

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



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)	9
BAB IV	16
ANALISIS HASIL SKM	16
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	16
4.2 Rencana Tindak Lanjut	18
4.3 Tren Nilai SKM	21
BAB V	26
KESIMPULAN	26
LAMPIRAN	28
1. Kuisioner	28
2. Hasil Pengolahan Data	28
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	31
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	32

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 melaksanakan amanat 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 Kabupaten Bantul, 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 2025 (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 serta melalui barcode 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-Desember 2025	329
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November-Desember 2025	20
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 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 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Sosial Kabupaten Bantul dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1.024 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

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1024 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

A. Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase %
1	Laki-laki	448	43,75%
2	Perempuan	576	56,25%
Jumlah		1024	100

B. Umur

No	Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tidak Mengisi	0	0	0
2	< 25 Tahun	54	69	123
3	25-35 Tahun	197	259	456
4	36-45 Tahun	125	177	302
5	45 >	72	71	143
Total		448	576	1024

C. Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Presentase %
1	Tidak Mengisi	0	
2	SD	47	4,59%
3	SMP	160	15,63%
4	SMA	534	52,15%
5	D-3	125	12,21%

6	S-1	143	13,96%
7	S-2	15	1,46%
8	S-3	0	0
Total		1024	100

D. Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	PNS	18	1,76%
3	TNI	3	0,29%
4	POLRI	1	0,1%
5	Wiraswasta	84	8,2%
6	Buruh Harian Lepas	406	39,65%
7	Pelajar/Mahasiswa	100	9,77%
8	IRT	148	14,45%
9	Petani	53	5,18%
10	Guru	18	1,76%
11	Pensiunan	19	1,86%
12	Belum Bekerja	67	6,54%
13	Perangkat Kerja	2	0,2%
14	Lainnya	24	2,34%
15	Karyawan Swasta	81	7,91%
Total		1024	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 excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Dinas Sosial Kabupaten Bantul								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,73	3,70	3,72	3,99	3,76	3,80	3,82	3,97	3,86
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95,42 A (Sangat Baik)								

	Rekomendasi Pengangkatan Anak								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	100,00 A (Sangat Baik)								

	Layanan Konsultasi								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,78	3,74	3,75	4,00	3,82	3,84	3,85	3,98	3,89
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	96,25 A (Sangat Baik)								

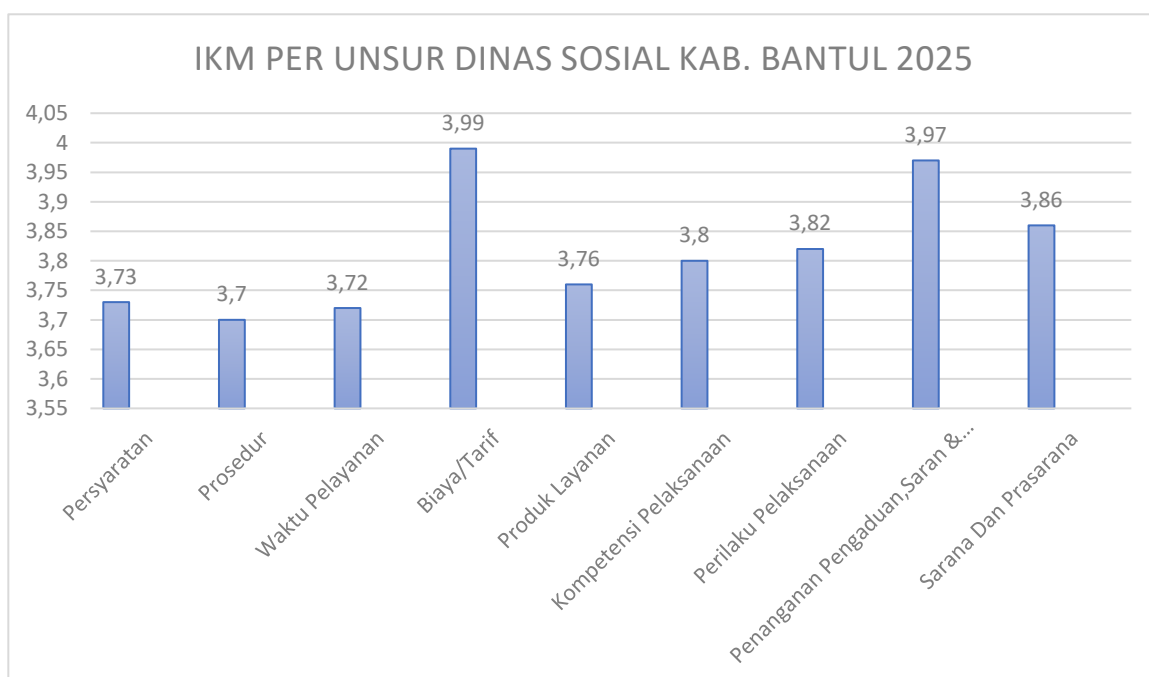
	Rekomendasi BPJS								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,69	3,67	3,70	3,99	3,73	3,78	3,80	3,90	3,86
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95,00 A (Sangat Baik)								

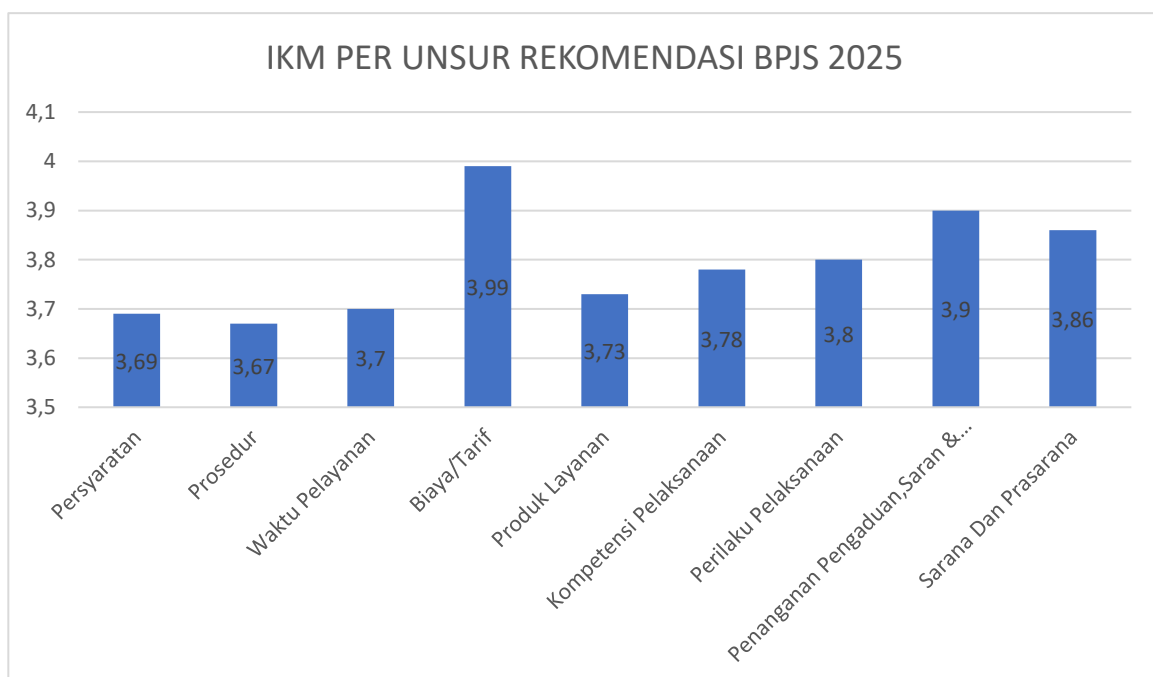
	Layanan Rekomendasi Izin Pengumpulan Uang & Barang (PUB)								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,56	3,50	3,44	4,00	3,44	3,56	3,56	3,72	3,61
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	89,97 A (Sangat Baik)								

