

PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT

**DINAS SOSIAL**

Jl. Kapten Piere Tendean No 137 Tlp/Fax 0742-7351242 Kode Pos 36513

**KUALA TUNGKAL**

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL

KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT

NOMOR : 400.9/ 47 /DINSOS/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

DINAS SOSIAL KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT

KEPAL DINAS SOSIAL

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Menimbang | : | a. | bahwa sesuai dengan Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah ditetapkan Standar Pelayanan Publik Dinas Sosial Kabupaten Tanjung Jabung Barat; |
|  |  | b. | bahwa Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu di sesuaikan dengan perkembangan dan kebutuhan organisasi, sehingga perlu ditetapkan; |
|  |  | c. | bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial tentang Standar Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Kabupaten Tanjung Jabung Barat. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mengingat | : | 1. | Undang-undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3903) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 81, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3969); |
|  |  | 2. | Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; |
|  |  | 3. | Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan; |
|  |  | 4. | Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; |
|  |  | 5. | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; |
|  |  | 6. | Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; |
|  |  | 7. | Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; |
|  |  | 8. | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dengan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; |
|  |  | 9. | Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah; |
|  |  | 10. | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; |
|  |  | 11. | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; |
|  |  | 12. | Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik; |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | MEMUTUSKAN : |
| Menetapkan | : |  |
| KESATU | : | Standar Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Kabupaten Tanjung Jabung Barat sebagaimana tercantum dalam lampiran merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas ini. |
| KEDUA | : | Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum PERTAMA meliputi ruang lingkup pelayanan sebagai berikut:   1. **Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin**    1. Penerbitan Rekomendasi Izin Penetapan Terdaftar sebagai Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS);    2. Penerbitan Rekomendasi Bantuan Sosial Rumah Tidak Layak Huni (Rutilahu);    3. Penerbitan Rekomendasi Bantuan Sosial Kelompok Usaha Bersama (KUBE);    4. Penerbitan Rekomendasi Proposal Izin Undian Gratis Berhadiah;    5. Penerbitan Rekomendasi Penerbitan Izin Pengumpulan Uang atau Barang.    6. Penerbitan Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu |
|  |  | 1. **Bidang Rehabilitasi Sosial dan Perlindungan Jaminan Sosial**    1. Penerbitan Rekomendasi Pengangkatan Anak;    2. Pendampingan dan Perlindungan Sosial bagi Anak Berhadapan dengan Hukum (ABH);    3. Pemberian Bantuan Bagi Korban Bencana;    4. Pendampingan Program Keluarga Harapan (PKH).    5. Bantuan Sosial Pemulangan Orang Terlantar di Perjalanan; 2. Pendampingan Pekerja Sosial bagi Penyandang Disabilitas ke sistem sumber pelayanan/penyedia pelayanan; 3. Pendampingan Pekerja Sosial bagi Penyandang Disabilitas Mental, ODGJ ke Balai Rehabilitasi Sosial dan Rumah Sakit Jiwa; 4. Pendampingan Pekerja Sosial bagi Lansia Terlantar ke sistem sumber pelayanan/penyedia pelayanan; 5. Pendampingan Pekerja Sosial bagi Tuna Susila ke sistem sumber pelayanan/penyedia pelayanan; 6. Fasilitasi Korban Napza ke IPWL (Institusi Penerima Wajib Lapor) dan Balai Rehabilitasi; 7. Pengiriman Anak Jalanan (Anjal) dan Anak Terlantar (AT) ke Balai Rehabilitasi; 8. Penerbitan Rekomendasi untuk Penyandang Disabilitas ke sistem sumber pelayanan/penyedia pelayanan; |
| KETIGA | : | Standar Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Kabupaten Tanjung Jabung Barat sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh kepala dinas, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik; |
| KEEMPAT | : | Hal–hal yang belum cukup diatur dalam Keputusan ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya akan di perbaiki sebagai mana mestinya ; |
| KELIMA | : | Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila diperlukan. |

Ditetapkan di : di Kuala Tungkal

Pada tanggal : 24 Mei 2024

Plt. KEPALA DINAS SOSIAL

KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT



REFIYENDRI, S.Sos

NIP. 19670611 198802 1 003

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPAL DINAS SOSIAL

KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT

NOMOR : 400.9/47/DINSOS/2024

TANGGAL : 27 MEI 2024

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT

* 1. **Penerbitan Rekomendasi Izin Penetapan Terdaftar sebagai Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 16 tahun 2001 tentang Yayasan sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 16 tahun 2001 tentang Yayasan; 2. Undang–Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial ; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 16 tahun 2001 tentang Yayasan; 6. Peraturan Menteri Sosial Nomor 129/HUK/2008 tentang Standarisasi Pelayanan Minimal Bidang Sosial Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota; 7. Peraturan Menteri Sosial Nomor 184 Tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial. 8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. |
| 2. | Persyaratan | 1. Memiliki Anggaran dasar dan anggaran rumah tangga LKS/Orsos; 2. Memiliki Akta notaris yang telah disyahkan oleh Kementerian Hukum dan HAM; 3. Memiliki Surat Keterangan Domisili Sekretariat LKS/Orsos dari kelurahan/desa setempat minimal selama 2 (dua) tahun; 4. Memiliki NPWP milik LKS/Orsos; 5. Memiliki Program dan kegiatan pelayanan di bidang penyelenggaraan kesejahteraan sosial; 6. Memiliki Rekomendasi dari instansi/Dinas Sosial Kabupaten bagi LKS /Orsos yang mengajukan ke tingkat provinsi; 7. Memiliki Struktur Organisasi LKS/Orsos dan susunan kepengurusan LKS/Orsos beserta fotocopy KTP Pengurus (Ketua, Sekretaris dan Bendahara) 8. Memiliki Daftar penerima manfaat ; 9. Memiliki Sekretariat dan Kegiatan penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang dilaksanakan. |
| 3. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan | 1. Pemohon datang ke Ruang Pelayanan Dinas Sosial untuk menyerahkan berkas permohonan; 2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas piket pada Ruang Pelayanan:    1. jika berkas permohonan tidak lengkap dan tidak benar, maka pemohon akan diminta untuk melengkapi;    2. jika berkas permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan dilanjutkan ke petugas verifikasi untuk diteliti dan diproses selanjutnya; 3. Pemohon memperoleh Rekomendasi. |
| 4. | Jangka Waktu  Penyelesaian Pelayanan | 4 (empat) hari kerja |
| 5. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya) |
| 6. | Produk Pelayanan | Penerbitan Rekomendasi Izin Penetapan Terdaftar sebagai Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS). |
| 7. | Sarana, Prasarana, dana/Fasilitas  Pelayanan | Blanko persyaratan, komputer, printer serta koneksi internet. |
| 8. | Kompetensi | 1. Pendidikan minimal S1/D3 2. Memahami proses Penerbitan Rekomendasi Izin   Penetapan Terdaftar sebagai Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS). |
| 9. | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung |
| 10. | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Penanganan pengaduan bisa dilakukan melalui :   1. SP4N-LAPOR dengan link [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id/); 2. Datang langsung ke Dinas Sosial; 3. Saran dan masukan melalui kotak pengaduan yang disediakan; 4. Tindak lanjut penanganan melalui Bidang Pemberdayaan Sosial dan penanganan fakir miskin. |
| 11. | Jumlah pelaksana | Jumlah petugas yang dibutuhkan sebanyak 4 orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan yang ada untuk  memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai denga standar pelayanan |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dinas Sosial Kabupaten Tanjung Jabung Barat menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :   1. Petugas pelayanan informasi; 2. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; 3. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; 4. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggung jawabkan secara yuridis formal; 5. Adanya alat pemadam kebakaran |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala melalui pengisian kuisoner; 2. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan   setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana. |

