

Lampiran 8
Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Metro
Nomor : 460/158/KPTS/D-5/01/2025
Tanggal : 24 Juli 2025

Standar Pelayanan Korban Bencana

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Perlindungan Sosial Korban Bencana
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Laporan/Surat permohonan dari Lurah dan/atau Camat yang memuat : 2. Identitas korban. 3. Dokumentasi kejadian.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Pemberian bantuan dilakukan setelah Dinas Sosial Kota Metro memperoleh laporan kejadian bencana dari kelurahan dan/atau kecamatan maupun instansi yang berwenang dalam penanggulangan bencana.
4.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 3 hari
5.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Sarana yang digunakan dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan: 1. Ruang Sekretariat Pelayanan 2. E-mail: dinsosmetro@gmail.com 3. Telepon : (0725) 45250 4. Fax: (0725) 45250 5. Kotak saran/pengaduan Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah : 1. Verifikasi aduan; 2. Koordinasi dan cek lokasi; 3. Pendistribusian bantuan

Standar Pelayanan Publik Bagian Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana; 3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2012 tentang Penanganan Konflik Sosial; 4. Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; 7. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penanggulangan Bencana; 8. Peraturan Walikota Metro Nomor 49 Tahun 2018 tentang Perlindungan Sosial;
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang Pelayanan 2. Laptop/Komputer 3. Printer 4. Almari dokumen 5. Rak arsip 6. Meja 7. Kursi 8. Telepon/Faksimili 9. Alat tulis kantor 10. Jaringan internet 11. Kendaraan Penanggulangan Bencana 12. Gudang Logistik
3.	Jumlah pelaksana	1. Kepala Dinas Sosial; 2. Camat se Kota Metro 3. Lurah se Kota Metro 4. Forum Penanggulangan Bencana Dinas Sosial
4.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memahami konsep penyelenggaraan kesejahteraan sosial; 2. SDM yang memahami konsep penanggulangan bencana; 3. SDM yang memiliki kemampuan dasar menggunakan komputer/pengolah data lainnya; 4. SDM yang memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik.
5.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh tim audit internal;
6.	Jaminan pelayanan	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, cepat, terampil dan sopan santun; 2. Jaminan pelayanan yang bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.
7.	Jaminan	1. CCTV 2. APAR

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	keamanan dan keselamatan pelayanan	3. Jalur Evakuasi 4. P3K 5. Titik Kumpul
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penyelenggaraan dilakukan pada akhir tahun anggaran Pemerintah Kota Metro melalui Dinas Sosial; 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.

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