

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
DINAS SOSIAL KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Contoh Kuesioner	14
2. Hasil Pengolahan Data	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	17
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Bantul sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Bantul.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Sosial Kabupaten Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial Kabupaten Bantul adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan menggunakan barcode untuk mengisi kuisisioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Sosial Kabupaten Bantul yaitu:

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2025	120
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Bantul berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2020, maka populasi penerima layanan pada Dinas Sosial Kabupaten Bantul dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.400 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 330 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 550 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

A. Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase %
1	Laki-laki	253	46,00
2	Perempuan	297	54,00
Jumlah		550	100

B. Umur

No	Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tidak Mengisi	0	0	0
2	< 25 Tahun	37	36	73
3	25-35 Tahun	114	116	230
4	36-45 Tahun	76	79	155
5	45 >	45	47	92
Total		272	278	550

C. Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Presentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	SD	41	1,23
3	SMP	100	18,19

4	SMA	278	50,56
5	D-3	62	11,28
6	S-1	63	11,46
7	S-2	6	7,82
8	S-3	0	0
Total		550	100

D. Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	PNS	5	0,10
3	TNI	2	0,3
4	POLRI	1	0,1
5	Wiraswasta	47	8,55
6	Swasta	31	5,64
7	Lainnya	464	84,36
Total		550	100

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

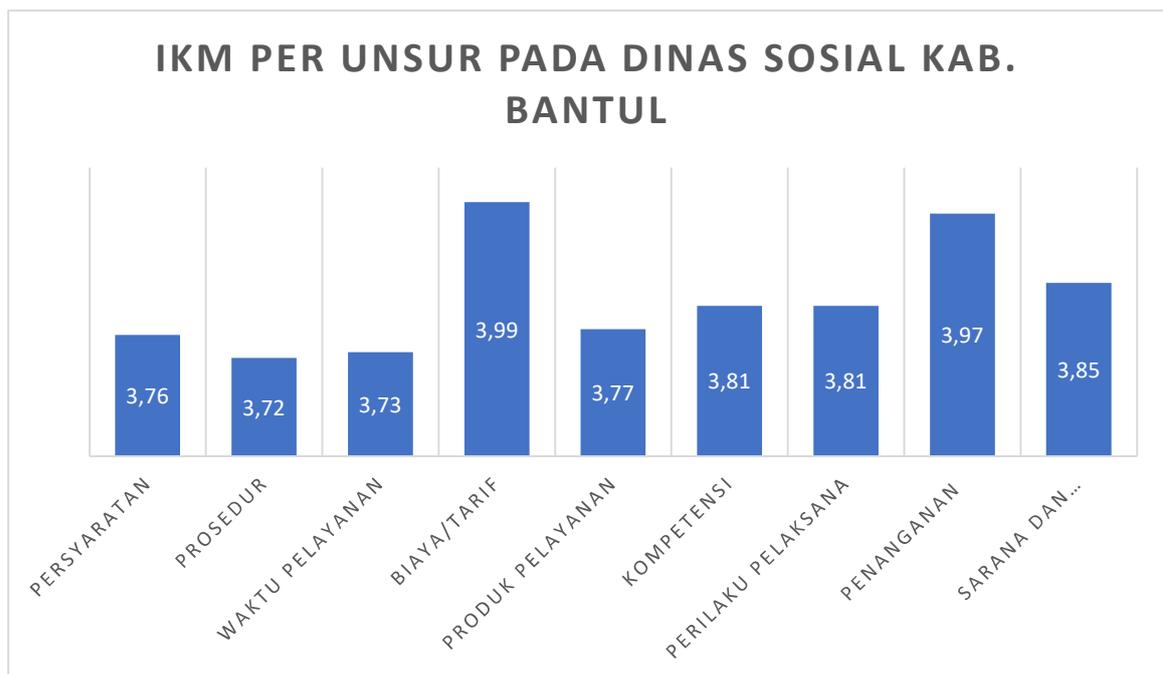
Kriteria Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja

Unit Pelayanan :