* 1. **Penerbitan Rekomendasi Bantuan Sosial Rumah Tidak Layak Huni (Rutilahu)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 2. | Persyaratan | 1. Permohonan tertulis belanja bantuan sosial bagi individu/keluarga atau masyarakat sekurang- kurangnya memuat informasi:    1. Maksud dan tujuan    2. Jumlah belanja bantuan sosial yang dimohonkan,    3. Identitas lengkap:       1. Nama;       2. Tempat/tanggal lahir;       3. Alamat;       4. Nomor KTP;       5. Pekerjaan;       6. Status;       7. Nomor Rekening 2. Salinan poto copy rekening dikecualikan bagi korban bencana; 3. Salinan poto copy KTP dan KK; 4. Surat Keterangan Miskin (SKTM) dari Desa/Kelurahan dan terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteran Sosial (DTKS); 5. Surat Keterangan Kepemilikan Tanah dari Desa/Kelurahan (SPPT); 6. Surat Keterangan Belum pernah mendapat bantuan sosial RS-RTLH dari Desa/Kelurahan; 7. Rencana Anggaran Biaya. |
| 3. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan | 1. Pemohon datang ke Ruang Pelayanan Dinas Sosial untuk menyerahkan berkas permohonan; 2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas piket pada Ruang Pelayanan:    1. jika berkas permohonan tidak lengkap dan tidak benar, maka pemohon akan diminta untuk melengkapi;    2. jika berkas permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan dilanjutkan ke petugas verifikasi untuk diteliti dan diproses selanjutnya; 3. Pemohon memperoleh Rekomendasi |
| 4. | Jangka Waktu Penyelesaian  Pelayanan | 2 (dua) hari kerja, sejak berkas permohonan diterima secara lengkap dan benar |
| 5. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya) |
| 6. | Produk Pelayanan | Rekomendasi Bantuan Sosial Rumah Tidak Layak Huni (RUTILAHU) |
| 7. | Sarana, Prasarana, dana atau Fasilitas  Pelayanan | Blanko persyaratan, blangko verifikasi, komputer, printer serta koneksi internet |
| 8. | Kompetensi | 1. Pendidikan minimal S1/D3 2. Memahami proses Bantuan Sosial Rumah Tidak Layak Huni |
| 9. | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung |
| 10. | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Penanganan pengaduan bisa dilakukan melalui :   1. SP4N-LAPOR dengan link [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id/); 2. Datang langsung ke Dinas Sosial; 3. Saran dan masukan melalui kotak pengaduan yang disediakan; 4. Tindak lanjut penanganan melalui Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin. |
| 11. | Jumlah pelaksana | Jumlah petugas yang dibutuhkan sebanyak 4 orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan  pelayanan sesuai denga standar pelayanan |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dinas Sosial Kabupaten Tanjung Jabung Barat menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :   1. Petugas pelayanan informasi; 2. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; 3. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; 4. Dokumen yang diterbitkan bisa di pertanggung jawabkan secara yuridis formal; 5. Adanya alat pemadam kebakaran |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala Kuisoner kepuasan pelanggan; 2. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan   setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana. |

* 1. **Penerbitan Rekomendasi Bantuan Sosial Kelompok Usaha Bersama (KUBE)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang–Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial ; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 4. Peraturan Menteri Sosial Nomor 129/HUK/2008 tentang Standarisasi Pelayanan Minimal Bidang Sosial Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Pemeberian Hibah dan Bantuan Sosial yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, sebagaimana telah di ubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011; 6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 7. Peraturan Menteri Sosial Nomor 2 Tahun 2019 tentang Bantuan Sosial Usaha Ekonomi Produktif Kepada Kelompok Usaha Bersama untuk Penanganan Fakir Miskin; |
| 2. | Persyaratan | 1. Masyarakat miskin yang masuk dalam Data Terpadu Kesejahtraan Sosial dan orang tidak mampu penerima PKH; 2. Memiliki kartu tanda penduduk (KTP) dan kartu keluarga (KK); 3. Telah menikah dan/atau berusia 18 (delapan belas) tahun sampai degan 60 (enam puluh) tahun dan masih produktif; 4. Belum pernah mendapat bantuan KUBE; 5. Diprioritaskan bagi yang telah memiliki embrio usaha; 6. Mendapat rekomendasi dari Dinas Sosial Kabupaten/Kota setempat, jumlah anggota terdiri dari   5 sampai dengan 15 orang. |
| 3. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan | 1. Pemohon datang ke Ruang Pelayanan Dinas Sosial untuk menyerahkan berkas permohonan; 2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas piket pada Ruang Pelayanan:    1. jika berkas permohonan tidak lengkap dan tidak benar, maka pemohon akan diminta untuk melengkapi;    2. jika berkas permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan dilanjutkan ke petugas verifikasi untuk diteliti dan diproses selanjutnya; 3. Pemohon memperoleh Rekomendasi |
| 4. | Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan | 4 (empat) hari kerja |
| 5. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya) |
| 6. | Produk Pelayanan | Rekomendasi Bantuan Sosial Kelompok Usaha Bersama (KUBE) |
| 7. | Sarana, Prasarana, dana atau Fasilitas  Pelayanan | Blanko persyaratan, blangko verifikasi, komputer, printer serta koneksi internet |
| 8. | Kompetensi | 1. Pendidikan minimal S1/D3 2. Memahami proses Bantuan Sosial Kelompok Usaha Bersama |
| 9. | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung |
| 10. | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Penanganan pengaduan bisa dilakukan melalui :   1. SP4N-LAPOR dengan link [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id/); 2. Datang langsung ke Dinas Sosial; 3. Saran dan masukan melalui kotak pengaduan yang disediakan; 4. Tindak lanjut penanganan melalui Bidang   Pemberdayaan Sosial. |
| 11. | Jumlah pelaksana | Jumlah petugas yang dibutuhkan sebanyak 4 orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan yang ada untuk  memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai denga standar pelayanan |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dinas Sosial Kabupaten Tanjung Jabung Barat menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :   1. Petugas pelayanan informasi; 2. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; 3. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; 4. Dokumenyang diterbitkan bisa dipertanggung jawabkan secara yuridis formal; 5. Adanya alat pemadam kebakaran |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala melalui Kuisoner kepuasan pelanggan; 2. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana. |