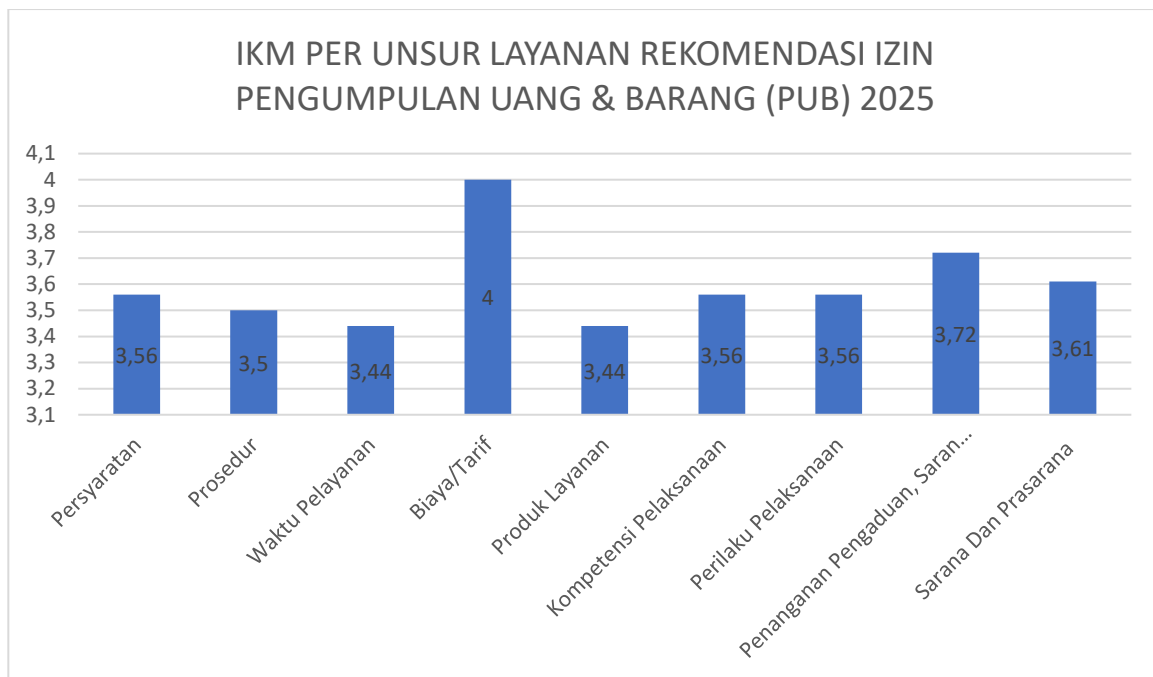
	Rekomendasi Surat Terhadap Orang Terlantar								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	100,00 A (Sangat Baik)								

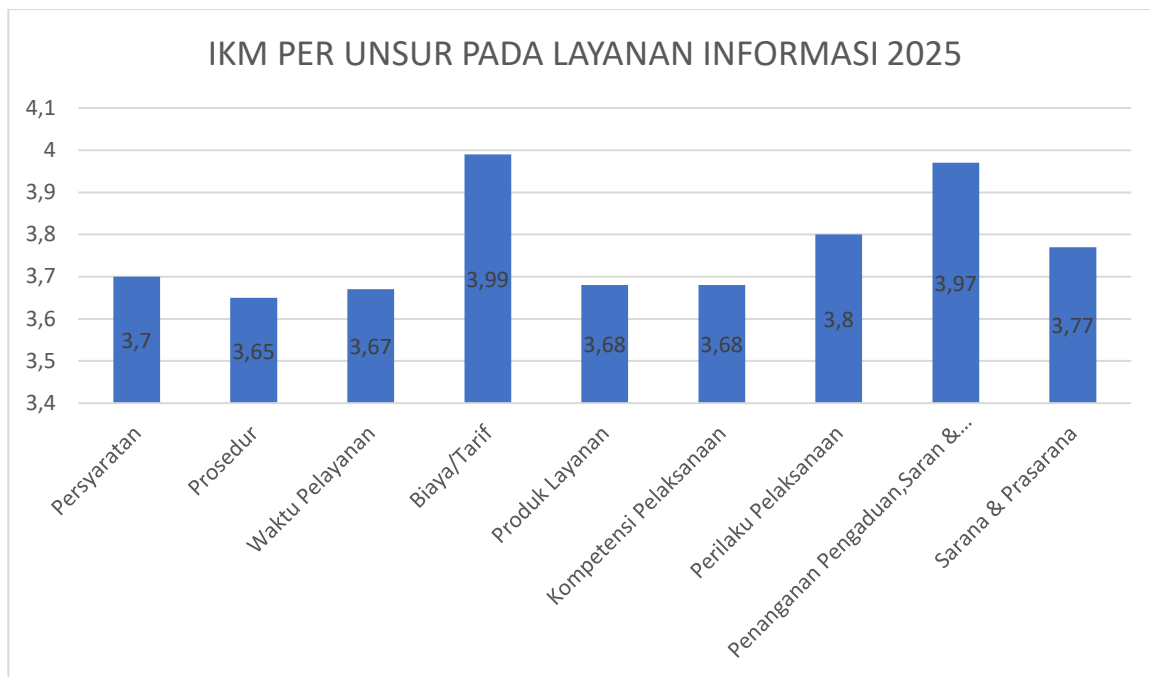
	Layanan Informasi								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,70	3,65	3,67	3,99	3,68	3,68	3,80	3,97	3,77
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,14 A (Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur









BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Secara umum di Dinas Sosial Kabupaten Bantul memiliki unsur layanan 3 terendah yaitu yang pertama 3,70 (prosedur layanan), yang kedua 3,72 (waktu pelayanan), yang ketiga 3,73 (persyaratan layanan) dan Dinas Sosial Kabupaten Bantul juga memiliki unsur layanan 3 tertinggi yaitu yang pertama 3,99 (biaya/tarif), yang kedua 3,97 (penanganan pengaduan,saran & masukan), yang ketiga 3,86 (sarana dan prasarana).
2. Pada rekomendasi pengangkatan anak memiliki unsur layanan nilai yang tinggi semua dari unsur layanan persyaratan,prosedur,waktu pelayanan,biaya/tarif,produk layanan,kompetensi pelaksanaan, penanganan pengaduan,saran & masukan dan sarana & prasarana yaitu 4,00.
3. Pada layanan konsultasi memiliki unsur layanan 3 terendah yaitu yang pertama 3,67 (prosedur layanan), yang kedua 3,75 (waktu pelayanan), yang ketiga 3,78 (persyaratan layanan) dan pada layanan konsultasi juga memiliki unsur layanan 3 tertinggi yaitu yang pertama 4,00 (biaya/tarif), yang kedua 3,98 (penanganan pengaduan,saran & masukan), yang ketiga 3,89 (sarana & prasarana).
4. Pada rekomendasi BPJS memiliki unsur layanan 3 terendah yaitu yang pertama 3,74 (prosedur layanan), yang kedua 3,69 (persyaratan layanan), yang ketiga 3,70 (waktu pelayanan) dan pada rekomendasi BPJS juga memiliki unsur layanan 3 tertinggi yaitu yang pertama 3,99 (biaya/tarif), yang kedua 3,90 (penanganan pengaduan,saran & masukan), yang ketiga 3,86 (sarana & prasarana).
5. Pada layanan rekomendasi izin pengumpulan uang & barang (PUB) memiliki unsur layanan 3 terendah yaitu yang pertama 3,44 (waktu pelayanan), yang kedua 3,44 (produk layanan), yang ketiga 3,50 (prosedur layanan) dan pada layanan rekomendasi izin pengumpulan uang & barang (PUB) juga memiliki unsur layanan 3 tertinggi yaitu

