







	<p>PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT</p> <p>DINAS SOSIAL</p> <p>Jl. Langko No. 57 Mataram, Kode Pos: 83125, Telp/Fax. (0374) 625896 website : http://sosial.ntbprov.go.id, email : sosial@ntbprov.go.id</p>	Nomor SOP	:
		Tanggal Pembuatan	: 1 Januari 2024
		Tanggal Revisi	: -
		Tanggal Efektif	: 1 Januari 2024
		Disahkan Oleh	: Kepala Dinas Sosial Provinsi NTB
		 <u>H. AHSANUL KHALIK</u>	
<p>SOP PELAYANAN BAGI KELOMPOK RENTAN</p>			

DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANAAN :
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia; 2. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Ratifikasi Konvensi tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas; 3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas; 4. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 Tentang Kesejahteraan Anak; 5. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 Tentang Pengesahan Konvensi Mengenai Penghapusan Segala Bentuk Diskriminasi Terhadap Wanita (<i>Convention On The Elimination Of All Forms Of Discrimination Against Women</i>); 6. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak; 7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 8. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan; 9. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 66 Tahun 2020 tentang Penyediaan Sarana Prasarana Bagi Kelompok Rentan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. S-1 / D-3 / SMA Sederajat; 2. Mengetahui tugas dan fungsi sistem dan prosedur administrasi pemerintahan; 3. Petugas Pelayanan Publik atau petugas dengan tugas dan fungsi yang sesuai dan berkompeten dalam memberikan pelayanan; 4. Penerjemah bahasa isyarat (bila diperlukan); 5. Menguasai Komputer dan Teknologi Informasi; 6. Petugas Satpam (Satuan Pengamanan) yang mengetahui cara menggunakan kursi roda, tongkat, dan kruk.
KETERKAITAN :	PERLENGKAPAN :
<ol style="list-style-type: none"> 1. Standar Pelayanan Di Lingkungan Dinas Sosial Provinsi NTB 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor (ATK) 2. Komputer 3. Jaringan/Wifi 4. Kursi Roda/Tongkat Alat Bantu Jalan, Alat Bantu Dengar, Prosedur Braille, Guiding block, Jalur Ramp, Toilet Khusus, Ruang Laktasi, Ruang Bermain Anak, Area Parkir Khusus, dan Ruang Tenang 5. Kursi Tunggu Prioritas 6. Loker Pelayanan Prioritas 7. Buku Tamu Digital.
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN :
<p>Jika SOP tidak dilaksanakan, maka pelayanan bagi kelompok rentan tidak akan berjalan dengan baik dan akan terjadi penurunan tingkat kepuasan publik atas pelayanan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buku Tamu Digital; 2. Di Catat dalam bentuk <i>hardcopy</i> dan <i>Softcopy</i>.

No	Aktifitas	Pelaksana				Mutu Baku		
		Satpam	Petugas FO	Petugas Pelayanan	Penanggung Jawab/Pengelola /Atasan Pejabat Pengelola	Persyaratan/ Perlengkapan	Waktu	Output
1	Satpam menerima tamu Kelompok Rentan untuk diarahkan ke Ruang lobby dan Petugas FO					- Kursi Roda - Tongkat/Kruk/Alat Bantu Jalan	5 menit	Tamu Kelompok Rentan mendapatkan arahan guna mendapatkan pelayanan
2	Petugas FO mendaftarkan buku tamu digital dan mengarahkan tamu Penyandang Disabilitas ke ruang tunggu prioritas					- Scan Barcode/ Pengisian buku tamu melalui komputer	3 menit	Tamu Kelompok Rentan berhasil mengisi buku tamu untuk menemui petugas pelayanan, dan otomatis terhubung ke <i>Whatsapp</i> petugas yang ingin ditemui
3	Petugas pelayanan yang mendapat WA mendatangi/menemui pengguna layanan prioritas di ruang pelayanan prioritas					- Kursi Roda - Tongkat/Kruk/Alat Bantu Jalan - Alat Bantu Dengar - Komputer	10 menit	Pengguna layanan prioritas mendapatkan layanan
4	Petugas pelayanan menerima permohonan layanan/memeriksa kelengkapan berkas atau persyaratan dari Pengguna Layanan Prioritas					- Komputer - Berkas Permohonan Layanan	20 menit	Petugas pelayanan menerima berkas/ permohonan layanan
5	Petugas pelayanan memberikan layanan /informasi yang diajukan					- Hasil Layanan	25 menit - 5 hari kerja (bila membutuhkan tindak lanjut)	Pengguna layanan prioritas mendapatkan layanan/ informasi
6	Petugas pelayanan mengarahkan pengguna layanan prioritas untuk pengisian survey kepuasan masyarakat					- Survei mandiri secara elektronik melalui link bit.ly/SKMSosialNTB atau scan barcode yang sudah disediakan	10 menit	Hasil survey
7	Satpam mendampingi pengguna layanan prioritas Ketika meninggalkan tempat layanan					- Kursi Roda - Tongkat/Kruk/Alat Bantu Jalan	5 menit	Pelayanan selesai

CATATAN :

TIDAK ADA ANTRIAN PRIORITAS BAGI PENGGUNA LAYANAN KHUSUSNYA KELOMPOK RENTAN, KARENA TAMU/KELOMPOK RENTAN LANGSUNG MENGISI BUKU TAMU DIGITAL YANG TERHUBUNG DENGAN WHATSAPP PETUGAS YANG AKAN DITEMUI DAN LANGSUNG DIARAHKAN KE RUANG PELAYANAN PRIORITAS