Nilai Presepsi	Interval SKM	Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,26 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Pengolahan data SKM menggunakan excle template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.76	3.72	3.73	3.99	3.77	3.81	3.81	3.97	3.85
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95.58 (Sangat Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan kelebihan Unsur Layanan :

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Prosedur layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,72. Selanjutnya waktu pelayanan yang mendapatkan nilai 3,73 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga persyaratan layanan yang mendapatkan nilai 3,76 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif nilai tertinggi 3.99 dari unsur pelayanan, selanjutnya penanganan pengaduan,saran dan masukan mendapatkan nilai 3,97 serta sarana dan prasarana juga mendapatkan nilai yang tinggi juga yaitu 3,85.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Loker pelayanan ditambah dan waktu pelayanan dipercepat”.
- Persyaratan layanan yang masih kurang jelas yang dirasakan oleh Masyarakat.
- Prosedur layanan yang masih dirasakan kurang oleh Masyarakat.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Prosedur Layanan yang masih dirasakan kurang oleh masyarakat. Prosedur layanan yang sebenarnya sudah baik akan tetapi masih ada beberapa masyarakat yang merasakan kurang baik.
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan sedikit lambat oleh masyarakat. Layanan konsultasi online sebenarnya sudah dimulai dan sudah dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan konsultasi secara online dan masih banyak masyarakat langsung datang ke lokasi layanan.
- Persyaratan layanan yang masih kurang jelas yang dirasakan oleh masyarakat. Persyaratan layanan yang sebenarnya sudah ada dan sudah diberi tahu kepada masyarakat akan tetapi masih ada beberapa masyarakat belum tahu.

Prosedur Layanan yang masih dirasa kurang oleh sebagian masyarakat, karena kurangnya monitoring dan evaluasi terhadap prosedur layanan yang sudah ada.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan oleh prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui forum konsultasi publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Prosedur Layanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan			v	v	Petugas Layanan
		Melihat kembali standar prosedur layanan			v	v	
2	Waktu Pelayanan	Peningkatan sosialisasi kontak pelayanan "online"			v	v	Petugas Layanan
		Penambahan loket layanan			v	v	
3	Persyaratan Layanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan layanan			v	v	Petugas layanan

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang sudah diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Sosial Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik dibawah ini :



Berdasarkan table di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan kinerja penyelenggaraan publik pada tahun 2021 sampai 2024 dan di tahun 2025 juga meningkat secara konsisten (95,58) pada Dinas Sosial Kabupaten Bantul.

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai dari Januari 2025 hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Bantul secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 95,58. Pada tahun 2025 ini nilai SKM Dinas Sosial Kabupaten Bantul menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur layanan (3,72), waktu pelayanan (3,73), dan yang terakhir persyaratan layanan (3,76).
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif (3,99), yang kedua penanganan pengaduan, saran dan masukan (3,97), yang ketiga sarana dan prasarana (3,85).

Bantul, 21 Juli 2025

K. Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bantul, H



GUNAWAN BUDI SANTOSO, S.Sos., MH
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 196912311996031017

2. Hasil Olah Data SKM

3. Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase %
1	Laki-laki	253	46,00
2	Perempuan	297	54,00
Jumlah		550	100

4. Umur

No	Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tidak Mengisi	0	0	0
2	< 25 Tahun	37	36	73
3	25-35 Tahun	114	116	230
4	36-45 Tahun	76	79	155
5	45 >	45	47	92
Total		272	278	550

