

**STANDAR PELAYANAN**  
**Penyaluran Bantuan Logistik Tanggap Darurat Dari Provinsi Ke Posko/ Masyarakat**

<b>Service Deliveri</b>		
<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1	Persyaratan Pelayanan	1. Dalam situasi Tanggap Darurat; 2. Permohonan bantuan logistik dari Masyarakat/ Posko/Kelurahan/Desa/Kecamatan; 3. Surat permohonan dari dinas sosial daerah kabupaten/kota; 4. Hasil asesmen dari Pekerja Sosial/Relawan Sosial;
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Kepala Dinas Sosial menerima Permohonan bantuan logistik dari sasaran penerima manfaat/posko/masyarakat/kelurahan/Desa/Kecamatan sesuai masa tanggap darurat diketahui oleh Dinas Sosial Kabupaten/Kota disertai data pendukung; b. Kepala Bidang Perlindungan Sosial memberikan disposisi tindak lanjut, (teliti dan saran), diteruskan ke Fungsional Penyuluh Sosial Ahli Muda (setaraf Esselon IV) ; c. Fungsional Penyuluh Sosial Ahli Muda (Setaraf Esselon IV), melakukan telaahan terhadap permohonan logistik darurat dan diserahkan kepada Kepala Bidang; d. Kepala Bidang membuat disposisi setuju/tolak, bila setuju proses dilanjutkan untuk melakukan pengiriman; e. Fungsional Penyuluh Sosial Ahli Muda menerima disposisi dari Kepala Bidang untuk melakukan pengiriman bantuan; f. Penerimaan Bantuan oleh sasaran disertai penandatanganan Berita Acara Serah Terima Barang
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) tahun berjalan
4	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya (Gratis)
5	Produk Pelayanan	Penyaluran Bantuan Logistik Tanggap Darurat Dari Provinsi Ke Posko/ Masyarakat
6	Pengelolaan Pengaduan	A. Pengaduan dapat dilakukan melalui: 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) SMS/WA : No. 081288475883 4) Telepon : 081288475883 5) Email : dinsos@bantenprov.go.id 6) Online melalui website SP4N-LAPOR! ( <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> ) 7) Website: <a href="http://dinsos.bantenprov.go.id">http://dinsos.bantenprov.go.id</a> 8) Instagram: dinsosbanten.go.id_official  B. Alur Penanganan Pengaduan  <pre> graph LR     A[Dinas Sosial Provinsi] --&gt; B[Dinas Sosial Kab/Kota]     B --&gt; C[Masyarakat/ Posko]     C --&gt; B     C --&gt; A           </pre>

**Manufacturing**

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. UUD 1945 Pasal 34 Ayat 1,2 dan 3</li><li>2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>3. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial;</li><li>4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li><li>5. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak ;</li><li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial;</li><li>7. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota;</li><li>8. Peraturan Gubernur Provinsi Banten Nomor 6 Tahun 2022 tentang Pedoman Pemberian Hibah Dan Bantuan Sosial Yang Bersumber Dari Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah;</li><li>9. Peraturan Gubernur Nomor 48 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi, Uraian Tugas, Dan Tata Kerja Dinas Daerah.</li></ol>
8	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Front office, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang layanan pengaduan, ruang layanan informasi;</li><li>b. Mushola, tempat parkir;</li><li>c. Komputer, WIFI publik, dan Televisi</li><li>d. Pergudangan Barang Logistik</li><li>e. Mobil Angkut</li></ol>
9	Jumlah Pelaksana	5 Orang
10	Komptensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li><li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li><li>c. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnya;</li><li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab</li></ol>
11	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</li><li>b. Assessment</li><li>c. Pekerja Sosial</li><li>d. Relawan Taruna Siaga Bencana (TAGANA)</li><li>e. Penyuluh Sosial</li><li>f. Relawan Kampung Siaga Bencana (KSB)</li></ol>
12	Jaminan Pelayanan	Sanggup memberikan pelayanan sesuai Maklumat Pelayanan, yaitu : <ol style="list-style-type: none"><li>a. Kepastian hukum;</li><li>b. Kepastian persyaratan;</li><li>c. Kepastian sistem, mekanisme dan prosedur;</li><li>d. Kepastian jangka waktu penyelesaian;</li><li>e. Kepastian biaya/tarif;</li><li>f. Kepastian produk layanan;</li><li>g. Kepastian penanganan pengaduan, saran dan masyarakat.</li></ol>
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon;</li><li>b. Produk pelayanan yang di proses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</li></ol>

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait; b. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan yang dilaksanakan secara periodik setiap semester.
----	----------------------------	--