

**STANDAR PELAYANAN  
DINAS SOSIAL KOTA  
PEKANBARU**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pemberdayaan Sosial

Jenis Pelayanan : Santunan Kematian

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A.	Proses Penyampaian Pelayanan Santunan Kematian meliputi:	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Warga Kota Pekanbaru yang dibuktikan dengan KK dan KTP Kota Pekanbaru</li> <li>2. Melaporkan peristiwa kematian paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal kematian</li> <li>3. Surat permohonan dari ahli waris</li> <li>4. Surat keterangan kematian dari pejabat yang berwenang</li> <li>5. KK dan KTP ahli waris</li> <li>6. Surat pernyataan/keterangan tidak mampu dari kelurahan ( non DTKS</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengajukan Pemohonan kepada Walikota Pekanbaru Cq. Kepala Dinas Sosial Kota Pekanbaru</li> <li>b. Kelengkapan persyaratan dibawa ke Dinas Sosial Kota Pekanbaru melalui Kelurahan</li> <li>c. Tim verifikasi dan validasi turun ke lapangan untuk mengecek lokasi dan meminta informasi terkait ketentuan pemberian santuan kematian dan menginput data kedalam aplikasi E Santan</li> <li>d. Permohonan santunan kematian beserta lampirannya diproses lebih lanjut oleh Petugas dengan melakukan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telaahan terhadap berkas santunan kematian yang diajukan; dan</li> <li>b. penelitian dan/atau verifikasi kelengkapan dan kebenaran dokumen.</li> </ol> </li> <li>e. Dinas Sosial Kota Pekanbaru dapat menerima atau menolak permohonan tersebut dengan pemberitahuan kepada pemohon, setelah dilakukan telaahan, penelitian, dan/atau verifikasi atas permohonan dimaksud;</li> </ol>

		<p>f. Penolakan atas permohonan dalam hal :</p> <p>a. Pemohon belum memenuhi kelengkapan persyaratan;</p> <p>b. Bukan warga Kota Pekanbaru.</p> <p>c. Meninggal diakibatkan bunuh diri, hukuman mati atas keputusan pengadilan; terlibat dalam perkelahian dan tidak sebagai orang yang mempertahankan diri; melakukan tindak kejahatan atau melakukan perbuatan tercela; akibat penggunaan psikotropika, narkoba dan minuman keras; huru-hara, demonstrasi dan pemogokan (mogok makan); atau kebut-kebutan di jalan atau dalam event olahraga yang tidak resmi.</p> <p>g. Permohonan santunan kematian diterima, Kepala Dinas Sosial menyerahkan dana santunan kematian kepada Ahli Waris/Pejabat yang berwenang</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	14 (empat belas) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Santunan Kematian
6.	Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukan	<p>Melalui :</p> <p>1. Pejabat Pengelola Pengaduan:</p> <p>Nama : NURPENDY</p> <p>Jabatan : THL Dinas Sosial</p> <p>2. Petugas Pengaduan : Front Office</p> <p>3. Telepon/HP : 081371554555</p> <p>4. Website Pengaduan: <a href="http://dinsos.pekanbaru.go.id">dinsos.pekanbaru.go.id</a></p> <p>5. Kotak Pengaduan, Saran dan Masukan.</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
B.	Proses Pengelolaan Pelayanan Santunan Kematian meliputi:	
7.	Dasar Hukum	Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor: 109 tahun 2022 tentang Santunan Kematian.
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Jenjang pendidikan: Minimal SMA atau sederajat (Front Office & Verifikator Lapangan) Minimal Sarjana (Verifikasi & Validasi) 2. Pelatihan :
9.	Pengawasan Internal	1. Kegiatan Evaluasi oleh Pimpinan
10.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Buku Agenda; 2. ATK; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Meja Kursi Pelayanan; 6. Meja Kursi Pengunjung. 7. Aplikasi E- Santan
11.	Jumlah Pelaksana	1. 1 (satu) orang THL ( <i>Front Office</i> ); 2. 17 (tujuh belas) orang PNS (verifikasi dan validasi); 20 (dua puluh) orang THL (Verifikator lapangan).
12.	Jaminan Pelayanan	1. Petunjuk Teknis Khusus Pelaksanaan Program Santunan Kematian
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Tersimpannya dokumen di data base (aplikasi e-santan);
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	E-Kinerja