5. Pendidikan

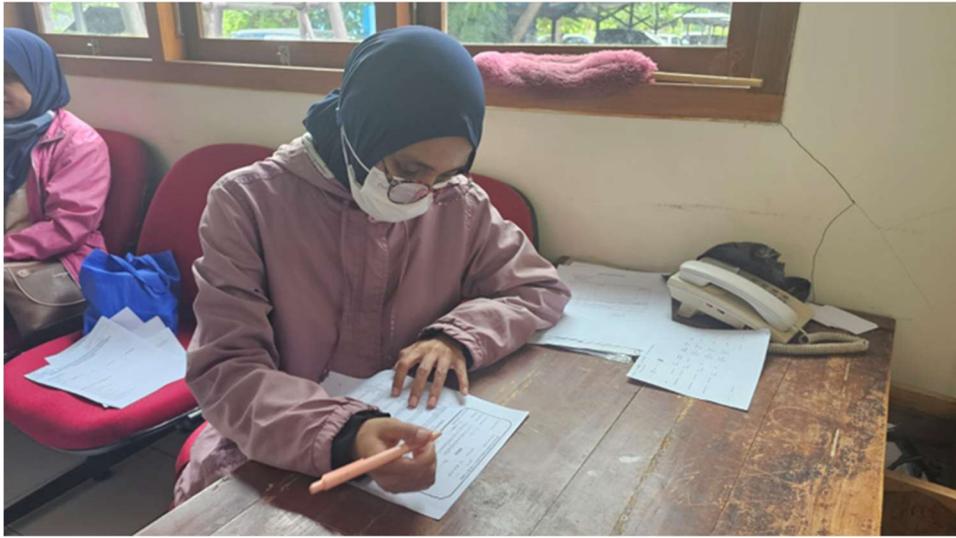
No	Pendidikan	Jumlah	Presentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	SD	41	1,23
3	SMP	100	18,19
4	SMA	278	50,56
5	D-3	62	11,28
6	S-1	63	11,46
7	S-2	6	7,82
8	S-3	0	0
Total		550	100

6. Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	PNS	5	0,10
3	TNI	2	0,3
4	POLRI	1	0,1
5	Wiraswasta	47	8,55
6	Swasta	31	5,64
7	Lainnya	464	84,36
Total		550	100

No	ODP	2021	2022	2023	2024	2025
1	Dinas Sosial	89,64	90,83	92,19	95,33	95,58

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya 2024

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode [2024]**



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL

DINAS SOSIAL KABUPATEN BANTUL

2024

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Sosial Kabupaten Bantul perlu

menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Sosial Kabupaten Bantul periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,72	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,69	A
3	Waktu Penyelesaian	3,68	A
4	Biaya/Tarif	3,97	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,73	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,74	A
7	Perilaku Pelaksana	3,78	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,99	A
9	Sarana dan Prasarana	3,95	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai

terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"		√		√	Petugas layanan
		Penambahan loket layanan		√		√	
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√		√	Petugas layanan
3	Persyaratan layanan.	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan layanan.		√		√	Petugas layanan

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	Sudah	Sudah dilakukan sosialisasi terhadap kontak pelayanan "online" dan sudah bisa melakukan konsultasi online (melalui instagram, facebook, email dan website, WA layanan, call canter PUB).	Ada dan sudah terlampirkan di lembar lampiran.	Tidak terdapat hambatan yang berarti dan berjalan sebagaimana yang telah direncanakan
	1.2 Penambahan loket layanan	Sudah	Sudah dilakukan penambahan loket layanan untuk meningkatkan layanan.	Ada dan sudah terlampirkan di lembar lampiran	Tidak terdapat hambatan yang berarti dan berjalan sebagaimana yang telah direncanakan.
2	2.1 Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	Sudah ditindaklanjuti dengan membuka layanan dan aduan Masyarakat di website sidamesra.bantulkab.go.id, serta membentuk team monitoring dan evaluasi di website sidamesra.bantulkab.go.id. Dan dilakukan koordinasi dan komunikasi dengan stakeholder terkait,	Ada dan sudah terlampirkan di lembar lampiran	Tidak terdapat hambatan yang berarti dan berjalan sebagaimana yang telah direncanakan

			dalam hal ini dengan Kementerian Sosial RI terkait proses pelayanan di Bidang Rehabilitasi Sosial. Telah dilaksanakan juga Monitoring dan Evaluasi SLRT untuk mengevaluasi pelaksanaan pelayanan di Bidang Linjamsos. Dan juga telah dibuka layanan aduan call center Pelayanan Uang atau Barang sebagai tindak lanjut di Bidang Pemberdayaan Sosial		
3	3.1 Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan layanan.	Sudah	Sudah dilakukan monitoring, dilakukan evaluasi layanan terhadap persyaratan layanan dan memperbaiki persyaratan layanan di SK Standar Layanan	Ada dan sudah terlampirkan di lembar lampiran	Tidak terdapat hambatan yang berarti dan berjalan sebagaimana yang telah direncanakan

