



PEMERINTAH KABUPATEN SERANG

DINAS SOSIAL

Jl. Raya Serang Petir No. 1 Desa Cilaku Kecamatan Curug Telp. (0254)200304

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN SERANG

Nomor : 800 / 017-Dinsos/IV/2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN SERANG

KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN SERANG,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Pasal 4 ayat (1) Peraturan Bupati Serang Nomor 30 Tahun 2021 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Kabupaten Serang, mengamanatkan setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik yang memuat sekurang-kurangnya 14 (empat belas) komponen standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu mengatur Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Serang dengan Keputusan Kepala Dinas Sosial.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4010);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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 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);
5. Undang-Undang ...

5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayananann Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Serang Tahun 2013 Nomor 1);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Serang (Lembaran Daerah Kabupaten Serang Tahun 2016 Nomor 44) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 10 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Serang (Lembaran Daerah Kabupaten Serang Tahun 2018 Nomor 10);
9. Peraturan Bupati Serang Nomor 30 Tahun 2021 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Kabupaten Serang.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Standar Pelayanan Pada Dinas Sosial Kabupaten Serang
- KEDUA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum KESATU, tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Serang ini.
- KETIGA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Serang
pada tanggal Maret 2025



**KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN SERANG,**

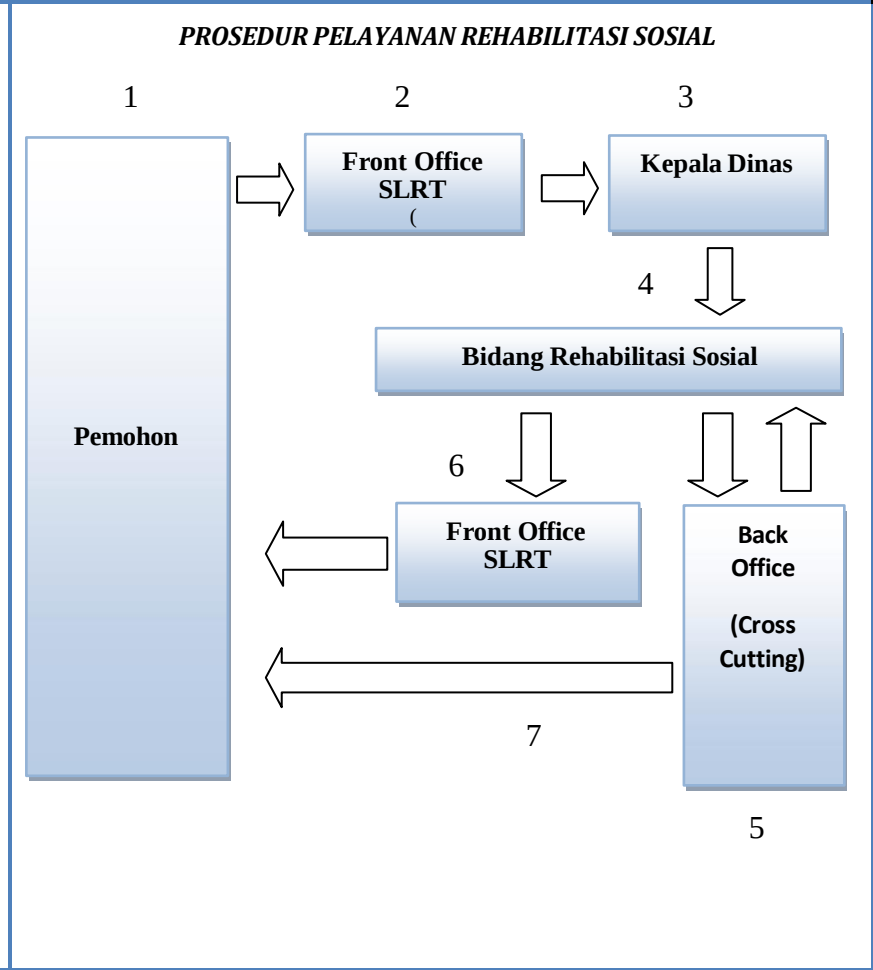
Drs. SUBUR PRIANTO, M.Si
NIP. 197210231992031002

Tembusan :