* 1. **Penerbitan Rekomendasi Proposal Izin Undian Gratis Berhadiah**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **Komponen** | **Uraian** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1954 tentang Undian; 2. Undang–Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial ; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 132 Tahun 2000 tentang Pajak Penghasilan atas Hadiah Undian 5. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2012 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Sosial 6. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2015 tentang Tata Cara Pengumpulan dan Penggunaan Sumbangan Masyarakat bagi Penanganan Fakir Miskin; 8. Keputusan Presiden Nomor 48 Tahun 1973 tentang Penertiban Penyelenggaraan Undian; 9. Peraturan Menteri Sosial Nomor 129/HUK/2008 tentang Standarisasi Pelayanan Minimal Bidang Sosial Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota; 10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 11. Peraturan Menteri Sosial Nomor 11 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Izin Undian Gratis Berhadiah dan Pengumpulan Uang atau Barang dengan Sistem Online sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sosial Nomor 22 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Sosial Nomor 11 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Izin Undian Gratis Berhadiah dan Pengumpulan Uang atau Barang dengan Sistem Online; 12. Peraturan Menteri Sosial Nomor 21 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Hadiah Tidak Tertebak dan/atau Hadiah Tidak Diambil Pemenang dari Penyelenggaraan Undian Gratis Berhadiah; 13. Peraturan Menteri Sosial Nomor 6 Tahun 2017 tentang Agensi Penyelenggaraan Undian Gratis Berhadiah; 14. Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengumpulan dan Penggunaan Sumbangan Masyarakat bagi Penanganan   Fakir Miskin;   1. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Undian Gratis Berhadiah; |
| 2. | Persyaratan | 1. Diajukan oleh suatu Badan yang berbadan hukum; 2. Mempunyai akte pendirian/akta notaris/keputusan pembentukan panitia/organisasi; 3. Mempunyai susunan pengurus/kepanitiaan; 4. Mempunyai AD/ART; 5. Menyebutkan pokok-pokok kegiatan dari organisasi/badan yang bersangkutan; 6. Bagi badan yang akan menyelenggarakan undian telah terdaftar sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku; 7. Bagi badan yang kegiatan usahanya dibidang perdagangan harus memiliki SIUP; 8. Hadiah berupa barang harus mencantumkan harga sesuai dengan yang di pasaran; 9. Hadiah undian gratis harus tersedia pada saat permohonan izin diajukan, selambat lambatnya 14 (empat belas) hari penyegelan; 10. Surat permohonan izin harus di ttd langsung dan tidak boleh diwakilkan oleh agency yang mengurusnya. |
| 3. | System, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | 1. Pemohon datang ke Ruang Pelayanan Dinas Sosial untuk menyerahkan berkas permohonan; 2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas piket pada Ruang Pelayanan:    1. jika berkas permohonan tidak lengkap dan tidak benar, maka pemohon akan diminta untuk melengkapi;    2. jika berkas permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan dilanjutkan ke petugas verifikasi untuk diteliti dan diproses selanjutnya; 3. Pemohon memperoleh Rekomendasi |
| 4. | Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan | 2 (dua) hari kerja, sejak berkas permohonan diterima secara lengkap dan benar |
| 5. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya) |
| 6. | Produk Pelayanan | Rekomendasi Proposal Izin Undian Gratis Berhadiah |
| 7. | Sarana, Prasarana, dana atau Fasilitas  Pelayanan | Infokus, computer/laptop, printer, ATK serta koneksi internet |
| 8. | Kompetensi | 1. Pendidikan minimal S1/D3 2. Memahami proses Izin Undian Gratis Berhadiah |
| 9. | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung |
| 10. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Penanganan pengaduan bisa dilakukan melalui :   1. SP4N-LAPOR dengan link [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id/); 2. Datang langsung ke Dinas Sosial; 3. Saran dan masukan melalui kotak pengaduan yang disediakan; 4. Tindak lanjut penanganan melalui Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin. |
| 11. | Jumlah pelaksana | Jumlah petugas yang dibutuhkan sebanyak 4 orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan yang ada untuk  memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai denga standar pelayanan |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dinas Sosial Kabupaten Tanjung Jabung Barat menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :   1. Petugas pelayanan informasi; 2. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; 3. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; 4. Dokumenyang diterbitkan bisa dipertanggung jawabkan secara yuridis formal; 5. Adanya alat pemadam kebakaran |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala melalui Kuisoner kepuasan pelanggan; 2. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana. |

* 1. **Penerbitan Rekomendasi Izin Pengumpulan Uang atau Barang**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 9 tahun 1961 tentang Pengumpulan Uang atau Barang; 2. Undang–Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial ; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1980 Tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan Sosial 5. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 6. Peraturan Menteri Sosial Nomor 129/HUK/2008 tentang Standarisasi Pelayanan Minimal Bidang Sosial Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota; 7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 8. Keputusan Menteri Sosial Nomor 1/HUK/1995 tentang Pengumpulan Sumbangan untuk Korban Bencana; 9. Keputusan Menteri Sosial Nomor 56/HUK/1996 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan oleh Masyarakat |
| 2. | Persyaratan | 1. Mempunyai akta Notaris/akta pendirian/anggaran dasar, disertai anggaran rumah tangga yang memuat antara lain :    1. Azas, Sifat dan tujuan organisasi    2. Lingkup Kegiatan    3. Susunan Organisasi    4. Sumber-sumber keuangan 2. Sekurang-kurangnya telah berstatus terdaftar pada instansi sosial setempat; 3. Telah melaksanakan kegiatan bidang usaha kesejahteraan sosial minimal 1 (satu) tahun;   d. Mempunyai kepanitiaan yang meliputi :  1. Susunan Pengurus/Kepanitiaan   1. Alamat kepanitiaan 2. Program Kepanitiaan. |
| 3. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan | 1. Pemohon datang ke Ruang Pelayanan Dinas Sosial untuk menyerahkan berkas permohonan; 2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas piket pada Ruang Pelayanan:    1. jika berkas permohonan tidak lengkap dan tidak benar, maka pemohon akan diminta untuk melengkapi;    2. jika berkas permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan dilanjutkan ke petugas verifikasi untuk diteliti dan diproses selanjutnya; 3. Pemohon memperoleh Rekomendasi |
| 4. | Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan | 2 (dua) hari kerja, sejak berkas permohonan diterima secara lengkap dan benar |
| 5. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya) |
| 6. | Produk Pelayanan | Rekomendasi Izin Pengumpulan Uang atau Barang |
| 7. | Sarana, Prasarana, dana atau Fasilitas  Pelayanan | Blanko Persyaratan, Komputer, Printer, Koneksi Internet, ATK dan lemari penyimpanan. |
| 8. | Kompetensi | 1. Pendidikan minimal S1/D3 2. Memahami proses Penerbitan Izin Pengumpulan Uang atau Barang |
| 9. | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung |
| 10. | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Penanganan pengaduan bisa dilakukan melalui : Facebook : [Dinsos](http://www.dinsos.kab.ciamis.go.id/) Kab Tanjabbar Dinsos  Email : [dinsostanjabbar@gmail.com](mailto:dinsostanjabbar@gmail.com) SP4N-LAPOR dengan link [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id/) |
| 11. | Jumlah pelaksana | 4 (empat) orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan  pelayanan sesuai denga standar pelayanan |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dinas Sosial Kabupaten Tanjung Jabung Barat menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :   1. Petugas pelayanan informasi; 2. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; 3. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; 4. Dokumenyang diterbitkan bisa dipertanggung jawabkan secara yuridis formal; 5. Adanya alat pemadam kebakaran |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala melalui kuisoner kepuasan pelanggan; 2. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana. |

1. Penerbitan Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang–Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial ; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 4. Peraturan Menteri Sosial Nomor 129/HUK/2008 tentang Standarisasi Pelayanan Minimal Bidang Sosial Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Pemeberian Hibah dan Bantuan Sosial yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, sebagaimana telah di ubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011; 6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan |
| 2. | Persyaratan | 1. Surat Pernyataan Tidak Mampu dari yang bersangkutan bermaterai 2. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari Desa dan Kecamatan 3. Fotocopy KTP 4. Fotocopy KK/ Kartu Keluarga |
| 3. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan | 1. Pemohon datang ke Dinas Sosial menyerahkan berkas permohonan; 2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin:    1. jika berkas permohonan tidak lengkap dan tidak benar, maka pemohon akan diminta untuk melengkapi;    2. jika berkas permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan dilanjutkan diproses selanjutnya; 3. Pemohon memperoleh Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu |
| 4. | Jangka Waktu Penyelesaian  Pelayanan | 1 (satu) hari kerja, sejak berkas permohonan diterima secara lengkap dan benar |
| 5. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya) |
| 6. | Produk Pelayanan | Rekomendasi untuk pengurusan Jamkesda , Beasiswa Masyarakat Miskin, program bantuan sosial masyarakat miskin lainya |
| 7. | Sarana, Prasarana, dana atau Fasilitas Pelayanan | 1. Buku Register 2. List kendali/lembar verifikasi 3. Dokumen/foto 4. Komputer dan Priter 5. Alat Tulis Kantor |
| 8. | Kompetensi | 1. Pendidikan minimal S1/D3 2. Memahami proses kelengkapan berkas permohonan |
| 9. | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung |
| 10. | Penanganan Pengaduan,  Saran dan Masukan | Penanganan pengaduan bisa dilakukan melalui :   1. SP4N-LAPOR dengan link [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id/); 2. Datang langsung ke Dinas Sosial;   c. Saran dan masukan melalui kotak pengaduan yang disediakan;   1. d. Tindak lanjut penanganan melalui bidang pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin |
| 11. | Jumlah Pelaksana | 1. Front office 1 (satu) orang 2. Pemeriksa berkas 1 (satu) orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan yang ada untuk  memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai denga standar pelayanan |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dinas Sosial Kabupaten Tanjung Jabung Barat menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :   1. Petugas pelayanan informasi; 2. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; 3. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; 4. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggung jawabkan secara yuridis formal; 5. Adanya alat pemadam kebakaran |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala melalui Kuisoner kepuasan pelanggan; 2. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan   setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana. |

