



PEMERINTAH KOTA PANGKAL PINANG

DINAS SOSIAL

Jl. Usman Ambon No. 25, Kejaksaan, Taman Sari, Pangkal Pinang (33125)

Telp. (0717) 421896 Faks. (0717) 421897

www.dinsos.pangkalpinangkota.go.id/ Email: dinsos@pangkalpinangkota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL

KOTA PANGKAL PINANG

NOMOR : 000.8.3.2/33/KEP/DINSOS/III/2026

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

PADA DINAS SOSIAL KOTA PANGKAL PINANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PANGKAL PINANG,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Pangkal Pinang tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kota Pangkal Pinang;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 Tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 04 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1091), Undang-Undang Darurat Nomor 5 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1091), dan Undang-Undang Darurat Nomor 6 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1091) tentang Pembentukan Daerah Tingkat II termasuk

Kota Praja dalam Lingkungan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);

2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 Tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3139 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6801);
7. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6897);
8. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2024 tentang Kota Pangkal Pinang di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6949);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintah, Pemerintah Daerah

Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 4733);

11. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5335);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
15. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2018 tentang Sistem Layanan Rujukan Terpadu untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1062);
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 680);
17. Peraturan Daerah Kota Pangkal Pinang Nomor 5 Tahun 2025 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2026 (Lembaran Daerah Kota Pangkal Pinang Tahun 2025 Nomor 62);
18. Peraturan Walikota Pangkal Pinang Nomor 50 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unsur Pelaksana Teknis Perangkat Daerah Kota Pangkal Pinang (Berita Daerah Kota Pangkal Pinang Tahun 2021 Nomor 50);
19. Peraturan Wali Kota Pangkal Pinang Nomor 43 Tahun 2025 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2026 (Berita Daerah Kota Pangkal Pinang Tahun 2025 Nomor 312).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kota Pangkal Pinang sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;

KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kota Pangkal Pinang meliputi pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan Izin Pengumpulan Uang atau Barang (PUB);
2. Pelayanan Surat Tanda Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS);
3. Pelayanan Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3) Sakinah
4. Pelayanan Publik bagi Kelompok Rentan;
5. Penanganan Pengajuan Program Beasiswa Pendidikan;
6. Pengajuan Keringanan Biaya Sekolah;
7. Pengajuan Bantuan Pembiayaan Pelayanan Kesehatan;
8. Pengajuan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK);
9. Reaktivasi Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK) APBN;
10. Penanganan Pengajuan dan Keluhan pada Program Sosial, Budaya, dan Ekonomi;
11. Surat Keterangan Terdaftar Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN);
12. Layanan Rujukan Pendampingan ke Rumah Sakit Jiwa bagi Penyandang Disabilitas Mental Orang Dengan Gangguan Jiwa;
13. Layanan Pemberian Bantuan Barang untuk Diserahkan kepada Masyarakat Berupa Penyediaan Permakanan, Sandang dan Alat Bantu;
14. Pelayanan Rumah Perlindungan Sosial (RPS) Senyum;
15. Layanan Pemberian Rekomendasi Pengangkatan (Adopsi) Anak;
16. Layanan Pemulangan dan Pemakaman Orang Terlantar;
17. Layanan Rehabilitasi Lanjut Usia Terlantar;
18. Layanan Penanganan Gelandangan, Pengemis dan Anak Jalanan;
19. Layanan Rehabilitasi Tuna Susila;
20. Pemberian Bantuan Tanggap Darurat;
21. Dapur Umum Lapangan;
22. Aktivitas Penyaluran Logistik Korban Bencana;
23. Layanan Penetapan Nama Penerima Bantuan Sosial Usaha Ekonomi Produktif (UEP);

24. Pemadanan Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN);
25. Pelayanan Pengaduan.

- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- KEEMPAT : Lampiran dalam Keputusan ini merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KELIMA : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pangkal Pinang
pada tanggal 16 Maret 2026

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PANGKAL PINANG,

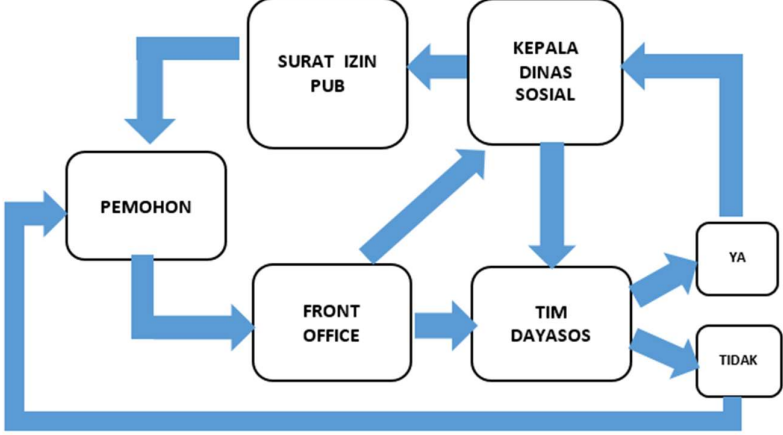


KHOTAMAN BARKA, S.STP., M.Tr.I.P.
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP. 198302102001121002

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Sosial
Kota Pangkal Pinang.
Nomor : 000.8.3.2/33/KEP/DINSOS/III/2026
Tanggal : 16 Maret 2026

STANDAR PELAYANAN
IZIN PENGUMPULAN UANG ATAU BARANG (PUB)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 09 Tahun 1961 tentang Pengumpulan Uang atau Barang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1961 Nomor 214, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2273); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3139 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967); 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 1980 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1980 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3175); 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294); 5. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pengumpulan Uang atau Barang (Berita Negara RI Tahun 2021 Nomor 1099); 6. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pengumpulan Uang Atau Barang.
2.	Persyaratan pelayanan	Berkas persyaratan pelayanan terdiri atas: 1. Surat Permohonan kepada Kepala Dinas Sosial 2. Surat tanda daftar Organisasi Kemasyarakatan dari kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum; 3. Surat keterangan domisili; 4. Nomor pokok wajib pajak; 5. Bukti setor pajak bumi dan bangunan/surat sewa tempat; 6. Nomor rekening atau wadah/tempat penampung hasil penyelenggaraan PUB; 7. Kartu tanda penduduk direktur/ketua; 8. Surat pernyataan keabsahan dokumen legalitas yang ditandatangani direktur/ketua; 9. Surat pernyataan bermaterai cukup yang menyatakan PUB tidak disalurkan untuk kegiatan radikalisme, terorisme, politik, dan kegiatan yang bertentangan dengan hukum; 10. Tanda daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial;

		11. Izin dari pejabat yang berwenang; dan 12. Surat pernyataan kesediaan menampilkan profil kelembagaan dalam laman publikasi yang paling sedikit memuat: sejarah pendirian lembaga; susunan pengurus lembaga; kegiatan yang dilaksanakan; dan alamat dan nomor telepon lembaga; 13. Proposal; dan contoh iklan/promosi yang tidak bertentangan dengan nilai-nilai kemanusiaan.
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD PEMOHON[PEMOHON] --> FRONT_OFFICE[FRONT OFFICE] FRONT_OFFICE --> TIM_DAYASOS[TIM DAYASOS] TIM_DAYASOS --> YA[YA] TIM_DAYASOS --> TIDAK[TIDAK] YA --> KEDINASOS[KEPALA DINAS SOSIAL] KEDINASOS --> SURAT_IZIN_PUB[SURAT IZIN PUB] SURAT_IZIN_PUB --> PEMOHON </pre> Sistem, mekanisme dan prosedur Rekomendasi Pengumpulan Uang atau Barang (PUB) sebagai berikut: 1. Pemohon datang ke Dinas Sosial untuk memberikan Surat permohonan kepada Penyelenggaraan Pengumpulan Uang atau Barang yaitu Kepala Dinas Sosial cq. Bidang Pemberdayaan Sosial; 2. Berkas pemohon diterima petugas <i>Front Office</i> untuk didaftarkan pada surat masuk kemudian diserahkan kepada Kepala Dinas untuk didisposisi; 3. Berkas pemohon disetujui dan didisposisikan kepada Bidang Pemberdayaan Sosial; 4. Berkas pemohon dan syarat lainnya diverifikasi, validasi dan survei oleh Tim Bidang Pemberdayaan Sosial. Jika tidak/belum memenuhi syarat dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 5. Jika sudah memenuhi persyaratan maka Tim Bidang Pemberdayaan Sosial membuat Draft Surat Izin Pengumpulan Uang atau Barang (PUB); 6. Surat Izin Pengumpulan Uang atau Barang (PUB) ditandatangani oleh Kepala Dinas; 7. Pemohon menerima Surat Izin Pengumpulan Uang atau Barang (PUB).
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) hari kerja terhitung berkas lengkap
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya

6.	Produk pelayanan	Surat Izin Pengumpulan Uang atau Barang
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	- Ruangan - ATK - Printer - Komputer - Brosur persyaratan - Peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 2. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 3. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait standar pelayanan minimum dan informasi publik; 4. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik; 5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; 6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 7. Memiliki kemampuan kerjasama tim; 8. Mampu mengoperasikan komputer; 9. Memahami penggunaan teknologi informasi.
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan secara berkelanjutan oleh Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dan Kepala Dinas Sosial.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: 1. Kotak pengaduan yang disediakan Dinas Sosial Kota Pangkalpinang 2. Email : dinsos@pangkalpinangkota.go.id 3. Telepon: 0717-9100748 4. Hotline: 0813-5873-4496 5. Website: https://dinsos.pangkalpinangkota.go.id 6. Instagram: @dinsospangkalpinang 7. Facebook: Dinas Sosial Pangkalpinang (dinsos pgk) 8. Tiktok: DinsosPKP (@dinsospkp) 9. Lapor.go.id
11.	Jumlah pelaksana	4 orang
12.	Jaminan pelayanan	Layanan diberikan sesuai dengan: 1. Maklumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Core Value ASN BerAKHLAK
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Kerahasiaan terjamin 2. Personil yang kompeten 3. Berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan 4. Sarana Prasarana dilengkapi dengan CCTV, alat pemadam kebakaran, titik kumpul, jalur evakuasi dan alat pelindung diri.

14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja petugas dilakukan secara berkala oleh atasan langsung; 2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.
-----	----------------------------	---

Pangkalpinang, 16 Maret 2026

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PANGKAL PINANG,

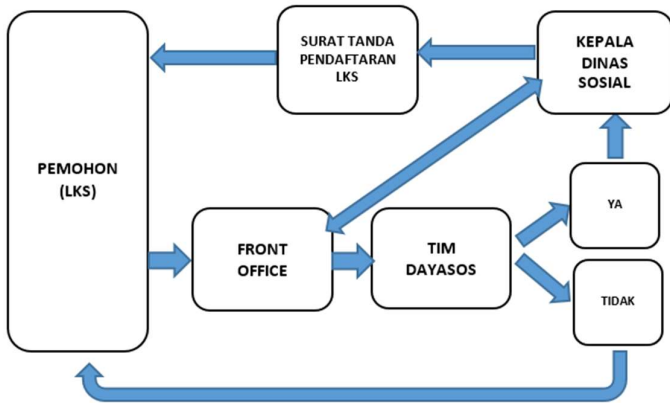


KHOTAMAN BARKA, S.STP., M.Tr.IP.
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP. 198302102001121002

Lampiran II : Keputusan Kepala Dinas Sosial
Kota Pangkal Pinang.
Nomor : 000.8.3.2/33/KEP/DINSOS/III/2026
Tanggal : 16 Maret 2026

**STANDAR PELAYANAN
SURAT TANDA PENDAFTARAN
LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL (LKS)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3139 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967); 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294); 3. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2024 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 988).
2.	Persyaratan pelayanan	LKS Berbadan Hukum: 1. Mengisi formulir Pendaftaran LKS 2. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga (AD & ART) 3. Akta pendirian (akta notaris) 4. Surat keterangan domisili dari lurah setempat 5. NPWP 6. Pengesahan pendirian badan hukum dari Kemenkumham 7. Struktur organisasi LKS 8. Alamat, nomor telepon, website dan media sosial LKS 9. KTP pengurus & nomor telepon pengurus (Ketua, Sekretaris & Bendahara) 10. Surat Keterangan Bebas Narkoba bagi pengurus (Ketua, Sekretaris & Bendahara) 11. Surat pernyataan tidak dalam sengketa pengurus 12. Surat pernyataan kesanggupan melaporkan kegiatan 13. Surat pernyataan sumber pendanaan tidak dari kegiatan melawan hukum 14. Surat pernyataan persetujuan tetangga 15. Proposal yang memuat: a. Surat permohonan izin terdaftar b. Program & kegiatan LKS

		c. Modal kerja d. Nomor rekening LKS e. Sumber daya manusia f. kelengkapan sarana & prasarana LKS Tidak Berbadan Hukum: 1. Mengisi formulir Pendaftaran LKS 2. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga (AD & ART) 3. Akta pendirian (akta notaris) 4. Surat keterangan domisili dari lurah setempat 5. NPWP 6. Surat keterangan terdaftar dari Kemendagri 7. Struktur organisasi LKS 8. Alamat, nomor telepon, website dan media sosial LKS 9. KTP pengurus & nomor telepon pengurus (Ketua, Sekretaris & Bendahara) 10. Surat Keterangan Bebas Narkoba bagi pengurus (Ketua, Sekretaris & Bendahara) 11. Surat pernyataan tidak dalam sengketa pengurus 12. Surat pernyataan kesanggupan melaporkan kegiatan 13. Surat pernyataan sumber pendanaan tidak dari kegiatan melawan hukum 14. Surat pernyataan persetujuan tetangga 15. Proposal yang memuat: a. Surat permohonan izin terdaftar b. Program & kegiatan LKS c. Modal kerja d. Nomor rekening LKS e. Sumber daya manusia f. kelengkapan sarana & prasarana
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph LR PM[PEMOHON (LKS)] --> FO[FRONT OFFICE] FO --> TD[TIM DAYASOS] TD -- YA --> KDS[KEPALA DINAS SOSIAL] TD -- TIDAK --> PM KDS --> STPK[SURAT TANDA PENDAFTARAN LKS] STPK --> PM </pre> 1. Pemohon mengajukan surat permohonan dan proposal terkait tanda pendaftaran LKS yang ditujukan kepada Kepala Dinas Sosial Kota Pangkal Pinang; 2. Surat permohonan dan proposal yang telah diajukan pemohon diagendakan dan dilampiri lembar disposisi

		oleh <i>Front Office</i> untuk disampaikan kepada Kepala Dinas Sosial Kota Pangkal Pinang; 3. Berkas pemohon diterima oleh Kepala Dinas Sosial Kota Pangkal Pinang dari <i>Front Office</i> kemudian mengisi lembar disposisi yang ditujukan kepada Kabid Pemberdayaan Sosial; 4. Berkas pemohon diterima oleh Kabid Pemberdayaan Sosial dan kemudian menyerahkan ke staf untuk ditindaklanjuti; 5. Berkas pemohon dilakukan pengecekan oleh staf, jika berkas belum lengkap maka berkas akan dikembalikan ke pemohon untuk di lengkapi; 6. LKS yang diajukan pemohon dilakukan peninjauan dan pemeriksaan oleh staf; 7. Pemohon mendapatkan informasi hasil peninjauan dan pemeriksaan LKS dari staf, kemudian staf menyerahkan draft Surat Tanda Pendaftaran LKS kepada Kepala Dinas Sosial Kota Pangkal Pinang; 8. Draft Surat Tanda Pendaftaran LKS yang telah terverifikasi ditandatangani oleh Kepala Dinas Sosial Kota Pangkal Pinang, kemudian pemohon menerima Surat Tanda Pendaftaran LKS.
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) hari kerja terhitung berkas lengkap
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Surat Tanda Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	- Ruang - ATK - Printer - Komputer - Brosur persyaratan - Lembar check persyaratan - Peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 2. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 3. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait standar pelayanan minimum dan informasi publik; 4. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik; 5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; 6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 7. Memiliki kemampuan kerjasama tim; - Mampu mengoperasikan komputer; - Memahami penggunaan teknologi informasi.
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan secara berkelanjutan oleh Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dan Kepala Dinas Sosial.

10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: 1. Kotak pengaduan yang disediakan Dinas Sosial Kota Pangkalpinang 2. Email : dinsos@pangkalpinangkota.go.id 3. Telepon: 0717-9100748 4. Hotline: 0813-5873-4496 5. Website: https://dinsos.pangkalpinangkota.go.id 6. Instagram: @dinsospangkalpinang 7. Facebook: Dinas Sosial Pangkalpinang (dinsos pgk) 8. Tiktok: DinsosPKP (@dinsospkp) 9. Lapor.go.id
11.	Jumlah pelaksana	4 orang
12.	Jaminan pelayanan	Layanan diberikan sesuai dengan: 1. Maklumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Core Value ASN BerAKHLAK
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Kerahasiaan terjamin 2. Personil yang kompeten 3. Berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan 4. Sarana Prasarana dilengkapi dengan CCTV, alat pemadam kebakaran, titik kumpul, jalur evakuasi dan alat pelindung diri
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	3. Evaluasi kinerja petugas dilakukan secara berkala oleh atasan langsung; 4. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

Pangkalpinang, 16 Maret 2026

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PANGKAL PINANG,



KHOTAMAN BARKA, S.STP., M.Tr.IP.
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP. 198302102001121002

Lampiran III : Keputusan Kepala Dinas Sosial
Kota Pangkal Pinang.
Nomor : 000.8.3.2/33/KEP/DINSOS/III/2026
Tanggal : 16 Maret 2026