1. Yth. Sekretaris Daerah Kabupaten Serang;
2. Yth. Inspektur Kabupaten Serang; dan
3. Yth. Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Serang;

STANDAR PELAYANAN BIDANG REHABILITASI SOSIAL

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Identitas Diri Penerima Manfaat (PM); 2. Surat Keterangan Tidak Mampu dari Desa Setempat (Jika PM belum masuk DTKS); 3. Surat Permohonan dari PM yang di ketahui Kepala Desa setempat ;
2.	Sistem, mekanism, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN REHABILITASI SOSIAL <pre> graph TD 1[Pemohon] --> 2[Front Office SLRT] 2 --> 3[Kepala Dinas] 3 --> 4[Bidang Rehabilitasi Sosial] 4 --> 5[Back Office Cross Cutting] 5 --> 6[Front Office SLRT] 6 --> 7[Pemohon] </pre>



		Keterangan bagan : 1. Pemohon menyampaikan berkas permohonan ke Front Office; 2. Dalam hal berkas permohonan belum lengkap maka permohonan dikembalikan kepada pemohon dengan disertai penjelasan; 3. Permohonan disampaikan kepada Kepala Dinas Sosial; 4. Kepala Dinas Sosial mendisposisikan permohonan ke Bidang Rehabilitasi Sosial; 5. Bidang Rehabilitasi Sosial memberikan jawaban atas permohonan yang di ajukan dan menyampaikan kembali ke front office/jika diperlukan peran dr OPD/pihak (Back Office) maka terlebih dahulu Bidang Rehabilitasi Sosial berkoordinasi dan konsultasi dengan OPD/pihak (Back Office) lain. 6. Front Office memberikan jawaban atas permohonan pada pemohon. 7. Bidang Rehabilitasi Sosial dan OPD/pihak (Back Office) langsung menyampaikan pelayanan kepada pemohon.
3.	Jangka waktu pelayanan	Jangka waktu penyelesaian Pelayanan adalah 1-30 hari kerja setelah berkas persyaratan dinyatakan lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak Ada Biaya
5.	Produk pelayanan	Bantuan Sosial.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/Apresiasi	1. Melalui kotak saran atau melalui surat resmi, melalui website Dinsos Kab. Serang dengan alamat www.dinsos.serangkab.go.id, dan media Sosial. 2. Dibentuk Tim/petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan tindaklanjut.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. UU No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 2. UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas 3. UU No. 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak 4. UU No. 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak 5. Peraturan Pemerintah No. 54 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Pengangkatan Anak 6. Peraturan Pemerintah No. 44 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pengasuhan Anak 7. Permensos No. 20 Tahun 2017 tentang Rehabilitasi Sosial RTLH dan Sarana Prasarana Lingkungan 8. UU No. 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial 9. Permensos No. 5 Tahun 2018 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial Lansia 10. Permensos No. 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada SPM Bidang Sosial 11. Permensos No 15 Tahun 2018 tentang SLRT Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu 12. Permensos No. 5 Tahun 2019 tentang Pengelolaan DTKS 13. Permensos No. 16 Tahun 2019 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial 14. Permensos No. 4 Tahun 2020 tentang tentang Rehabilitasi Sosial Dasar Bagi Anak Terlantar 15. Perda No. 6 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu yang memadai; 2. Ruang Rapat; 3. Ruang Aseesmen 4. Rumah Singgah; 5. Toilet; 6. Lapangan parkir; 7. Mobil dan Sepeda motor dinas; 8. Almari dokumen; 9. Rak arsip; 10. Meja; 11. Kursi; 12. AC; 13. 1 (satu) unit Komputer; 14. Internet; 15. 1 (tiga) unit Printer; 16. Gudang Barang; 17. Kamera; 18. Telepon/Faksimili; 19. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Diploma/Sarjana, Sarjana Pekerja Sosial/Kesejahteraan Sosial, Sarjana Kesehatan, Sarjana Psikologi; 2. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 3. Mampu mengoperasikan komputer; 4. Mempunyai Dedikasi dan loyalitas tinggi; 5. Mampu bekerja dalam Tim.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh Aparat Fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinyu; 4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil pelayanan sebanyak 11 (Sebelas) orang ditambah Tim teknis.
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan dilaksanakan secara procedural, akuntabel, efektif dan efisien untuk hasil yang optimal sesuai keperluan pemohon dan diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan produk layanan dijamin dengan melakukan cek kelayakan dan kualitas barang. 2. Jenis barang bantuan yang diberikan sesuai dengan keperluan PM. 3. Keselamatan dan Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Ditetapkan di : Serang
Pada Tanggal : Maret 2025