**2. BIDANG REHABILITASI SOSIAL DAN PERLINDUNGAN JAMINAN SOSIAL**

* 1. **Penerbitan Rekomendasi Pengangkatan Anak**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **Komponen** | **Uraian** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang – undang Noomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara 2. Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial. 3. Undang – Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak. 4. Undang – Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak. 5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 1988 tentang Usaha Kesejahteraan Anak bagi Anak yang mempunyai Masalah. 6. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Pengangkatan Anak. 7. Surat Edaran Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 1979 menegenai pengangkatan Anak. 8. Keputusan Presiden Nomor 36 Tahun 1990 tentang Pengesahan Convention On the Right Of the Child (Konvensi Tentang Hak – Hak Anak). 9. Permensos Nomor 110/HUK/Th.2009 tentang Persyaratan Pengangkatan Anak. 10. Keputusan Menteri Sosial RI Nomor 40 / HUK / KEP / IX   / 1980 tentang Organisasi Sosial).   1. Keputusan Menteri Sosial RI Nomor 58 / HUK / 1985 tentang TIM Pertimbangan Perizinan Pengangkatan Anak Antar Warga Negara Asing (Inter Country Adoption). |
|  |  |  |
| 2. | Persyaratan | **a. Proposal Persyaratan Pengangkatan Anak**   1. Surat Keterangan Calon Orang Tua Angkat (COTA) dari Rumah Sakit Pemerintah 2. Surat Keterangan Kesehatan Jiwa COTA dari Dokter Spesialis Jiwa dari Rumah Sakit Pemerintah 3. Surat Keterangan tentang fungsi organ reproduksi COTA dari Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi Rumah Sakit Pemerintah 4. Copy Akta Kelahiran COTA 5. Copy Akta Kelahiran CAA 6. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) setempat 7. Kartu Keluarga dan KTP COTA 8. Copy Surat Nikah / Akta Perkawinan COTA 9. Keterangan penghasilan dari tempat bekerja COTA 10. Akta Kelahiran Calon Anak Angkat 11. Foto calon orang tua angkat dan calon anak angkat 12. Pas Foto 4X6 latar belakang merah, untuk orang tua angkat (2 lembar) 13. Surat izin dari orang tua kandung/wali yang sah dari CAA (bermaterai) 14. Surat keterangan persetujuan dari orang tua atau kerabat COTA (bermaterai) 15. Surat pernyataan yang menyatakan bahwa :     1. Pengangkatan anak demi perlindungan dan kepentingan terbaik bagi anak (bermaterai)     2. COTA akan memperlakukan anak angkat dan anak kandung tanpa diskriminasi sesuai dengan hak – hak dan kebutuhan anak (bermaterai)     3. COTA akan memberitahu kepada anak mengenai asal usulnya dengan memperhatikan kesiapan anak   Surat pernyataan COTA yang menyatakan bahwa seluruh dokumen yang diajukan syah dan sesuai akta yang sebenarnya (bermaterai). |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **b. Persyaratan Calon Orang Tua Angkat**   1. Umur minimal 30 tahun dan maksimal 50 tahun berdasarkan bukti identitas diri yang sah (akta kelahiran, atau bukti lainnya) 2. Telah menikah sekurang-kurangnya 5 tahun yang dibuktikan dengan Surat Nikah atau Akta Perkawinan 3. Belum mempunyai anak, atau hanya mempunyai seorang anak 4. Tidak mungkin mempunyai anak yang dibuktikan oleh Dokter Ahli Kandungan dari Rumah Sakit Pemerintah 5. Se-Agama dengan anak yang diangkat 6. Dalam keadaan mampu ekonomi berdasarkan surat keterangan dari tempatnya bekerja 7. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang dikeluarkan dari kepolisian setempat 8. Dalam keadaan sehat jasmani berdasarkan keterangan dari Dokter Pemerintah 9. Dalam keadaan sehat secara mental berdasarkan keterangan Psikolog/Psikiater/Dokter 10. Membuat pernyataan tertulis yang menyatakan kesanggupan calon orang tua angkat untuk :     1. Memenuhi kebutuhan jasmani, rohani, dan sosial anak secara wajar     2. Tidak melantarkan anak     3. Tidak memperlakukan anak secara semena – mena     4. Memperlakukan anak angkat sama dengan anak kandung 11. Telah mengasuh calon anak angkat selama 6 bulan. Berdasarkan Surat Keputusan dari Instansi Sosial Kabupaten/Kota tentang izin pengasuhan anak 12. Bagi Orang Tua WNI yang tinggal diluar Negeri mengangkat anak WNI di Indonesia, maka calon   orang tua tersebut harus berada di Indonesia selama proses pengangkatan anak tersebut berlangsung. |
| 3. | System, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | 1. Pemohon datang ke Ruang Pelayanan Dinas Sosial untuk menyerahkan berkas permohonan; 2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas piket pada Ruang Pelayanan:    1. jika berkas permohonan tidak lengkap dan tidak benar, maka pemohon akan diminta untuk melengkapi;    2. jika berkas permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan dilanjutkan ke petugas verifikasi untuk diteliti dan diproses selanjutnya; 3. Pemohon memperoleh Rekomendasi |
| 4. | Jangka Waktu  Penyelesaian Pelayanan | Pelayanan diselesaikan dalam waktu paling lama 5 hari kerja |
| 5. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya) |
| 6. | Produk Pelayanan | Rekomendasi Pengangkatan Anak |
| 7. | Sarana, Prasarana, dana atau Fasilitas Pelayanan | Blanko persyaratan, komputer, printer serta koneksi internet |
| 8. | Kompetensi | 1. Pendidikan minimal S1/D3 2. Pernah mengikuti pelatihan dasar 3. Memahami proses Pengangkatan Anak |
| 9. | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung |
| 10. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Penanganan pengaduan bisa dilakukan melalui : SP4N- LAPOR dengan link [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id/);  a. Datang langsung ke Dinas Sosial; |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | b. Saran dan masukan melalui kotak pengaduan yang disediakan;  c. Tindak lanjut penanganan melalui Bidang masing- masing. |
| 11. | Jumlah pelaksana | Jumlah petugas yang dibutuhkan adalah 4 orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi/UPP sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan yang ada untuk  memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai denga standar pelayanan |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dinas Sosial Kabupaten Tanjung Jabung Barat menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :   1. Petugas pelayanan informasi; 2. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; 3. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; 4. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggung jawabkan secara yuridis formal; 5. Adanya alat pemadam kebakaran |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala melalui kuisoner kepuasan pelanggan; 2. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas   peraturan pelaksana. |