STANDAR PELAYANAN
LEMBAGA KONSULTASI KESEJAHTERAAN KELUARGA (LK3) SAKINAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3139 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967); 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294); 3. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2017 tentang Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 49).
2.	Persyaratan pelayanan	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) 2. Kartu Keluarga (KK) 3. Warga Kota Pangkal Pinang yang memiliki permasalahan psikososial keluarga
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Sistem, mekanisme dan prosedur Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3) Sakinah sebagai berikut: 1. Klien datang ke LK3 Sakinah atau melapor melalui kanal pengaduan Dinas Sosial Kota Pangkalpinang. Klien yang datang langsung diterima oleh petugas LK3, jika berhalangan datang maka petugas LK3 melakukan penjangkauan 2. Identitas klien dicatat oleh petugas LK3 3. Klien menerima informasi terkait Pekerja Sosial dan

		layanan yang diberikan LK3 4. Klien bersama Pekerja Sosial membuat kontrak pelayanan dengan menandatangani Form Pernyataan Kesediaan. Jika klien tidak bersedia maka tetap diberikan informasi mengenai lembaga atau profesi yang dapat dirujuk. 5. Klien, pihak terkait dan hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan klien dilakukan asesmen oleh Pekerja Sosial 6. Klien bersama Pekerja Sosial merumuskan rencana intervensi 7. Permasalahan klien dilakukan intervensi oleh Pekerja Sosial 8. Kondisi klien dilakukan monitoring dan evaluasi oleh Pekerja Sosial setelah menerima intervensi 9. Klien dilakukan terminasi oleh Pekerja Sosial. Jika layanan di Dinas Sosial tidak tersedia untuk mengatasi permasalahan klien, maka dilakukan rujukan sesuai dengan kebutuhan klien 10. Jika diperlukan, klien dilakukan bimbingan lanjut 11. Berkas klien diarsipkan oleh Petugas LK3.
4.	Jangka waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian pelayanan bersifat tentatif sesuai dengan permasalahan klien
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Jasa Informasi, Konsultasi, Konseling, Advokasi, Penjangkauan dan Rujukan
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	- Ruangan - ATK - Printer - Komputer - Media komunikasi, informasi, dan edukasi - Dokumen dan instrumen pelayanan - Peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 2. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 3. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait standar pelayanan minimum dan informasi publik; 4. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik; 5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; 6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 7. Memiliki kemampuan kerjasama tim; 8. Mampu mengoperasikan komputer; 9. Memahami penggunaan teknologi informasi; 10. Memahami proses pertolongan Pekerjaan Sosial sebagai tahapan dalam penanganan masalah klien; 11. Memahami konsep, pendekatan, keterampilan dalam

		menangani masalah psikososial keluarga.
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan secara berkelanjutan oleh Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dan Kepala Dinas Sosial.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: 1. Kotak pengaduan yang disediakan Dinas Sosial Kota Pangkalpinang 2. Email : dinsos@pangkalpinangkota.go.id 3. Telepon: 0717-9100748 4. Hotline: 0813-5873-4496 5. Website: https://dinsos.pangkalpinangkota.go.id 6. Instagram: @dinsospangkalpinang 7. Facebook: Dinas Sosial Pangkalpinang (dinsos pgk) 8. Tiktok: DinsosPKP (@dinsospkp) 9. Lapor.go.id
11.	Jumlah pelaksana	18 orang
12.	Jaminan pelayanan	Layanan diberikan sesuai dengan: 1. Maklumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Core Value ASN BerAKHLAK
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Kerahasiaan terjaga 2. Personil yang kompeten 3. Berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan 4. Sarana Prasarana dilengkapi dengan CCTV, alat pemadam kebakaran, titik kumpul, jalur evakuasi dan alat pelindung diri
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja petugas dilakukan secara berkala oleh atasan langsung; 2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

Pangkalpinang, 16 Maret 2026

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PANGKAL PINANG,



KHOTAMAN BARKA, S.STP., M.Tr.IP.
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP. 198302102001121002

Lampiran IV : Keputusan Kepala Dinas Sosial
Kota Pangkal Pinang.
Nomor : 000.8.3.2/33/KEP/DINSOS/III/2026
Tanggal : 16 Maret 2026

**STANDAR PELAYANAN
PELAYANAN PUBLIK BAGI KELOMPOK RENTAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3139 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967); 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294); 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan.
2.	Persyaratan pelayanan	Dokumen persyaratan sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre>graph LR; A[PEMOHON (KELOMPOK RENTAN)] --> B[PETUGAS LAYANAN KHUSUS]; B --> C[PETUGAS LOKET PRIORITAS]; C --> D[BACK OFFICE]; D -- YA --> E[KEPALA BIDANG DAYASOS]; D -- TIDAK --> A; E --> F[PRODUK LAYANAN]; F --> A;</pre> 1. Pemohon datang dan disambut oleh Petugas dengan ramah; 2. Pemohon didampingi oleh Petugas Layanan Khusus dalam menerima pelayanan; 3. Pemohon menerima nomor antrean prioritas; 4. Pemohon menunggu panggilan layanan dari loket prioritas; 5. Pemohon menyerahkan dokumen persyaratan permohonan kepada petugas loket prioritas; 6. Pemohon menunggu proses permohonan diproses petugas

		<i>Back Office</i>; 7. Dokumen pemohon diverifikasi, disetujui dan ditandatangani oleh Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial (Manajer SLRT); 8. Pemohon menerima produk layanan.
4.	Jangka waktu penyelesaian	Sesuai standar pelayanan, namun dipercepat untuk kelompok rentan
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Pelayanan publik bagi kelompok rentan
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	- Ruangan - ATK - Printer - Komputer - Peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan: kursi roda, alat bantu jalan, nomor antrian prioritas (apabila diperlukan), loket prioritas, jalan landai, area parkir khusus, toilet khusus kaum rentan, area ramah anak, rambu/ petunjuk arah, ruang tunggu khusus kaum rentan, ruang laktasi dan petugas layanan khusus.
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 2. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait pelayanan publik bagi kelompok rentan; 3. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait standar pelayanan minimum, informasi publik dan penyelenggaraan pelayanan publik bagi kelompok rentan; 4. Mampu berkomunikasi dengan kelompok rentan secara ramah, sabar dan pengertian; 5. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 6. Memiliki kemampuan kerjasama tim.
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan secara berkelanjutan oleh Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dan Kepala Dinas Sosial.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: 1. Kotak pengaduan yang disediakan Dinas Sosial Kota Pangkalpinang 2. Email : dinsos@pangkalpinangkota.go.id 3. Telepon: 0717-9100748 4. Hotline: 0813-5873-4496 5. Website: https://dinsos.pangkalpinangkota.go.id 6. Instagram: @dinsospangkalpinang 7. Facebook: Dinas Sosial Pangkalpinang (dinsos pgk) 8. Tiktok: DinsosPKP (@dinsospkp) 9. Lapor.go.id
11.	Jumlah pelaksana	4 orang
12.	Jaminan pelayanan	Layanan diberikan sesuai dengan: 1. Maklumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas;

		3. Core Value ASN BerAKHLAK
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Kerahasiaan terjamin 2. Personil yang kompeten 3. Berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan 4. Sarana Prasarana dilengkapi dengan CCTV, alat pemadam kebakaran, titik kumpul, jalur evakuasi dan alat pelindung diri, kursi roda, alat bantu jalan, nomor antrian prioritas (apabila diperlukan), loket prioritas, jalan landai, area parkir khusus, toilet khusus kaum rentan, area ramah anak, rambu/ petunjuk arah, ruang tunggu khusus kaum rentan, ruang laktasi dan petugas layanan khusus.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja petugas dilakukan secara berkala oleh atasan langsung; 2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

Pangkalpinang, 16 Maret 2026

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PANGKAL PINANG,

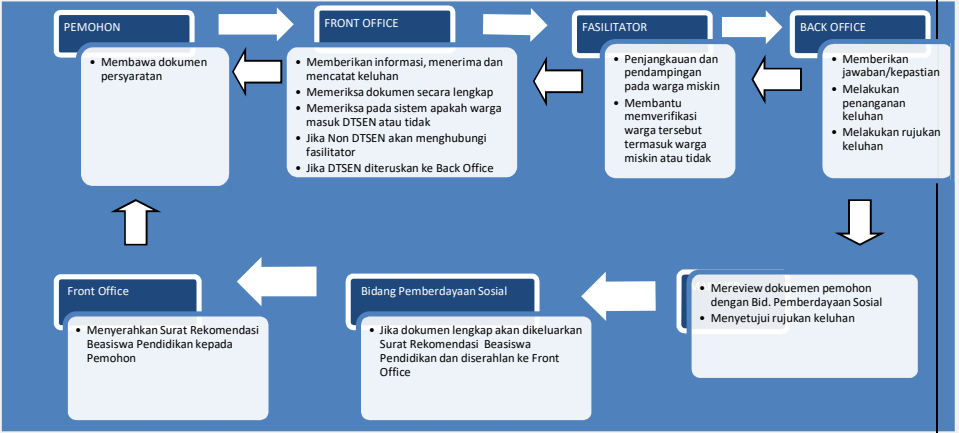


KHOTAMAN BARKA, S.STP., M.Tr.IP.
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP. 198302102001121002

Lampiran V : Keputusan Kepala Dinas Sosial
Kota Pangkal Pinang.
Nomor : 000.8.3.2/33/KEP/DINSOS/III/2026
Tanggal : 16 Maret 2026

STANDAR PELAYANAN
PENANGANAN PENGAJUAN PROGRAM BEASISWA PENDIDIKAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin; 4. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Upaya Penanganan Fakir Miskin melalui Pendekatan Wilayah; 8. Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan; 9. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 30 Tahun 2010 tentang pemberian bantuan biaya pendidikan kepada peserta didik yang orangtua atau walinya tidak mampu membiayai pendidikan; 10. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2020 tentang Program Indonesia Pintar.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Fotocopy SKTM dari Kelurahan Mengetahui Kecamatan Tujuan : Pengajuan Beasiswa Pendidikan 2. Fotocopy Kartu Keluarga 3. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk Orangtua Siswa 4. Surat Keterangan dari Sekolah

3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD P[PEMOHON] --> FO1[FRONT OFFICE] FO1 --> F[FASILITATOR] F --> BO[BACK OFFICE] BO --> BPS[Bidang Pemberdayaan Sosial] BPS --> FO2[Front Office] FO2 --> P </pre> PEMOHON - Membawa dokumen persyaratan FRONT OFFICE - Memberikan informasi, menerima dan mencatat keluhan - Memeriksa dokumen secara lengkap - Memeriksa pada sistem apakah warga masuk DTSEN atau tidak - Jika Non DTSEN akan menghubungi fasilitator - Jika DTSEN diteruskan ke Back Office FASILITATOR - Penjangkauan dan pendampingan pada warga miskin - Membantu memverifikasi warga tersebut termasuk warga miskin atau tidak BACK OFFICE - Memberikan jawaban/kepastian - Melakukan penanganan keluhan - Melakukan rujukan keluhan Front Office - Menyerahkan Surat Rekomendasi Beasiswa Pendidikan kepada Pemohon Bidang Pemberdayaan Sosial - Jika dokumen lengkap akan dikeluarkan Surat Rekomendasi Beasiswa Pendidikan dan diserahkan ke Front Office - Mereview dokumen pemohon dengan Bid. Pemberdayaan Sosial - Menyetujui rujukan keluhan
4.	Jangka waktu penyelesaian	30 s.d 45 menit (terhitung berkas lengkap)
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Surat Rekomendasi Beasiswa Pendidikan

7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	- Ruang Layanan - Ruang Laktasi - Ruang Kamar Mandi khusus Pelayanan - ATK - Printer - Komputer - Laptop - Jaringan Internet - Pesawat Telepon - Ponsel
8.	Kompetensi Pelaksana	- Petugas pelayanan yang memiliki pemahaman peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan; - Petugas pelayanan yang memiliki pemahaman program dan jenis pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat; - Petugas pelayanan memiliki keterampilan merespon kebutuhan dan masalah masyarakat; - Petugas pelayanan memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka dan bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang memerlukan; - Petugas pelayanan memiliki kemampuan dalam mengoperasikan komputer.
9.	Pengawasan Internal	- Supervisi yang dilaksanakan oleh manajer dan Kepala Dinas Sosial - Pengawasan internal dilaksanakan secara berkelanjutan.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: ✓ Kotak pengaduan yang disediakan Dinas Sosial Kota Pangkalpinang ✓ Email : dinsos@pangkalpinangkota.go.id ✓ Telepon: 0717-9100748 ✓ Hotline: 0813-5873-4496 ✓ Website: https://sosialpangkalpinang.com ✓ Instagram: @dinsospangkalpinang ✓ Facebook: Dinas Sosial Pangkalpinang (dinsos pgk) ✓ Lapor go.id
11.	Jumlah pelaksana	9 orang
12.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan masalah dan kebutuhan masyarakat.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	CCTV, Alat Pemadam Kebakaran, Titik Kumpul, Jalur Evakuasi, alat pelindung diri

14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja petugas pelayanan SLRT dilakukan secara berkala yaitu 6 bulan sekali. Petugas pelayanan SLRT terbaik yang dinilai melalui evaluasi kinerja mendapatkan sertifikat. Sanksi bagi petugas yang tidak sesuai standar yaitu teguran lisan dan tertulis dari atasan langsung.
-----	----------------------------	--

Pangkalpinang, 16 Maret 2026

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PANGKAL PINANG,



KHOTAMAN BARKA, S.STP., M.Tr.IP.
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP. 198302102001121002

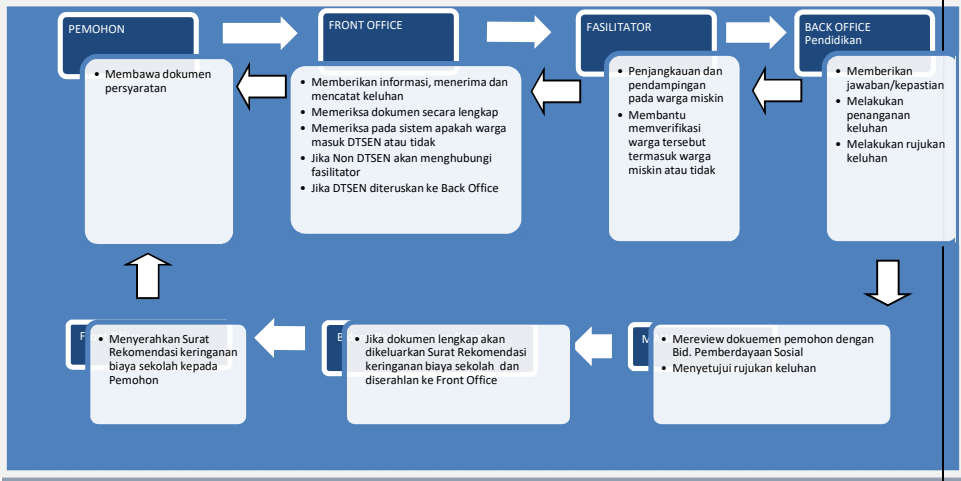
Lampiran VI : Keputusan Kepala Dinas Sosial
Kota Pangkal Pinang.

Nomor : 000.8.3.2/33/KEP/DINSOS/III/2026

Tanggal : 16 Maret 2026

**STANDAR PELAYANAN
PENGAJUAN KERINGINAN BIAYA SEKOLAH**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin; 4. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Upaya Penanganan Fakir Miskin melalui Pendekatan Wilayah; 8. Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan; 9. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 30 Tahun 2010 tentang pemberian bantuan biaya pendidikan kepada peserta didik yang orangtua atau walinya tidak mampu membiayai pendidikan; 10. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2020 tentang Program Indonesia Pintar.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Fotocopy SKTM dari Kelurahan Mengetahui Kecamatan, Tujuan: Pengajuan keringanan biaya sekolah 2. Fotocopy Kartu Keluarga 3. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk Orangtua Siswa 4. Surat Keterangan rincian biaya sementara /penunggakan dari Sekolah

3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph LR A[PEMOHON] --> B[FRONT OFFICE] B --> C[FASILITATOR] C --> D[BACK OFFICE Pendidikan] D --> E[Bid. Pemberdayaan Sosial] E --> F[PEMOHON] </pre> PEMOHON - Membawa dokumen persyaratan FRONT OFFICE - Memberikan informasi, menerima dan mencatat keluhan - Memeriksa dokumen secara lengkap - Memeriksa pada sistem apakah warga masuk DTSEN atau tidak - Jika Non DTSEN akan menghubungi fasilitator - Jika DTSEN diteruskan ke Back Office FASILITATOR - Penjangkauan dan pendampingan pada warga miskin - Membantu memverifikasi warga tersebut termasuk warga miskin atau tidak BACK OFFICE Pendidikan - Memberikan jawaban/kepastian - Melakukan penanganan keluhan - Melakukan rujukan keluhan Bid. Pemberdayaan Sosial - Mereview dokumen pemohon dengan Bid. Pemberdayaan Sosial - Menyetujui rujukan keluhan PEMOHON (akhir) - Menyerahkan Surat Rekomendasi keringanan biaya sekolah kepada Pemohon
4.	Jangka waktu penyelesaian	30 s.d 45 menit (terhitung berkas lengkap)
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Surat Rekomendasi Keringanan Biaya Sekolah

7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	- Ruangan Layanan - Ruang Laktasi - Ruang Kamar Mandi khusus Pelayanan - ATK - Printer - Komputer - Laptop - Jaringan Internet - Pesawat Telepon - Ponsel
8.	Kompetensi Pelaksana	- Petugas pelayanan yang memiliki pemahaman peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan; - Petugas pelayanan yang memiliki pemahaman program dan jenis pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat; - Petugas pelayanan memiliki keterampilan merespon kebutuhan dan masalah masyarakat; - Petugas pelayanan memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka dan bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang memerlukan; - Petugas pelayanan memiliki kemampuan dalam mengoperasikan komputer.
9.	Pengawasan Internal	- Supervisi yang dilaksanakan oleh manajer dan Kepala Dinas Sosial - Pengawasan internal dilaksanakan secara berkelanjutan.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: ✓ Kotak pengaduan yang disediakan Dinas Sosial Kota Pangkalpinang ✓ Email : dinsos@pangkalpinangkota.go.id ✓ Telepon: 0717-9100748 ✓ Hotline: 0813-5873-4496 ✓ Website: https://sosialpangkalpinang.com ✓ Instagram: @dinsospangkalpinang ✓ Facebook: Dinas Sosial Pangkalpinang (dinsos pgk) ✓ Lapor go.id
11.	Jumlah pelaksana	9 orang
12.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan masalah dan kebutuhan masyarakat.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	CCTV, Alat Pemadam Kebakaran, Titik Kumpul, Jalur Evakuasi, alat pelindung diri

14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja petugas pelayanan SLRT dilakukan secara berkala yaitu 6 bulan sekali. Petugas pelayanan SLRT terbaik yang dinilai melalui evaluasi kinerja mendapatkan sertifikat. Sanksi bagi petugas yang tidak sesuai standar yaitu teguran lisan dan tertulis dari atasan langsung.
-----	----------------------------	--

Pangkalpinang, 16 Maret 2026

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PANGKAL PINANG,

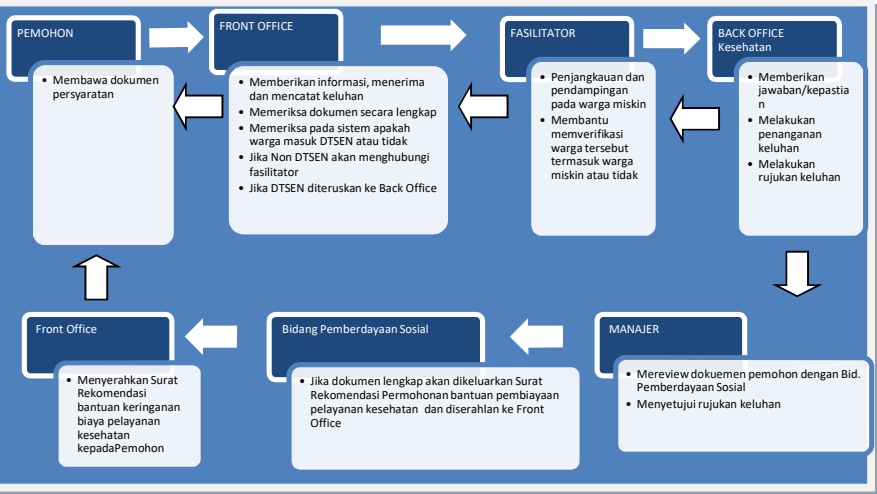


KHOTAMAN BARKA, S.STP., M.Tr.IP.
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP. 198302102001121002