**KEPALA DINSOS
KABUPATEN SERANG**

Drs. SUBUR PRIANTO, M.Si
NIP. 19721023 199203 1 002

STANDAR PELAYANAN
BIDANG PEMBERDAYAAN SOSIAL

1. Pelayanan Permohonan Tanda Daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)

Service Point

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat pengantar ditujukan Kepada Kepala Dinas Sosial KabupatenSerang 2. Surat Rekomendasi LKKS Kabupaten Serang 3. Pendahuluan 4. Maksud dan Tujuan 5. Visi dan Misi 6. Program Kerja 7. Struktur Organisasi 8. Susunan Pengurus 9. Akte Notaris 10. AD/ART 11. Izin Domisili 12. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) 13. Rekening Tabungan Bank atas nama Yayasan 14. Database Anak asuh dilengkapi foto 15. Plang Papan Nama Panti/Yayasan 16. Foto Asrama dan sarana panti lainnya 17. Foto Kegiatan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon datang ke Ruang Pelayanan Dinas Sosial untukmenyerahkan berkas permohonan; 2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas piketpada Ruang Pelayanan a. Jika berkas permohonan tidak lengkap dan tidak benar, makapemohon akan diminta untuk melengkapi; b. Jika berkas permohonan lengkap dan benar, maka permohonanakan dilanjutkan ke petugas verifikasi untuk diteliti dan diproses selanjutnya. 3. Pemohon Memperoleh Rekomendasi
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 (Sepuluh) hari kerja, sejak berkas permohonan diterima secara lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Gratis/Tidak dipungut biaya)
5.	Produk Pelayanan	Surat Terdaftar sebagai LKS
6.	Penanganan Pengaduan, Saran,dan Masukan	Penanganan pengaduan dapat dilakukan melalui: 1. Datang langsung ke kantor Dinas Sosial 2. Tindak lanjut penanganan melalu Bidang Pemberdayaan Sosial 3. Informasi Lebih lanjut Kunjungi Website: dinsos.serangkab.go.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang- Undang Nomor 16 tahun 2001 tentang Yayasan No 28 Tahun 2014 Tentang Perubahan atas Dasar Undang Undang Nomor16 Tahun 2001 Tentang Yayasan. 2. Undang-Undang No 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentangPenyelenggaraan Kesejahteraan Sosial. 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang PelaksanaanUndang-Undang Nomor 16 tahun 2001 tentang Yayasan; 6. Peraturan Menteri Sosial Nomor 184 Tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial.
2.	Sarana prasarana dan/atau Fasilitas	Blanko Persyaratan, Komputer, Printer, Alat Tulis Kantor, LemariPenyimpanan, serta Koneksi Internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Minimal SMA 2. Memahami Proses Penerbitan Rekomendasi Izin PenetapanTerdaftar sebagai Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS).
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan Pelayanan menunjukan kesanggupan instansi sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dinas Sosial Kab. Serang menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain: 1. Petugas pelayanan informasi; 2. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanantidak membahayakan pengguna jasa; 3. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; 4. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secarayuridis formal;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saatjika terjadi kesalahan.dan perubahan atas peraturan pelaksanaan. 2. Evaluasi kinerja pelaksanaan dilaksanakan berdasarkan hasilsurvey kepuasan masyarakat serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala;

2. Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT)

Service Point

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Foto Copy KTP; 2. Foto Copy KK; 3. Surat Keterangan Tidak Mampu 4. Ceklis Kemiskinan yang disediakan dari Dinas Sosial KabupatenSerang
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon datang ke Ruang Pelayanan Dinas Sosial untukmenyerahkan berkas permohonan; 2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas piketpada Ruang Pelayanan a. Jika berkas permohonan tidak lengkap dan tidak benar, makapemohon akan diminta untuk melengkapi; b. Jika berkas permohonan lengkap dan benar, maka permohonanakan dilanjutkan ke petugas verifikasi untuk diteliti dan diproses selanjutnya. 3. Pemohon Memperoleh Rekomendasi
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (Dua) hari kerja, sejak berkas permohonan diterima secara lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Gratis/Tidak dipungut biaya)
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi/Keterangan DTKS
6.	Penanganan Pengaduan, Saran,dan Masukan	Penanganan pengaduan dapat dilakukan melalui: 1. Datang langsung ke kantor Dinas Sosial 2. Tindak lanjut penanganan melalu Bidang Pemberdayaan Sosial 3. Informasi Lebih lanjut Kunjungi Website: dinsos.serangkab.go.id

Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia No.15 Tahun 2018 Tentang Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu untuk penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu. 2. Keputusan Direktur Pemberdayaan Sosial Perorangan Keluarga dan Kelembagaan Masyarakat Kementerian Sosial Republik Indonesia Nomor 879/DYS-PSP-KKM/08/2017 Tentang Pelaksanaan Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu Dan Pusat Kesejahteraan Sosial Untul Perlindungan Sosial Dan Penanggulangan Kemiskinan Tahun2017
2.	Sarana prasarana dan/atau Fasilitas	Blanko Persyaratan, Komputer, Printer, Alat Tulis Kantor, LemariPenyimpanan, serta Koneksi Internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Minimal SMA 2. Memahami Proses Penerbitan Rekomendasi Izin PenetapanTerdaftar sebagai Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS).
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana	10 (Sepuluh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan Pelayanan menunjukan kesanggupan instansi sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dinas Sosial Kab. Serang menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain: 1. Petugas pelayanan informasi; 2. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanantidak membahayakan pengguna jasa; 3. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; 4. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secarayuridis formal;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saatjika terjadi kesalahan.dan perubahan atas peraturan pelaksanaan. 2. Evaluasi kinerja pelaksanaan dilaksanakan berdasarkan hasilsurvey kepuasan masyarakat serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala;

3. Rekomendasi Undian Gratis Berhadiah (UGB)

Service Point

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Diajukan oleh suatu Badan yang berbadan hokum; 2. Mempunyai akte pendirian/akta notaris/keputusan pembentukanpanitia/organisasi; 3. Mempunyai susunan pengurus/kepanitian; 4. Mempunyai AD/ART; 5. Menyebutkan pokok-pokok kegiatan dari organisasi/badan yangbersangkutan; 6. Bagi badan yang akan menyelenggarakan undian telah terdaftarsesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku; 7. Bagi badan yang kegiatan usahanya dibidang perdagangan harusmemiliki SIUP; 8. Hadiah berupa barang harus mencantumkan harga sesuai denganyang dipasaran; 9. Hadiah undian gratis harus tersedia pada saat permohonan izin diajukan, selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari penyegelan; 10. Surat permohonan izin harus di ttd langsung dan tidak bolehdiwakilkan oleh agency yang mengurusnya;
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon datang ke Ruang Pelayanan Dinas Sosial untukmenyerahkan berkas permohonan; 2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas piketpada Ruang Pelayanan a. Jika berkas permohonan tidak lengkap dan tidak benar, makapemohon akan diminta untuk melengkapi; b. Jika berkas permohonan lengkap dan benar, maka permohonanakan dilanjutkan ke petugas verifikasi untuk diteliti dan diproses selanjutnya. 3. Pemohon Memperoleh Rekomendasi
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (Dua) hari kerja, sejak berkas permohonan diterima secara lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Gratis/Tidak dipungut biaya)
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Izin Undian Gratis Berhadiah (UGB)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran,dan Masukan	Penanganan pengaduan dapat dilakukan melalui: 1. Datang langsung ke kantor Dinas Sosial 2. Tindak lanjut penanganan melalu Bidang Pemberdayaan Sosial 3. Informasi Lebih lanjut Kunjungi Website: dinsos.serangkab.go.id

Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 2. Peraturan Pemerintah No 39 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 3. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Undian Gratis Berhadiah 4. Peraturan Menteri Sosial Nomor 11 Tahun 2015 tentang standar Operasional Prosedur Pelayanan Izin Undian Gratis Berhadiah dan Pengumpulan Uang atau Barang dengan sistem online 5. Keputusan Menteri Sosial Nomor 4 tahun 2021 tentang Undian Gratis Berhadiah.
2.	Sarana prasarana dan/atau Fasilitas	Blanko Persyaratan, Komputer, Printer, Alat Tulis Kantor, Lemari Penyimpanan, serta Koneksi Internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Minimal SMA 2. Memahami Proses Izin Undian Gratis Berhadiah (UGB) 3.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana	4 (Empat) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan Pelayanan menunjukan kesanggupan instansi sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dinas Sosial Kab. Serang menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain: 1. Petugas pelayanan informasi; 2. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; 3. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; 4. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan. 2. Evaluasi kinerja pelaksanaan dilaksanakan berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala;

4. Rekomendasi Pengumpulan Uang atau Barang (PUB)

Service Point

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Mempunyai akta Notaris/akta pendirian/anggaran dasar, disertai anggaran rumah tangga yang memuat antara lain: a. Azas, Sifat dan tujuan Organisasi b. Lingkup Kegiatan c. Susunan Organisasi d. Sumber-sumber Keuangan 2. Sekurang-kurangnya telah berstatus terdaftar pada instansi sosial setempat; 3. Telah melaksanakan kegiatan bidang usaha kesejahteraan sosial minimal 1 (satu) tahun; 4. Mempunyai kepanitiaan yang meliputi: a. Susunan kepengurusan kepanitiaan b. Alamat kepanitiaan c. Program kepanitiaan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon datang ke Ruang Pelayanan Dinas Sosial untuk menyerahkan berkas permohonan; 2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas piket pada Ruang Pelayanan a. Jika berkas permohonan tidak lengkap dan tidak benar, maka pemohon akan diminta untuk melengkapi; b. Jika berkas permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan dilanjutkan ke petugas verifikasi untuk diteliti dan diproses selanjutnya. 3. Pemohon Memperoleh Rekomendasi
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (Dua) hari kerja, sejak berkas permohonan diterima secara lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Gratis/Tidak dipungut biaya)
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Izin Pengumpulan Uang atau Barang (PUB)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Penanganan pengaduan dapat dilakukan melalui: 1. Datang langsung ke kantor Dinas Sosial 2. Tindak lanjut penanganan melalui Bidang Pemberdayaan Sosial 3. Informasi Lebih lanjut Kunjungi Website: dinsos.serangkab.go.id

Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 2. Peraturan Pemerintah No 39 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 3. Undang undang Nomor 9 Tahun 1961 tentang Pengumpulan Uang atau Barang. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1980 Tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan 5. Keputusan Menteri Sosial RI Nomor 56/HUK/1996 Tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan
2.	Sarana prasarana dan/atau Fasilitas	Blanko Persyaratan, Komputer, Printer, Alat Tulis Kantor, Lemari Penyimpanan, serta Koneksi Internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Minimal SMA 2. Memahami Proses Izin Pengumpulan Uang atau Barang (PUB)
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana	4 (Empat) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan Pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dinas Sosial Kab. Serang menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain: 1. Petugas pelayanan informasi; 2. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; 3. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; 4. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan. 2. Evaluasi kinerja pelaksanaan dilaksanakan berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala;

5. Pelayanan Izin Ziarah Taman Makam Pahlawan

Service Point

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Individu, Lembaga/Instansi mengajukan surat permohonan kepadaKepala Dinas Sosial Kabupaten Serang
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Surat Permohonan diterima minimal 5 hari sebelum pelaksanaan ziarah yang menerangkan antara lain pimpinan ziarah dan jumlahrombongan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (Satu) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Gratis/Tidak dipungut biaya)
5.	Produk Pelayanan	Surat Izin/Balasan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran,dan Masukan	Penanganan pengaduan dapat dilakukan melalui: 1. Datang langsung ke kantor Dinas Sosial 2. Tindak lanjut penanganan melalu Bidang Pemberdayaan Sosial 3. Informasi Lebih lanjut Kunjungi Website: dinsos.serangkab.go.id

Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang- Undang Nomor 20 Tahun 2009 Tentang Gelar TandaKehormatan 2. Undang-undang RI Nomor 11 Tahun 2009 tentang KesejahteraanSosial 3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2010 tentang PelaksanaanUndang-undang nomor 20 tahun 2009 4. Peraturan Menteri Sosial Nomor 23 Tahun 2014 tentang standarPengelolaan Taman Makam Pahlawan Nasional. 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang PelaksanaanUndang-Undang Nomor 16 tahun 2001 tentang Yayasan; 6. Peraturan Menteri Sosial Nomor 184 Tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial.
2.	Sarana prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer, Printer, Alat Tulis Kantor, Lemari Arsip
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Minimal S1 2. Memahami Proses Penerbitan Izin Penggunaan Makam PahlawanNasional
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana	2 (Dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas pelayanan dan produk layanan yang sesuai SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tersedianya tempat ziarah sesuai standar pengelolaan taman makampahlawan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat

Pelayanan Usulan DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial) / BANSOS melalui Aplikasi SIKS-NG (Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next-Generation)

Service delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	DasarHukum	1. Undang- Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan 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 No 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik 5. Permensos Nomor 8 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Dan Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial 6. Permen PANRB No 15 tahun 2014 tentang Pedoman standar pelayanan 7. Permensos Nomor 28 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Verifikasi dan Validasi data terpadau fakir miskin dan Orang tidak mampu 8. Permensos Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan DTKS 9. Kepmensos Nomor 150/HUK/2022 tentang Tata Cara Proses Usulan data Serta Verifikasi dan Validasi
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Foto KTP/KK 2. Foto Rumah Tampak Depan 3. Mengisi Survey Kriteria Kemiskinan di Aplikasi SIKS-NG
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Usulan data dapat diajukan melalui musyawarah desa atau kelurahan atau nama lain, Pada tanggal 14-25 Setiap Bulannya, Melalui Aplikasi SIKS-NG ditingkat desa atau Kelurahan 2. Dinas Sosial melakukan verifikasi dan validasi atas usulan data 3. Pemerintah Daerah menyampaikan usulan menggunakan Aplikasi SIKS-NG, Melalui Dinas Sosial 4. Pemerintah Daerah melakukan Pegesahan Usulan yang ditandatangani oleh kepala daerah atau pejabat yang berhak mewakili atas nama kepala daerah
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	1(satu) hari kerja, sejak laporan diterima
5.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Gratis/Tidak dipungut biaya)
6.	Produk Pelayanan	Data Terpadu Kesejahteraan Sosial
7.	Penanganan Pengaduan, Saran,dan Masukan	Penanganan pengaduan dapat dilakukan melalui: 1. Dinas Sosial Kabupaten Serang, Bidang Perlindungan Jaminan Sosisl dan Fasilitasi Penanganan Fakir Miskin.

Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Sarana prasarana dan/atau fasilitas	Sarana dan Prasarana yang diperlukan adalah Komputer, Printer, Jaringan Internet.
2.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Proses Usulan data DTKS/BANSOS 2. Mampu Mengoperasikan <i>Microsoft Office</i> . 3. Mampu Berkomunikasi dengan Baik.
3.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung
4.	Jumlah Pelaksana	4 (Empat) orang
5.	Jaminan Pelayanan	Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
6.	Jaminan Keamanan dan	Dinas Sosial Kab. Serang menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain:

	Keselamatan Pelayanan	a. Sarana dan prasarana yang digunakan dalarn pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa b. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan. 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara regular setiap minggu

LAMPIRAN :
KEPUTUSAN KEPALA DINAS.....SOSIAL
KABUPATEN SERANG
NOMOR : 800 / 017-Dinsos/IV/2025
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA
DINAS SOSIAL KABUPATEN SERANG

