Lampiran 1
Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Metro Nomor : 460/158/KPTS/D-5/01/2025 Tanggal : 24 Juli 2025

Standar Pelayanan Rekomendasi Kepesertaan Kartu Indonesia Pintar (KIP) Dinas Sosial Kota Metro

---

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Pelayanan Rekomendasi Kepesertaan KIP
2.	Persyaratan Pelayanan	Untuk Siswa SD, SMP, dan SMA - Surat Keterangan Tidak Mampu dari Kelurahan - Fotocopy KTP Orang Tua - Fotocopy KK - Fotocopy KIA (jika ada) - Fotocopy Akta Kelahiran Anak **Catatan : Masing-Masing Rangkap 2 (dua)** Untuk Mahasiswa - Surat Keterangan Tidak Mampu dari Kelurahan - Fotocopy KTP Orang Tua - Fotocopy KK - Fotocopy KIA (jika ada) - Fotocopy Akta Kelahiran Anak **Catatan : Masing-Masing Rangkap 2 (dua)**
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon datang ke loket Pelayanan Dinas Sosial Kota Metro dengan membawa persyaratan lengkap; 2. Pemohon menunggu proses pengecekan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS); 3. Setelah dilakukan pengecekan, pemohon menunggu proses pembuatan Surat Rekomendasi oleh Petugas. 4. Pemohon menerima Surat Rekomendasi KIP yang telah ditanda tangani dan dapat segera melanjutkan ke Penyedia Layanan.
4.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lambat 1 (satu) hari kerja sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.
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
NO	**KOMPONEN**	**URAIAN**
		Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah : 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi; 3. Koordinasi dan cek lokasi; 4. Penyelesaian/Sanksi.

Standar Pelayanan Publik Bagian Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	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
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	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	1. Kepala Dinas Sosial 2. Kepala Bidang Perlindungan, Jaminan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Metro 3. Petugas Pelayanan
4.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memahami konsep penyelenggaraan kesejahteraan sosial 2. SDM yang memahami regulasi mengenai Kartu Indonesia Pintar 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. 3. Pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi.

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 keamanan dan keselamatan	Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus yang berlogo Dinas Sosial Kota Metro yang dijamin keasliannya dengan memberikan nomor registrasi
NO	**KOMPONEN**	**URAIAN**
	pelayanan	yang telah digandakan sebagai arsip kantor.
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