* 1. **Pendampingan dan Perlindungan Sosial bagi Anak Berhadapan dengan Hukum (ABH)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **Komponen** | **Uraian** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang RI No.11 Tahun 2009 tentang kesejahteraan sosial; 2. Undang-undang No 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak; 3. Undang-undang No.35 tahun 2014 tentang perlindungan anak; 4. Undang – Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 1988 tentang Usaha Kesejahteraan Anak bagi Anak yang mempunyai Masalah; 6. Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) No 1 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Diversi 7. Keputusan Presiden Nomor 36 Tahun 1990 tentang Pengesahan Convention On The Right Of The Child (Konvensi Tentang Hak - Hak Anak); 8. Permensos No. 09 tahun 2015 tentang Pedoman Rehabilitasi Sosial Anak Yang Berhadapan Dengan Hukum Oleh Lembaga Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial |
| 2. | Persyaratan | 1. Form Penerimaan, Form Asessmet, Laporan Sosial; 2. Buku Undang-Undang Sistem Peradilan Pidana Anak 3. Alat tulis kantor |
| 3. | Persyaratan Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan | 1. Pemohon datang ke Ruang Pelayanan Dinas Sosial untuk melaporan terkait ABH/AMPK; 2. Dinas Sosial melakukan respo kasus terkait laporan yang diterima dan diproses selanjutnya; 3. Pemohon memperoleh Pendampingan dan Perlindungan Sosial bagi ABH. |
| 4. | Jangka Waktu Penyelesaian  Pelayanan | Pelayanan diselesaikan dalam waktu paling lama 5 hari kerja. |
| 5. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya) |
| 6. | Produk Pelayanan | Pendampingan dan Perlindungan Sosial bagi ABH |
| 7. | Sarana, Prasarana, dana atau Fasilitas  Pelayanan | Blanko persyaratan, komputer, printer serta koneksi internet |
| 8. | Kompetensi | 1. Pendidikan minimal S1/D3 2. Pernah mengikuti pelatihan dasar 3. Memahami proses Pendampingan dan Perlindungan Sosial bagi ABH |
| 9. | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung |
| 10. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Penanganan pengaduan bisa dilakukan melalui :   1. SP4N-LAPOR dengan link [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id/); 2. Datang langsung ke Dinas Sosial; 3. Saran dan masukan melalui kotak pengaduan yang disediakan; 4. Tindak lanjut penanganan melalui Bidang masing- masing. |
| 11 | Jumlah Pelaksana | Jumlah Petugas sebanyak 4 orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan  pelayanan sesuai denga standar pelayanan |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dinas Sosial Kabupaten Tanjung Jabung Barat menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :   1. Petugas pelayanan informasi; 2. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; 3. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; 4. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggung jawabkan secara yuridis formal; 5. Adanya alat pemadam kebakaran |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala melalui kuisoner kepuasan pelanggan; 2. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan   setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana. |

* 1. **Pemberian Bantuan Bagi Korban Bencana**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang –undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial ; 2. Undang-undang Nomor 24 tahun 2007 tentang Penangggulangan Bencana (lembaran negara RI Tahun 2007 Nomor 66 tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4723) 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 5. Keputusan Menteri Sosial RI Nomor 23/HUK/2010 tentang Pedoman Pengelolaan Anggaran di lingkungan Kementerian Sosial RI; 6. Keputusan Bersama Menteri Sosial RI dan Menteri Perhubungan Nomor: HUK3-3/6/258- KM463/M/PHG/74 tentang Tata Cara Pemulangan Korban Laut/Sungai; 7. Keputusan Direktur Jenderal Bantuan dan Jaminan Sosial Nomor: 66/BJS-BS.08.04/IV/2010 tentang Penyempurnaan Pedoman Standarisasi bantuan Sosial 8. Korban Bencana Sosial. |
| 2. | Persyaratan | 1. Adanya laporan kejadian bencana dari kepala desa yang diketahui camat setempat; 2. Laporan tersebut dilengkapi dengan KTP, KK dan dokumentasi kejadian; 3. Buku Register; 4. Alat tulis kantor |
| 3. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan | 1. Kepala Desa dengan sepengetahuan camat melaporan kejadian bencana kepada Bupati Ciamis dengan tembusan surat ke Dinas Sosial. 2. Setelah menerima laporan, Dinas sosial melakukan peninjauan lapangan. 3. Dinas Sosial Memberikan Bantuan bagi korban bencana. |
| 4. | Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan | 2 (dua) hari kerja, sejak berkas permohonan diterima secara lengkap dan benar |
| 5. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya) |
| 6. | Produk Pelayanan | Bantuan bagi korban bencana |
| 7. | Sarana, Prasarana, dana atau Fasilitas Pelayanan | 1. Paket bantuan sembako berupa lauk pauk, peralatan evakuasi dan peralatan keluarga dengan sumber dana dari APBD Kabupaten, APBD Provinsi, APBN 2. Kendaraan Rescue dan Dunlap (Dapur Umum Lapangan) beserta kelengkapan kebencanaan lainnya; 3. Petugas Taruna Siaga Bencana (TAGANA); |
| 8. | Kompetensi | 1. Pendidikan minimal S1/D3 2. Memahami proses Bantuan bagi korban bencana |
| 9. | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung |
| 10. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Penanganan pengaduan bisa dilakukan melalui :   1. SP4N-LAPOR dengan link [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id/); 2. Datang langsung ke Dinas Sosial; 3. Saran dan masukan melalui kotak pengaduan yang disediakan; 4. Tindak lanjut penanganan melalui Bidang masing- masing. |
| 11. | Jumlah Pelaksana | Jumlah petugas/pelaksana terdiri 77 orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan  pelayanan sesuai denga standar pelayanan |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dinas Sosial Kabupaten Tanjung Jabung Barat menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :   1. Petugas pelayanan informasi; 2. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; 3. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; 4. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggung jawabkan secara yuridis formal; 5. Adanya alat pemadam kebakaran |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala melalui Kuisoner kepuasan pelanggan; 2. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan   setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana. |

* 1. **Pendampingan Program Keluarga Harapan (PKH)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Daerah; 2. Undang-|Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin; 5. Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2017 tentang Penyaluran Bantuan Sosial Secara Non Tunai; 6. Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 228/PMK.05/2016 tentang Perubahan Atas Permenkeu Nomor 254/PMK.05/2015 tentang Belanja Bantuan Sosial pada Kementerian Negara/Lembaga; 7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan; 8. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 9 tahun 2018 tentang Standarisasi Pelayanan Minimal Bidang SOSIAL Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota; 9. Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan. |
| 2. | Persyaratan | Keluarga yang miskin dan rentan serta terdaftar dalam data terpadu program penanganan fakir miskin, memiliki komponen kesehatan, pendidikan, dan/atau kesejahteraan sosial.  Kriteria komponen:   1. Komponen kesehatan meliputi:    1. Ibu hamil/menyusui    2. Anak berusia 0 (nol) sampai dengan 6 (enam) tahun 2. Komponen pendidikan:    1. Anak SD/MI atau sederajat    2. Anak SMP/MTs atau sederajat    3. Anak SMA/MA atau sederajat    4. Anak usia 6 (enam) sampai dengan 21 tahun yang belum menyelesaikan wajib belajar 12 tahun 3. Komponen Kesejahteraan sosial:    1. Lanjut usia mulai dari 70 tahun    2. Penyandang disabilitas berat. |
| 3. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan | 1. Pemohon menyampaikan kepada Pendamping PKH apabila terdapat kendala dalam proses kegiatan :    1. Penyaluran Bantuan    2. Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2)    3. Verifikasi Komitmen    4. Pengaduan 2. Pendamping PKH segera menindaklanjuti setelah menerima laporan dari pemohon 3. Pemohon menerima pelayanan (pendampingan) dari Pendamping PKH |
| 4. | Jangka Waktu Penyelesaian  Pelayanan | 1. Untuk proses pencairan dari final closing 1 s/d 2 bulan 2. Untuk proses verifikasi kepesertaan 1 s/d 2 bulan |
| 5. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya) |
| 6. | Produk Pelayanan | Pendampingan Program Keluarga Harapan (PKH) |
| 7. | Sarana, Prasarana, dana atau Fasilitas  Pelayanan | Infocus, komputer/laptop, printer, ATK, alat peraga dan modul P2K2, buku besar/induk peserta |
| 8. | Kompetensi | 1. Pendidikan minimal S1/D3 2. Pernah mengikuti pelatihan dasar 3. Memahami proses Pendampingan Program Keluarga Harapan |
| 9. | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung |
| 10. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Penanganan pengaduan bisa dilakukan melalui :   1. SP4N-LAPOR dengan link [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id/); 2. Datang langsung ke Dinas Sosial; 3. Saran dan masukan melalui kotak pengaduan yang disediakan; 4. Tindak lanjut penanganan melalui Bidang masing- masing. |
| 11. | Jumlah Pelaksana | Jumlah petugas/pelaksana terdiri 54 orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan  pelayanan sesuai denga standar pelayanan |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dinas Sosial Kabupaten Tanjung Jabung Barat menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :   1. Petugas pelayanan informasi; 2. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; 3. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; 4. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggung jawabkan secara yuridis formal; 5. Adanya alat pemadam kebakaran |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala melalui kuisoner kepuasan pelanggan; 2. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan   setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana. |