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Sosial Kabupaten Bantul telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).
2. Seluruh rencana tindak lanjut SKM 2024 telah dilaksanakan di seluruh bidang pada 3 (tiga) unsur dengan poin terendah yaitu waktu penyelesaian, prosedur pelayanan, dan persyaratan layanan. Dengan dilaksanakan sosialisasi terhadap kontak pelayanan "online", sudah dilakukan penambahan loket layanan, sudah membuka layanan dan aduan masyarakat serta membentuk tim evaluasi di web sidamesra.bantulkab.go.id, melakukan koordinasi dan komunikasi dengan stakeholder terkait, dan sudah dilakukan evaluasi layanan terhadap persyaratan layanan dengan memperbaiki persyaratan di SK standar layanan.

Bantul, 21 Juli 2025

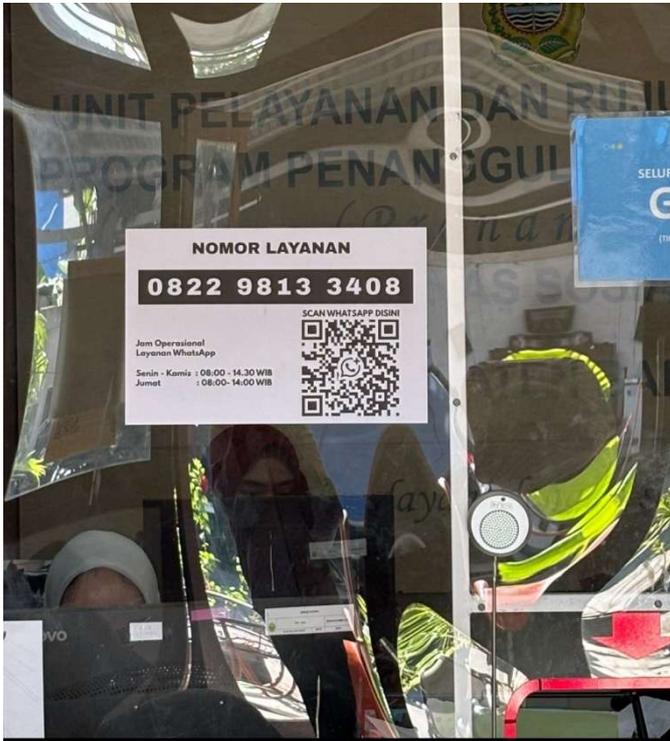
Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bantul,



GUNAWAN BUDI SANTOSO, S.Sos., MH
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP . 196912311996031017

LAMPIRAN

Tabel 1.1 Peningkatan sosialisasi kontak pelayanan “online”



KONSULTASI, SARAN, DAN MASUKAN

Secara tertulis melalui :

