

Lampiran 7
Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Metro
Nomor : 460/ 158/KPTS/D-5/01/2025
Tanggal : 24 Juli 2025

Standar Pelayanan Surat Keterangan DTSEN (Data Tunggal Sosial dan Ekonomi Nasional)

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN)
2.	Persyaratan Pelayanan	Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon datang ke Mall Pelayanan Publik / loket Dinas Sosial Kota Metro kemudian menyampaikan keperluan terkait Layanan Penerbitan Surat Keterangan DTSEN; 2. Petugas pelayanan melakukan pengecekan data pada Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial – Next Generation (SIKS-NG) dan mengunduh surat keterangan DTSEN atas nama pemohon pada sistem; 3. Petugas melakukan proses penandatanganan surat keterangan secara elektronik melalui aplikasi E-Sikam Pemerintah Kota Metro; 4. Petugas mencetak surat keterangan DTSEN yang telah ditandatangani, melakukan pencatatan pelayanan dan menyerahkan surat keterangan kepada pemohon; 5. Pemohon menerima Surat Keterangan DTSEN.
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) hari kerja
5.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis).

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. Whattsap : 0821-7848-1982 5. Kotak saran/pengaduan 6. SP4N Lapor Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Metro 7. Instagram: dinsospmkotametro 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 .	KOMP ONEN	URAIAN
	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 2. Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; 5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 03 Tahun 2025 tentang Data Tunggal Sosial dan Ekonomi Nasional; 6. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 02 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.
	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang Pelayanan 2. Laptop/Komputer 3. Printer 4. Ruang tunggu 5. Parkir Khusus 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
	Jumlah pelaksana	1. Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat; 2. Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial; 3. Staf Pelayanan pada Mall Pelayanan Publik Kota Metro.
	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memahami konsep penyelenggaraan kesejahteraan sosial dan Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial – Next Generation (SIKS-NG); 2. SDM yang memahami penanganan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS); 3. SDM yang memiliki kemampuan dasar menggunakan komputer/pengolah data lainnya;

		4. SDM yang memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik.
	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh tim audit internal; 3. Pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi.
	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.
	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus yang berlogo Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Metro yang dijamin keasliannya dengan memberikan nomor registrasi yang telah digandakan sebagai arsip kantor.
	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penyelenggaraan dilakukan pada akhir tahun anggaran Pemerintah Kota Metro melalui Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat; 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,



[Handwritten signature in blue ink]

AC YULIWATI, SH

Pembina Utama Muda / IVc

NIP. 19680703 199302 2 001