* 1. **Bantuan Sosial Pemulangan Orang Terlantar di Perjalanan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang –undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial ; 2. Undang-undang Nomor 24 tahun 2007 tentang Penangggulangan Bencana (lembaran negara RI Tahun 2007 Nomor 66 tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4723) 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 5. Keputusan Bersama menteri sosial RI dan Menteri Perhubungan Nomor: HUK3-3/6/258- KM463/M/PHG/74 tentang Tata Cara Pemulangan Korban Laut/Sungai; 6. Keputusan Direktur Jenderal Bantuan dan Jaminan Sosial Nomor: 66/BJS-BS.08.04/IV/2010 tentang Penyempurnaan Pedoman Standarisasi bantuan Sosial Korban Bencana Sosial. 7. Peraturan Bupati Tanjung Jabung Barat tentang Standar Belanja menurut tahun berjalan. |
| 2. | Persyaratan | 1. Surat Keterangan dari Kepolisian tentang Orang Terlantar; 2. Surat Keterangan Kehilangan (kehilangan KTP/ identitas); 3. Buku Register ; 4. List kendali/Verifikasi. |
| 3. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan | 1. Pemohon datang ke Ruang Pelayanan Dinas Sosial dengan membawa Surat keterangan dari Kepolisian; 2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas piket pada Ruang Pelayanan:    1. jika berkas permohonan tidak lengkap dan tidak benar, maka pemohon akan diminta untuk melengkapi;    2. jika berkas permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan dilanjutkan ke petugas verifikasi untuk diteliti dan diproses selanjutnya; 3. Pemohon memperoleh bantuan transport untuk di perjalanan |
| 4. | Jangka Waktu  Penyelesaian Pelayanan | 1 (satu) sampai dengan 2 (dua) hari kerja, sejak berkas permohonan diterima secara lengkap dan benar |
| 5. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya) |
| 6. | Produk Pelayanan | Bantuan Transport |
| 7. | Sarana, Prasarana, dana atau Fasilitas Pelayanan | 1. Buku Register 2. List kendali/lembar verifikasi 3. Dokumen/foto 4. Komputer dan Priter 5. Alat Tulis Kantor |
| 8. | Kompetensi | 1. Pendidikan minimal S1/D3 2. Pernah mengikuti pelatihan dasar pekerjaan sosial (PDPS dan sejenisnya) 3. Memiliki keterampilan dalam Bidang Pekerjaan Sosial/pelayanan sosial 4. Memahami proses assesment/pengungkapan dan pemahaman masalah |
| 9. | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung |
| 10. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Penanganan pengaduan bisa dilakukan melalui :   1. SP4N-LAPOR dengan link [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id/); 2. Datang langsung ke Dinas Sosial; 3. Saran dan masukan melalui kotak pengaduan yang disediakan; 4. Tindak lanjut penanganan melalui Bidang Rehabilitasi Sosial dan Perlindungan Jaminan Sosial |
| 11 | Jumlah pelaksana | 1. Front office 1 (satu) orang 2. Pemeriksa berkas 1 (satu) orang 3. Verifikasi lapangan 2 (dua) orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan  pelayanan sesuai denga standar pelayanan |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dinas Sosial Kabupaten Tanjung Jabung Barat menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :   1. Petugas pelayanan informasi; 2. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; 3. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; 4. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggung jawabkan secara yuridis formal; 5. Adanya alat pemadam kebakaran |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala melalui koin kepuasan pelanggan; 2. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan   setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana. |

* 1. pendampingan sosial penyandang disabilitas ke system sumber pelayanan/ penyedia layanan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang RI Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 2. Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas; 3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1998 tentang upaya peningkatan kesejahteraan sosial penyandang cacat; 6. Peraturan Menteri Sosial Nomor 32 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP di lingkungan Kementerian Sosial RI; 7. Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial. |
| 2. | Persyaratan | 1. Surat Permohonan dari penyandang disabilitas / orang tua /wali/ aparat desa/kelurahan untuk di rehabilitasi; 2. Surat keterangan dokter ; 3. Usia produktif 15-35 tahun; 4. Keterangan kelakuan baik 5. Belum menikah; 6. Pernyataan orang tua/wali 7. KTM 8. Foto copy Ijazah/STTB 9. Poto copy KTP, KK Akta Lahir 10. Pas poto ukuran 4X6 dan seluruh anggota badan |
| 3. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan | 1. Pemohon datang ke Ruang Pelayanan Dinas Sosial dengan membawa Surat keterangan dari Kepolisian; 2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas piket pada Ruang Pelayanan:    1. jika berkas permohonan tidak lengkap dan tidak benar, maka pemohon akan diminta untuk melengkapi;    2. jika berkas permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan dilanjutkan ke petugas verifikasi untuk diteliti dan diproses selanjutnya; 3. Pemohon memperoleh jasa pendampingan |
| 4. | Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan | 1 (satu) hari kerja, sejak berkas permohonan diterima secara lengkap dan benar |
| 5. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya) |
| 6. | Produk Pelayanan | Pendampingan oleh Pekerja Sosial/ Pendamping Rehabilitasi Sosial |
| 7. | Sarana, Prasarana, dana  atau Fasilitas Pelayanan | Komputer, printer, jaringan internet, Form Penerimaan, Form Asessmet, Laporan Sosial, Form Rujukan dan Alat tulis kantor lainnya. |
| 8. | Kompetensi | 1. Pendidikan minimal S1/D3 2. Pernah mengikuti pelatihan dasar pekerjaan sosial (PDPS dan sejenisnya) 3. Memiliki keterampilan dalam Bidang Pekerjaan Sosial/pelayanan sosial 4. Memahami proses assesment/pengungkapan dan pemahaman masalah |
| 9. | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung |
| 10. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Penanganan pengaduan bisa dilakukan melalui :   1. SP4N-LAPOR dengan link [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id/); 2. Datang langsung ke Dinas Sosial; 3. Saran dan masukan melalui kotak pengaduan yang disediakan; 4. Tindak lanjut penanganan melalui Bidang Rehabilitasi Sosial dan Jaminan Sosial |
| 11. | Jumlah Pelaksana | 1. Front office 1 (satu) orang 2. Pemeriksa berkas 1 (satu) orang 3. Verifikasi lapangan 2 (dua) orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan  pelayanan sesuai denga standar pelayanan |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dinas Sosial Kabupaten Tanjung Jabung Barat menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :   1. Petugas pelayanan informasi; 2. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; 3. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; 4. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggung jawabkan secara yuridis formal; 5. Adanya alat pemadam kebakaran |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala melalui Kuisoner kepuasan pelanggan; 2. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas   peraturan pelaksana. |