Lampiran VII : Keputusan Kepala Dinas Sosial
Kota Pangkal Pinang.
Nomor : 000.8.3.2/33/KEP/DINSOS/III/2026
Tanggal : 16 Maret 2026

STANDAR PELAYANAN
PENGAJUAN BANTUAN PEMBIAYAAN PELAYANAN KESEHATAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakit Miskin; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Upaya Penanganan Fakir Miskin melalui Pendekatan Wilayah; 6. Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan penanggulangan Kemiskinan; 7. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan; 8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2020 tentang Program Indonesia Pintar. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk 2. Fotocopy Kartu Keluarga 3. Fotocopy SKTM dari Kelurahan Mengetahui Kecamatan 4. Rincian Biaya dari Rumah Sakit 5. Surat Keterangan dari Dokter 6. Foto Klien yang sedang sakit

3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD PEMOHON[PEMOHON] --> FRONT_OFFICE[FRONT OFFICE] FRONT_OFFICE --> FASILITATOR[FASILITATOR] FASILITATOR --> BACK_OFFICE[BACK OFFICE Kesehatan] BACK_OFFICE --> MANAJER[MANAJER] MANAJER --> BIDANG_PEMERDAYAAN_SOSIAL[Bidang Pemberdayaan Sosial] BIDANG_PEMERDAYAAN_SOSIAL --> FRONT_OFFICE FRONT_OFFICE --> PEMOHON </pre> PEMOHON - Membawa dokumen persyaratan FRONT OFFICE - Memberikan informasi, menerima dan mencatat keluhan - Memeriksa dokumen secara lengkap - Memeriksa pada sistem apakah warga masuk DTSEN atau tidak - Jika Non DTSEN akan menghubungi fasilitator - Jika DTSEN diteruskan ke Back Office FASILITATOR - Penjangkauan dan pendampingan pada warga miskin - Membantu memverifikasi warga tersebut termasuk warga miskin atau tidak BACK OFFICE Kesehatan - Memberikan jawaban/kepastian - Melakukan penanganan keluhan - Melakukan rujukan keluhan MANAJER - Mereview dokumen pemohon dengan Bid. Pemberdayaan Sosial - Menyetujui rujukan keluhan Bidang Pemberdayaan Sosial - Jika dokumen lengkap akan dikeluarkan Surat Rekomendasi Permohonan bantuan pembiayaan pelayanan kesehatan dan diserahkan ke Front Office Front Office - Menyerahkan Surat Rekomendasi bantuan keringanan biaya pelayanan kesehatan kepada Pemohon - Pemohon datang mengajukan permohonan bantuan keringanan biaya pelayanan kesehatan dengan membawa dokumen identitas dan dokumen persyaratan; - Bagian <i>Front Office</i> memberikan informasi, menerima dan memeriksa kelengkapan dokumen yang diajukan oleh pemohon yang terdaftar dalam DTSEN dan diteruskan ke <i>Back Office Kesehatan</i>, jika tidak terdaftar maka akan diverifikasi fasilitator; - Jika pemohon tidak terdaftar di DTSEN dan tidak masuk kriteria keluarga miskin maka dokumen pemohon akan dikembalikan ke pemohon atau jika pemohon masuk kriteria keluarga miskin maka akan diteruskan ke <i>Back Office Kesehatan</i>; <i>Back Office Kesehatan</i> akan memproses dokumen pemohon dan menyerahkan ke manajer SLRT; - Manajer akan mereview dokumen pemohon dengan Bidang Pemberdayaan Sosial yang diserahkan oleh <i>Back Office kesehatan</i> dan menyetujui rujukan keluhan untuk di keluarkan Surat Rekomendasi Permohonan bantuan pembiayaan pelayanan kesehatan; - Bidang Pemberdayaan Sosial mengeluarkan Surat Rekomendasi diserahkan ke <i>Front Office</i> untuk diserahkan kepada pemohon.
4.	Jangka waktu penyelesaian	30 s.d 45 menit (terhitung berkas lengkap)
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Surat Rekomendasi Permohonan Bantuan Pembiayaan Pelayanan Kesehatan

7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	- Ruangan Layanan - ATK - Printer - Komputer - Laptop - Jaringan Internet - Pesawat Telepon - Ponsel
8.	Kompetensi Pelaksana	- Petugas pelayanan yang memiliki pemahaman peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan; - Petugas pelayanan yang memiliki pemahaman program dan jenis pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat; - Petugas pelayanan memiliki keterampilan merespon kebutuhan dan masalah masyarakat; - Petugas pelayanan memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka dan bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang memerlukan; - Petugas pelayanan memiliki kemampuan dalam mengoperasikan komputer.
9.	Pengawasan Internal	- Supervisi yang dilaksanakan oleh manajer dan Kepala Dinas Sosial - Pengawasan internal dilaksanakan secara berkelanjutan.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: ✓ Kotak pengaduan yang disediakan Dinas Sosial Kota Pangkalpinang ✓ Email : dinsos@pangkalpinangkota.go.id ✓ Telepon: 0717-9100748 ✓ Hotline: 0813-5873-4496 ✓ Website: https://sosialpangkalpinang.com ✓ Instagram: @dinsospangkalpinang ✓ Facebook: Dinas Sosial Pangkalpinang (dinsos pgk) ✓ Lapor go.id
11.	Jumlah pelaksana	9 orang
12.	Jaminan pelayanan	Pengelola Program dapat mengakses data keluhan yang di kelola oleh SLRT dan Pelayanan diberikan sesuai dengan masalah dan kebutuhan masyarakat.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengetahuan dan kesopanan Petugas dan kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan CCTV, Alat Pemadam Kebakaran, Titik Kumpul, Jalur Evakuasi, alat pelindung diri.

14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja petugas pelayanan SLRT dilakukan secara berkala yaitu 6 bulan sekali. Petugas pelayanan SLRT terbaik yang dinilai melalui evaluasi kinerja mendapatkan sertifikat. Sanksi bagi petugas yang tidak sesuai standar yaitu teguran lisan dan tertulis dari atasan langsung.
-----	----------------------------	--

Pangkalpinang, 16 Maret 2026

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PANGKAL PINANG,

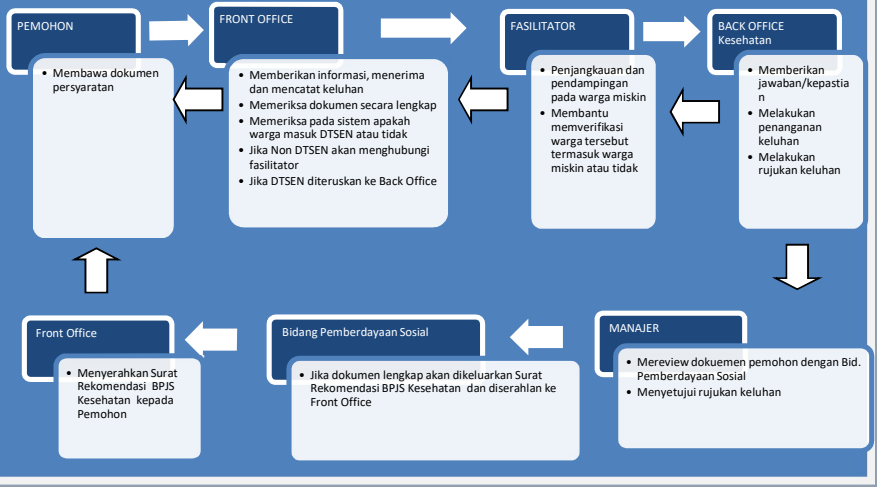


KHOTAMAN BARKA, S.STP., M.Tr.IP.
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP. 198302102001121002

Lampiran VIII : Keputusan Kepala Dinas Sosial
Kota Pangkal Pinang.
Nomor : 000.8.3.2/33/KEP/DINSOS/III/2026
Tanggal : 16 Maret 2026

STANDAR PELAYANAN
PENGAJUAN PENERIMA BANTUAN IURAN JAMINAN KESEHATAN (PBI JK)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakit Miskin; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Upaya Penanganan Fakir Miskin melalui Pendekatan Wilayah; 6. Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan penanggulangan Kemiskinan; 7. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan; 8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2020 tentang Program Indonesia Pintar.Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk 2. Fotocopy Kartu Keluarga 3. Fotocopy SKTM dari Kelurahan Mengetahui Kecamatan

3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD P[PEMOHON] --> FO[FRONT OFFICE] FO --> F[FASILITATOR] F --> BO[BACK OFFICE Kesehatan] BO --> M[MANAJER] M --> BPS[Bidang Pemberdayaan Sosial] BPS --> FO2[Front Office] FO2 --> P </pre> PEMOHON - Membawa dokumen persyaratan FRONT OFFICE - Memberikan informasi, menerima dan mencatat keluhan - Memeriksa dokumen secara lengkap - Memeriksa pada sistem apakah warga masuk DTSEN atau tidak - Jika Non DTSEN akan menghubungi fasilitator - Jika DTSEN diteruskan ke Back Office FASILITATOR - Penjangkauan dan pendampingan pada warga miskin - Membantu memverifikasi warga tersebut termasuk warga miskin atau tidak BACK OFFICE Kesehatan - Memberikan jawaban/kepastian - Melakukan penanganan keluhan - Melakukan rujukan keluhan MANAJER - Mereview dokumen pemohon dengan Bid. Pemberdayaan Sosial - Menyetujui rujukan keluhan Bidang Pemberdayaan Sosial - Jika dokumen lengkap akan dikeluarkan Surat Rekomendasi BPJS Kesehatan dan diserahkan ke Front Office Front Office - Menyerahkan Surat Rekomendasi BPJS Kesehatan kepada Pemohon - Pemohon datang mengajukan permohonan PBI-JK dengan membawa dokumen identitas dan dokumen persyaratan; - Bagian <i>Front Office</i> memberikan informasi, menerima dan memeriksa kelengkapan dokumen yang diajukan oleh pemohon yang terdaftar dalam DTSEN dan diteruskan ke <i>Back Office</i> Kesehatan, jika tidak terdaftar maka akan diverifikasi fasilitator; - Jika pemohon tidak terdaftar di DTSEN dan tidak masuk kriteria keluarga miskin maka dokumen pemohon akan dikembalikan ke pemohon atau jika pemohon masuk kriteria keluarga miskin maka akan diteruskan ke <i>Back Office</i> Kesehatan; <i>Back Office</i> Kesehatan akan memproses dokumen pemohon dan menyerahkan ke manajer SLRT; - Manajer akan mereview dokumen pemohon dengan Bidang Pemberdayaan Sosial yang diserahkan oleh <i>Back Office</i> kesehatan dan menyetujui rujukan keluhan untuk di keluarkan Surat Rekomendasi BPJS Kesehatan; - Bidang Pemberdayaan Sosial mengeluarkan Surat Rekomendasi diserahkan ke <i>Front Office</i> untuk diserahkan kepada pemohon.
4.	Jangka waktu penyelesaian	30 s.d 45 menit (terhitung berkas lengkap)
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Surat Rekomendasi BPJS Kesehatan

7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	- Ruangan Layanan - ATK - Printer - Komputer - Laptop - Jaringan Internet - Pesawat Telepon
8.	Kompetensi Pelaksana	- Petugas pelayanan yang memiliki pemahaman peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan; - Petugas pelayanan yang memiliki pemahaman program dan jenis pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat; - Petugas pelayanan memiliki keterampilan merespon kebutuhan dan masalah masyarakat; - Petugas pelayanan memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka dan bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang memerlukan; - Petugas pelayanan memiliki kemampuan dalam mengoperasikan komputer.
9.	Pengawasan Internal	- Supervisi yang dilaksanakan oleh manajer dan Kepala Dinas Sosial - Pengawasan internal dilaksanakan secara berkelanjutan.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: ✓ Kotak pengaduan yang disediakan Dinas Sosial Kota Pangkalpinang ✓ Email : dinsos@pangkalpinangkota.go.id ✓ Telepon: 0717-9100748 ✓ Hotline: 0813-5873-4496 ✓ Website: https://sosialpangkalpinang.com ✓ Instagram: @dinsospangkalpinang ✓ Facebook: Dinas Sosial Pangkalpinang (dinsos pgk) ✓ Lapor go.id
11.	Jumlah pelaksana	9 orang
12.	Jaminan pelayanan	Pengelola Program dapat mengakses data keluhan yang di kelola oleh SLRT dan Pelayanan diberikan sesuai dengan masalah dan kebutuhan masyarakat.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengetahuan dan kesopanan Petugas dan kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan CCTV, Alat Pemadam Kebakaran, Titik Kumpul, Jalur Evakuasi, alat pelindung diri.

14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja petugas pelayanan SLRT dilakukan secara berkala yaitu 6 bulan sekali. Petugas pelayanan SLRT terbaik yang dinilai melalui evaluasi kinerja mendapatkan sertifikat. Sanksi bagi petugas yang tidak sesuai standar yaitu teguran lisan dan tertulis dari atasan langsung.
-----	----------------------------	--

Pangkalpinang, 16 Maret 2026

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PANGKAL PINANG,

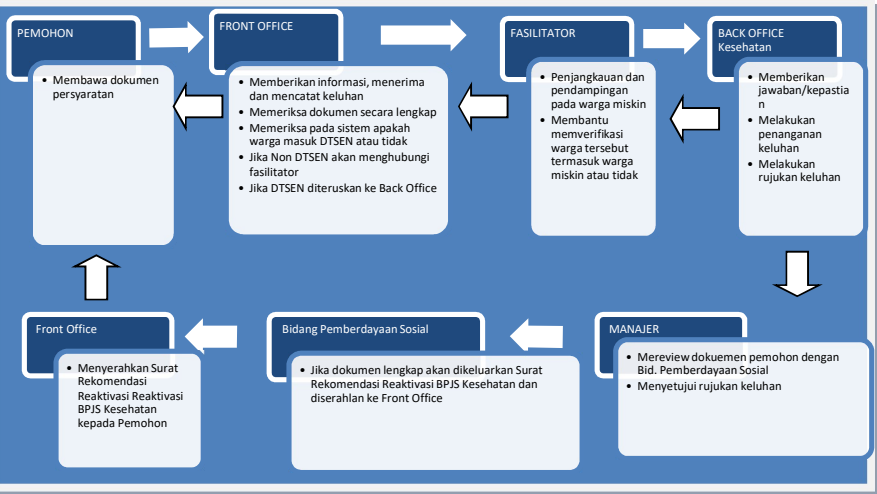


KHOTAMAN BARKA, S.STP., M.Tr.IP.
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP. 198302102001121002

Lampiran IX : Keputusan Kepala Dinas Sosial
Kota Pangkal Pinang.
Nomor : 000.8.3.2/33/KEP/DINSOS/III/2026
Tanggal : 16 Maret 2026

STANDAR PELAYANAN
REAKTIVASI PENERIMA BANTUAN IURAN JAMINAN KESEHATAN (PBI JK) APBN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Upaya Penanganan Fakir Miskin melalui Pendekatan Wilayah; 6. Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan penanggulangan Kemiskinan; 7. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan; 8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2020 tentang Program Indonesia Pintar. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk 2. Fotocopy Kartu Keluarga 3. Fotocopy SKTM dari Kelurahan Mengetahui Kecamatan

3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD PEMOHON[PEMOHON] --> FRONT_OFFICE[FRONT OFFICE] FRONT_OFFICE --> FASILITATOR[FASILITATOR] FASILITATOR --> BACK_OFFICE_KES[BACK OFFICE Kesehatan] BACK_OFFICE_KES --> MANAJER[MANAJER] MANAJER --> BIDANG_PEMER[Bidang Pemberdayaan Sosial] BIDANG_PEMER --> FRONT_OFFICE FRONT_OFFICE --> PEMOHON </pre> 1. Pemohon datang mengajukan permohonan Reaktivasi PBI-JK dengan membawa dokumen identitas dan dokumen persyaratan; 2. Bagian <i>Front Office</i> memberikan informasi, menerima dan memeriksa kelengkapan dokumen yang diajukan oleh pemohon yang terdaftar dalam DTSEN dan diteruskan ke <i>Back Office</i> Kesehatan, jika tidak terdaftar maka akan diverifikasi fasilitator; 3. Jika pemohon tidak terdaftar di DTSEN dan tidak masuk kriteria keluarga miskin maka dokumen pemohon akan dikembalikan ke pemohon atau jika pemohon masuk kriteria keluarga miskin maka akan diteruskan ke <i>Back Office</i> Kesehatan; 4. <i>Back Office</i> Kesehatan akan memproses dokumen pemohon dan menyerahkan ke manajer SLRT; 5. Manajer akan mereview dokumen pemohon dengan Bidang Pemberdayaan Sosial yang diserahkan oleh <i>Back Office</i> kesehatan dan menyetujui rujukan keluhan untuk di keluarkan Surat Rekomendasi Reaktivasi BPJS Kesehatan; 6. Bidang Pemberdayaan Sosial mengeluarkan Surat Rekomendasi diserahkan ke <i>Front Office</i> untuk diserahkan kepada pemohon.
4.	Jangka waktu penyelesaian	30 s.d 45 menit (terhitung berkas lengkap)
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Surat Rekomendasi Reaktivasi BPJS Kesehatan

7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	- Ruangan Layanan - ATK - Printer - Komputer - Laptop - Jaringan Internet - Pesawat Telepon - Ponsel
8.	Kompetensi Pelaksana	- Petugas pelayanan yang memiliki pemahaman peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan; - Petugas pelayanan yang memiliki pemahaman program dan jenis pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat; - Petugas pelayanan memiliki keterampilan merespon kebutuhan dan masalah masyarakat; - Petugas pelayanan memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka dan bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang memerlukan; - Petugas pelayanan memiliki kemampuan dalam mengoperasikan komputer.
9.	Pengawasan Internal	- Supervisi yang dilaksanakan oleh manajer dan Kepala Dinas Sosial - Pengawasan internal dilaksanakan secara berkelanjutan.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: ✓ Kotak pengaduan yang disediakan Dinas Sosial Kota Pangkalpinang ✓ Email : dinsos@pangkalpinangkota.go.id ✓ Telepon: 0717-9100748 ✓ Hotline: 0813-5873-4496 ✓ Website: https://sosialpangkalpinang.com ✓ Instagram: @dinsospangkalpinang ✓ Facebook: Dinas Sosial Pangkalpinang (dinsos pgk) ✓ Lapor go.id
11.	Jumlah pelaksana	9 orang
12.	Jaminan pelayanan	Pengelola Program dapat mengakses data keluhan yang di kelola oleh SLRT Pelayanan diberikan sesuai dengan masalah dan kebutuhan masyarakat.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengetahuan dan kesopanan Petugas dan kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan, CCTV, Alat Pemadam Kebakaran, Titik Kumpul, Jalur Evakuasi, alat pelindung diri

14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja petugas pelayanan SLRT dilakukan secara berkala yaitu 6 bulan sekali. Petugas pelayanan SLRT terbaik yang dinilai melalui evaluasi kinerja mendapatkan sertifikat. Sanksi bagi petugas yang tidak sesuai standar yaitu teguran lisan dan tertulis dari atasan langsung.
-----	----------------------------	--