yang pertama 4,00 (biaya/tarif), yang kedua 3,72 (penanganan pengaduan,saran & masukan), yang ketiga 3,61 (sarana & prasarana).

6. Pada rekomendasi surat terhadap orang terlantar memiliki unsur layanan yang tinggi semua dari unsur layanan persyaratan,prosedur,waktu pelayanan,biaya/tarif,produk layanan,kompetensi pelaksanaan,penanganan pengaduan,saran & masukan dan sarana & prasarana yaitu 4,00.
7. Pada layanan informasi memiliki unsur layanan 3 terendah yaitu yang pertama 3,65 (prosedur layanan), yang kedua 6,67 (waktu pelayanan), yang ketiga 3,68 (produk layanan) dan pada layanan informasi juga memiliki unsur layanan 3 tertinggi yaitu yang pertama 3,99 (biaya/tarif), yang kedua 3,97 (penanganan pengaduan,saran & masukan), yang ketiga 3,80 (perilaku pelaksanaan).

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 :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

- Prosedur layanan yang masih dirasakan kurang oleh masyarakat. Dan beberapa masyarakat masih belum tau tentang prosedur layanan yang sudah ada.
- Persyaratan layanan yang masih dirasakan kurang jelas oleh masyarakat dan ada beberapa masyarakat yang belum tahu atau belum jelas tentang apa saja syarat-syarat untuk mengajukan layanan walapun petugas sudah menjelaskan dan memberi tau apa saja syarat-syaratnya.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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 dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 11 Mei 2021 (Berita Acara terlampir). 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:

A. Dinas Sosial Kabupaten Bantul

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur Layanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	v			v	Petugas layanan
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

B. Unsur layanan konsultasi

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur Layanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan konsultasi	v			v	Petugas layanan
2	Waktu Pelayanan	Peningkatan sosialisasi kontak pelayanan “online”	v			v	Petugas layanan
		Penambahan loket layanan konsultasi	v			v	
3	Persyaratan Layanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan layanan konsultasi	v			v	Petugas layanan

C. Unsur layanan rekomendasi BPJS

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	

1	Prosedur Layanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan rekomendasi BPJS	v			v	Petugas layanan
2	Waktu Pelayanan	Peningkatan sosialisasi kontak pelayanan “online”	v			v	Petugas layanan
		Penambahan loket layanan rekomendasi BPJS	v			v	
3	Persyaratan Layanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan layanan rekomendasi BPJS	v			v	Petugas layanan

D. Unsur layanan rekomendasi izin uang & barang (PUB)

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur Layanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan rekomendasi izin pengumpulan uang & barang (PUB)	v			v	Petugas layanan
2	Waktu Pelayanan	Peningkatan sosialisasi kontak pelayanan “online”	v			v	Petugas layanan
		Penambahan loket layanan rekomendasi izin	v			v	

		pengumpulan uang & barang (PUB).					
3	Produk layanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap produk layanan rekomendasi izin pengumpulan uang & barang (PUB).	v			v	Petugas layanan

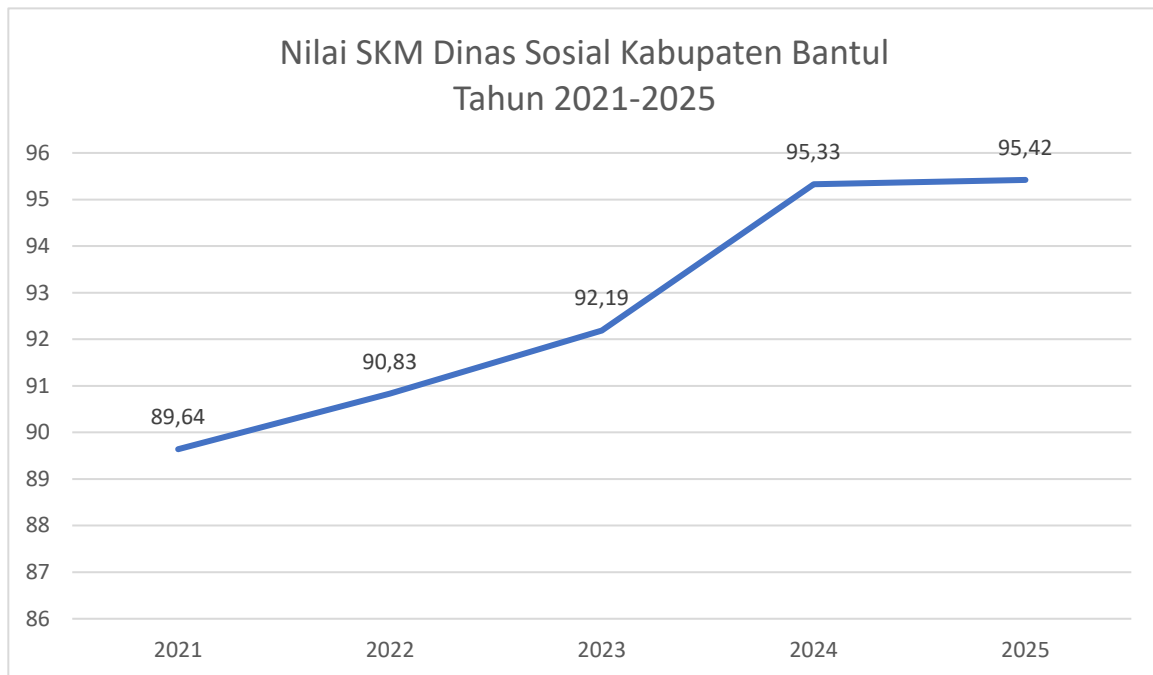
E. Unsur layanan informasi

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur Layanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan informasi.	v			v	Petugas layanan
2	Waktu Pelayanan	Peningkatan sosialisasi kontak pelayanan "online"	v			v	Petugas layanan
		Penambahan loket layanan informasi.	v			v	
3	Produk layanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap produk layanan informasi.	v			v	Petugas layanan