- a. Surat yang ditujukan Kepala Dinas
- b. Kotak Pengaduan

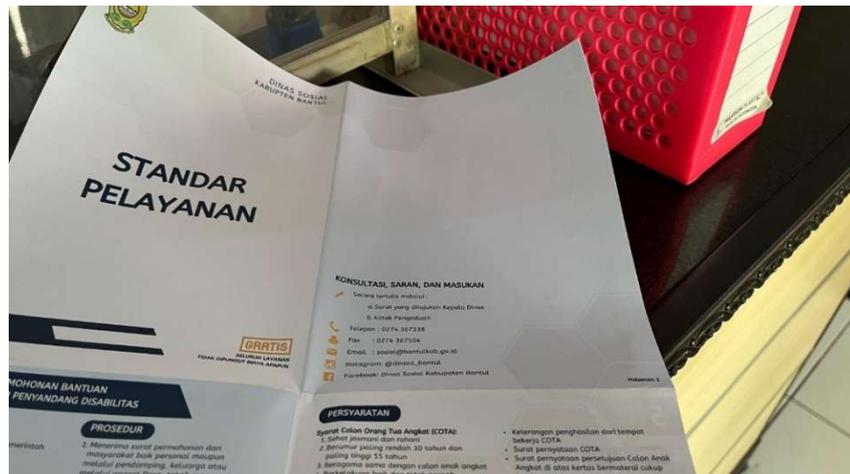
Telepon : 0274 367338

Fax : 0274 367504

Email : sosial@bantulkab.go.id

Instagram: [@dinsos_bantul](https://www.instagram.com/dinsos_bantul)

Facebook: Dinas Sosial Kabupaten Bantul



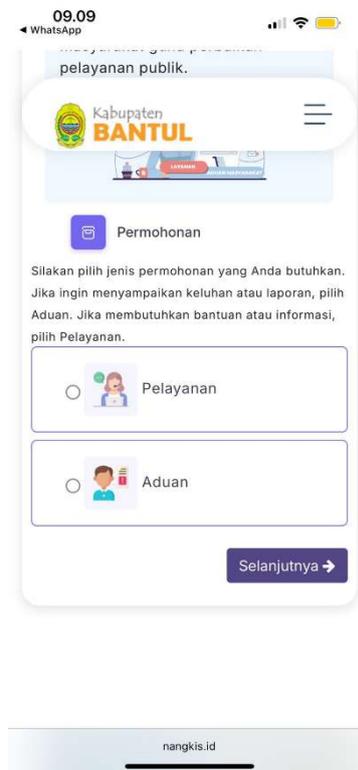
Sosialisasi kontak pelayanan “online” melalui sosial media, brosur dan website

Tabel 1.2 Penambahan loket layanan



Penambahan loket untuk mempercepat layanan.

Tabel 2.1 Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan



Membuka sistem layanan dan aduan masyarakat di Website Sidamesra



Membentuk Team Monitoring dan Evaluasi di Web Sidamesra



Koordinasi dan evaluasi dengan para StakeHolder guna untuk meningkatkan prosedur layanan di Dinas Sosial Kabupaten Bantul.

Tabel 3.1 Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan layanan



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
DINAS SOSIAL
دinas Sosial
 Komplek II Kantor Pemerintah Kabupaten Bantul Yogyakarta
 Jl. Lingkar Timur, Manding, Tiroggo, Bantul
 Daerah Istimewa Yogyakarta Kode Pos 55714
 Telp (0274) 367338, Fax (0274) 367504
 Email : sosial@bantulkab.go.id, Website <http://sosial.bantulkab.go.id>

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN BANTUL
 NOMOR : 099/DinsosBH/II/2024
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DI DINAS SOSIAL KABUPATEN BANTUL

KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN BANTUL

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menetapkan Standar Pelayanan; dan
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bantul tentang Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Bantul Tahun 2024.
- Meningat : 1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 44);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-