Pangkalpinang, 16 Maret 2026

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PANGKAL PINANG,



KHOTAMAN BARKA, S.STP., M.Tr.IP.
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP. 198302102001121002

Lampiran X : Keputusan Kepala Dinas Sosial
Kota Pangkal Pinang.
Nomor : 000.8.3.2/33/KEP/DINSOS/III/2026
Tanggal : 16 Maret 2026

STANDAR PELAYANAN
PENANGANAN PENGAJUAN DAN KELUHAN PADA PROGRAM SOSIAL, BUDAYA, DAN
EKONOMI MELALUI SISTEM LAYANAN RUJUKAN TERPADU

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Upaya Penanganan Fakir Miskin melalui Pendekatan Wilayah; 6. Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan penanggulangan Kemiskinan; 7. Peraturan Menteri Sosial Nomor 08 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial dan Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial; 8. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial; 9. Peraturan Menteri Sosial Nomor 27 Tahun 2015 tentang Rencana Strategis (Renstra) Kementerian Sosial tahun 2015-2019; 10. Keputusan Menteri Sosial Nomor 50 Tahun 2013 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu dan Gerakan Masyarakat Peduli Kabupaten/Kota.
2.	Persyaratan pelayanan	➤ Persyaratan Kartu Bantuan Sosial yang Hilang: 1. Surat Keterangan Kurang Mampu 2. Fotokopi Kartu Keluarga (2 Lembar) 3. Fotokopi KTP (2 Lembar) 4. Surat Kehilangan dari Kepolisian ➤ Pengajuan Bantuan Sosial: 1. Surat Keterangan Kurang Mampu 2. Surat Permohonan Pengajuan Bantuan Sosial 3. Fotokopi Kartu Keluarga

		4. Fotokopi KTP 5. Foto rumah tampak depan, dalam dan kamar mandi 6. Rincian modal usaha/ penambahan modal usaha 7. Rincian hutang atau surat perjanjian hutang pinjaman 8. Surat keterangan terlantar dari kepolisian atau rincian akomodasi (untuk bantuan pemulangan
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD PEMOHON[PEMOHON] --> FO[FRONT OFFICE] FO --> FAS[FAISLITATOR] FAS --> BO[BACK OFFICE SosBud Ekonomi] BO --> MANAJER[MANAJER] MANAJER --> BPS[Bidang Pemberdayaan Sosial] BPS --> FO2[Front Office] FO2 --> PEMOHON </pre> 1. Pemohon datang mengajukan permohonan Bantuan Sosial dengan membawa dokumen identitas dan dokumen persyaratan; 2. Bagian <i>Front Office</i> memberikan informasi, menerima dan memeriksa kelengkapan dokumen yang diajukan oleh pemohon yang terdaftar dalam DTSEN dan diteruskan ke <i>Back Office</i> Sosial, Budaya, dan Ekonomi. Jika tidak terdaftar maka akan diverifikasi fasilitator; 3. Jika pemohon tidak terdaftar di DTSEN dan tidak masuk kriteria keluarga miskin maka dokumen pemohon akan dikembalikan ke pemohon atau jika pemohon masuk kriteria keluarga miskin maka akan diteruskan ke <i>Back Office</i> Kesehatan; 4. <i>Back Office</i> Sosial, Budaya, dan Ekonomi akan memproses dokumen pemohon dan menyerahkan ke manajer SLRT; 5. Manajer akan mereview dokumen pemohon dengan Bidang Pemberdayaan Sosial yang diserahkan oleh <i>Back Office</i> Sosial, Budaya, dan Ekonomi dan menyetujui rujukan keluhan untuk di keluarkan Surat Rekomendasi Bantuan Sosial; 6. Bidang Pemberdayaan Sosial mengeluarkan Surat Rekomendasi diserahkan ke <i>Front Office</i> untuk diserahkan kepada pemohon.

4.	Jangka waktu penyelesaian	30 s.d 45 menit (terhitung berkas lengkap)
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Surat Rekomendasi Bantuan Sosial
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	- Ruangan Layanan - Ruangan Laktasi - Ruang Kamar mandi khusus pelayanan - ATK - Printer - Komputer - Laptop - Jaringan Internet - Pesawat Telepon - Ponsel
8.	Kompetensi Pelaksana	- Petugas pelayanan yang memiliki pemahaman peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan; - Petugas pelayanan yang memiliki pemahaman program dan jenis pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat; - Petugas pelayanan memiliki keterampilan merespon kebutuhan dan masalah masyarakat; - Petugas pelayanan memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka dan bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang memerlukan; - Petugas pelayanan memiliki kemampuan dalam mengoperasikan komputer.
9.	Pengawasan Internal	- Supervisi yang dilaksanakan oleh manajer dan Kepala Dinas Sosial - Pengawasan internal dilaksanakan secara berkelanjutan.
10.	Penanganan pengaduan,saran dan masukan	- Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: ✓ Kotak pengaduan yang disediakan Dinas Sosial Kota Pangkalpinang ✓ Email : dinsos@pangkalpinangkota.go.id ✓ Telepon: 0717-9100748 ✓ Hotline: 0813-5873-4496 ✓ Website: https://sosialpangkalpinang.com ✓ Instagram: @dinsospangkalpinang ✓ Facebook: Dinas Sosial Pangkalpinang (dinsos pgk) ✓ Lapor go.id

11.	Jumlah pelaksana	9 orang
12.	Jaminan pelayanan	Pengelola Program dapat mengakses data keluhan yang di kelola oleh SLRT Pelayanan diberikan sesuai dengan masalah dan kebutuhan masyarakat.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengetahuan dan kesopanan Petugas dan kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan CCTV, Alat Pemadam Kebakaran, Titik Kumpul, Jalur Evakuasi, alat pelindung diri.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja petugas pelayanan SLRT dilakukan secara berkala yaitu 6 bulan sekali. Petugas pelayanan SLRT terbaik yang dinilai melalui evaluasi kinerja mendapatkan sertifikat. Sanksi bagi petugas yang tidak sesuai standar yaitu teguran lisan dan tertulis dari atasan langsung.

Pangkalpinang, 16 Maret 2026

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PANGKAL PINANG,

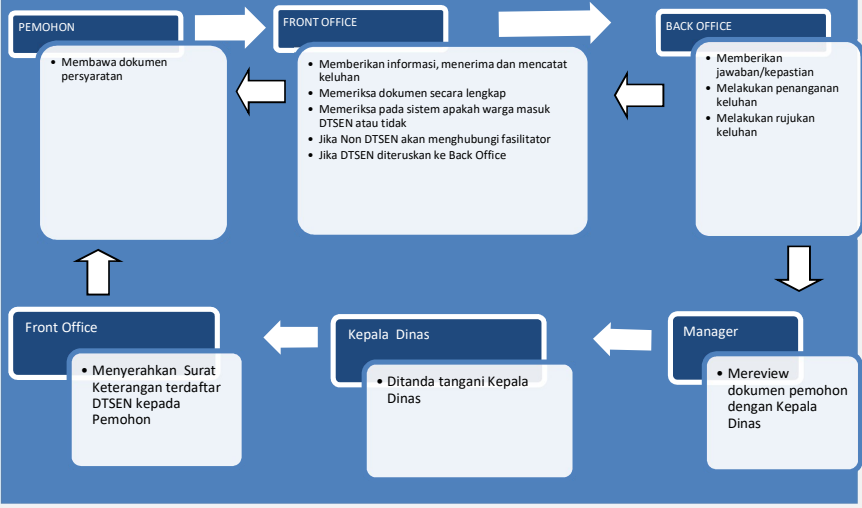


KHOTAMAN BARKA, S.STP., M.Tr.IP.
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP. 198302102001121002

Lampiran XI : Keputusan Kepala Dinas Sosial
Kota Pangkal Pinang.
Nomor : 000.8.3.2/33/KEP/DINSOS/III/2026
Tanggal : 16 Maret 2026

STANDAR PELAYANAN
SURAT KETERANGAN TERDAFTAR DATA TUNGGAL SOSIAL EKONOMI NASIONAL
(DTSN)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Upaya Penanganan Fakir Miskin melalui Pendekatan Wilayah; 6. Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan penanggulangan Kemiskinan; 7. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial dan Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial; 8. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial; 9. Keputusan Menteri Sosial Nomor 50 Tahun 2013 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu dan Gerakan Masyarakat Peduli Kabupaten/Kota.
2.	Persyaratan pelayanan	1. Fotocopy Surat keterangan dari kelurahan atas nama yang bersangkutan , Perihal : Print Siks-NG 2. Fotocopy Kartu Keluarga 3. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk Kepala Rumah Tangga

3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD PEMOHON[PEMOHON • Membawa dokumen persyaratan] --> FRONT_OFFICE[FRONT OFFICE • Memberikan informasi, menerima dan mencatat keluhan • Memeriksa dokumen secara lengkap • Memeriksa pada sistem apakah warga masuk DTSEN atau tidak • Jika Non DTSEN akan menghubungi fasilitator • Jika DTSEN diteruskan ke Back Office] FRONT_OFFICE --> BACK_OFFICE[BACK OFFICE • Memberikan jawaban/kepastian • Melakukan penanganan keluhan • Melakukan rujukan keluhan] BACK_OFFICE --> MANAGER[Manager • Mereview dokumen pemohon dengan Kepala Dinas] MANAGER --> KEPALA_DINAS[Kepala Dinas • Ditanda tangani Kepala Dinas] KEPALA_DINAS --> FRONT_OFFICE_2[Front Office • Menyerahkan Surat Keterangan terdaftar DTSEN kepada Pemohon] FRONT_OFFICE_2 --> PEMOHON </pre> 1. Pemohon datang mengajukan permohonan Surat Keterangan DTSEN dengan membawa dokumen identitas dan dokumen persyaratan; 2. Bagian <i>Front Office</i> memberikan informasi, menerima dan memeriksa kelengkapan dokumen yang diajukan oleh pemohon yang terdaftar dalam DTSEN dan dokumen lengkap diserahkan ke <i>Back Office</i>; 3. <i>Front Office</i> mencetak Surat Keterangan Terdaftar DTSEN melalui Aplikasi SIKS NG Kementerian Sosial dan diserahkan ke Manager SLRT untuk di <i>review</i>, kemudian diserahkan ke Kepala Dinas Sosial untuk ditandatangani; 4. Setelah di tanda tangani akan diserahkan ke <i>Front Office</i> untuk diserahkan kepada pemohon.
4.	Jangka waktu penyelesaian	30 s.d 45 menit (terhitung berkas lengkap)
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Terdaftar Data Sosial Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN)
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	- Ruang Layanan - Ruang Laktasi - Ruang Kamar mandi khusus pelayanan - ATK - Printer - Komputer - Laptop - Jaringan Internet - Pesawat Telepon - Ponsel
8.	Kompetensi Pelaksana	- Petugas pelayanan yang memiliki pemahaman peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan; - Petugas pelayanan yang memiliki pemahaman program dan jenis pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat; - Petugas pelayanan memiliki keterampilan merespon

		kebutuhan dan masalah masyarakat; - Petugas pelayanan memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka dan bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang memerlukan; - Petugas pelayanan memiliki kemampuan dalam mengoperasikan komputer.
9.	Pengawasan Internal	- Supervisi yang dilaksanakan oleh manajer dan Kepala Dinas Sosial - Pengawasan internal dilaksanakan secara berkelanjutan.
10.	Penanganan pengaduan,saran dan masukan	- Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: ✓ Kotak pengaduan yang disediakan Dinas Sosial Kota Pangkalpinang ✓ Email : dinsos@pangkalpinangkota.go.id ✓ Telepon: 0717-9100748 ✓ Hotline: 0813-5873-4496 ✓ Website: https://sosialpangkalpinang.com ✓ Instagram: @dinsospangkalpinang ✓ Facebook: Dinas Sosial Pangkalpinang (dinsos pgk) ✓ Lapor go.id
11.	Jumlah pelaksana	9 orang
12.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan masalah dan kebutuhan masyarakat.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	CCTV, Alat Pemadam Kebakaran, Titik Kumpul, Jalur Evakuasi, alat pelindung diri
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja petugas pelayanan SLRT dilakukan secara berkala yaitu 6 bulan sekali. Petugas pelayanan SLRT terbaik yang dinilai melalui evaluasi kinerja mendapatkan sertifikat. Sanksi bagi petugas yang tidak sesuai standar yaitu teguran lisan dan tertulis dari atasan langsung.

Pangkalpinang, 16 Maret 2026

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PANGKAL PINANG,



KHOTAMAN BARKA, S.STP., M.Tr.IP.
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP. 198302102001121002

Lampiran XII : Keputusan Kepala Dinas Sosial
Kota Pangkal Pinang.
Nomor : 000.8.3.2/33/KEP/DINSOS/III/2026
Tanggal : 16 Maret 2026

STANDAR PELAYANAN
LAYANAN RUJUKAN PENDAMPINGAN KE RUMAH SAKIT JIWA BAGI
PENYANDANG DISABILITAS MENTAL ORANG DENGAN GANGGUAN JIWA

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967); 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587); sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 3. Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178); 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal ; 7. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 868); 8. Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pangkalpinang; 9. Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 12 Tahun

		2019 Tentang Perlindungan Dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas.																																																																									
2.	Persyaratan	1. Foto Copy KTP 2. Foto Copy KK 3. Foto Copy Kartu BPJS 4. Surat Rujukan dari Puskesmas																																																																									
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	<table><tr><th rowspan="2">N O</th><th rowspan="2">KEGIATAN</th><th rowspan="2">PEKERJA SOSIAL/ KETUA TIM KERJA PENDIS</th><th colspan="4">PELAKSANA</th><th>Mute Baku</th><th rowspan="2">KETERANGAN</th></tr><tr><th>KEPALA BIDANG</th><th>KEPALA DINAS</th><th>RSJ PROVINSI BABEL</th><th>RUJUKAN/ PENYALURAN</th><th>Output</th></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>12</td><td>13</td></tr><tr><td>1</td><td>Menerima laporan dari Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT), masyarakat, PSM, TKSI, kepolisian, Puskesmas, dll</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Surat Masuk/ Laporan/ Pemberitahuan Secara Langsung</td><td></td></tr><tr><td>2</td><td>Melakukan survei langsung ke pengandang disabilitas dan memanggil keluarga PDM ODGJ ke Dinas Sosial Kota Pangkalpinang untuk melakukan assesment awal kasus, mengecek identitas klien (KTP/KK, BPJS)</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Formulir Asesmen</td><td></td></tr><tr><td>3</td><td>Melaporkan hasil survei dan assesment kepada Ketua Tim Kerja Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas atau ke Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial untuk memberikan rekomendasi agar kasus segera ditangani atau ditolak karena alasan tertentu. Apabila kasus tersebut ditolak, maka klien akan diujuk ke pihak yang lebih berwenang (terminasi/rujukan)</td><td></td><td>ya</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Disposisi Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial</td><td></td></tr><tr><td>4</td><td>Apabila kasus tersebut bersifat darurat dan perlu penanganan, klien akan diujuk sementara ke Rumah Sakit Jiwa (RSJ) Provinsi Kap. Bangka Belitung</td><td></td><td>tidak</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Surat Keterangan Dirawat/didak diawat</td><td></td></tr><tr><td>5</td><td>Setelah 2 Minggu di RSJ, Klien dikembalikan kepada keluarga (terminasi/rujukan)</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Terminasi/Rujukan</td><td></td></tr></table>	N O	KEGIATAN	PEKERJA SOSIAL/ KETUA TIM KERJA PENDIS	PELAKSANA				Mute Baku	KETERANGAN	KEPALA BIDANG	KEPALA DINAS	RSJ PROVINSI BABEL	RUJUKAN/ PENYALURAN	Output	1	2	3	4	5	6	7	12	13	1	Menerima laporan dari Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT), masyarakat, PSM, TKSI, kepolisian, Puskesmas, dll							Surat Masuk/ Laporan/ Pemberitahuan Secara Langsung		2	Melakukan survei langsung ke pengandang disabilitas dan memanggil keluarga PDM ODGJ ke Dinas Sosial Kota Pangkalpinang untuk melakukan assesment awal kasus, mengecek identitas klien (KTP/KK, BPJS)							Formulir Asesmen		3	Melaporkan hasil survei dan assesment kepada Ketua Tim Kerja Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas atau ke Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial untuk memberikan rekomendasi agar kasus segera ditangani atau ditolak karena alasan tertentu. Apabila kasus tersebut ditolak, maka klien akan diujuk ke pihak yang lebih berwenang (terminasi/rujukan)		ya					Disposisi Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial		4	Apabila kasus tersebut bersifat darurat dan perlu penanganan, klien akan diujuk sementara ke Rumah Sakit Jiwa (RSJ) Provinsi Kap. Bangka Belitung		tidak					Surat Keterangan Dirawat/didak diawat		5	Setelah 2 Minggu di RSJ, Klien dikembalikan kepada keluarga (terminasi/rujukan)							Terminasi/Rujukan	
N O	KEGIATAN	PEKERJA SOSIAL/ KETUA TIM KERJA PENDIS				PELAKSANA				Mute Baku		KETERANGAN																																																															
			KEPALA BIDANG	KEPALA DINAS	RSJ PROVINSI BABEL	RUJUKAN/ PENYALURAN	Output																																																																				
1	2	3	4	5	6	7	12	13																																																																			
1	Menerima laporan dari Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT), masyarakat, PSM, TKSI, kepolisian, Puskesmas, dll							Surat Masuk/ Laporan/ Pemberitahuan Secara Langsung																																																																			
2	Melakukan survei langsung ke pengandang disabilitas dan memanggil keluarga PDM ODGJ ke Dinas Sosial Kota Pangkalpinang untuk melakukan assesment awal kasus, mengecek identitas klien (KTP/KK, BPJS)							Formulir Asesmen																																																																			
3	Melaporkan hasil survei dan assesment kepada Ketua Tim Kerja Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas atau ke Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial untuk memberikan rekomendasi agar kasus segera ditangani atau ditolak karena alasan tertentu. Apabila kasus tersebut ditolak, maka klien akan diujuk ke pihak yang lebih berwenang (terminasi/rujukan)		ya					Disposisi Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial																																																																			
4	Apabila kasus tersebut bersifat darurat dan perlu penanganan, klien akan diujuk sementara ke Rumah Sakit Jiwa (RSJ) Provinsi Kap. Bangka Belitung		tidak					Surat Keterangan Dirawat/didak diawat																																																																			
5	Setelah 2 Minggu di RSJ, Klien dikembalikan kepada keluarga (terminasi/rujukan)							Terminasi/Rujukan																																																																			
4.	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	1 (satu) sampai dengan 2 (dua) hari kerja, sejak berkas permohonan diterima secara lengkap dan benar																																																																									
5.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya)																																																																									
6.	Produk Pelayanan	Jasa Pendampingan Rehabilitasi Kejiwaan di RSJ Bagi Penyandang Disabilitas Mental ODGJ																																																																									
7.	Sarana, Prasarana, dana atau Fasilitas Pelayanan	- Foto Copy KTP - Foto Copy KK - Foto Copy Kartu BPJS - Surat Rujukan dari Puskesmas - ATK - Kendaraan Roda Dua dan Roda Empat.																																																																									
8.	Kompetensi	- Menguasai / memiliki pengetahuan tentang Undang-undang kesejahteraan sosial - Menguasai Pengoperasian Komputer - Memahami Standar Pelayanan Minimal																																																																									
9.	Pengawasan Internal	- Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial - Kepala Dinas Sosial Kota Pangkalpinang																																																																									
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	- Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan : Dinas Sosial Kota Pangkalpinang (SLRT) Jl. Usman Ambon No. 25 Kel. Kacang Pedang Kec. Gerunggang Kota Pangkalpinang - Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan Langsung melalui surel : dinsos@pangkalpinang.go.id																																																																									
11.	Jumlah pelaksana	- Front office 1 (satu) orang - Pemeriksa berkas 1 (satu) orang - Verifikasi lapangan 3 (tiga) orang																																																																									
12.	Jaminan	Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai																																																																									

	Pelayanan	dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi/UPP sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dinas Sosial Kota Pangkalpinang menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain : - Petugas pelayanan informasi; - Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; - Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; - Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal;
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana.

