran Pemerintah Kota Metro melalui Dinas Sosial</p> <p>2. Evaluasi dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif (mixed method). Pendekatan kuantitatif dilakukan melalui survei menggunakan kuesioner/kotak kepuasan masyarakat, sedangkan pendekatan kualitatif dilakukan melalui kelompok diskusi terarah, wawancara mendalam, atau metode kualitatif lainnya.</p>

Ditetapkan di Metro

Pada Tanggal 24 Juli 2025

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA METRO,



AC YULIWATI, SH

Pembina Utama Muda / IVc

NIP. 19680703 199302 2 001