

STANDAR PELAYANAN  
DINAS SOSIAL KOTA PEKANBARU

**A. Pendahuluan**

Memuat gambaran umum secara singkat tentang standar penyelenggaraan pelayanan publik pada unit kerja yang meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan, dasar hukum, sarana, dan prasana pelayanan, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksanaan, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan serta evaluasi kinerja pelaksana.

B. Nama Unit Pelayanan : Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin

Jenis Pelayanan : Pengecekan dan Rekomendasi DTKS

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A.	Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) meliputi:	
1.	Persyaratan	1. Foto copy Kartu Keluarga ( KK )
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Warga datang ke Dinas Sosial membawa berkas persyaratan untuk dilakukan cek DTKS pada aplikasi SIKS NG Online :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pengurusan Pembuatan KIS ( APBD )</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jika terdaftar di DTKS Petugas Pelayanan akan membuat Surat Rekomendasi ke OPD pengampu (Dinkes) .</li> <li>2. Jika tidak terdaftar / Non DTKS, KK warga akan distempel oleh petugas pelayanan, dan warga diinfokan untuk melengkapi persyaratan, blanko isian / form yang kemudian harus diantarkan ke Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru.</li> <li>3. Jika warga yang bersangkutan dalam keadaan sakit dan tidak masuk dalam DTKS, maka disarankan ke Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) mengajukan permohonan sebagai Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) Pemda sesuai syarat dan ketentuan yang berlaku.</li> </ol> </li> <li>• <b>Pengurusan Pembuatan KIP</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jika terdaftar di DTKS, Petugas Pelayanan membuat Surat Rekomendasi ke OPD pengampu, Operator Dapodik Sekolah.</li> <li>2. Jika tidak terdaftar / Non DTKS, maka KK warga akan distempel oleh petugas pelayanan, dan warga diarahkan untuk berkonsultasi ke sekolah terkait.</li> </ol> </li> <li>• <b>Re-Aktivasi BPJS Kesehatan Segmen PBI JKN</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jika terdaftar di DTKS, Petugas Pelayanan membuat Surat Rekomendasi Re- Aktivasi untuk ke BPJS Kesehatan.</li> </ol> </li> </ul>

		2. Surat rekomendasi re-aktivasi bisa di aktifkan kembali apabila PBI JKN non Aktif sebelum 6 bulan setelah nonaktif, dengan syarat ( terdaftar sebagai Peserta DTKS ), Jika lewat dari 6 bulan, maka warga harus diusulkan kembali ke PBI-JKN, ataupun mendaftarkan diri ke PBPU Pemda.
NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	10 Menit
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melalui : 1. Pejabat Pengelola Pengaduan: Nama : Yohanti Viomanna Simanjorang, S.Psi. NIP : 199206132020122017 Jabatan : Penyusunan Bahan Pemberian Bantuan Teknis  2. Petugas Pengaduan : Faisal Rafif  3. Telepon : 081266782747  4. Kotak pengaduan, saran dan masukan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
B.	Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235); 2. Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah 4. Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial; 5. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 130); 6. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 15 Tahun 2018 tentang Sistem Layanan Rujukan Terpadu (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 1062).
8.	Kompetensi Pelaksana	Jenjang pendidikan: a. SMA Sederajat ( <i>Front Office</i> ) b. Diploma III (D3), S1 ( <i>Back Office</i> ) c. S1 (Operator Siks – Ng) d. S1 (Supervisor)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan evaluasi oleh Pimpinan</li> <li>2. Kegiatan Audit oleh Inspektorat</li> </ol>
10.	Sarana, prasaranan dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi SIKS NG;</li> <li>2. Ruang Pelayanan;</li> <li>3. Banner informasi;</li> <li>4. Buku daftar penerima layanan;</li> <li>5. Leaflet;</li> <li>6. Televisi;</li> <li>7. Buku tamu;</li> <li>8. Kotak pengaduan dan saran;</li> <li>9. Kamera CCTV;</li> <li>10. Internet;</li> <li>11. Jaringan LAN;</li> <li>12. Personal Computer;</li> <li>13. Printer;</li> <li>14. Meja Kursi Layanan;</li> <li>15. Meja Kursi Pengunjung;</li> <li>16. Telepon;</li> <li>17. Ruang Pengaduan dan Konsultasi;</li> <li>18. Ruang Arsip;</li> <li>19. Toilet;</li> <li>20. Tempat Parkir Kendaraan Roda 2 dan 4</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2 (dua ) orang THL (<i>Front Office</i>);</li> <li>2. 2 (dua ) orang THL (<i>back office</i>);</li> <li>3. 1 ( satu ) orang THL ( Operator Siks-Ng );</li> <li>4. 1 (Satu) orang PNS (Supervisor).</li> </ol>
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode etik</li> <li>2. Maklumat pelayanan</li> <li>3. Pakta Integritas</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di data base;</li> <li>2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi;</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi Kinerja 360 Derajat</li> <li>2. Dilakukan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat minimal 1 tahun sekali</li> </ol>