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan

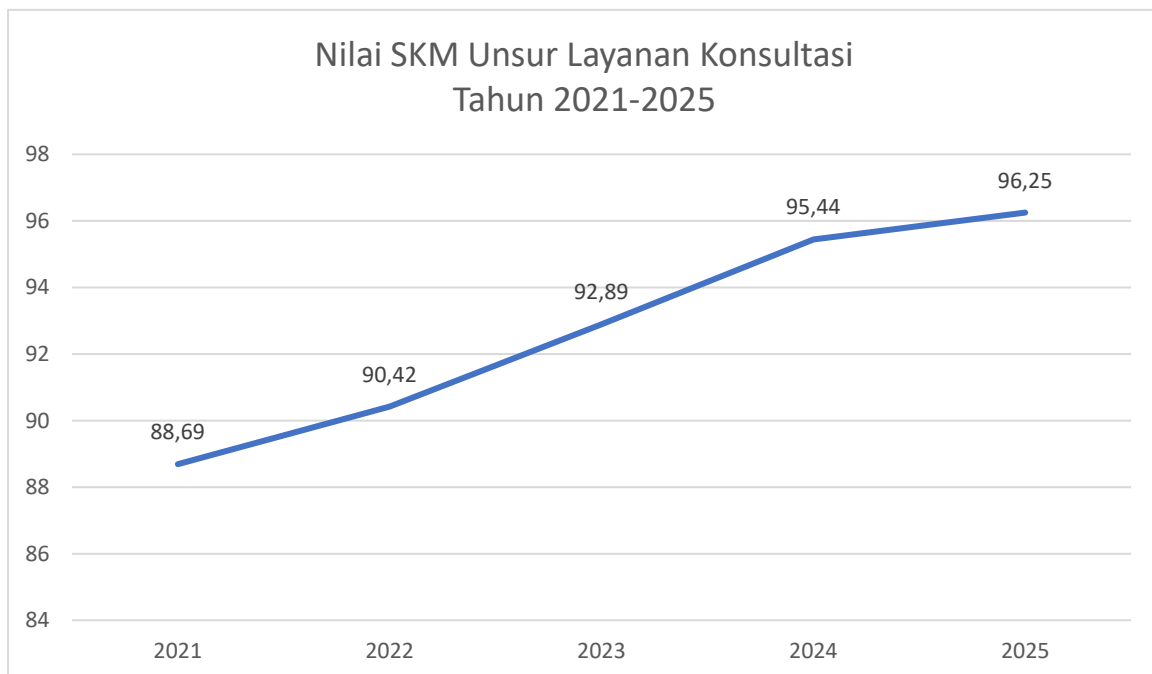
survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Sosial Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



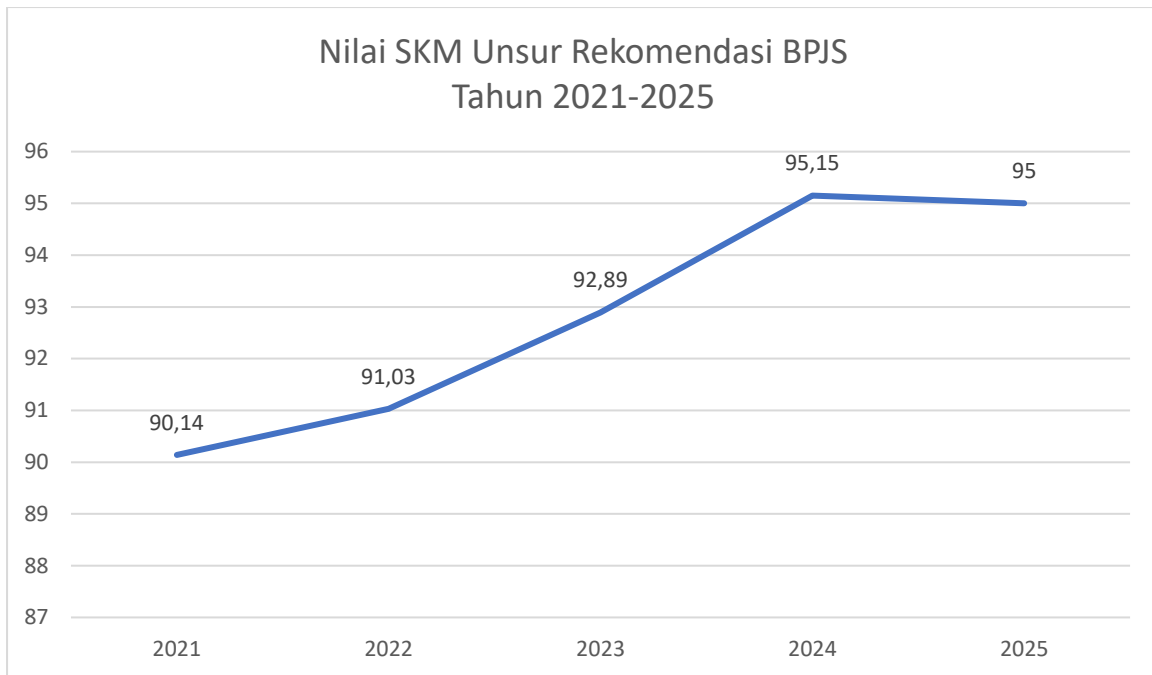
Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 pada Dinas Sosial Kabupaten Bantul.



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik terhadap layanan rekomendasi pengangkatan anak dari tahun 2021-2025 pada Dinas Sosial Kabupaten Bantul.



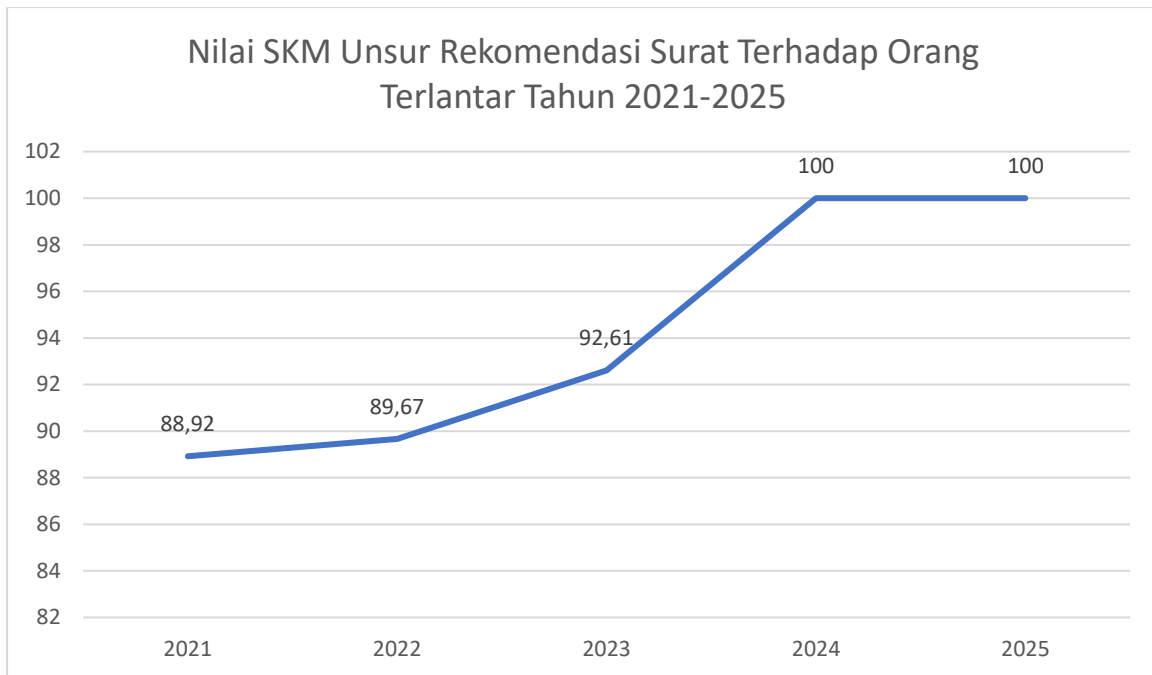
Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik terhadap layanan konsultasi dari tahun 2021-2025 pada Dinas Sosial Kabupaten Bantul.