Pangkalpinang, 16 Maret 2026

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PANGKAL PINANG,



KHOTAMAN BARKA, S.STP., M.Tr.IP.
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP. 198302102001121002

Lampiran XIII : Keputusan Kepala Dinas Sosial

Kota Pangkal Pinang.

Nomor : 000.8.3.2/33/KEP/DINSOS/III/2026

Tanggal : 16 Maret 2026

STANDAR PELAYANAN
LAYANAN PEMBERIAN BANTUAN BARANG UNTUK DISERAHKAN KEPADA
MASYARAKAT BERUPA PENYEDIAAN PERMAKINAN, SANDANG DAN
ALAT BANTU

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967); 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587); sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 3. Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tamabhan Lambaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178); 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal ; 7. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 868); 8. Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pangkalpinang;

		9. Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Perlindungan Dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas.																																																																																
2.	Persyaratan	1. Permohonan pengajuan / SKTM dari Kelurahan 2. Fotocopy KTP. 3. Fotocopy KK.																																																																																
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	<table><tr><th rowspan="2">NO</th><th rowspan="2">KEGIATAN</th><th colspan="5">PELAKSANA</th><th colspan="2">Meta Baku</th><th rowspan="2">KETERANGAN</th></tr><tr><th>PEMOHON BANTUAN/PSM</th><th>PETUGAS ADMINISTRASI SUKSESOKA SOSIAL</th><th>KEPALA BIDANG</th><th>KEPALA DINAS</th><th>PENERIMA MANFAAT</th><th>Output</th><th></th></tr><tr><td>1</td><td>Masyarakat Melaporkan/mengajukan permohonan bantuan Kepada PPKS yang masuk kedalam Kluster Anak Terlantar, Lansia terlantar, Penyandang Disabilitas terlantar, serta gelandangan Pengemis secara langsung ke Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT), PSM, atau Bidang Rehabilitasi Sosial</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>KK, KTP, SKTM</td><td></td></tr><tr><td>2</td><td>Petugas menerima Pengajuan/laporan dan melakukan registrasi serta pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan PPKS</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Dokumentasi</td><td></td></tr><tr><td>3</td><td>Pengecekan DTSEN: Petugas memeriksa apakah PPKS terdaftar dalam DTSEN (Desil 1-5)</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Disposisi Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial</td><td></td></tr><tr><td>4</td><td>Melakukan Peninjauan Lapangan (Survey) kepada calon penerima manfaat</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Dokumentasi</td><td></td></tr><tr><td>5</td><td>Penerbitan SK Kepala Dinas mengenai penetapan daftar penerima bantuan</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>SK Kepala Dinas</td><td></td></tr><tr><td>6</td><td>Pengaluran Bantuan (Pernakalan, Sandang, Alat Bantu) kepada Calon Penerima Manfaat</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Bantuan pernakalan/Sandang/Alat Bantu</td><td></td></tr><tr><td>7</td><td>Pembuatan Laporan pengerahan bantuan dan pendokumentasian Foto/berita acara sebagai bukti pengaluran</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Dokumentasi, Berita Acara Serah terima, dan LPJ</td><td></td></tr></table>	NO	KEGIATAN	PELAKSANA					Meta Baku		KETERANGAN	PEMOHON BANTUAN/PSM	PETUGAS ADMINISTRASI SUKSESOKA SOSIAL	KEPALA BIDANG	KEPALA DINAS	PENERIMA MANFAAT	Output		1	Masyarakat Melaporkan/mengajukan permohonan bantuan Kepada PPKS yang masuk kedalam Kluster Anak Terlantar, Lansia terlantar, Penyandang Disabilitas terlantar, serta gelandangan Pengemis secara langsung ke Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT), PSM, atau Bidang Rehabilitasi Sosial						KK, KTP, SKTM		2	Petugas menerima Pengajuan/laporan dan melakukan registrasi serta pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan PPKS						Dokumentasi		3	Pengecekan DTSEN: Petugas memeriksa apakah PPKS terdaftar dalam DTSEN (Desil 1-5)						Disposisi Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial		4	Melakukan Peninjauan Lapangan (Survey) kepada calon penerima manfaat						Dokumentasi		5	Penerbitan SK Kepala Dinas mengenai penetapan daftar penerima bantuan						SK Kepala Dinas		6	Pengaluran Bantuan (Pernakalan, Sandang, Alat Bantu) kepada Calon Penerima Manfaat						Bantuan pernakalan/Sandang/Alat Bantu		7	Pembuatan Laporan pengerahan bantuan dan pendokumentasian Foto/berita acara sebagai bukti pengaluran						Dokumentasi, Berita Acara Serah terima, dan LPJ	
NO	KEGIATAN	PELAKSANA					Meta Baku		KETERANGAN																																																																									
		PEMOHON BANTUAN/PSM	PETUGAS ADMINISTRASI SUKSESOKA SOSIAL	KEPALA BIDANG	KEPALA DINAS	PENERIMA MANFAAT	Output																																																																											
1	Masyarakat Melaporkan/mengajukan permohonan bantuan Kepada PPKS yang masuk kedalam Kluster Anak Terlantar, Lansia terlantar, Penyandang Disabilitas terlantar, serta gelandangan Pengemis secara langsung ke Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT), PSM, atau Bidang Rehabilitasi Sosial						KK, KTP, SKTM																																																																											
2	Petugas menerima Pengajuan/laporan dan melakukan registrasi serta pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan PPKS						Dokumentasi																																																																											
3	Pengecekan DTSEN: Petugas memeriksa apakah PPKS terdaftar dalam DTSEN (Desil 1-5)						Disposisi Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial																																																																											
4	Melakukan Peninjauan Lapangan (Survey) kepada calon penerima manfaat						Dokumentasi																																																																											
5	Penerbitan SK Kepala Dinas mengenai penetapan daftar penerima bantuan						SK Kepala Dinas																																																																											
6	Pengaluran Bantuan (Pernakalan, Sandang, Alat Bantu) kepada Calon Penerima Manfaat						Bantuan pernakalan/Sandang/Alat Bantu																																																																											
7	Pembuatan Laporan pengerahan bantuan dan pendokumentasian Foto/berita acara sebagai bukti pengaluran						Dokumentasi, Berita Acara Serah terima, dan LPJ																																																																											
4.	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	1 (satu) sampai dengan 2 (dua) hari kerja, sejak berkas permohonan diterima secara lengkap dan benar																																																																																
5.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya)																																																																																
6.	Produk Pelayanan	Barang yang Diserahkan kepada Masyarakat																																																																																
7.	Sarana, Prasarana, dana atau Fasilitas Pelayanan	- Ruang Pelayanan - Verifikasi lapangan langsung - Komputer, Printer, dan ATK																																																																																
8.	Kompetensi	- Menguasai / memiliki pengetahuan tentang Undang-undang kesejahteraan sosial - Menguasai Pengoperasian Komputer - Memahami Standar Pelayanan Minimal.																																																																																
9.	Pengawasan Internal	- Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial - Kepala Dinas Sosial Kota Pangkalpinang																																																																																
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	- Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan : Dinas Sosial Kota Pangkalpinang (SLRT) Jl. Usman Ambon No. 25 Kel. Kacang Pedang Kec. Gerunggang Kota Pangkalpinang - Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan Langsung melalui surel : dinsos@pangkalpinang.go.id																																																																																
11.	Jumlah pelaksana	- Front office 1 (satu) orang - Pemeriksa berkas 1 (satu) orang - Verifikasi lapangan 3 (tiga) orang																																																																																

12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi/UPP sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dinas Sosial Kota Pangkalpinang menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain : - Petugas pelayanan informasi; - Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; - Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; - Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal;
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana.

Pangkalpinang, 16 Maret 2026

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PANGKAL PINANG,



KHOTAMAN BARKA, S.STP., M.Tr.IP.
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP. 198302102001121002

Lampiran XIV : Keputusan Kepala Dinas Sosial
Kota Pangkal Pinang.
Nomor : 000.8.3.2/33/KEP/DINSOS/III/2026
Tanggal : 16 Maret 2026

**STANDAR PELAYANAN
PELAYANAN RUMAH PERLINDUNGAN SOSIAL (RPS) SENYUM**

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967); 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587); sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 3. Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178); 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal ; 7. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 868); 8. Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pangkalpinang; 9. Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Penanganan Gelandangan, Pengemis, dan

		Anak Jalanan 10.Peraturan Walikota Pangkalpinang Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Pembentukan Rumah Perlindungan Sosial SENYUM Kota Pangkalpinang
2.	Persyaratan	1. Gelandangan Pengemis dan Anak Jalanan 2. Wanita Tuna Susila 3. Lanjut Usia Terlantar 4. Penyandang Disabilitas Terlantar 5. Anak Yang Memerlukan Perlindungan Khusus (AMPK)
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	
4.	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	1 (satu) sampai dengan 2 (dua) hari kerja, sejak berkas permohonan diterima secara lengkap dan benar
5.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya)
6.	Produk Pelayanan	Jasa Tempat Perlindungan Sementara
7.	Sarana, Prasarana, dana atau Fasilitas Pelayanan	- Ruang Tamu - Ruang Tidur - Ruang Konseling - Ruang Isolasi - Kamar Mandi - Dapur - Tempat tidur - Lemari - Komputer - Filing Cabinet - Meja - Kursi - Buku Registrasi - Formulir Assesmen
8.	Kompetensi	- memahami regulasi terkait pelaksanaan RPS - memahami proses pendekatan awal (assesmen) - kemampuan menjalin relasi komunikasi - kemampuan administrasi dan pelaporan

9.	Pengawasan Internal	- Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial - Kepala Dinas Sosial Kota Pangkalpinang
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	- Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan : Dinas Sosial Kota Pangkalpinang (SLRT) Jl. Usman Ambon No. 25 Kel. Kacang Pedang Kec. Gerunggang Kota Pangkalpinang - Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan Langsung melalui surel : dinsos@pangkalpinang.go.id
11	Jumlah pelaksana	- Front office 1 (satu) orang - Pemeriksa berkas 1 (satu) orang - Verifikasi lapangan 4 (empat) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi/UPP sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dinas Sosial Kota Pangkalpinang menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain : - Petugas pelayanan informasi; - Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; - Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; - Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal;
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana.

Pangkalpinang, 16 Maret 2026

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PANGKAL PINANG,



KHOTAMAN BARKA, S.STP., M.Tr.IP.
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP. 198302102001121002

Lampiran XV : Keputusan Kepala Dinas Sosial
Kota Pangkal Pinang.
Nomor : 000.8.3.2/33/KEP/DINSOS/III/2026
Tanggal : 16 Maret 2026

STANDAR PELAYANAN
LAYANAN PEMBERIAN REKOMENDASI PENGANGKATAN (ADOPSI) ANAK

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang – undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial ; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-undang (UU) Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak 4. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Bimbingan, Pengawasan, dan Pelaporan Pelaksanaan Pengangkatan Anak; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial;
2.	Persyaratan	Calon orang tua angkat (COTA) harus memenuhi syarat-syarat: 1. Sehat jasmani dan rohani; 2. Berumur paling rendah 30 (tiga puluh) tahun dan paling tinggi 55 (lima puluh lima) tahun; 3. Beragama sama dengan agama calon anak angkat; 4. Berkelakuan baik dan tidak pernah dihukum karena melakukan tindak kejahatan; 5. Berstatus menikah paling singkat 5 (lima) tahun; 6. Tidak merupakan pasangan sejenis; 7. Tidak atau belum mempunyai anak atau hanya memiliki satu orang anak; 8. Dalam keadaan mampu ekonomi dan sosial; 9. Memperoleh persetujuan anak dan izin tertulis orang tua atau wali anak; 10. Membuat pernyataan tertulis bahwa pengangkatan anak adalah demi kepentingan terbaik bagi anak, kesejahteraan dan perlindungan anak; 11. Adanya laporan social dari pekerja sosial setempat; 12. Telah mengasuh calon anak angkat paling singkat 6 (enam) bulan, sejak izin pengasuhan diberikan; dan 13. Memperoleh izin Menteri dan/atau kepala instansi sosial Persyaratan (berkas/dokumen) yang harus di penuhi oleh COTA antara lain : 1. Permohonan izin pengangkatan anak kepada Kepala Dinas Sosial Kota/Kab 2. Fotocopy surat nikah/akta perkawinan COTA dilegalisir 3. Fotocopy Kartu Identitas penduduk /KTP dilegalisir

	4. Fotocopy Kartu Keluarga COTA dilegalisir 5. Surat Keterangan sehat COTA dari Rumah Sakit Pemerintah 6. Surat Keterangan Kesehatan Jiwa dari dokter spesialis jiwa dari rumah sakit pemerintah 7. Fotocopy akta kelahiran COTA legalisir 8. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) 9. Surat keterangan penghasilan dari tempat bekerja/slip gaji COTA 10. Akta kelahiran anak/ surat keterangan Calon Anak angkat (Jika ada) 11. Surat Keterangan mampu secara ekonomi dari kepala Desa COTA 12. Surat Pernyataan COTA 13. Surat pernyataan keaslian dokumen 14. Surat pernyataan motivasi COTA di kertas bermaterai cukup yang menyatakan bahwa pengangkatan anak demi kepentingan terbaik bagi anak dan perlindungan anak 15. Surat pernyataan COTA akan memperlakukan anak angkat tanpa diskriminasi sesuai dengan hak-hak dan kebutuhan anak di atas kertas bermaterai cukup 16. Surat pernyataan bahwa COTA akan memberitahukan kepada anak angkatnya mengenai asal-usul nyadan orang tua kandungnya dengan memperhatikan kesiapan anak 17. Surat pernyataan COTA BAHWA cota tidak berhak menjadi wali nikah bagi anak angkat perempuan dan member kuasa kepada wali hakim 18. Surat pernyataan COTA untuk memberikan hibah sebagian hartanya bagi anak angkatnya 19. Surat pernyataan akan memberikan asuransi kesehatan dan pendidikan 20. Surat pernyataan persetujuan keluarga untuk mengangkat anak 21. Pas foto COTA ukuran 4x6 sebanyak 4 lembar (latar merah) 22. Foto seluruh tubuh calon anak angkat ukuran postcard 23. Surat berita/ penyerahan dan kuasa dari orang tua kandung kepada Calon Orang tua angkat di kertas bermaterai cukup 24. Tambahan Surat keterangan reproduksi COTA dari dokter spesialis kandungan (sepasang suami istri) Keterangan: COTA: Calon Orangtua Angkat CAA: Calon Anak Angkat
--	---

