



**DINAS SOSIAL  
PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA**

**PEDOMAN TEKNIS INOVASI  
PENINGKATAN PELAYANAN SURAT  
KETERANGAN TIDAK MAMPU (SIP  
SKTM JAMSOS) TERINTEGRASI DI  
MALL PELAYANAN PUBLIK**



# **PEDOMAN TEKNIS PROPOSAL INOVASI PELAYANAN REKOMENDASI SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM)**

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kemiskinan merupakan salah satu permasalahan sosial yang menjadi perhatian utama pemerintah sejak Indonesia merdeka. Amanat untuk memelihara fakir miskin dan anak terlantar telah ditegaskan dalam Pasal 34 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa “Fakir miskin dan anak-anak yang terlantar dipelihara oleh negara”.

Dalam upaya percepatan penanganan kemiskinan, pemerintah telah mengembangkan Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) sebagai basis data terpadu yang memuat informasi sosial ekonomi dan tingkat kesejahteraan masyarakat. Data tersebut menjadi acuan utama dalam penyaluran bantuan sosial, program pemberdayaan masyarakat, dan berbagai intervensi kesejahteraan sosial lainnya.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang berkaitan langsung dengan masyarakat kurang mampu adalah pelayanan penerbitan Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). SKTM merupakan dokumen yang digunakan untuk memperoleh berbagai layanan dan bantuan pemerintah, antara lain pelayanan kesehatan, pendidikan, bantuan sosial, beasiswa, santunan kematian, serta program perlindungan sosial lainnya. Saat ini proses pengurusan SKTM masih memerlukan beberapa tahapan administrasi mulai dari tingkat desa/kelurahan, kecamatan, hingga Dinas Sosial Kabupaten Bangka. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan keterlambatan pelayanan, biaya tambahan bagi masyarakat, serta belum optimalnya pemanfaatan data DTSEN yang telah tersedia secara digital.

Oleh karena itu diperlukan pedoman teknis sebagai acuan dalam pelaksanaan inovasi pelayanan rekomendasi SKTM yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi informasi dan integrasi data kesejahteraan sosial.

## II. TUJUAN

Pedoman teknis ini bertujuan untuk:

1. Menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan rekomendasi SKTM.
2. Meningkatkan kualitas, kecepatan, dan kemudahan pelayanan kepada masyarakat.
3. Memastikan pelayanan diberikan kepada masyarakat yang memenuhi kriteria berdasarkan DTSEN.
4. Meningkatkan akurasi verifikasi dan validasi data penerima layanan.
5. Mendorong integrasi pelayanan sosial berbasis teknologi informasi.
6. Mewujudkan pelayanan publik yang transparan, efektif, efisien, dan akuntabel.

## III. SASARAN

Sasaran pelaksanaan inovasi pelayanan rekomendasi SKTM meliputi:

1. Masyarakat miskin dan rentan miskin yang terdaftar dalam DTSEN Desil 1 sampai dengan Desil 5.
2. Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) yang membutuhkan SKTM.
3. Masyarakat yang memerlukan SKTM untuk keperluan:
  - o Pelayanan kesehatan;
  - o Pendidikan dan beasiswa;
  - o Bantuan sosial;
  - o Santunan kematian;
  - o Subsidi pemerintah;
  - o Keperluan sosial lainnya sesuai ketentuan.
4. Pemerintah Desa/Kelurahan.
5. Pemerintah Kecamatan.
6. Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menggunakan SKTM sebagai salah satu persyaratan pelayanan.

## IV. TAHAPAN INOVASI

No.	Tahapan Peningkatan Pelayanan	Jadwal
1.	Penjaringan	Minggu ke-I Juli 2024
2.	Pemilihan	Minggu ke-II Juli 2024
3.	Identifikasi	Minggu ke-III Juli 2024
4.	Observasi Lapangan	Minggu ke-IV Juli 2024
5.	Uji Coba	Minggu ke-I Agustus 2024
6.	Penerapan	Minggu ke-II September 2024

## V. PEDOMAN TEKNIS

### A. Persyaratan Administrasi

Pemohon wajib melengkapi persyaratan sebagai berikut:

1. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP).
2. Fotokopi Kartu Keluarga (KK).
3. Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan.
4. Dokumen pendukung sesuai kebutuhan pelayanan.
5. Terdaftar dalam DTSEN atau hasil verifikasi lapangan apabila belum terdata.