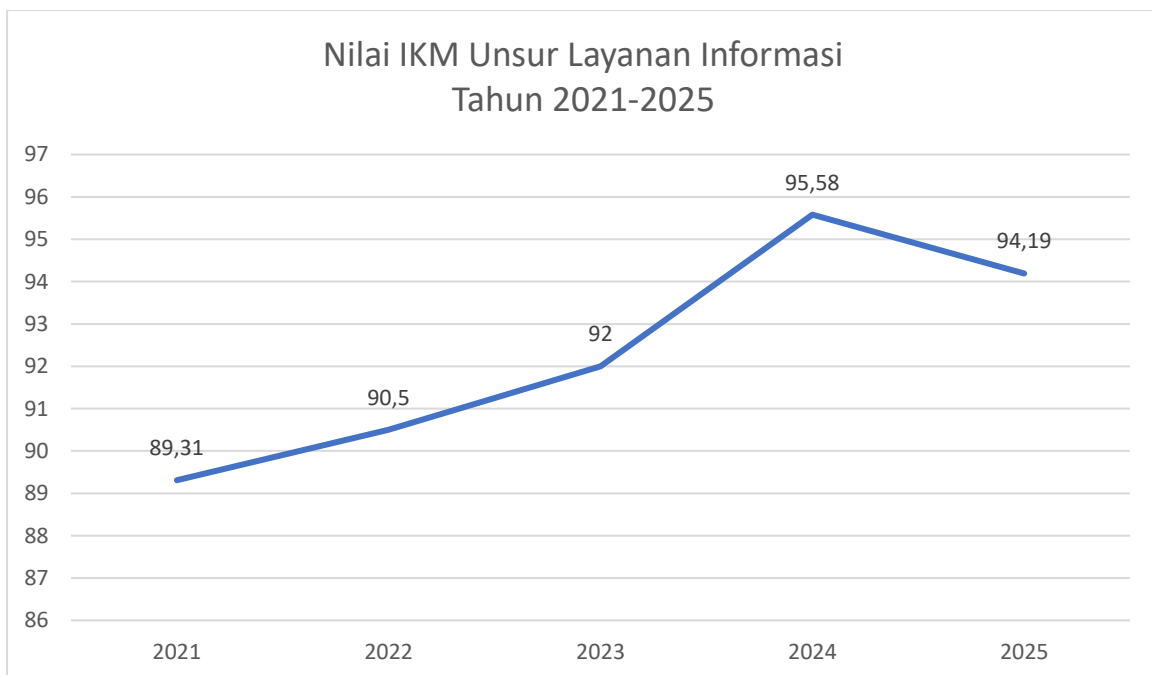
Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan sedikit dalam kinerja penyelenggaraan pelayanan publik terhadap layanan rekomendasi BPJS dari tahun 2021-2025 pada Dinas Sosial Kabupaten Bantul.



Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai SKM unsur layanan rekomendasi izin pengumpulan uang & barang (PUB) tahun 2025 mendapat nilai kinerja penyelenggaraan 89,67 pada Dinas Sosial Kabupaten Bantul.



Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik terhadap rekomendasi surat terhadap orang terlantar dari tahun 2021-2025 pada Dinas Sosial Kabupaten Bantul.



Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik terhadap layanan informasi dari tahun 2021-2025 pada Dinas Sosial Bantul Kabupaten Bantul.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Bantul secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai 95,45 (A). Pada tahun 2025 ini nilai survey kepuasan masyarakat (SKM) Dinas Sosial Kabupaten Bantul mengalami peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021-2025.
- Pada Dinas Sosial Kabupaten memiliki 3 unsur pelayanan terendah yaitu yang pertama prosedur layanan, waktu pelayanan, dan persyaratan layanan. Dan Dinas Sosial Kabupaten Bantul juga memiliki 3 unsur pelayanan tertinggi yaitu biaya/tarif, penanganan pengaduan, saran & masukan dan juga sarana & prasarana.
- Pada rekomendasi pengangkatan anak memiliki nilai yang tinggi semua, dari unsur layanan persyaratan layanan sampai sarana & prasarana memiliki nilai tinggi semua.
- Pada layanan konsultasi memiliki 3 unsur pelayanan terendah yaitu prosedur layanan, waktu pelayanan dan persyaratan layanan. Dan layanan konsultasi memiliki 3 nilai tertinggi yaitu biaya/tarif, penanganan pengaduan, saran & masukan dan juga sarana & prasarana.
- Pada rekomendasi BPJS memiliki 3 unsur pelayanan terendah yaitu prosedur layanan, waktu pelayanan dan persyaratan layanan. Dan rekomendasi BPJS memiliki 3 nilai tertinggi yaitu biaya/tarif, penanganan pengaduan, saran & masukan dan juga sarana & prasarana.
- Pada layanan rekomendasi izin pengumpulan uang & barang (PUB) memiliki 3 unsur pelayanan terendah yaitu prosedur layanan, waktu pelayanan dan produk layanan. Dan layanan rekomendasi izin pengumpulan uang & barang (PUB) memiliki 3 unsur pelayanan yang tertinggi yaitu biaya/tarif, penanganan pengaduan, saran & masukan dan juga sarana & prasarana.

- Pada layanan rekomendasi surat terhadap orang terlanter memiliki nilai yang tinggi semua, dari unsur layanan persyaratan sampai sarana & prasarana memiliki nilai tinggi semua.
- Pada layanan informasi memiliki 3 unsur pelayanan terendah yaitu prosedur layanan, waktu pelayanan, dan produk layanan. Dan layanan informasi memiliki 3 unsur pelayanan tertinggi yaitu biaya/tarif, penanganan pengaduan, sarana & masukan dan juga perilaku pelaksanaan.

Bantul, 15 Januari 2026

Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bantul,



Drs.Sukrisna Dwi Susanta, M.Si.

Pembina Utama Muda, IV/C

NIP.1968021619930310003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA LAYANAN.....DINAS.....