1. PELAYANAN PERMOHONAN BANTUAN ALAT BANTU BAGI PENYANDANG DISABILITAS

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	- Surat permohonan, diketahui pemerintah setempat. - Fotokopi: 1. Kartu Keluarga 2. KTP 3. Surat Keterangan Tidak Mampu dari Desa 4. Surat Keterangan periksa/diagnosis dari Intasi Kesehatan (Puskesmas) - Foto pemohon (kondisi saat ini) - Berita Acara Penyerahan (dibuat oleh Dinas Sosial Kabupaten Bantul)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Menerima surat permohonan dari masyarakat baik personal maupun melalui pendamping, keluarga atau melalui aparat Desa, tokoh masyarakat dan/atau lembaga sosial. 2. Mengadministrasikan surat permohonan. 3. Penjadwalan asesmen. 4. Pelaksanaan asesmen/verifikasi ke pemohon. 5. Penyusunan hasil asesmen/verifikasi. 6. Bila disetujui untuk diberikan alat bantu dan alat bantu yang diminta pemohon tersedia, disusun jadwal penyerahan alat bantu dan proses berlanjut ke nomor 7. Namun jika alat bantu tidak tersedia akan disusun surat permohonan ke Kemensos RI. 7. Dilaksanakan penyerahan alat bantu. 8. Penandatanganan Berita Acara Serah Terima Alat Bantu.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk pelayanan	Alat bantu sesuai kebutuhan atau surat permohonan ke Kemensos RI.
6.	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	- secara tertulis melalui : 1. Surat yang ditujukan Kepala Dinsos Kab. Bantul 2. Kotak Pengaduan - Telepon : 0274 367338 - Fax : 0274 367504 - Email : sosial@bantulkab.go.id
7.	Jam Pelayanan	Senin – Jumat : (07.30-15.30 WIB)

1

2. PELAYANAN PERMOHONAN PENGANGKATAN ANAK (ADOPS)

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Syarat Calon Orang Tua Angkat (COTA): 1. Sehat jasmani dan rohani 2. Berumur paling rendah 30 tahun dan paling tinggi 55 tahun 3. Beragama sama dengan calon anak angkat 4. Berkelakuan baik dan tidak pernah dihukum karena melakukan tindak kejahatan dibuktikan dengan SKCK 5. Berstatus menikah paling singkat 5 tahun 6. Tidak merupakan pasangan sejenis 7. Tidak atau belum mempunyai anak atau hanya memiliki 1 anak 8. Dalam keadaan mampu ekonomi & sosial 9. Memperoleh persetujuan anak dan izin tertulis orang tua atau wali 10. Membuat pernyataan tertulis bahwa pengangkatan anak demi kepentingan anak, kesejahteraan dan perlindungan anak 11. Adanya laporan sosial dari pekerja sosial setempat 12. Telah mengasuh calon anak paling singkat 6 bulan, sejak izin pengasuhan diberikan 13. Memperoleh izin Menteri dan/atau Kepala Instansi Sosial Syarat administratif: 1. Permohonan izin pengangkatan anak kepada instansi sosial setempat 2. Copy dan dilegalisir keterangan sehat jasmani dan sertakan Cek Lab Darah (kolesterol, diabetes, hipertensi) COTA dari Rumah Sakit Pemerintah (suami & istri) 3. Copy dan dilegalisir surat keterangan tentang fungsi organ reproduksi COTA dari dokter spesialis obsteri dan ginekologi Rumah Sakit Pemerintah (suami & istri) 4. Copy dan dilegalisir akta kelahiran COTA (suami & istri) 5. Copy dan dilegalisir akta kelahiran COTA (suami & istri) 6. Copy dan dilegalisir SKCK dari Polres (suami & istri)

4

3. PELAYANAN REKOMENDASI TANDA DAFTAR BAGI LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL (LKS)

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	LKS Berbadan hukum: 1. Formulir registrasi dan identifikasi lembaga. 2. Anggaran Dasar / Anggaran Rumah Tangga. 3. Surat Keterangan domisili dari lurah setempat. 4. Nama, alamat dan nomor kontak pengurus serta anggota lembaga. 5. Akta pendirian badan hukum yang disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM. 6. NPWP LKS (atas nama LKS bersangkutan) 7. Program kerja di bidang kesejahteraan sosial. 8. Memiliki modal kerja untuk pelaksanaan kegiatan minimal Rp 10.000.000,00 dibuktikan dengan buku tabungan/rekening koran bank atas nama LKS. 9. Telah melaksanakan kegiatan pelayanan kesejahteraan sosial dengan melampirkan laporan kegiatan minimal 6 bulan terakhir. 10. SDM / Pekerja Sosial 11. Kelengkapan sarana dan prasarana. LKS Tidak Berbadan Hukum: 1. Formulir registrasi dan identifikasi lembaga. 2. Anggaran Dasar / Anggaran Rumah Tangga. 3. Surat Keterangan domisili dari lurah setempat. 4. Nama, alamat dan nomor kontak pengurus serta anggota lembaga 5. Akta pendirian badan hukum yang disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM 6. NPWP LKS (atas nama LKS bersangkutan) 7. Program kerja di bidang kesejahteraan sosial. 8. Memiliki modal kerja untuk pelaksanaan kegiatan minimal Rp 5.000.000,00 dibuktikan dengan buku tabungan/rekening koran bank atas nama LKS. 9. Telah melaksanakan kegiatan pelayanan kesejahteraan sosial dengan melampirkan laporan kegiatan minimal 6 bulan terakhir. 10. SDM / Pekerja Sosial 11. Kelengkapan sarana dan prasarana. (web perizinan : www.izinonline.bantulkab.go.id atau aplikasi pada <i>Play Store</i> : LANTIP)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan secara tertulis kepada Kepala DPMPSTSP dengan mengisi formulir pendaftaran yang dilampiri persyaratan administrasi.