* 1. **Pendampingan Sosial Penyandang Disabilitas Mental, ODGJ ke Balai Rehabilitasi Sosial dan Rumah Sakit Jiwa**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang RI No.11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 2. Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas; 3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1998 tentang upaya peningkatan kesejahteraan sosial penyandang cacat; 6. Peraturan Menteri Sosial Nomor 32 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP di lingkungan Kementerian Sosial RI; 7. Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial. |
| 2. | Persyaratan | 1. Surat Permohonan dari Keluarga/aparat desa/kelurahan untuk di rehabilitasi; 2. Surat keterangan dokter spesialis jiwa; 3. Surat Keterangan tidak mampu 4. Poto copy Kartu Keluarga; dan KTP dari penerima manfaat dan 5. keluarga/wali/penanggungjawab 6. Poto copy BPJS/KIS 7. Mempunyai Keluarga/Wali/Penanggungjawab yang terlibat aktif 8. selama mengikuti layanan dan bersedia menerima kembali pasca 9. layanan 10. Menandatangani perjanjian pelayanan 11. Masa layanan bersifat sementara sesuai hasil assesment dan evaluasi |
| 3. | System, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | 1. Pemohon datang ke Ruang Pelayanan Dinas Sosial dengan membawa Surat keterangan dari Kepolisian; 2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas piket pada Ruang Pelayanan:   c. jika berkas permohonan tidak lengkap dan tidak benar, maka pemohon akan diminta untuk melengkapi;  d. jika berkas permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan dilanjutkan ke petugas verifikasi untuk diteliti dan diproses selanjutnya;   1. Pemohon memperoleh jasa pendampingan |
| 4. | Jangka Waktu Penyelesaian  Pelayanan | 2 (dua) hari kerja, sejak berkas permohonan diterima secara lengkap dan benar |
| 5. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya) |
| 6. | Produk Pelayanan | Pendampingan oleh Pekerja Sosial/Pendamping Rehabilitasi Sosial |
| 7. | Sarana, Prasarana, dana atau Fasilitas Pelayanan | 1. Buku Register 2. List kendali/lembar verifikasi 3. Dokumen/foto 4. Komputer dan Priter 5. Alat Tulis Kantor |
| 8. | Kompetensi | 1. Pendidikan minimal S1/D3 2. Pernah mengikuti pelatihan dasar pekerjaan sosial (PDPS dan sejenisnya) 3. Memiliki keterampilan dalam Bidang Pekerjaan Sosial/pelayanan sosial 4. Memahami proses assesment/pengungkapan dan pemahaman masalah |
| 9. | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung |
| 10. | Penanganan Pengaduan | Penanganan pengaduan bisa dilakukan melalui :   1. SP4N-LAPOR dengan link [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id/); 2. Datang langsung ke Dinas Sosial; 3. Saran dan masukan melalui kotak pengaduan yang disediakan; 4. Tindak lanjut penanganan melalui Bidang Bidang Rehabilitasi Sosial dan Jaminan Sosial |
| 11. | Jumlah pelaksana | 1. Front office 1 (satu) orang 2. Pemeriksa berkas 1 (satu) orang 3. Verifikasi lapangan 2 (dua) orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan yang ada untuk  memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai denga standar pelayanan |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dinas Sosial Kabupaten Tanjung Jabung Barat menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :   1. Petugas pelayanan informasi; 2. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; 3. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; 4. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggung jawabkan secara yuridis formal; 5. Adanya alat pemadam kebakaran |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala melalui kuisoner kepuasan pelanggan; 2. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan   setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana. |

* 1. **Pendampingan Sosial Lansia Terlantar** system sumber pelayanan/ penyedia layanan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistim Jaminan Sosial Nasional; 2. Undang-Undang RI No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 3. Undang-undang No. 1 Tahun 1998 Tentang Lanjut Usia; 4. Undang- Undang No. 4 Tahun 1965 Tentang Bantuan Penghidupan Kepada Lanjut Usia / Jompo Terlantar; 5. Undang - Undang No.13 Thn.1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia Terlantar; 6. Peraturan Pemerintah No. 43 Tahun 2004 tentang Pelaksanaan Upaya Peningkatan Kesejahteraan Lanjut Usia; 7. Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan; 8. Kepres No.52 Tahun 2004 ttg Komisi (KOMNAS) Lanjut Usia; 9. Permendagri No.60/2008 tentang Pedoman Pembentukan Komda Lansia dan Pemberdayaan Masyarakat dalam Penanganan Lansia di Daerah; 10. Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial; 11. Rencana Aksi Nasional (RAN) untuk Kesejahteraan Lanjut Usia Tahun 2009 – 2014. |
| 2. | Persyaratan | 1. Surat Permohonan dari Keluarga/aparat desa/kelurahan untuk di rehabilitasi; 2. Surat keterangan tidak mampu dari aparat setempat / kelurahan; 3. Surat keterangan dokter ; 4. Tidak punya keluarga terlantar / diterlantarkan; 5. Kartu Keluarga/KTP; 6. Ada pihak yang bertanggung jawab. |
| 3. | System, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | 1. Pemohon datang ke Ruang Pelayanan Dinas Sosial untuk menyerahkan berkas permohonan; 2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas piket pada Ruang Pelayanan:    1. jika berkas permohonan tidak lengkap dan tidak benar, maka pemohon akan diminta untuk melengkapi;    2. jika berkas permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan dilanjutkan ke petugas verifikasi untuk diteliti dan diproses selanjutnya; 3. Pemohon memperoleh jasa Pendampingan |
| 4. | Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan | 2 (dua) hari kerja, sejak berkas permohonan diterima secara lengkap dan benar |
| 5. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya) |
| 6. | Produk Pelayanan | Pendampingan oleh Pekerja Sosial/ Pendamping Rehabilitasi Sosial |
| 7. | Sarana, Prasarana, dana atau Fasilitas Pelayanan | 1. Buku Register 2. List kendali/lembar verifikasi 3. Dokumen/foto 4. Komputer dan Priter 5. Alat Tulis Kantor 6. Kendaraan dinas |
| 8. | kompetensi | 1. Pendidikan minimal S1/D3 2. Pernah mengikuti pelatihan dasar pekerjaan sosial (PDPS dan sejenisnya) 3. Memiliki keterampilan dalam Bidang Pekerjaan Sosial/pelayanan sosial 4. Memahami proses assesment/pengungkapan dan pemahaman masalah |
| 9 | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung |
| 10. | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Penanganan pengaduan bisa dilakukan melalui :   1. SP4N-LAPOR dengan link [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id/); 2. Datang langsung ke Dinas Sosial; 3. Saran dan masukan melalui kotak pengaduan yang disediakan; 4. Tindak lanjut penanganan melalui Bidang Rehabilitasi Sosial dan Jaminan Sosial |
| 11. | Jumlah Pelaksana | 1. Front office 1 (satu) orang 2. Pemeriksa berkas 1 (satu) orang 3. Verifikasi lapangan 2 (dua) orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan yang ada untuk  memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai denga standar pelayanan |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dinas Sosial Kabupaten Tanjung Jabung Barat menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :   1. Petugas pelayanan informasi; 2. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; 3. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; 4. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggung jawabkan secara yuridis formal; 5. Adanya alat pemadam kebakaran |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala melalui koin kepuasan pelanggan; 2. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas   peraturan pelaksana. |

* 1. **Pendampingan Pekerja Sosial bagi Tuna Susila ke system sumber pelayanan/penyedia layanan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan. 2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1974 tentang Kesejahteraan Anak. 3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana. 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan. 5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1980 tentang Penanggulangan Gelandangan dan Pengemis; 6. Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial. |
| 2. | Persyaratan | 1. Surat Permohonan dari Keluarga/aparat desa/kelurahan untuk di rehabilitasi; 2. Surat keterangan tidak mampu dari aparat setempat / kelurahan; 3. Surat keterangan dokter ; 4. Tidak punya keluarga terlantar / diterlantarkan; 5. Kartu Keluarga/KTP; 6. Ada pihak yang bertanggung jawab. |
|  | System, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | 1. Pemohon datang ke Ruang Pelayanan Dinas Sosial untuk menyerahkan berkas permohonan; 2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas piket pada Ruang Pelayanan:    1. jika berkas permohonan tidak lengkap dan tidak benar, maka pemohon akan diminta untuk melengkapi;    2. jika berkas permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan dilanjutkan ke petugas verifikasi untuk diteliti dan diproses selanjutnya; 3. Pemohon memperoleh jasa pendampingan |
| 4. | Jangka Waktu  Penyelesaian Pelayanan | 2 (dua) hari kerja, sejak berkas permohonan diterima secara lengkap dan benar |
| 5. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya) |
| 6. | Produk  Pelayanan | Jasa Pendampingan |
| 7. | Sarana, Prasarana, dana atau Fasilitas Pelayanan | 1. Buku Register 2. List kendali/lembar verifikasi 3. Dokumen/foto 4. Komputer dan Priter 5. Alat Tulis Kantor |
| 8. | Kompetensi | 1. Pendidikan minimal S1/D3 2. Pernah mengikuti pelatihan dasar pekerjaan sosial (PDPS dan sejenisnya) 3. Memiliki keterampilan dalam Bidang Pekerjaan Sosial/pelayanan sosial 4. Memahami proses assesment/pengungkapan dan pemahaman masalah |
| 9. | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung |
| 10. | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | Penanganan pengaduan bisa dilakukan melalui :   1. SP4N-LAPOR dengan link [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id/); 2. Datang langsung ke Dinas Sosial; 3. Saran dan masukan melalui kotak pengaduan yang disediakan; 4. Tindak lanjut penanganan melalui Bidang Pelayanan dan   Rehabilitasi Sosial |
| 11. | Jumlah Pelaksana | 1. Front office 1 (satu) orang 2. Pemeriksa berkas 1 (satu) orang 3. Verifikasi lapangan 2 (dua) orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan  pelayanan sesuai denga standar pelayanan |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dinas Sosial Kabupaten Tanjung Jabung Barat menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :   1. Petugas pelayanan informasi; 2. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; 3. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; 4. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggung jawabkan secara yuridis formal; 5. Adanya alat pemadam kebakaran |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala melalui kuisoner kepuasan pelanggan; 2. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana. |