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 15.30

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA ☐ BURUH
☐ LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (Misal : Konsultasi, Permohonan data, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan (Konsultasi, Permohonan data, dll) dengan jenis layanan (Konsultasi, Permohonan data, dll) di Kantor kami. a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang sesuai d. Tidak Sesuai	P*) 4 3 2 1
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur/langkah-langkah /alur pengurusan pelayanan Konsultasi, Permohonan data, dll. di Kantor Kami. a. Sangat mudah b. Mudah c. Kurang mudah d. Tidak mudah	4 3 2 1
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Konsultasi, Permohonan data, dll. Di Kantor Kami. a. Sangat cepat b. Cepat c. Kurang cepat d. Tidak cepat	4 3 2 1
4.	Apakah saudara tahu bahwa pelayanan di kantor kami gratis. a. Gratis b. Murah c. Cukup Mahal d. Sangat Mahal	4 3 2 1
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang sesuai d. Tidak sesuai	4 3 2 1
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas pelayanan dalam melayani pemohon. a. Sangat mampu b. Mampu c. Kurang mampu d. Tidak mampu	4 3 2 1
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Sangat sopan dan ramah b. Sopan dan ramah c. Kurang Sopan dan Kurang ramah d. Tidak sopan dan tidak ramah	4 3 2 1
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (kenyamanan ruang tunggu, tempat parkir, toilet, dll) a. Sangat baik/sangat nyaman b. Baik / nyaman c. Kurang baik/kurang nyaman d. Tidak baik/tidak nyaman	4 3 2 1
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang media pengaduan dan penanganan pengaduan (melalui kotak aduan, SMS center, dll) dari pengguna layanan. a. Ada dan dikelola / ditangani dengan baik b. Ada dan dikelola/ditangani kurang maksimal c. Ada tetapi tidak dikelola d. Tidak ada	4 3 2 1

2. Hasil Olah Data SKM

A. Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase %
1	Laki-laki	448	43,75%
2	Perempuan	576	56,25%
Jumlah		1024	100

B. Umur

No	Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tidak Mengisi	0	0	0
2	< 25 Tahun	54	69	123
3	25-35 Tahun	197	259	456
4	36-45 Tahun	125	177	302
5	45 >	72	71	143
Total		448	576	1024

C. Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Presentase %
1	Tidak Mengisi	0	
2	SD	47	4,59%
3	SMP	160	15,63%
4	SMA	534	52,15%
5	D-3	125	12,21%
6	S-1	143	13,96%
7	S-2	15	1,46%
8	S-3	0	0
Total		1024	100

D. Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	PNS	18	1,76%
3	TNI	3	0,29%
4	POLRI	1	0,1%
5	Wiraswasta	84	8,2%
6	Buruh Harian Lepas	406	39,65%
7	Pelajar/Mahasiswa	100	9,77%
8	IRT	148	14,45%
9	Petani	53	5,18%
10	Guru	18	1,76%
11	Pensiunan	19	1,86%
12	Belum Bekerja	67	6,54%
13	Perangkat Kerja	2	0,2%
14	Lainnya	24	2,34%
15	Karyawan Swasta	81	7,91%
Total		1024	100

No	ODP	2021	2022	2023	2024	2025
1	Dinas Sosial	89,64	90,83	92,19	95,33	95,42

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



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya Sem 1 2025

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Sem 1 (2025)



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL

DINAS SOSIAL KABUPATEN BANTUL

2025

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 Sem 1 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,76	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,72	A
3	Waktu Penyelesaian	3,73	A
4	Biaya/Tarif	3,99	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,77	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,81	A
7	Perilaku Pelaksana	3,81	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,97	A
9	Sarana dan Prasarana	3,85	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 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

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

N o	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Melakukan 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 .	Ada dan sudah terlampirkan di lembar lampiran	Tidak terdapat hambatan yang berarti dan berjalan sebagaimana yang telah direncanakan
	1.2 Melihat kembali standar prosedur layanan	Sudah	Sudah melihat Kembali standar prosedur layanan yang sudah ada dan selalu menyesuaikan ke SK prosedur layanan	Ada dan sudah terlampirkan di lembar lampiran	Tidak terdapat hambatan yang berarti dan berjalan sebagaimana yang telah direncanakan
2.	2.1 Peningkatan sosialisasi kontak pelayanan "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

	2.2 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.
3.	3.1 Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan layanan	Sudah	Sudah dilakukan monitoring, 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, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

- Dinas Sosial Kabupaten Bantul telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
- Seluruh rencana tindak lanjut SKM sem 1 tahun 2025 telah dilaksanakan di seluruh bidang pada 3 (tiga) unsur dengan poin terendah yaitu prosedur layanan, waktu pelayanan, persyaratan layanan. Dengan dilaksanakan membuka layanan dan aduan masyarakat serta membentuk tim evaluasi di web sidamesra.bantulkab.go.id, sudah melihat kembali standar prosedur layanan dan selalu menerapkan pelayanan sesuai dengan SK prosedur layanan, melakukan sosialisasi terhadap kontak pelayanan “online”, dilakukan penambahan loket layanan, dan sudah dilakukan evaluasi layanan terhadap layanan terhadap persyaratan layanan dengan memperbaiki persyaratan di SK persyaratan layanan.

Bantul, 15 Januari 2026
Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bantul,



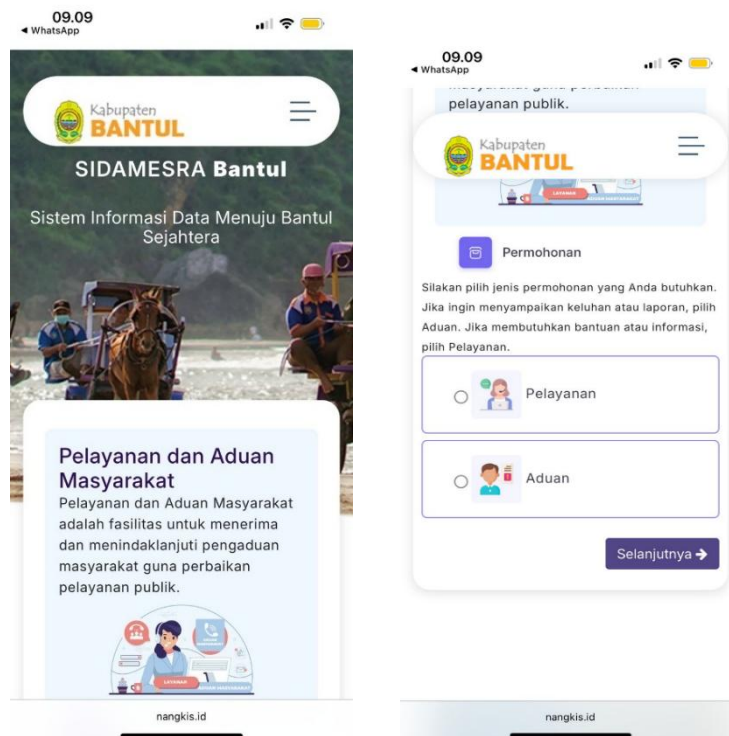
Drs.Sukrisna Dwi Susanta, M.Si.
Pembina Utama Muda, IV/C
NIP.1968021619930310003

LAMPIRAN

Tabel 1.1 Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan



Melakukan monitoring dan evaluasi SLRT-Puskesmas



Membuka sistem layanan dan aduan masyarakat di website sidamesra.