### B. Mekanisme Pelayanan

- Tips Mengajukan Surat Keterangan Tidak Mampu
  - 1) Menyiapkan Dokumen dengan cara mengumpulkan semua dokumen yang diperlukan
  - 2) Memenuhi Persyaratan yang diminta oleh Pihak Desa/Kelurahan
  - 3) Membawa ke Mall Pelayanan Publik di Gerai Dinas Sosial Kabupaten Bangka semua berkas dalam Kopian rangkap 3 (tiga)

4) Memberikan Informasi yang benar Kepada Petugas Dinas Sosial yang ada di Mall Pelayanan Publik apabila ada pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan Kondisi Pemohon.

- **Syarat Pembuatan SKTM**

Untuk pengurusan Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu warga masyarakat harus mengurus persyaratan administrasi:

**I. Administrasi**

Fotokopi KTP, Fotokopi Kartu Keluarga (KK), dan dokumen lain yang diperlukan, Surat Rekomendasi dari Desa/Kelurahan yang ditanda tangan oleh Kecamatan

**II. Verifikasi**

Petugas Dinsos melakukan verifikasi berkas Pemohon apakah sudah lengkap atau tidak, baru setelahnya mendapatkan Surat Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu dari Dinas Sosial Kabupaten Bangka.

### **C. Standar Pelayanan**

1. Pelayanan dilaksanakan secara cepat, mudah, transparan, dan tanpa diskriminasi.
2. Proses pelayanan dilakukan sesuai standar operasional prosedur (SOP).
3. Data masyarakat dijaga kerahasiaannya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Pelayanan diberikan tanpa pungutan biaya.

### **D. Inovasi Pelayanan**

Inovasi pelayanan dilakukan melalui:

- Pemanfaatan data DTSEN sebagai dasar verifikasi penerima layanan.
- Integrasi data pelayanan dengan aplikasi SIKS-NG.
- Digitalisasi proses pengajuan dan verifikasi SKTM.
- Penyederhanaan alur pelayanan untuk mengurangi waktu penyelesaian.
- Pengembangan sistem monitoring pelayanan secara elektronik.

## **VI. MONITORING DAN EVALUASI**

### **A. Monitoring**

Monitoring dilakukan secara berkala oleh Dinas Sosial Kabupaten Bangka untuk memastikan pelaksanaan pelayanan berjalan sesuai standar yang ditetapkan.

Aspek yang dimonitor meliputi:

1. Jumlah permohonan SKTM.
2. Waktu penyelesaian pelayanan.
3. Ketepatan sasaran penerima layanan.
4. Tingkat pemanfaatan DTSEN dalam proses verifikasi.
5. Pengaduan dan keluhan masyarakat.

### **B. Evaluasi**

Evaluasi dilaksanakan paling sedikit satu kali dalam satu tahun dengan tujuan:

1. Menilai efektivitas pelaksanaan inovasi pelayanan.
2. Mengidentifikasi kendala dan hambatan yang terjadi.
3. Menyusun langkah perbaikan pelayanan.
4. Meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan pengambilan kebijakan dan pengembangan inovasi pelayanan berikutnya.

## **VII. PENUTUP**

Pedoman Teknis Pelayanan Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) ini disusun sebagai acuan bagi seluruh pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya pedoman ini diharapkan proses pelayanan dapat berlangsung secara efektif, efisien, transparan, dan tepat sasaran, sehingga mampu mendukung upaya pemerintah dalam penanggulangan kemiskinan serta peningkatan kesejahteraan masyarakat Kabupaten Bangka.

Seluruh pelaksana pelayanan wajib melaksanakan pedoman ini secara konsisten dan bertanggung jawab guna mewujudkan pelayanan publik yang prima dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.