3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	<table><tr><th>NO</th><th>URAIAN KEGIATAN</th><th>COTA</th><th>KEPALA DINAS</th><th>KABID REHES</th><th>KASI ANAK DAN LANSIA</th><th>PEKERJA SOSIAL</th><th>OUTPUT</th></tr><tr><td>1.</td><td>Calon orang tua angkat (COTA) mengajukan permohonan izin pengangkatan anak di atas kertas bermeterai kepada Kepala Dinas Sosial Provinsi melalui Kepala Dinas Sosial Kota Pangkalpinang dengan melampirkan semua persyaratan administrasi CAA dan COTA</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Surat permohonan COTA</td></tr><tr><td>2.</td><td>Kepala Dinas Sosial Kota Pangkalpinang menerima surat permohonan, mempelajari berkas dokumen dan mendisposisikan bidang rehabilitasi sosial untuk menindaklanjuti permohonan tersebut</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Disposisi Kepala Dinas Sosial PPA</td></tr><tr><td>3.</td><td>Kepala Bidang Rehabes melalui seksi Anak dan Lanjut Usia melakukan pengecekan untuk memastikan kelengkapan dan keabsahan semua dokumen apabila dokumen lengkap/memenuhi syarat, berkas akan diantar ke kepala Dinas jika tidak berkas akan dikembalikan ke COTA</td><td></td><td></td><td></td><td>Ya</td><td></td><td>Cek Dokumen</td></tr><tr><td>4.</td><td>Kepala bidang rehabilitasi sosial melalui seksi Anak dan Lanjut Usia mengecek kembali dokumen dan menugaskan pekerja sosial untuk melakukan penilaian kelayakan COTA</td><td></td><td></td><td>Tidak</td><td></td><td></td><td>Surat Tugas</td></tr><tr><td>5.</td><td>Pekerja Sosial melakukan kunjungan ke rumah kediaman COTA untuk melakukan assesment dan atas kelayakan COTA</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Laporan Sosial</td></tr><tr><td>6.</td><td>Pekerja sosial menyerahkan laporan hasil penilaian kelayakan COTA kepada Kepala Bidang Rehabes. Apabila COTA dinyatakan layak, bidang rehabes menyiapkan surat rekomendasi. Jika tidak layak, bidang rehabes akan mengirimkan surat pembertahaan kepada COTA</td><td></td><td></td><td></td><td>Tidak</td><td></td><td>Konsep Surat</td></tr><tr><td>7.</td><td>Kepala Dinas Sosial menandatangani Surat Rekomendasi Pengangkatan Anak dan menyerahkannya kepada COTA</td><td></td><td></td><td></td><td>Ya</td><td></td><td>Rekomendasi</td></tr></table>	NO	URAIAN KEGIATAN	COTA	KEPALA DINAS	KABID REHES	KASI ANAK DAN LANSIA	PEKERJA SOSIAL	OUTPUT	1.	Calon orang tua angkat (COTA) mengajukan permohonan izin pengangkatan anak di atas kertas bermeterai kepada Kepala Dinas Sosial Provinsi melalui Kepala Dinas Sosial Kota Pangkalpinang dengan melampirkan semua persyaratan administrasi CAA dan COTA						Surat permohonan COTA	2.	Kepala Dinas Sosial Kota Pangkalpinang menerima surat permohonan, mempelajari berkas dokumen dan mendisposisikan bidang rehabilitasi sosial untuk menindaklanjuti permohonan tersebut						Disposisi Kepala Dinas Sosial PPA	3.	Kepala Bidang Rehabes melalui seksi Anak dan Lanjut Usia melakukan pengecekan untuk memastikan kelengkapan dan keabsahan semua dokumen apabila dokumen lengkap/memenuhi syarat, berkas akan diantar ke kepala Dinas jika tidak berkas akan dikembalikan ke COTA				Ya		Cek Dokumen	4.	Kepala bidang rehabilitasi sosial melalui seksi Anak dan Lanjut Usia mengecek kembali dokumen dan menugaskan pekerja sosial untuk melakukan penilaian kelayakan COTA			Tidak			Surat Tugas	5.	Pekerja Sosial melakukan kunjungan ke rumah kediaman COTA untuk melakukan assesment dan atas kelayakan COTA						Laporan Sosial	6.	Pekerja sosial menyerahkan laporan hasil penilaian kelayakan COTA kepada Kepala Bidang Rehabes. Apabila COTA dinyatakan layak, bidang rehabes menyiapkan surat rekomendasi. Jika tidak layak, bidang rehabes akan mengirimkan surat pembertahaan kepada COTA				Tidak		Konsep Surat	7.	Kepala Dinas Sosial menandatangani Surat Rekomendasi Pengangkatan Anak dan menyerahkannya kepada COTA				Ya		Rekomendasi
NO	URAIAN KEGIATAN	COTA	KEPALA DINAS	KABID REHES	KASI ANAK DAN LANSIA	PEKERJA SOSIAL	OUTPUT																																																											
1.	Calon orang tua angkat (COTA) mengajukan permohonan izin pengangkatan anak di atas kertas bermeterai kepada Kepala Dinas Sosial Provinsi melalui Kepala Dinas Sosial Kota Pangkalpinang dengan melampirkan semua persyaratan administrasi CAA dan COTA						Surat permohonan COTA																																																											
2.	Kepala Dinas Sosial Kota Pangkalpinang menerima surat permohonan, mempelajari berkas dokumen dan mendisposisikan bidang rehabilitasi sosial untuk menindaklanjuti permohonan tersebut						Disposisi Kepala Dinas Sosial PPA																																																											
3.	Kepala Bidang Rehabes melalui seksi Anak dan Lanjut Usia melakukan pengecekan untuk memastikan kelengkapan dan keabsahan semua dokumen apabila dokumen lengkap/memenuhi syarat, berkas akan diantar ke kepala Dinas jika tidak berkas akan dikembalikan ke COTA				Ya		Cek Dokumen																																																											
4.	Kepala bidang rehabilitasi sosial melalui seksi Anak dan Lanjut Usia mengecek kembali dokumen dan menugaskan pekerja sosial untuk melakukan penilaian kelayakan COTA			Tidak			Surat Tugas																																																											
5.	Pekerja Sosial melakukan kunjungan ke rumah kediaman COTA untuk melakukan assesment dan atas kelayakan COTA						Laporan Sosial																																																											
6.	Pekerja sosial menyerahkan laporan hasil penilaian kelayakan COTA kepada Kepala Bidang Rehabes. Apabila COTA dinyatakan layak, bidang rehabes menyiapkan surat rekomendasi. Jika tidak layak, bidang rehabes akan mengirimkan surat pembertahaan kepada COTA				Tidak		Konsep Surat																																																											
7.	Kepala Dinas Sosial menandatangani Surat Rekomendasi Pengangkatan Anak dan menyerahkannya kepada COTA				Ya		Rekomendasi																																																											
4.	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	1 (satu) sampai dengan 2 (dua) hari kerja, sejak berkas permohonan diterima secara lengkap dan benar																																																																
5.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya)																																																																
6.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Berkas Pengangkatan (Adopsi) Anak dan Laporan Sosial																																																																
7.	Sarana, Prasarana, dana atau Fasilitas Pelayanan	- HP, Kamera, Video, Formulir Penerimaan Kasus, Data Pengangkatan Anak. - Komputer, Printer, Filling Kabinet, ATK - Kendaraan Roda Dua dan Roda Empat.																																																																
8.	Kompetensi	- Menguasai / memiliki pengetahuan tentang Undang-undang kesejahteraan sosial - Menguasai Pengoperasian Komputer - Memahami Standar Pelayanan Minimal.																																																																
9.	Pengawasan Internal	- Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial - Kepala Dinas Sosial Kota Pangkalpinang																																																																
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	- Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan : Dinas Sosial Kota Pangkalpinang (SLRT) Jl. Usman Ambon No. 25 Kel. Kacang Pedang Kec. Gerunggang Kota Pangkalpinang - Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan Langsung melalui surel : dinsos@pangkalpinang.go.id																																																																
11.	Jumlah pelaksana	- Front office 1 (satu) orang - Pemeriksa berkas 1 (satu) orang - Verifikasi lapangan 2 (dua) orang																																																																
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi/UPP sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan yang ada untuk																																																																

		memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dinas Sosial Kota Pangkalpinang menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain : - Petugas pelayanan informasi; - Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; - Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; - Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal;
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana.

Pangkalpinang, 16 Maret 2026

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PANGKAL PINANG,



KHOTAMAN BARKA, S.STP., M.Tr.IP.
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP. 198302102001121002

Lampiran XVI : Keputusan Kepala Dinas Sosial
Kota Pangkal Pinang.
Nomor : 000.8.3.2/33/KEP/DINSOS/III/2026
Tanggal : 16 Maret 2026

STANDAR PELAYANAN
LAYANAN PEMULANGAN DAN PEMAKAMAN ORANG TERLANTAR

No.	Komponen	Uraian																																																																																										
1.	Dasar Hukum	1. Undang – undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial ; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 4. Keputusan Bersama menteri sosial RI dan Menteri Perhubungan Nomor: HUK3-3/6/258-KM463/M/PHG/74 tentang Tata Cara Pemulangan Korban Laut/Sungai;																																																																																										
2.	Persyaratan	1. Surat Keterangan dari Kepolisian tentang Orang Terlantar 2. Surat Keterangan Kehilangan (kehilangan KTP / identitas) 3. Buku Register / Rekapitulasi Data yang terlayani 4. List kendali/Verifikasi.																																																																																										
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	1. Pemulangan Orang Terlantar (OT) ke Daerah Asal <table><tr><th>NO</th><th>URAIAN KEGIATAN</th><th>ORANG TERLANTAR</th><th>PEKERJA SOSIAL</th><th>TUVA TIM KER. TUNA SOSIAL</th><th>KEPOLISIAN</th><th>KEPALA DINAS SOSIAL</th><th>DINAS SOSIAL PROVINSI BABEL</th><th>OUTPUT</th><th>KET.</th></tr><tr><td>1.</td><td>Menorim Laporan masyarakat laporan palim mengenai orang terlantar/orang terlantar melaporkan diri ke Dinas Sosial Kota Pangkalpinang</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Laporan</td><td></td></tr><tr><td>2.</td><td>Pekerja Sosial melakukan pengecekan ke lokasi, melakukan asurment dan mengecek identitas Orang Terlantar</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Assurment & Identitas OT</td><td></td></tr><tr><td>3.</td><td>Pekerja Sosial dan Ketua Tim Kerja Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial berkoordinasi dengan Kepolisian</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Koordinasi</td><td></td></tr><tr><td>4.</td><td>Kepolisian mengeluarkan Surat Keterangan Orang Terlantar</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Surat Keterangan Orang Terlantar</td><td></td></tr><tr><td>5.</td><td>Pekerja Sosial membuat Surat Permohonan Bantuan Memerlukan Perijinan dan meneruskannya ke Kepala Dinas Sosial untuk ditanda tangani</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Surat Permohonan Bantuan Memerlukan Perijinan</td><td></td></tr><tr><td>6.</td><td>Dalam dan di luar negeri tertera, Pekerja Sosial dan Ketua Tim Kerja Tuna Sosial dan Kepala Dinas Sosial berkoordinasi dengan Dinas Sosial Provinsi Babel untuk membantu pemulangan orang terlantar</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Surat Permohonan Bantuan Pemulangan Orang Terlantar</td><td></td></tr><tr><td>7.</td><td>Orang terlantar dengan dilengkapi Surat Keterangan Orang Terlantar diserahkan ke daerah asal ke Dinas Sosial</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Dokumentasi BAST Klu</td><td></td></tr><tr><td>8.</td><td>Orang terlantar dengan dilengkapi Surat Keterangan Orang Terlantar diserahkan ke daerah asal ke Dinas Sosial Provinsi Babel</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Dokumentasi BAST Klu</td><td></td></tr></table>	NO	URAIAN KEGIATAN	ORANG TERLANTAR	PEKERJA SOSIAL	TUVA TIM KER. TUNA SOSIAL	KEPOLISIAN	KEPALA DINAS SOSIAL	DINAS SOSIAL PROVINSI BABEL	OUTPUT	KET.	1.	Menorim Laporan masyarakat laporan palim mengenai orang terlantar/orang terlantar melaporkan diri ke Dinas Sosial Kota Pangkalpinang							Laporan		2.	Pekerja Sosial melakukan pengecekan ke lokasi, melakukan asurment dan mengecek identitas Orang Terlantar							Assurment & Identitas OT		3.	Pekerja Sosial dan Ketua Tim Kerja Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial berkoordinasi dengan Kepolisian							Koordinasi		4.	Kepolisian mengeluarkan Surat Keterangan Orang Terlantar							Surat Keterangan Orang Terlantar		5.	Pekerja Sosial membuat Surat Permohonan Bantuan Memerlukan Perijinan dan meneruskannya ke Kepala Dinas Sosial untuk ditanda tangani							Surat Permohonan Bantuan Memerlukan Perijinan		6.	Dalam dan di luar negeri tertera, Pekerja Sosial dan Ketua Tim Kerja Tuna Sosial dan Kepala Dinas Sosial berkoordinasi dengan Dinas Sosial Provinsi Babel untuk membantu pemulangan orang terlantar							Surat Permohonan Bantuan Pemulangan Orang Terlantar		7.	Orang terlantar dengan dilengkapi Surat Keterangan Orang Terlantar diserahkan ke daerah asal ke Dinas Sosial							Dokumentasi BAST Klu		8.	Orang terlantar dengan dilengkapi Surat Keterangan Orang Terlantar diserahkan ke daerah asal ke Dinas Sosial Provinsi Babel							Dokumentasi BAST Klu	
NO	URAIAN KEGIATAN	ORANG TERLANTAR	PEKERJA SOSIAL	TUVA TIM KER. TUNA SOSIAL	KEPOLISIAN	KEPALA DINAS SOSIAL	DINAS SOSIAL PROVINSI BABEL	OUTPUT	KET.																																																																																			
1.	Menorim Laporan masyarakat laporan palim mengenai orang terlantar/orang terlantar melaporkan diri ke Dinas Sosial Kota Pangkalpinang							Laporan																																																																																				
2.	Pekerja Sosial melakukan pengecekan ke lokasi, melakukan asurment dan mengecek identitas Orang Terlantar							Assurment & Identitas OT																																																																																				
3.	Pekerja Sosial dan Ketua Tim Kerja Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial berkoordinasi dengan Kepolisian							Koordinasi																																																																																				
4.	Kepolisian mengeluarkan Surat Keterangan Orang Terlantar							Surat Keterangan Orang Terlantar																																																																																				
5.	Pekerja Sosial membuat Surat Permohonan Bantuan Memerlukan Perijinan dan meneruskannya ke Kepala Dinas Sosial untuk ditanda tangani							Surat Permohonan Bantuan Memerlukan Perijinan																																																																																				
6.	Dalam dan di luar negeri tertera, Pekerja Sosial dan Ketua Tim Kerja Tuna Sosial dan Kepala Dinas Sosial berkoordinasi dengan Dinas Sosial Provinsi Babel untuk membantu pemulangan orang terlantar							Surat Permohonan Bantuan Pemulangan Orang Terlantar																																																																																				
7.	Orang terlantar dengan dilengkapi Surat Keterangan Orang Terlantar diserahkan ke daerah asal ke Dinas Sosial							Dokumentasi BAST Klu																																																																																				
8.	Orang terlantar dengan dilengkapi Surat Keterangan Orang Terlantar diserahkan ke daerah asal ke Dinas Sosial Provinsi Babel							Dokumentasi BAST Klu																																																																																				

2. Pemakaman Orang Terlantar (OT)																																																										
		<table><tr><th>NO</th><th>URAIAN KEGIATAN</th><th>INSTANSI TERKAIT</th><th>DINAS SOSIAL</th><th>RSUD</th><th>YAYASAN PEMAKAMAN</th><th>OUTPUT</th><th>KET.</th></tr><tr><th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th><th>6</th><th>8</th><th>10</th></tr><tr><td>1.</td><td>Dinas Sosial Kota Pangkalpinang mendapat laporan dari Masyarakat, Instansi terkait, Kepolisian, Dinas Sosial Provinsi atau dari Dinas/Instansi terkait tentang penemuan mayat orang terlantar yang tidak memiliki sanak saudara</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Laporan PPKS</td><td></td></tr><tr><td>2.</td><td>Dinas Sosial Kota Pangkalpinang melalui Tim Kerja Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial melakukan koordinasi dengan Pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Pangkalpinang perihal mobil jenazah</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Laporan Penanganan Kasus</td><td></td></tr><tr><td>3.</td><td>Jenazah dibawa ke ruang mayat RSUD Kota Pangkalpinang untuk dilakukan pemisahan jenazah. Penangkapan jenazah oleh pihak RSUD dan berkoordinasi dengan pihak pemakaman untuk dilakukan pemakaman orang terlantar</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Laporan Penanganan Kasus</td><td></td></tr><tr><td>4.</td><td>Orang terlantar dimakamkan di tempat yang telah ditentukan</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Laporan Penanganan Kasus</td><td></td></tr><tr><td>4.</td><td>mengumpulkan berkas dan dokumentasi yang berhubungan dengan Pemulangan, Penjemputan dan Pemakaman Orang Terlantar</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Laporan Penanganan Kasus</td><td></td></tr></table>	NO	URAIAN KEGIATAN	INSTANSI TERKAIT	DINAS SOSIAL	RSUD	YAYASAN PEMAKAMAN	OUTPUT	KET.	1	2	3	4	5	6	8	10	1.	Dinas Sosial Kota Pangkalpinang mendapat laporan dari Masyarakat, Instansi terkait, Kepolisian, Dinas Sosial Provinsi atau dari Dinas/Instansi terkait tentang penemuan mayat orang terlantar yang tidak memiliki sanak saudara					Laporan PPKS		2.	Dinas Sosial Kota Pangkalpinang melalui Tim Kerja Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial melakukan koordinasi dengan Pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Pangkalpinang perihal mobil jenazah					Laporan Penanganan Kasus		3.	Jenazah dibawa ke ruang mayat RSUD Kota Pangkalpinang untuk dilakukan pemisahan jenazah. Penangkapan jenazah oleh pihak RSUD dan berkoordinasi dengan pihak pemakaman untuk dilakukan pemakaman orang terlantar					Laporan Penanganan Kasus		4.	Orang terlantar dimakamkan di tempat yang telah ditentukan					Laporan Penanganan Kasus		4.	mengumpulkan berkas dan dokumentasi yang berhubungan dengan Pemulangan, Penjemputan dan Pemakaman Orang Terlantar					Laporan Penanganan Kasus	
NO	URAIAN KEGIATAN	INSTANSI TERKAIT	DINAS SOSIAL	RSUD	YAYASAN PEMAKAMAN	OUTPUT	KET.																																																			
1	2	3	4	5	6	8	10																																																			
1.	Dinas Sosial Kota Pangkalpinang mendapat laporan dari Masyarakat, Instansi terkait, Kepolisian, Dinas Sosial Provinsi atau dari Dinas/Instansi terkait tentang penemuan mayat orang terlantar yang tidak memiliki sanak saudara					Laporan PPKS																																																				
2.	Dinas Sosial Kota Pangkalpinang melalui Tim Kerja Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial melakukan koordinasi dengan Pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Pangkalpinang perihal mobil jenazah					Laporan Penanganan Kasus																																																				
3.	Jenazah dibawa ke ruang mayat RSUD Kota Pangkalpinang untuk dilakukan pemisahan jenazah. Penangkapan jenazah oleh pihak RSUD dan berkoordinasi dengan pihak pemakaman untuk dilakukan pemakaman orang terlantar					Laporan Penanganan Kasus																																																				
4.	Orang terlantar dimakamkan di tempat yang telah ditentukan					Laporan Penanganan Kasus																																																				
4.	mengumpulkan berkas dan dokumentasi yang berhubungan dengan Pemulangan, Penjemputan dan Pemakaman Orang Terlantar					Laporan Penanganan Kasus																																																				
4.	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	1 (satu) sampai dengan 2 (dua) hari kerja, sejak berkas permohonan diterima secara lengkap dan benar																																																								
5.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya)																																																								
6.	Produk Pelayanan	Jasa pendampingan pemulangan, penjemputan dan pemakaman Orang Terlantar.																																																								
7.	Sarana, Prasarana, dana atau Fasilitas Pelayanan	- HP, Kamera, Video, Formulir Penerimaan Kasus, Data Kasus Perempuan/Pria/Anak. - Komputer, Printer, Filling Kabinet, ATK - Kendaraan Roda Dua dan Roda Empat.																																																								
8.	Kompetensi	- Menguasai/memiliki pengetahuan tentang Undang-undang kesejahteraan sosial - Menguasai Pengoperasian Komputer - Memahami Standar Pelayanan Minimal.																																																								
9.	Pengawasan Internal	- Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial - Kepala Dinas Sosial Kota Pangkalpinang																																																								
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	- Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan : Dinas Sosial Kota Pangkalpinang (SLRT) Jl. Usman Ambon No. 25 Kel. Kacang Pedang Kec. Gerunggang Kota Pangkalpinang - Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan Langsung melalui surel : dinsos@pangkalpinang.go.id																																																								
11.	Jumlah pelaksana	- Front office 1 (satu) orang - Pemeriksa berkas 1 (satu) orang - Verifikasi lapangan 2 (dua) orang																																																								
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan																																																								

		menunjukkan kesanggupan instansi/UPP sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dinas Sosial Kota Pangkalpinang menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain : - Petugas pelayanan informasi; - Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; - Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; - Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal;
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana.

Pangkalpinang, 16 Maret 2026

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PANGKAL PINANG,



KHOTAMAN BARKA, S.STP., M.Tr.IP.
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP. 198302102001121002

Lampiran XVII : Keputusan Kepala Dinas Sosial

Kota Pangkal Pinang.