Tabel 1.2 Melihat kembali standar prosedur layanan

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. 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.
----	----------------------------------	--

2.	Sistem, mekanisme, dan, prosedur	Prosedur Pengangkatan Anak Melalui Lembaga: 1. Pengajuan kelengkapan administrasi pengangkatan anak; 2. Bila memenuhi syarat, permohonan akan diteruskan ke Dinas Sosial DIY; 3. Dilakukan <i>home visit</i>/kunjungan pertama; 4. Bila hasil <i>home visit</i> menunjukkan bahwa permohonan telah memenuhi syarat, dilanjutkan pembuatan Laporan Sosial dan penyampaian hasil pada Tim PIPA; 5. Proses membangun kedekatan dengan anak dalam Lembaga; 6. Diterbitkan SK Kepala Dinas Sosial DIY terkait Izin Pengasuhan Anak; 7. Pengasuhan anak dalam keluarga; 8. <i>Home visit</i>/kunjungan kedua; 9. Sidang Tim PIPA; 10. Diterbitkan SK Kepala Dinas Sosial DIY terkait Izin Pengangkatan Anak; 11. Mendaftarkan ke Pengadilan Agama/Pengadilan Negeri. Prosedur Pengangkatan Anak Melalui Non Lembaga/Langsung: 1. COTA mendapatkan Calon Anak Angkat (CAA) langsung dari orang tua kandung; 2. Dilaksanakan <i>home visit</i>, jika hasil memenuhi syarat Dinas Sosial Kabupaten Bantul mengajukan permohonan rekomendasi izin pengangkatan anak ke Dinas Sosial DIY; 3. Verifikasi berkas permohonan oleh Dinas Sosial DIY; 4. Jika memenuhi syarat, dilanjutkan pembahasan dalam sidang Tim PIPA; 5. Jika direkomendasikan Tim PIPA dibuat Surat Rekomendasi dari Kepala Dinas Sosial DIY dan proses berlanjut ke nomor 6, jika tidak direkomendasikan Tim PIPA akan dibuat surat ke Dinas Sosial Kabupaten Bantul; 6. COTA mendaftar sidang ke Pengadilan Negeri/Pengadilan Agama.
----	----------------------------------	---

2.	Sistem, mekanisme, dan, prosedur	1. Petugas menerima berkas dari peserta 2. Petugas melakukan koreksi dan verifikasi di <i>database</i>: 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 Catatan: - 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 Jamkesos DIY.
----	----------------------------------	---

2.	Sistem, mekanisme, dan, prosedur	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 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 jaminan Kesehatan pasien, kependudukan dan data kemiskinan. 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.
----	----------------------------------	--

2.	Sistem, mekanisme, dan, prosedur	1. Petugas menerima berkas dari peserta 2. Petugas melakukan koreksi dan verifikasi di data base: Kependudukan, DTSEN, SIDAMESRA dan E-DABU 3. Petugas melakukan verifikasi berkas 4. Petugas melakukan survei kelayakan, memenuhi kriteria akan ditindaklanjuti oleh petugas yang berwenang
----	----------------------------------	--

2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan secara tertulis kepada Kepala DPMPPTSP dengan mengisi formulir pendaftaran yang dilampiri persyaratan administrasi. 2. Kepala DPMPPTSP melakukan verifikasi terhadap berkas yang diajukan oleh pemohon. 3. Kepala DPMPPTSP meneruskan permohonan yang telah dinyatakan lengkap kepada Kepala Dinas Sosial. 4. Kepala Dinas Sosial bersama Lembaga Koordinasi Kesejahteraan Sosial (LK2S) melakukan validasi dan verifikasi lapangan terhadap berkas permohonan yang diserahkan oleh Kepala DPMPPTSP. 5. Kepala Dinas Sosial bersama LK2S memberikan rekomendasi teknis atau penolakan terhadap berkas permohonan pendaftaran LKS paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak berkas permohonan diterima secara lengkap dan benar. 6. Dalam hal berkas permohonan pendaftaran LKS mendapat rekomendasi teknis dari Kepala Dinas Sosial, Kepala DPMPPTSP menerbitkan Tanda Daftar LKS paling lambat 4 hari sejak rekomendasi teknis diterima. 7. Dalam hal berkas permohonan pendaftaran LKS mendapat penolakan rekomendasi teknis dari Kepala Dinas Sosial, berkas permohonan dikembalikan kepada pemohon oleh Kepala DPMPPTSP dengan disertai alasan penolakannya. 8. Pendaftaran LKS dilaksanakan dengan cepat, mudah dan tanpa biaya. 9. Kepala DPMPPTSP menerbitkan Tanda Daftar paling lama 14 hari kerja sejak persyaratan pendaftaran dinyatakan lengkap dan benar. 10. Format formulir pendaftaran LKS sebagaimana tersebut dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati. 11. Pendaftaran LKS dan permohonan perpanjangan Tanda Daftar LKS dapat dilakukan secara elektronik dengan menggunakan aplikasi yang dikembangkan DPMPPTSP. 12. Standar operasional dan prosedur pendaftaran LKS dan permohonan perpanjangan Tanda Daftar LKS secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat di atas ditetapkan dengan keputusan Kepala DPMPPTSP. 13. Tanda pendaftaran LKS berlaku selama 3 tahun terhitung sejak tanggal diterbitkan dan dapat diperpanjang.
----	--------------------------------	---

2.	Sistem, mekanisme, dan, prosedur	1. Pemohon mengakses website https://izinonline.bantulkab.go.id selanjutnya memasukkan <i>username</i> dan <i>password</i>. 2. Pemohon melakukan pendaftaran dengan memilih jenis izin yang akan diajukan serta unggah syarat – syaratnya. 3. Petugas DPMPPTSP Kabupaten Bantul memeriksa kelengkapan berkas persyaratan yang diajukan. a. Apabila persyaratan telah dinyatakan benar dan lengkap maka proses akan diteruskan ke Dinas Sosial Kab. Bantul b. Apabila persyaratan tidak lengkap maka permohonan dikembalikan ke pemohon 4. Dinas Sosial Kab. Bantul melakukan proses rekomendasi yang telah diajukan pemohon. 5. Dinas Sosial Kab. Bantul memberikan keputusan rekomendasi izin: a. Apabila telah dilakukan verifikasi dan validasi persyaratan secara benar dan lengkap maka rekomendasi diterbitkan. b. Apabila tidak memenuhi persyaratan maka rekomendasi ditolak. 6. DPMPPTSP Kab. Bantul melakukan kajian administratif atas berkas permohonan dan rekomendasi dari Dinas Sosial Kab. Bantul. 7. Berdasarkan kajian administratif DPMPPTSP Kab. Bantul memberikan keputusan: a. Izin diterbitkan. b. Izin ditolak. 8. Pemohon mengisi SKM (Survey Kepuasan Masyarakat). 9. Pemohon dapat mengunduh Izin yang diajukan.
----	----------------------------------	--

2.	Sistem, mekanisme, dan, prosedur	1. Pemohon mengakses website https://izinonline.bantulkab.go.id selanjutnya memasukkan <i>username</i> dan <i>password</i>. 2. Pemohon melakukan pendaftaran dengan memilih jenis izin yang akan diajukan serta unggah syarat – syaratnya. 3. Petugas DPMPPTSP Kabupaten Bantul memeriksa kelengkapan berkas persyaratan yang diajukan: a. Apabila persyaratan telah dinyatakan benar dan lengkap maka proses akan diteruskan ke Dinas Sosial Kabupaten Bantul b. Apabila persyaratan tidak lengkap maka permohonan dikembalikan ke pemohon untuk diperbaiki 4. Dinas Sosial Kabupaten Bantul melakukan proses rekomendasi yang telah diajukan pemohon. 5. Dinas Sosial Kabupaten Bantul memberikan keputusan rekomendasi izin : a. Apabila telah dilakukan verifikasi dan validasi persyaratan secara benar dan lengkap maka rekomendasi diterbitkan b. Apabila tidak memenuhi persyaratan maka rekomendasi ditolak 6. DPMPPTSP Kabupaten Bantul melakukan kajian administratif atas berkas permohonan dan rekomendasi dari Dinas Sosial Kabupaten Bantul. 7. Berdasarkan kajian administratif DPMPPTSP Kabupaten Bantul memberikan keputusan : a. Izin diterbitkan b. Izin ditolak 8. Pemohon mengisi SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) 9. Pemohon dapat mengunduh Izin yang diajukan di website DPMPPTSP Kabupaten Bantul.
----	----------------------------------	---

