

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

Standar Pelayanan Disabilitas pada Dinas Sosial Kota Metro

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Pelayanan Disabilitas
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat Keterangan / Pengantar dari Kelurahan - Fotocopy KK - Fotocopy KTP/Identitas Disabilitas
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyandang Disabilitas/Pihak Kelurahan/PSM/TKSK/ Wali datang ke Dinas Sosial Kota Metro untuk menyampaikan kebutuhan pelayanan bagi disabilitas; 2. Dilakukan asesmen kepada Penyandang Disabilitas oleh Pekerja Sosial; 3. Pekerja Sosial melakukan verifikasi dan validasi bagi Penyandang Disabilitas untuk dapat memperoleh layanan/bantuan yang tersedia dalam tahun anggaran; 4. Pemohon menerima layanan yang sesuai dengan kebutuhan.
4.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Paling lambat 1 (satu) hari kerja untuk produk layanan berupa Surat Rekomendasi.</p> <p>Untuk pemberian bantuan sosial akan diselesaikan dalam satu tahun anggaran.</p> <p>Untuk pelayanan tertentu akan dilakukan pendampingan hingga masalah disabilitas terselesaikan.</p>
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 SLRT 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;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas; 4. Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 Tahun 2018 tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu.
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 Rehabilitasi dan Pemberdayaan Sosial 3. Petugas Pelayanan (<i>Front Office</i>) 4. Pekerja Sosial/Petugas yang menangani Disabilitas
4.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memahami konsep penyelenggaraan kesejahteraan sosial; 2. SDM yang memahami regulasi dan pelayanan disabilitas; 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 pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan Kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah,

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>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 (<i>mixed method</i>). Pendekatan kuantitatif dilakukan melalui survei menggunakan kuesioner/kotak kepuasan masyarakat, sedangkan pendekatan kualitatif dilakukan melalui kelompok diskusi terarah, wawancara mendalam, dan 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