



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

DINAS SOSIALJl. Langko No. 57 Mataram, Kode Pos: 83125, Telp/Fax. (0374) 625896
website : <http://sosial.ntbprov.go.id>, email : sosial@ntbprov.go.id

Nomor SOP : :

Tanggal Pembuatan : 1 Januari 2024

Tanggal Revisi : -

Tanggal Efektif : 1 Januari 2024

Disahkan Oleh : Kepala Dinas Sosial Provinsi NTB

H. AHSANUL KHALIK**SOP PELAYANAN BAGI KELOMPOK RENTAN****DASAR HUKUM :**

- Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia;
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Ratifikasi Konvensi tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas;
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas;
- Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 Tentang Kesejahteraan Anak;
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 Tentang Pengesahan Konvensi Mengenai Penghapusan Segala Bentuk Diskriminasi Terhadap Wanita (*Convention On The Elimination Of All Forms Of Discrimination Against Women*);
- Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- 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;
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 66 Tahun 2020 tentang Penyediaan Sarana Prasarana Bagi Kelompok Rentan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

KUALIFIKASI PELAKSANAAN :

- S-1 / D-3 / SMA Sederajat;
- Mengetahui tugas dan fungsi sistem dan prosedur administrasi pemerintahan;
- Petugas Pelayanan Publik atau petugas dengan tugas dan fungsi yang sesuai dan berkompeten dalam memberikan pelayanan;
- Penerjemah bahasa isyarat (bila diperlukan);
- Menguasai Komputer dan Teknologi Informasi;
- Petugas Satpam (Satuan Pengamanan) yang mengetahui cara menggunakan kursi roda, tongkat, dan kruk.

KETERKAITAN :

- Standar Pelayanan Di Lingkungan Dinas Sosial Provinsi NTB

PERLENGKAPAN :

- Alat Tulis Kantor (ATK)
- Komputer
- Jaringan/Wifi
- 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
- Kursi Tunggu Prioritas
- Loket Pelayanan Prioritas
- Buku Tamu Digital.

PERINGATAN :

Jika SOP tidak dilaksanakan, maka pelayanan bagi kelompok rentan tidak akan berjalan dengan baik dan akan terjadi penurunan tingkat kepuasan publik atas pelayanan.

PENCATATAN DAN PENDATAAN :

- Buku Tamu Digital;
- Di Catat dalam bentuk *hardcopy* dan *Softcopy*.

| 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 WhatsApp 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 - Survei mandiri secara elektronik melalui link bit.ly/SKMSosialNTB atau scan barcode yang sudah disediakan | 25 menit - 5 hari kerja (bila membutuhkan tindak lanjut) | Pengguna layanan prioritas mendapatkan layanan/informasi |
| 6 | Petugas pelayanan mengarahkan pengguna layanan prioritas untuk pengisian survei kepuasan masyarakat | | |  | | - Kursi Roda - Tongkat/Kruk/Alat Bantu Jalan | 10 menit | Hasil survei |
| 7 | Satpam mendampingi pengguna layanan prioritas Ketika meninggalkan tempat layanan |  | | | | | 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