2.	Sistem, mekanisme, dan, prosedur	1. Menerima surat permohonan data dari instansi yang sudah menyusun MOU bersama Dinas Sosial melalui aplikasi e-surat.. 2. Mengadministrasikan surat permohonan. 3. Melaporkan kepada sub. Bag program keuangan terkait adanya permohonan data. 4. Pelaksanaan proses olah data sesuai dengan kebutuhan permintaan data. 5. Pengiriman data hasil olahan di aplikasi e-surat kepada instansi yang memohon
----	----------------------------------	---

Prosedur layanan di SK standar prosedur layanan.

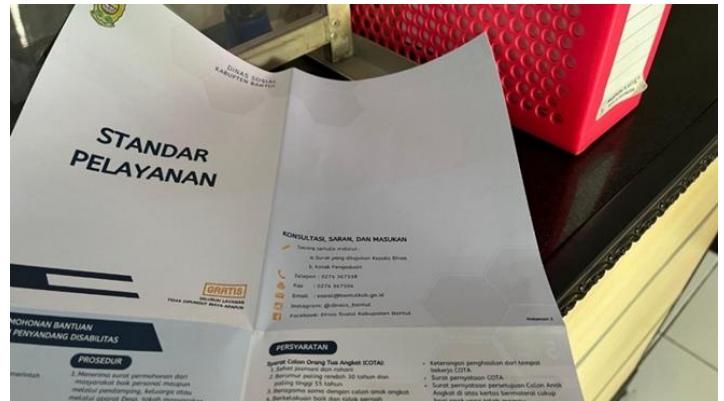
Tabel 2.1 Peningkatan sosialisasi kontak pelayanan “online”

KONSULTASI, SARAN, DAN MASUKAN

Secara tertulis melalui :

- Surat yang ditujukan Kepala Dinas
- Kotak Pengaduan

Telepon : 0274 367338
 Fax : 0274 367504
 Email : sosial@bantulkab.go.id
 Instagram: @dinsos_bantul
 Facebook: Dinas Sosial Kabupaten Bantul



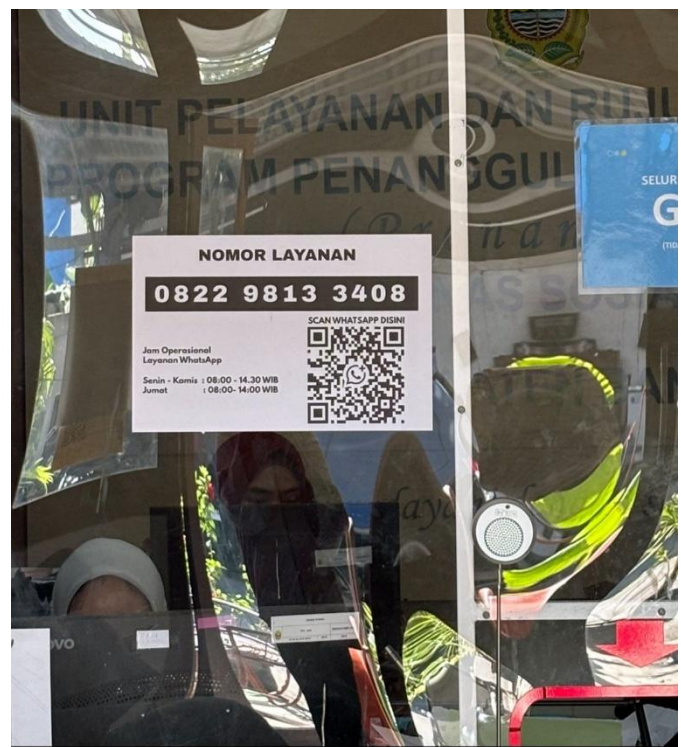
dinsos_bantul

Informasi dan Konsultasi Via WhatsApp

- Layanan SLRT (Jaminan Kesehatan) 082298133408
- Layanan Rehabilitasi Sosial 085179842146
- Layanan LKS dan PUB 085117601588

Dinas Sosial Kabupaten Bantul

dinsos_bantul Konsultasi terkait layanan Dinas Sosial Kabupaten Bantul bisa diakses melalui WA 📱... selengkapnya
 5 hari yang lalu



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

Tabel 2.2 Penambahan loket layanan



Penambahan loket untuk mempercepat layanan.

Tabel 3.1 Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan layanan.



**PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
DINAS SOSIAL**

ꦧꦤ꧀ꦠꦸꦭꦏꦁꦧꦤ꧀ꦠꦸꦭꦏꦁꦧꦤ꧀ꦠꦸꦭ

Komplek II Kantor Pemerintah Kabupaten Bantul Yogyakarta
Jl. Lingkar Timur, Manding, Tlrenggo, 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/DinsosBt/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.
- Mengingat : 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 (Puskemas) - 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 (ADOPTSI)

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 Play Store: 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	1. Surat permohonan penyelenggaraan PUB; 2. Surat Tanda Daftar Organisasi Masyarakat dari Kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum dan hak asasi manusia; 3. Surat Keterangan Domisili dari Kalurahan; 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	1. Pemohon mengajukan permohonan izin PUB secara tertulis kepada Bupati cq. Kepala DPMPPTSP dan mengisi formulir pendaftaran dengan dilampiri persyaratan <i>terlampir</i>; 2. Kepala DPMPPTSP melakukan verifikasi terhadap berkas yang diajukan oleh pemohon; 3. Kepala DPMPPTSP 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 DPMPPTSP; 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	1. Diagnosa/Rujukan dari Puskesmas atau Surat IGD dan Rawat Inap Rumah Sakit 2. Fotokopi identitas: - 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	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 Catatan: • 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 Jamkesos 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	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 Kalurahan, disahkan sampai Kapanewon 4. Fotokopi Identitas: - KTP - Akta Kelahiran dan KTP kedua orang tua 5. Foto Copy Kartu Keluarga (KK) 6. Form Wawancara dari Kalurahan 7. Foto Rumah tampak depan, ruang tamu, ruang tengah, kamar tidur, dapur dan kamar mandi di sahkan oleh Kalurahan 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 Ketentuan Tambahan untuk kasus kecelakaan: 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 URAN (PBI)

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Mengisi formulir pengalihan 2. Mengisi formulir verifikasi dan validasi pengalihan yang disahkan oleh Kalurahan 3. Foto copy KTP / Akta kelahiran bagi anak 4. Foto copy BPJS Mandiri 5. Foto copy Kartu Keluarga
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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	- secara tertulis melalui: 1. Surat yang ditujukan 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	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 persyaratan pelayanan.