9

4. PELAYANAN REKOMENDASI IZIN PENGUMPULAN UANG DAN BARANG (PUB)

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan penyelenggaraan PUB; 2. Surat Tanda Daftar Organisasi Kemasyarakatan dari Kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum dan hak asasi manusia; 3. Surat Keterangan Domisili dari Kelurahan; 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 bermaterai cukup yang menyatakan PUB tidak disalurkan untuk kegiatan radikalisme, terorisme, dan kegiatan yang bertentangan dengan hukum; 9. Rekomendasi dari Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bantul. 10. Proposal; dan 11. Contoh iklan/promosi melalui media cetak/elektronik/media sosial yang tidak bertentangan dengan aturan perundang-undangan yang berlaku.
2.	Sistem, mekanisme, dan, prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan izin PUB secara tertulis kepada Bupati cq. Kepala DPMPTSP dan mengisi formulir pendaftaran dengan dilampiri persyaratan <i>terlampir</i>; 2. Kepala DPMPTSP melakukan verifikasi terhadap berkas yang diajukan oleh pemohon; 3. Kepala DPMPTSP meneruskan permohonan yang telah dinyatakan lengkap kepada Kepala Dinas Sosial; 4. Kepala Dinas Sosial melakukan verifikasi dan validasi lapangan terhadap berkas permohonan yang diserahkan oleh Kepala DPMPTSP; 5. Kepala Dinas Sosial memberikan rekomendasi teknis atau penolakan terhadap berkas permohonan paling lambat 5 (lima) Hari sejak berkas permohonan diterima secara lengkap dan benar;

13

5. PELAYANAN REKOMENDASI BANTUAN PEMBIAYAAN JAMINAN KESEHATAN DAERAH (JAMKESDA)

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnosa/Rujukan dari Puskesmas atau Surat IGD dan Rawat Inap Rumah Sakit 2. Fotokopi Identitas: <ul style="list-style-type: none"> - KTP - Akta Kelahiran dan KTP kedua orang tua 3. Foto Copy Kartu Keluarga (KK) 4. Kepengurusan 3 x 24 jam sejak masuk RS
2.	Sistem, mekanisme, dan, prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima berkas dari peserta 2. Petugas melakukan koreksi dan verifikasi di database: Kependudukan, DTKS, PBI JKN, PBI APBD, Jamkesda 3. Petugas melakukan verifikasi berkas 4. Petugas membuat surat rekomendasi layanan Penyerahan Kembali berkas dan pemberian informasi lanjutan tujuan surat kepada peserta 5. Instansi terkait menerima surat permohonan jamkes dari peserta dan membuat surat layanan jamkes 6. RS/Puskesmas menerima peserta yang datang dengan membawa surat layanan jamkes dan melakukan pemeriksaan 7. Pendataan jumlah layanan dan pendataan gakin yang belum masuk data base jaminan <p>Catatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perawatan di kelas 3 dengan pembiayaan maksimal Rp 5.000.000,00 di fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan Jamkesda. • Terhitung tanggal 22 September 2020, persyaratan tanpa SKTM/SKM. • Pembiayaan RS yang lebih dari Rp 5.000.000,00 bagi warga yang tidak mampu dapat mengajukan bantuan pembiayaan melalui Bapel Jamkes DIY.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk pelayanan	Rekomendasi jaminan pelayanan kesehatan