Nomor : 000.8.3.2/33/KEP/DINSOS/III/2026

Tanggal : 16 Maret 2026

**STANDAR PELAYANAN
LAYANAN REHABILITASI LANJUT USIA TERLANTAR**

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang – undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial ; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 4. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota
2.	Persyaratan	1. Surat Keterangan dari Kepolisian tentang Orang Terlantar; 2. Surat Keterangan Kehilangan (kehilangan KTP / identitas); 3. Buku Register ; 4. List kendali/Verifikasi.
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	The flowchart illustrates the process of social rehabilitation for elderly and disabled individuals. It begins with the 'URAIAN KEGIATAN' (Activity Description) and branches into several stages: 'ASYARAKAT/PPK' (Community/PPK), 'KEPALA DINAS SOSIAL' (Social Director), 'BIDANG REHOSOS' (Social Rehabilitation Division), 'PEKERJA SOSIAL' (Social Worker), 'PANTI SOSIAL/IAS SOSIAL TERK' (Social Home/Social Institution), 'OUTPUT' (Output), and 'KET.' (Remarks). The process involves reporting to the Social Director, assessment by the Social Rehabilitation Division, and coordination with the Social Home/Social Institution. The final output is the 'Dokumen Kependudukan PPKS' (PPKS Population Document).
4.	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	1 (satu) sampai dengan 2 (dua) hari kerja, sejak berkas permohonan diterima secara lengkap dan benar
5.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya)
6.	Produk Pelayanan	Jasa Reunifikasi, Rujukan dan Pemakaman Lansia Terlantar
7.	Sarana, Prasarana, dana atau Fasilitas Pelayanan	- HP, Kamera, Video, Formulir Penerimaan Kasus, Data Kasus Perempuan/Pria - Komputer, Printer, Filling Kabinet, ATK - Kendaraan Roda Dua dan Roda Empat.
8.	Kompetensi	- Menguasai / memiliki pengetahuan tentang Undang-

		undang kesejahteraan sosial - Menguasai Pengoperasian Komputer - Memahami Standar Pelayanan Minimal.
9.	Pengawasan Internal	- Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial - Kepala Dinas Sosial Kota Pangkalpinang
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	- Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan : Dinas Sosial Kota Pangkalpinang (SLRT) Jl. Usman Ambon No. 25 Kel. Kacang Pedang Kec. Gerunggang Kota Pangkalpinang - Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan Langsung melalui surel : dinsos@pangkalpinang.go.id
11	Jumlah pelaksana	- Front office 1 (satu) orang - Pemeriksa berkas 1 (satu) orang - Verifikasi lapangan 2 (dua) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi/UPP sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dinas Sosial Kota Pangkalpinang menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain : - Petugas pelayanan informasi; - Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; - Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; - Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal;
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana.

Pangkalpinang, 16 Maret 2026

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PANGKAL PINANG,



KHOTAMAN BARKA, S.STP., M.Tr.IP.
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP. 198302102001121002

Lampiran XVIII : Keputusan Kepala Dinas Sosial
Kota Pangkal Pinang.
Nomor : 000.8.3.2/33/KEP/DINSOS/III/2026
Tanggal : 16 Maret 2026

STANDAR PELAYANAN
LAYANAN PENANGANAN GELANDANGAN, PENGEMIS DAN ANAK JALANAN

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 Tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomo 4033); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294); 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887); 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178); 6. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 08 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial; 7. Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Penanggulangan Gelandangan, Pengemis dan Anak Jalanan (Lembaran Daerah Kota Pangkalpinang Tahun 2015 Nomor 07); 8. Peraturan Walikota Pangkalpinang Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Pembentukan Rumah Perlindungan Sosial SENYUM Kota Pangkalpinang (Berita Daerah Kota Pangkalpinang Tahun 2019 Nomor 13);
2.	Persyaratan	Banyaknya Gelandangan, Pengemis dan Anak Jalanan yang berasal dari luar Kota Pangkalpinang

3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	Flowchart of the Social Patrol Service Process: <pre> graph TD 1[1. PPK/Slklien yang akan mendapatkan pelayanan RPS berasal dari hasil laporan Sistem Layanan Pujukan Terpadu (SLRT), Pantoli sosial, laporan dari Sarpol PPI, laporan dari masyarakat, dan laporan dari Kepolisian maupun instansi terkait lainnya] --> 2[2. Pekerja Sosial atau Ketua tim Kerja Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Korban pengalangan NAPZA melakukan Asesmen awal terhadap PPK/Slklien dan/atau melakukan pengecekan identitas dan identifikasi awal permasalahan sosial yang dialami klien] 2 --> 3[3. Pekerja Sosial atau Ketua Tim Kerja Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Korban pengalangan NAPZA melakukan hasil asesmen awal ke kepala Bidang Rehabilitasi Sosial, bagi klien yang memiliki permasalahan sosial yang tidak dapat diselesaikan dalam waktu 1 x 24 jam selanjutnya akan mendapatkan pelayanan di RPS maksimal selama 7 (tujuh) hari] 3 --> 4[4. Pekerja Sosial melakukan asesmen lanjutan secara mendalam untuk mengetahui latar belakang dan semua yang berkaitan dengan kondisi klien] 4 --> 5[5. Mengajak klien kepada keluarga atau daerah asal apabila klien merupakan warga luar Kota Pangkalpinang] 5 --> 6[6. Mengajak klien ke Pantli Sosial terkait sesuai dengan kebutuhan klien dengan persetujuan keluarga] 6 --> 7[7. Surat Masuk / Laporan / Pembentukan Secara Langsung] 7 --> 8[8. Formulir Asesmen] 8 --> 9[9. Disposisi Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial] 9 --> 10[10. Data diri dan Latar Belakang Klien] 10 --> 11[11. Berita Acara Serah terima Klien] 11 --> 12[12. 1. Surat Keluar 2. Berita Acara serah terima klien] </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	1 (satu) sampai dengan 2 (dua) hari kerja, sejak berkas permohonan diterima secara lengkap dan benar
5.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya)
6.	Produk Pelayanan	Jasa Patroli Sosial
7.	Sarana, Prasarana, dana atau Fasilitas Pelayanan	- Formulir Assesmen - Rumah Perlindungan Sosial (RPS) - Komputer, Printer, Internet, Filling Kabinet, ATK - Kendaraan Roda Dua dan Roda Empat.
8.	Kompetensi	- Menguasai / memiliki pengetahuan tentang Undang-undang kesejahteraan sosial - Menguasai Pengoperasian Komputer - Memahami Standar Pelayanan Minimal.
9.	Pengawasan Internal	- Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial - Kepala Dinas Sosial Kota Pangkalpinang
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	- Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan : Dinas Sosial Kota Pangkalpinang (SLRT) Jl. Usman Ambon No. 25 Kel. Kacang Pedang Kec. Gerunggang Kota Pangkalpinang - Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan Langsung melalui surel : dinsos@pangkalpinang.go.id
11.	Jumlah pelaksana	- Front office 1 (satu) orang - Pemeriksa berkas 1 (satu) orang - Verifikasi lapangan
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi/UPP sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dinas Sosial Kota Pangkalpinang menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain : - Petugas pelayanan informasi; - Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; - Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; - Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal;
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana.

Pangkalpinang, 16 Maret 2026

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PANGKAL PINANG,



KHOTAMAN BARKA, S.STP., M.Tr.IP.
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP. 198302102001121002

Lampiran XIX : Keputusan Kepala Dinas Sosial

Kota Pangkal Pinang.

Nomor : 000.8.3.2/33/KEP/DINSOS/III/2026

Tanggal : 16 Maret 2026

**STANDAR PELAYANAN
LAYANAN REHABILITASI TUNA SUSILA**

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 Tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomo 4033); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294); 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887); 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178); 6. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 08 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial; 7. Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 2 Tahun 2018 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Prostitusi dan Perbuatan Asusila (Lembaran Daerah Kota Pangkalpinang Tahun 2018 Nomor 02); 8. Peraturan Walikota Pangkalpinang Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Pembentukan Rumah Perlindungan Sosial SENYUM Kota Pangkalpinang (Berita Daerah Kota Pangkalpinang Tahun 2019 Nomor 13); 9. Kepmenkes No.1285/MENKES/SK/X/2002 Tentang Pedoman Penanggulangan AIDS dan Penyakit Menular Seksual;

2.	Persyaratan	- Wanita Tuna Susila - Kelompok Minoritas																																																																																																			
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	<table><tr><th>C</th><th>D</th><th>E</th><th>F</th><th>G</th><th>H</th><th>I</th><th>J</th><th>K</th></tr><tr><th>NO</th><th>URAIAN KEGIATAN</th><th>SOSIAL/ SUBKEOR</th><th>KEPALA BIDANG</th><th>KETUA RPS</th><th>KEPALA DINASOS</th><th>INSTANSI LEMBAGA TERKAIT</th><th>OUTPUT</th><th>KET.</th></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td></td><td>7</td><td>9</td></tr><tr><td>1</td><td>Penerimaan Surat atau Kartu Tim Kerja Rehabilitasi Sosial Tuna Susila dan Kartu Penerimaan NAFKA menurut laporan adanya Tuna Susila dari Dinas Kependidikan, Tenaga Kerja, dan Sosial (SLRT), masyarakat, PEM, TIKS, Kependidikan, Rumah Sakit, dll. Melakukan wawancara pendahuluan dan memeriksa surat verifikasi dan validasi laporan.</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Surat Harak / Laporan / Penerimaan Dinas Kependidikan</td><td></td></tr><tr><td>2</td><td>Penerimaan dan pemeriksaan laporan atau surat yang diterima Dinas Sosial Kota Pangkalpinang untuk melakukan asesmen awal, melakukan identifikasi (CTPRK), proses penerimaan dan pencatatan.</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Formulir Asesmen</td><td></td></tr><tr><td>3</td><td>Penerimaan laporan hasil verifikasi dan asesmen kepada Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial untuk melakukan tindakan dan menentukan apakah layak atau tidak karena alasan tertentu.</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1. Laporan Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial 2. Surat Keterangan</td><td></td></tr><tr><td>4</td><td>Apabila layak untuk diterima, maka akan dilakukan proses verifikasi dan validasi (termasuk di dalamnya).</td><td></td><td>TIDAK</td><td></td><td></td><td></td><td>Buku Data Klien RPS</td><td></td></tr><tr><td>5</td><td>Apabila layak untuk diterima dan dapat dilakukan proses verifikasi dan validasi, maka akan dilakukan proses verifikasi dan validasi (termasuk di dalamnya).</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Data asumsi tindakan rehabilitasi</td><td></td></tr><tr><td>6</td><td>Asesmen lanjutan dilakukan lebih mendalam dengan melakukan hasil dan asesmen awal. Penerimaan dan pelaksanaan kegiatan dan tindakan rehabilitasi dan tindakan sosial.</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Data asumsi tindakan rehabilitasi</td><td></td></tr><tr><td>7</td><td>Penerimaan dan verifikasi laporan-laporan perkembangan kasus Tuna Susila dan tindakan.</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Cara Record</td><td></td></tr><tr><td>8</td><td>Kasus selesai dan ditutupi (selama proses rehabilitasi dan tindakan sosial).</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1. Surat Keterangan 2. Berita Acara Serah Terima Klien</td><td></td></tr></table>	C	D	E	F	G	H	I	J	K	NO	URAIAN KEGIATAN	SOSIAL/ SUBKEOR	KEPALA BIDANG	KETUA RPS	KEPALA DINASOS	INSTANSI LEMBAGA TERKAIT	OUTPUT	KET.	1	2	3	4	5	6		7	9	1	Penerimaan Surat atau Kartu Tim Kerja Rehabilitasi Sosial Tuna Susila dan Kartu Penerimaan NAFKA menurut laporan adanya Tuna Susila dari Dinas Kependidikan, Tenaga Kerja, dan Sosial (SLRT), masyarakat, PEM, TIKS, Kependidikan, Rumah Sakit, dll. Melakukan wawancara pendahuluan dan memeriksa surat verifikasi dan validasi laporan.						Surat Harak / Laporan / Penerimaan Dinas Kependidikan		2	Penerimaan dan pemeriksaan laporan atau surat yang diterima Dinas Sosial Kota Pangkalpinang untuk melakukan asesmen awal, melakukan identifikasi (CTPRK), proses penerimaan dan pencatatan.						Formulir Asesmen		3	Penerimaan laporan hasil verifikasi dan asesmen kepada Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial untuk melakukan tindakan dan menentukan apakah layak atau tidak karena alasan tertentu.						1. Laporan Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial 2. Surat Keterangan		4	Apabila layak untuk diterima, maka akan dilakukan proses verifikasi dan validasi (termasuk di dalamnya).		TIDAK				Buku Data Klien RPS		5	Apabila layak untuk diterima dan dapat dilakukan proses verifikasi dan validasi, maka akan dilakukan proses verifikasi dan validasi (termasuk di dalamnya).						Data asumsi tindakan rehabilitasi		6	Asesmen lanjutan dilakukan lebih mendalam dengan melakukan hasil dan asesmen awal. Penerimaan dan pelaksanaan kegiatan dan tindakan rehabilitasi dan tindakan sosial.						Data asumsi tindakan rehabilitasi		7	Penerimaan dan verifikasi laporan-laporan perkembangan kasus Tuna Susila dan tindakan.						Cara Record		8	Kasus selesai dan ditutupi (selama proses rehabilitasi dan tindakan sosial).						1. Surat Keterangan 2. Berita Acara Serah Terima Klien	
C	D	E	F	G	H	I	J	K																																																																																													
NO	URAIAN KEGIATAN	SOSIAL/ SUBKEOR	KEPALA BIDANG	KETUA RPS	KEPALA DINASOS	INSTANSI LEMBAGA TERKAIT	OUTPUT	KET.																																																																																													
1	2	3	4	5	6		7	9																																																																																													
1	Penerimaan Surat atau Kartu Tim Kerja Rehabilitasi Sosial Tuna Susila dan Kartu Penerimaan NAFKA menurut laporan adanya Tuna Susila dari Dinas Kependidikan, Tenaga Kerja, dan Sosial (SLRT), masyarakat, PEM, TIKS, Kependidikan, Rumah Sakit, dll. Melakukan wawancara pendahuluan dan memeriksa surat verifikasi dan validasi laporan.						Surat Harak / Laporan / Penerimaan Dinas Kependidikan																																																																																														
2	Penerimaan dan pemeriksaan laporan atau surat yang diterima Dinas Sosial Kota Pangkalpinang untuk melakukan asesmen awal, melakukan identifikasi (CTPRK), proses penerimaan dan pencatatan.						Formulir Asesmen																																																																																														
3	Penerimaan laporan hasil verifikasi dan asesmen kepada Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial untuk melakukan tindakan dan menentukan apakah layak atau tidak karena alasan tertentu.						1. Laporan Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial 2. Surat Keterangan																																																																																														
4	Apabila layak untuk diterima, maka akan dilakukan proses verifikasi dan validasi (termasuk di dalamnya).		TIDAK				Buku Data Klien RPS																																																																																														
5	Apabila layak untuk diterima dan dapat dilakukan proses verifikasi dan validasi, maka akan dilakukan proses verifikasi dan validasi (termasuk di dalamnya).						Data asumsi tindakan rehabilitasi																																																																																														
6	Asesmen lanjutan dilakukan lebih mendalam dengan melakukan hasil dan asesmen awal. Penerimaan dan pelaksanaan kegiatan dan tindakan rehabilitasi dan tindakan sosial.						Data asumsi tindakan rehabilitasi																																																																																														
7	Penerimaan dan verifikasi laporan-laporan perkembangan kasus Tuna Susila dan tindakan.						Cara Record																																																																																														
8	Kasus selesai dan ditutupi (selama proses rehabilitasi dan tindakan sosial).						1. Surat Keterangan 2. Berita Acara Serah Terima Klien																																																																																														
4.	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	1 (satu) sampai dengan 2 (dua) hari kerja, sejak berkas permohonan diterima secara lengkap dan benar																																																																																																			
5.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya)																																																																																																			
6.	Produk Pelayanan	Jasa Pemulangan Tuna Susila																																																																																																			
7.	Sarana, Prasarana, dana atau Fasilitas Pelayanan	- Rumah Perlindungan Sosial (RPS) - Komputer, Printer, Internet, ATK - Formulir Asesmen																																																																																																			
8.	Kompetensi	- Menguasai / memiliki pengetahuan tentang Undang-undang kesejahteraan sosial - Menguasai Pengoperasian Komputer - Memahami Standar Pelayanan Minimal.																																																																																																			
9.	Pengawasan Internal	- Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial - Kepala Dinas Sosial Kota Pangkalpinang																																																																																																			
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	- Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan : Dinas Sosial Kota Pangkalpinang (SLRT) Jl. Usman Ambon No. 25 Kel. Kacang Pedang Kec. Gerunggang Kota Pangkalpinang - Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan Langsung melalui surel : dinsos@pangkalpinang.go.id																																																																																																			

11	Jumlah pelaksana	- Front office 1 (satu) orang - Pemeriksa berkas 1 (satu) orang - Verifikasi lapangan
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi/UPP sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dinas Sosial Kota Pangkalpinang menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain : - Petugas pelayanan informasi; - Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; - Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; - Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal;
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana.

Pangkalpinang, 16 Maret 2026

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PANGKAL PINANG,



KHOTAMAN BARKA, S.STP., M.Tr.IP.
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP. 198302102001121002

Lampiran XX : Keputusan Kepala Dinas Sosial
Kota Pangkal Pinang.
Nomor : 000.8.3.2/33/KEP/DINSOS/III/2026
Tanggal : 16 Maret 2026

STANDAR PELAYANAN PEMBERIAN BANTUAN TANGGAP DARURAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007, tentang Penanggulangan Bencana 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009, tentang Kesejahteraan Sosial 3. Peraturan Pemerintah RI Nomor 8 Tahun 2008, tentang Badan Nasional Penanggulangan Bencana 4. Keputusan Direktur Jenderal Bantuan dan Jaminan Sosial Departemen Sosial RI Nomor 09.B/BJs Tahun 2002, tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Program Bidang Bantuan dan Jaminan Sosial 5. Perda Kota Pangkalpinang No. 10 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Laporan Kejadian Bencana 2. Fotocopy Kartu Keluarga
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas Posko mendapat laporan dari warga atau pihak kelurahan tentang adanya kejadian bencana 2. Petugas Posko melakukan crosscheck kelapangan terjadinya bencana 3. Petugas posko melakukan pendataan jumlah korban dan kebutuhan masa tanggap darurat 4. Petugas Posko Melaporkan Hasil Pendataan Kepada Sub Koordinator 5. Sub Koordinator Penanggulangan Bencana berkoordinasi dengan pihak terkait 6. Sub Koordinator Penanggulangan Bencana memerintahkan Petugas Logistik untuk mengeluarkan stok barang bantuan sesuai kebutuhan korban bencana 7. Tagana menyalurkan barang bantuan ke korban atau kekelurahan setempat
4.	Jangka waktu penyelesaian	5 menit s.d 24 jam
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Bantuan Logistik Tanggap Darurat Bencana

7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	- Gudang Logistik - Kendaraan Operasional (Mobil Rescue) - Komputer - Printer - Filling Kabinet - ATK
8.	Kompetensi Pelaksana	- Menguasai/memiliki pengetahuan tentang Penanggulangan Bencana - Menguasai Pengoperasian Komputer - Memahami Standar Pelayanan Minimal
9.	Pengawasan Internal	- Kepala Dinas Sosial Kota Pangkal Pinang - Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Dinas Sosial Kota Pangkalpinang yang beralamat di Jl. Usman Ambon No. 25 Pangkalpinang - Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung ke Dinas Sosial atau melalui surel : dinsos@pangkalpinangkota.go.id
11.	Jumlah pelaksana	- 5 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Bantuan Logistik yang diterima oleh Korban Terdampak Bencana sesuai dengan Berita Acara Serah Terima (BAST)
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Pengetahuan dan kesopanan Petugas dan kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Pangkalpinang, 16 Maret 2026

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PANGKAL PINANG,



KHOTAMAN BARKA, S.STP., M.Tr.IP.
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP. 198302102001121002

Lampiran XXI : Keputusan Kepala Dinas Sosial

Kota Pangkal Pinang.