STANDAR PELAYANAN
BIDANG PENANGANAN DAN PERLINDUNGAN KORBAN BENCANA

Service Point

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Fotokopi KTP 2. Fotokopi KK 3. Foto Kejadian 4. Surat Pengajuan dari Desa /Kecamatan.
2.	Sistem, mekanism, dan prosedur	1. Desa/Kecamatan/ melaporkan secara tertulis kejadian bencana kepada Dinas Sosial 2. TAGANA melakukan peninjauan lapangan (Assesment) 3. TAGANA melaporkan hasil peninjauan lapangan (Assesment) untuk kelayakan pemberian bantuan ataupun buka Dapur Umum 4. Apabila layak maka akan segera dikirim bantuan Sembako bagi Masyarakat yang terkena bencana 5. Desa / kecamatan membuat surat permohonan serta penandatanganan Berita Acara Penyerahan (BAP) bantuan bagi masyarakat yang terkena Bencana, Baik bencana Alam,Non alam ataupun bencana sosial.
		Pelayanan Emergency : The flowchart details the emergency logistics process for disaster victims. It starts with 'menerima, mengkonfirmasi dan menindaklanjuti informasi dari BPBD dan Benda' (receiving, confirming, and following up on information from BPBD and Benda). This leads to 'melakukan koordinasi dengan pelapor/ penggerak melalui komunikator' (coordination with the reporter/mover via communicator). The process then moves to 'menentukan lokasi pengumpul, pemasangan tenda pengumpul dan dapur umum' (determining the collection location, setting up a collection tent, and a common kitchen). This is followed by 'membuat Berita Acara penyerahan bantuan' (making a handover certificate). The next step is 'mengeluarkan, mengangkut dan membawa bantuan dari Gudang (Puffer truck menyebarkan bantuan ke lokasi korban bencana dan menyerahkan berita acara penyerahan Bantuan Logistik)' (distributing, transporting, and bringing aid from the warehouse to the disaster victim location and handing over the aid certificate). This leads to 'menerima dan menandatangani berita acara serah terima bantuan Logistik korban bencana' (receiving and signing the aid certificate). The final step is 'distribusikan dan menyerahkan berita acara penyerahan bantuan dan dokumen visual / foto' (distributing and handing over aid and visual documents/photos). The flowchart also includes a timeline for each step: 30 minutes for the first step, 1 day for the second, 30 minutes for the third, 10 minutes for the fourth, 2 days for the fifth, 20 minutes for the sixth, 10 minutes for the seventh, and 4 hours 30 minutes for the eighth.
3.	Jangka waktu pelayanan	1(satu) hari kerja s / d tiga hari setelah kejadian bencana, sejak laporan diterima Oleh Dinas Sosial Kabupaten Serang.
4.	Biaya/tarif	Tidak Ada Biaya
5.	Produk pelayanan	Bantuan bagi korban bencana
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/Apresiasi	1. Melalui surat resmi, melalui website Dinsos Kab. Serang dengan alamat www.dinsos.serangkab.go.id , dan media Sosial. 2. Datang langsung ke kantor Dinas Sosial 3. Menghubungi Bpk. Amsar, S.Sos (0877 4826 8747)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang- Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik 3. PermenPANRB No 15 tahun 2014 tentang Pedoman standar pelayanan 4. Peraturan pemerintah nomor 21 tahun 2008 tentang penanggulangan bencana 5. Peraturan pemerintah no 22 tahun 2008 tentang Pendanaan dan Pengelolaan Bantuan Bencana 6. Permendagri Nomor 33 tahun 2006 tentang Pedoman Umum Mitigasi Bencana 7. Peraturan Bupati Serang No. 31 tahun 2017. TENTANG Standar Oprasional Prosedur Pendistribusian Logistik Korban Bencana Di Wilayah Kabupaten Serang pada Dinas Sosial Kabupaten Serang.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Paket bantuan sembako 2. Sandang 3. Peralatan Dapur Umum 4. Tenda Pengungsian 5. Kendaraan rescue 6. Kendaraan Box Dapur Umum (DU) 7. Kendaraan Truk Bak Kayu 8. Petugas TAGANA (Taruna Siaga Bencana)
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki sikap kesiapsiagaan (Relawan kemanusiaan) 2. Memahami tentang mitigasi bencana 3. Memahami Pengoprasian Dapur Umum 4. Memahami proses bantuan bagi korban bencana
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung
5.	Jumlah pelaksana	3 s/d 5 (lima) orang. Untuk Emergency 10 s/d 30 Org / Hari.
6.	Jaminan pelayanan	Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan aturan yang berlaku..
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dinas Sosial Kab. Serang menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain: a. Sarana dan prasarana yang digunakan dalarn pelayanan tidak membahayakan bagi Korban bencana b. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan. 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara regular setiap minggu

Ditetapkan di : Serang
Pada Tanggal : Maret 2025
**KEPALA DINSOS KABUPATEN
SERANG**



Drs. SUBUR PRIANTO, M.Si
NIP. 19721023 199203 1 002