16

6. PELAYANAN REKOMENDASI BANTUAN PEMBIAYAAN JAMINAN KESEHATAN SOSIAL (JAMKESOS)

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnosa/Rujukan dari Puskesmas atau Surat IGD dan Rawat Inap Rumah Sakit 2. Pasien Terindikasi Kecelakaan ditambah Anamnesa Masuk RS atau Assessment IGD 3. Surat Keterangan Miskin atau Surat Keterangan Tidak Mampu dari Kelurahan, disahkan sampai Kapanewon 4. Fotokopi identitas: <ul style="list-style-type: none"> - KTP - Akta Kelahiran dan KTP kedua orang tua 5. Foto Copy Kartu Keluarga (KK) 6. Form Wawancara dari Kelurahan 7. Foto Rumah tampak depan, ruang tamu, ruang tengah, kamar tidur, dapur dan kamar mandi di sahkan oleh Kelurahan 8. Perkiraan Tarif Paket Biaya dari RS 9. SKP Jamkesda 10. Apabila memiliki JKN/BPJS Non Aktif, ditambah Surat Keterangan Non Aktif JKN/BPJS dari BPJS Kesehatan 11. Surat Pernyataan Tempat Tinggal Bermaterai Rp 10.000,- 12. Apabila pasien tidak lolos verifikasi Jamkesos maka pembiayaan maksimal Rp 5.000.000,- dengan JAMKESDA 13. Kepengurusan H-1 sebelum pulang dari RS dan H+1 setelah pulang dari RS 14. Bagi ibu melahirkan atau bayi baru lahir perlu meminta surat keterangan dari Dinas Kesehatan Bantul yang menyatakan bahwa tidak ditanggung oleh APBD Bantul/Jampersal <p>Ketentuan Tambahan untuk kasus kecelakaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pada kecelakaan lalu lintas ditambah Surat Keterangan Lapor Polisi dan Surat dari Jasa Raharja (kecelakaan tunggal/ada lawan) 2. Pada kasus kecelakaan bukan lalu lintas (contoh: jatuh saat olah raga) ditambah surat pernyataan kronologi kejadian bermaterai Rp 10.000,-

19

7. PELAYANAN PENGALIHAN BPJS MANDIRI KE BPJS PENERIMA BANTUAN IURAN (PBI)

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir pengalihan 2. Mengisi formulir verifikasi dan validasi pengalihan yang disahkan oleh Kelurahan 3. Foto copy KTP / Akta kelahiran bagi anak 4. Foto copy BPJS Mandiri 5. Foto copy Kartu Keluarga
2.	Sistem, mekanisme, dan, prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima berkas dari peserta 2. Petugas melakukan koreksi dan verifikasi di data base: Kependudukan, DTKS, PBI JKN, PBI APBD, Jamkesda 3. Petugas melakukan verifikasi berkas 4. Petugas melakukan survei kelayakan, memenuhi kriteria akan ditindaklanjuti oleh petugas yang berwenang
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 menit *Proses pengalihan oleh BPJS Kesehatan ± 2 bulan
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk pelayanan	Terdaftar menjadi PBI
6.	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - secara tertulis melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat yang ditunjukkan Kepala Dinas Kab Bantul 2. Kotak Pengaduan - Telepon : 0274 367338 - Fax : 0274 367504 - Email : sosial@bantulkab.go.id
7.	Jam Pelayanan	Jam Pelayanan Senin s/d Jumat: Offline : 08.00 – 14.00 WIB Online : 08.00 – 14.00 WIB

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Internal Organisasi

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional; 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 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

22

Persyaratan Layanan Di SK Standar Pelayanan.