Nomor : 000.8.3.2/33/KEP/DINSOS/III/2026

Tanggal : 16 Maret 2026

STANDAR PELAYANAN DAPUR UMUM LAPANGAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007, tentang Penanggulangan Bencana 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009, tentang Kesejahteraan Sosial 3. Peraturan Pemerintah RI Nomor 8 Tahun 2008, tentang Badan Nasional Penanggulangan Bencana 4. Keputusan Direktur Jenderal Bantuan dan Jaminan Sosial Departemen Sosial RI Nomor 09.B/BJs Tahun 2002, tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Program Bidang Bantuan dan Jaminan Sosial 5. Perda Kota Pangkalpinang No. 10 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Laporan Kejadian Bencana 2. Fotocopy Kartu Keluarga
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas Posko mendapat laporan dari warga atau pihak kelurahan tentang adanya kejadian bencana 2. Petugas Posko melakukan crosscheck kelapangan terjadinya bencana 3. Petugas posko melakukan pendataan jumlah korban dan kebutuhan masa tanggap darurat 4. Petugas Posko Melaporkan Hasil Pendataan Kepada Sub Koordinator 5. Sub Koordinator Penanggulangan Bencana berkoordinasi dengan pihak terkait 6. Sub Koordinator Penanggulangan Bencana memerintahkan anggota Tagana untuk menyiapkan Dapur Umum Lapangan 7. Tagana menyiapkan Dapur Umum Lapangan
4.	Jangka waktu penyelesaian	5 menit s.d 24 jam
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Bantuan Permakanan Tanggap Darurat Bencana

7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	- Gudang Logistik - Kendaraan Operasional (Mobil Dapur Umum Lapangan) - Komputer - Printer - Filling Kabinet - ATK
8.	Kompetensi Pelaksana	- Menguasai/memiliki pengetahuan tentang Penanggulangan Bencana - Menguasai Pengoperasian Komputer - Memahami Standar Pelayanan Minimal
9.	Pengawasan Internal	- Kepala Dinas Sosial Kota Pangkal Pinang - Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Dinas Sosial Kota Pangkalpinang yang beralamat di Jl. Usman Ambon No. 25 Pangkalpinang - Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung ke Dinas Sosial atau melalui surel : dinsos@pangkalpinangkota.go.id
11.	Jumlah pelaksana	- 10 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Bantuan Permakanan yang disiapkan memenuhi kecukupan gizi - Pendistribusian Permakanan tepat waktu
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Pengetahuan dan kesopanan Petugas dan kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan - Petugas memiliki kompetensi dalam pengelolaan makanan dalam jumlah besar
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Pangkalpinang, 16 Maret 2026

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PANGKAL PINANG,



KHOTAMAN BARKA, S.STP., M.Tr.IP.
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP. 198302102001121002

Lampiran XXII : Keputusan Kepala Dinas Sosial
Kota Pangkal Pinang.
Nomor : 000.8.3.2/33/KEP/DINSOS/III/2026
Tanggal : 16 Maret 2026

STANDAR PELAYANAN AKTIVITAS PENYALURAN LOGISTIK KORBAN BENCANA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007, tentang Penanggulangan Bencana 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009, tentang Kesejahteraan Sosial 3. Perda Kota Pangkalpinang No. 10 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Laporan Kejadian Bencana
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Melakukan Stock Opname persediaan barang logistik di gudang 2. Membuat surat permohonan persediaan barang Logistik diluar beras Ke Dinas Sosial Provinsi 3. Membuat Permohonan berupa CBP kepada Perum Bulog dengan Rekomendasi Walikota 4. Melakukan pengambilan barang logistik dari gudang Bulog dan Dinas Sosial Provinsi 5. Menerima Laporan kejadian bencana dari masyarakat ,Lurah, PSM, TKSK, Tagana tentang Kejadian Bencana 6. Melakukan koordinasi dengan BPBD dan Dinas terkait 7. Melakukan Penyaluran bantuan logistik kepada Korban Bencana Alam dan Sosial 8. Melakukan penyerahan barang logistik kepada korban bencana Alam dan Sosial 9. Membuat Laporan penyaluran bantuan barang logistik bencana Alam dan Sosial
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 Jam s.d 5 hari
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Bantuan Logistik Tanggap Darurat Bencana
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	- Gudang Logistik - Kendaraan Operasional (Mobil Rescue dan Truk) - Komputer - Printer - Filling Kabinet - ATK - Surat Tugas

8.	Kompetensi Pelaksana	- Administrasi Barang Persediaan - Penanganan Korban Bencana - Penyaluran barang Bantuan Logistik kepada Korban Bencana
9.	Pengawasan Internal	- Kepala Dinas Sosial Kota Pangkal Pinang - Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Dinas Sosial Kota Pangkalpinang yang beralamat di Jl. Usman Ambon No. 25 Pangkalpinang - Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung ke Dinas Sosial atau melalui surel : dinsos@pangkalpinangkota.go.id
11.	Jumlah pelaksana	- 5 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Kesesuaian Data Permohonan Bantuan dengan kondisi dan kebutuhan yang ada di lapangan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Pengetahuan dan kesopanan Petugas dan kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Pangkalpinang, 16 Maret 2026

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PANGKAL PINANG,



KHOTAMAN BARKA, S.STP., M.Tr.IP.
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP. 198302102001121002

Lampiran XXIII : Keputusan Kepala Dinas Sosial

Kota Pangkal Pinang.

Nomor : 000.8.3.2/33/KEP/DINSOS/III/2026

Tanggal : 16 Maret 2026

STANDAR PELAYANAN
PENETAPAN NAMA-NAMA PENERIMA BANTUAN SOSIAL USAHA EKONOMI
PRODUKTIF (UEP)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 09 Tahun 1961 tentang Pengumpulan Uang atau Barang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1961 Nomor 214, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2273); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3139 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967); 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 1980 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1980 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3175); 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294); 5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 03 Tahun 2025 tentang Pemutakhiran dan Penggunaan Data Tunggal Sosial dan Ekonomi Nasional untuk Bantuan Sosial, Pemberdayaan Sosial, dan Program Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 6. Keputusan Menteri Sosial Nomor 22/HUK/2026 tentang Penetapan Peringkat Kesejahteraan Sosial untuk Penyaluran Bantuan Sosial dan Bantuan Program Kesejahteraan Sosial di Lingkungan Kementerian Sosial
2.	Persyaratan pelayanan	Berkas persyaratan pelayanan terdiri atas: 1. Proposal pengajuan Bantuan Usaha Ekonomi Produktif (UEP) 2. Hasil survey lapangan Calon Penerima Bantuan Usaha Ekonomi Produktif (UEP)

3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Alur Penetapan Nama-nama Bantuan Usaha Ekonomi Produktif (UEP)  <pre> graph TD A[PEMOHON] --> B[TIM VERIFIKASI DAN VALIDASI] B --> C[TIDAK] B --> D[YA] C --> A D --> E[KEPALA BIDANG] E --> F[KEPALA DINAS] F --> G[WALI KOTA] G --> H[SK PENETAPAN NAMA-NAMA PENERIMA BANTUAN UEP] </pre> Sistem, mekanisme dan prosedur Penetapan Nama-nama Penerima Bantuan Sosial Usaha Ekonomi Produktif (UEP) 1. Pemohon Bantuan Sosial Usaha Ekonomi Produktif mengajukan bantuan melalui proposal 2. Tim Verifikasi dan Validasi Data Calon Penerima Bantuan Sosial Usaha Ekonomi Produktif (UEP) pada bidang penanganan fakir miskin melakukan verifikasi awal, penyusunan jadwal survey lapangan dari proposal pengajuan 3. Tim Verifikasi dan Validasi Data Calon Penerima Bantuan Sosial Usaha Ekonomi Produktif (UEP) pada bidang penanganan fakir miskin melakukan survey lapangan 4. Staff menyerahkan hasil survey lapangan 5. Ketua tim mempertimbangkan hasil survey lapangan 6. Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin membahas dan menyetujui penerima bantuan sosial usaha ekonomi produktif (UEP) 7. Kepala Dinas Sosial menandatangani SK Penerima Bantuan Sosial Usaha Ekonomi Produktif (UEP) 8. Pengesahan nama-nama Penerima Bantuan Sosial Usaha Ekonomi Produktif (UEP) melalui Surat Keputusan Walikota
4.	Jangka waktu penyelesaian	90 (sembilan puluh) hari kerja terhitung berkas lengkap
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	SK Penetapan Nama-nama Penerima Bantuan Sosial Usaha Ekonomi Produktif (UEP)
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	- Ruangan - ATK - Printer - Komputer - Dokumen Proposal berikut dengan lempiran FC KK, KTP, SKTM, Proposal, Berita Acara, Verifikasi, SK Penerima Bantuan
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Mekanisme Usaha Ekonomi Produktif (UEP) 2. Memahami Tata Cara Penyusunan Usulan Usaha Ekonomi Produktif 3. Memiliki Integritas, Team Work, dan Mampu Bekerja secara Cepat, Tepat dan Akurat,

		4. Memiliki Kemampuan Dasar Mengoperasikan Komputer dan Internet.
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan secara berkelanjutan oleh Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin dan Kepala Dinas Sosial.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: 1. Kotak pengaduan yang disediakan Dinas Sosial Kota Pangkalpinang 2. Email : dinsos@pangkalpinangkota.go.id 3. Telepon: 0717-9100748 4. Hotline: 0813-5873-4496 5. Website: https://dinsos.pangkalpinangkota.go.id 6. Instagram: @dinsospangkalpinang 7. Facebook: Dinas Sosial Pangkalpinang (dinsos pgk) 8. Tiktok: DinsosPKP (@dinsospkp) 9. Lapor.go.id
11.	Jumlah pelaksana	10 orang
12.	Jaminan pelayanan	Layanan diberikan sesuai dengan: 1. Maklumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Core Value ASN BerAKHLAK
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Kerahasiaan terjaga 2. Personil yang kompeten 3. Berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan 4. Sarana Prasarana dilengkapi dengan CCTV, alat pemadam kebakaran, titik kumpul, jalur evakuasi dan alat pelindung diri
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja petugas dilakukan secara berkala oleh atasan langsung; 2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

Pangkalpinang, 16 Maret 2026

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PANGKAL PINANG,



KHOTAMAN BARKA, S.STP., M.Tr.IP.
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP. 198302102001121002

Lampiran XXIV : Keputusan Kepala Dinas Sosial

Kota Pangkal Pinang.

Nomor : 000.8.3.2/33/KEP/DINSOS/III/2026

Tanggal : 16 Maret 2026

STANDAR PELAYANAN
PEMADANAN DATA TUNGGAL SOSIAL EKONOMI NASIONAL (DTSEN)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 09 Tahun 1961 tentang Pengumpulan Uang atau Barang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1961 Nomor 214, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2273); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3139 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967); 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 1980 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1980 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3175); 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294); 5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 03 Tahun 2025 tentang Pemutakhiran dan Penggunaan Data Tunggal Sosial dan Ekonomi Nasional untuk Bantuan Sosial, Pemberdayaan Sosial, dan Program Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial;
2.	Persyaratan pelayanan	Berkas persyaratan pelayanan yaitu Data Pemadanan Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN)
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Alur Pemadanan Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) <pre>graph TD; OPD[OPD PEMOHON] --> OP[OPERATOR PENGISI DATA KOTA]; OP --> VP[VERIFIKATOR PENGELOLA]; VP --> TIDAK[TIDAK]; VP --> YA[YA]; TIDAK --> OP; YA --> PUS[PUSDATIN KEMENSOS RI]; PUS --> HAS[HASIL PEMADANAN DTSEN]; HAS --> OP;</pre>

		Sistem, mekanisme dan prosedur Pemadanan Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) 1. OPD mengajukan nama nama calon penerima bantuan untuk dilakukan pemadanan DTSEN 2. Operator Pengisi Data Kota melakukan pengecekan kelengkapan data 3. Verifikator melakukan pemadanan data dengan mengunggah data yang akan dipadankan melalui Aplikasi SIKS-NG 4. Verifikator Pengelola menunggu persetujuan Pusdatin Kemensos RI pada Aplikasi SIKS-NG 5. Data yang ditolak oleh sistem akan direvisi kembali untuk diunggah pada Aplikasi SIKS-NG 6. Verifikator Pengelola melengkapi dokumen Berita Acara Serah Terima (BAST) 7. Pusdatin Kemensos memproses hasil pemadanan Data 8. Verifikator pengelola mengunduh data hasil pemadanan dari aplikasi SIKS-NG 9. Operator Pengisi Data Kota menyesuaikan data hasil pemadanan dengan data yang diusulkan oleh OPD 10. OPD yang mengajukan pemadanan data melengkapi Berita Acara Serah Terima (BAST) dan diverifikasi oleh Pengisi Data Kota 11. Operator Pengisi Data Kota menyerahkan hasil pemadanan data ke OPD pemohon
4.	Jangka waktu penyelesaian	20 (dua puluh) hari kerja terhitung berkas lengkap
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Data DTSEN Hasil Pemadanan
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	- Ruang - ATK - Printer - Komputer - Hasil Pemadanan DTSEN
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Mekanisme pelaksanaan pemadanan Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) secara sistematis, akurat dan sesuai ketentuan 2. Memahami Tata Cara Pemadanan Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) 3. Memiliki Integritas, Team Work, dan Mampu Bekerja secara Cepat, Tepat dan Akurat, 4. Memiliki Kemampuan Dasar Mengoperasikan Komputer dan Internet.
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan secara berkelanjutan oleh Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin dan Kepala Dinas Sosial.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: 1. Kotak pengaduan yang disediakan Dinas Sosial Kota Pangkalpinang 2. Email : dinsos@pangkalpinangkota.go.id 3. Telepon: 0717-9100748

		4. Hotline: 0813-5873-4496 5. Website: https://dinsos.pangkalpinangkota.go.id 6. Instagram: @dinsospangkalpinang 7. Facebook: Dinas Sosial Pangkalpinang (dinsos pgk) 8. Tiktok: DinsosPKP (@dinsospkp) 9. Lapor.go.id
11.	Jumlah pelaksana	4 orang
12.	Jaminan pelayanan	Layanan diberikan sesuai dengan: 1. Maklumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Core Value ASN BerAKHLAK
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Kerahasiaan terjamin 2. Personil yang kompeten 3. Berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan 4. Sarana Prasarana dilengkapi dengan CCTV, alat pemadam kebakaran, titik kumpul, jalur evakuasi dan alat pelindung diri
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja petugas dilakukan secara berkala oleh atasan langsung; 2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

Pangkalpinang, 16 Maret 2026

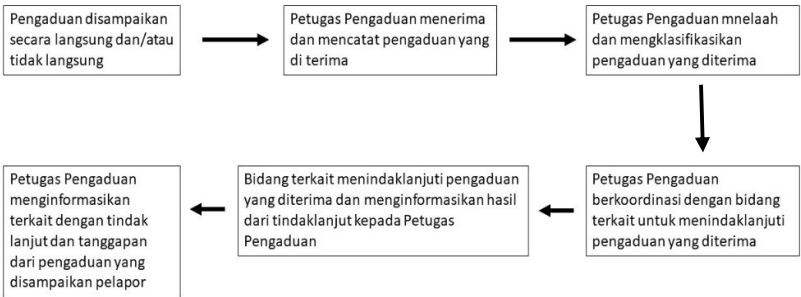
KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PANGKAL PINANG,



KHOTAMAN BARKA, S.STP., M.Tr.IP.
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP. 198302102001121002

Lampiran XXV : Keputusan Kepala Dinas Sosial
Kota Pangkal Pinang.
Nomor : 000.8.3.2/33/KEP/DINSOS/III/2026
Tanggal : 16 Maret 2026

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam negeri dan Pemerintahan Daerah 6. Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Identitas pengadu/pelapor 2. Uraian keluhan atas pelayanan 3. Dokumen/bukti terkait pengaduan (Jika ada)
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Pengaduan disampaikan secara langsung dan/atau tidak langsung] --> B[Petugas Pengaduan menerima dan mencatat pengaduan yang di terima] B --> C[Petugas Pengaduan mnelaah dan mengklasifikasikan pengaduan yang diterima] C --> D[Petugas Pengaduan berkoordinasi dengan bidang terkait untuk menindaklanjuti pengaduan yang diterima] D --> E[Bidang terkait menindaklanjuti pengaduan yang diterima dan menginformasikan hasil dari tindaklanjut kepada Petugas Pengaduan] E --> F[Petugas Pengaduan menginformasikan terkait dengan tindak lanjut dan tanggapan dari pengaduan yang disampaikan pelapor] </pre> 1. Pelapor menyampaikan pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung; 2. Petugas Pengaduan menerima dan mencatat pengaduan yang diterima; 3. Petugas Pengaduan melakukan penelaahan dan pengklasifikasian pengaduan yang diterima; 4. Jika pengaduan masuk ke wewenang Dinas Sosial Kota Pangkal Pinang, Petugas Pengaduan melakukan koordinasi dengan bidang yang berkaitan dengan pengaduan yang diterima untuk melakukan tindak lanjut pengaduan. Jika pengaduan tidak masuk ke dalam wewenang Dinas Sosial Kota Pangkal Pinang, maka Petugas Pengaduan menginformasikan kepada Pelapor dan juga menyalurkan

		pengaduan yang bukan kewenangan Dinas Sosial Kota Pangkal Pinang kepada penyelenggara lain yang berwenang; 5. Bidang terkait menindaklanjuti pengaduan yang diterima dan menginformasikan hasil tindak lanjut kepada Petugas Pengaduan; 6. Pelapor menerima informasi dan tanggapan atas pengaduan yang ia sampaikan.
4.	Jangka waktu penyelesaian	60 hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Informasi
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	- Ruang Layanan - ATK - Printer - Komputer/Laptop - Jaringan Internet - Ponsel
8.	Kompetensi Pelaksana	- Kemampuan dalam memahami peraturan perundang-undangan - Kemampuan berkomunikasi - Kemampuan dalam menyusun laporan - Kemampuan mengoperasikan komputer
9.	Pengawasan Internal	Kepala Dinas Sosial
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: 1. Kotak pengaduan yang disediakan Dinas Sosial Kota Pangkalpinang 2. Email : dinsos@pangkalpinangkota.go.id 3. Telepon: 0717-9100748 4. Hotline: 0813-5873-4496 5. Website: https://dinsos.pangkalpinangkota.go.id 6. Instagram: @dinsospangkalpinang 7. Facebook: Dinas Sosial Pangkalpinang (dinsos pgk) 8. Tiktok: DinsosPKP (@dinsospkp) 9. SPAN Lapor: lapor.go.id
11.	Jumlah pelaksana	2 Orang
12.	Jaminan pelayanan	Layanan diberikan sesuai dengan: 1. Maklumat Pelayanan; 2. Core Value ASN BerAKHLAK

13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Kerahasiaan terjamin 2. Personil yang kompeten 3. Berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan 4. Sarana Prasana dilengkapi dengan CCTV, alat pemadam kebakaran, titik kumpul, jalur evakuasi dan alat pelindung diri
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja petugas dilakukan secara berkala oleh atasan langsung

Pangkalpinang, 16 Maret 2026

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PANGKAL PINANG,



KHOTAMAN BARKA, S.STP., M.Tr.IP.
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP. 198302102001121002