* 1. **Fasilitasi Korban Napza ke IPWL (Institusi Penerima Wajib Lapor) dan Balai Rehabilitasi**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang RI No.11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 2. Undang-undang RI No. 35 Tahun 2009 tentang Narkotika 3. Peraturan Pemerintah Nomor 25 tahun 2011 tentang Pelaksanaan wajib lapor pencandu narkotika 4. Keputusan Presiden RI No. 36 Tahun 1990 tentang Pengesahan Convention on the Right of the Child (Konvensi tentang hak-hak Anak); 5. Permensos RI No. 8 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data PMKS dan PSKS; 6. Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial; 7. Keputusan Menteri Sosial RI No.15/HUK/2010 tentang Program Kesejahteraan Sosial Anak. 8. Kepmenkes RI No. Hk.02.02/Menkes/615/2016 tentang Institusi Penerimaan Wajib Lapor |
| 2. | Persyaratan | 1. Korban penyalahgunaan NAPZA 2. Remaja laki laki (galih pakuan) usia 15 sd 50 tahun 3. Foto coppy KTP/SIM/Paspor/KK, Ijazah/STTB 4. Pas poto 4 X 6 5. Bisa baca tulis 6. Surat kuasa dari keluarga 7. Calon pasen yang dirujuk dari LSM, BNN, Kepolisian wajib didampingi keluarga 8. Melampirkan hasil general chek up |
| 3. | System, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | 1. Pemohon datang ke Ruang Pelayanan Dinas Sosial untuk menyerahkan berkas permohonan; 2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas piket pada Ruang Pelayanan:    1. jika berkas permohonan tidak lengkap dan tidak benar, maka pemohon akan diminta untuk melengkapi;    2. jika berkas permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan dilanjutkan ke petugas verifikasi untuk diteliti dan diproses selanjutnya; 3. Pemohon memperoleh jasa Pendampingan |
| 4. | Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan | 2 (dua) hari kerja, sejak berkas permohonan diterima secara lengkap dan benar |
| 5. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya) |
| 6. | Produk Pelayanan | Pendampinan oleh Pekerja Sosial/ Pendamping Rehabilitasi Sosial |
| 7. | Sarana, Prasarana, dana atau Fasilitas Pelayanan | 1. Buku Register 2. List kendali/lembar verifikasi 3. Dokumen/foto 4. Komputer dan Priter 5. Alat Tulis Kantor |
| 8. | kompetensi | 1. Pendidikan minimal S1/D3 2. Pernah mengikuti pelatihan dasar pekerjaan sosial (PDPS dan sejenisnya) 3. Memiliki keterampilan dalam Bidang Pekerjaan Sosial/pelayanan sosial 4. Memahami proses assesment/pengungkapan dan pemahaman masalah |
| 9. | Pengawasan  Internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung |
| 10. | Penanganan Pengaduan | Penanganan pengaduan bisa dilakukan melalui :   1. SP4N-LAPOR dengan link [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id/); 2. Datang langsung ke Dinas Sosial; 3. Saran dan masukan melalui kotak pengaduan yang disediakan; 4. Tindak lanjut penanganan melalui Bidang Rehabilitasi Sosial dan Jaminan Sosial |
| 11. | Jumlah Pelaksana | 1. Front office 1 (satu) orang 2. Pemeriksa berkas 1 (satu) orang 3. Verifikasi lapangan 2 (dua) orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan yang ada untuk  memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai denga standar pelayanan |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dinas Sosial Kabupaten Tanjung Jabung Barat menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :   1. Petugas pelayanan informasi; 2. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; 3. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; 4. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggung jawabkan secara yuridis formal; 5. Adanya alat pemadam kebakaran |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala melalui Kuisoner kepuasan pelanggan; 2. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas   peraturan pelaksana. |

* 1. **Pengiriman Anak Jalanan (Anjal) dan Anak Terlantar (AT) ke balai rehabilitasi**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang RI No.11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 2. Undang-undang RI No. 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak 3. Peraturan Pemerintah No. 2 tahun 1988 tentang Usaha Kesejahteraan bagi anak yang mempunyai masalah 4. Keputusan Presiden RI No. 36 Tahun 1990 tentang Pengesahan Convention on the Right of the Child (Konvensi tentang hak-hak Anak); 5. Permensos RI No. 8 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data PMKS dan PSKS; 6. Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial 7. Keputusan Menteri Sosial RI No.15/HUK/2010 tentang Program Kesejahteraan Sosial Anak. |
| 2. | Persyaratan | 1. Anak usia 10 sd 18 tahun 2. Surat keterangan kesehatan dari dokter 3. SKTM 4. Foto copy KTP/KK penanggungjawab 5. Surat keterangan kelahiran/akta kelahiran asli 6. Surat permohonan dari orang tua/wali 7. Surat pernyataan orang tua/wali 8. Raport /SKHUB, Ijazah asli 9. Surat validasi dari Dinas Pendidikan bagi anak dari luar Kabupaten Ciamis dan pindah sekolah 10. Rekomendasi dari Dinas Sosial Kabupaten/Kota |
| 3. | System, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | 1. Pemohon datang ke Ruang Pelayanan Dinas Sosial untuk mengantar Anak Jalanan (Anjal) dan Anak Terlantar (AT); 2. Pemohon menyerahkan berkas serah terima kepada petugas piket pada Ruang Pelayanan:    1. jika berkas permohonan tidak lengkap dan tidak benar, maka pemohon akan diminta untuk melengkapi;    2. jika berkas permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan dilanjutkan ke petugas verifikasi untuk diteliti dan diproses selanjutnya; 3. Pemohon memperoleh jasa Pendampingan |
| 4. | Jangka Waktu Penyelesaian  Pelayanan | 2 (dua) hari kerja, sejak berkas permohonan diterima secara lengkap dan benar |
| 5. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya) |
| 6. | Produk Pelayanan | Pendampingan oleh Pekerja Sosial/ Pendamping Rehabilitasi Sosial |
| 7. | Sarana, Prasarana, dana atau Fasilitas  Pelayanan | Sarana yang diperlukan adalah Formulir permohonan, komputer, printer dan jaringan internet, Kendaraan. |
| 8. | kompetensi | 1. Pendidikan minimal S1/D3 2. Pernah mengikuti pelatihan dasar pekerjaan sosial (PDPS dan sejenisnya) 3. Memiliki keterampilan dalam Bidang Pekerjaan Sosial/pelayanan sosial 4. Memahami proses assesment/pengungkapan dan pemahaman masalah |
| 9. | Pengawasan  Internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung |
| 10. | Penanganan Pengaduan | Penanganan pengaduan bisa dilakukan melalui :   1. SP4N-LAPOR dengan link [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id/); 2. Datang langsung ke Dinas Sosial; 3. Saran dan masukan melalui kotak pengaduan yang disediakan; 4. Tindak lanjut penanganan melalui Bidang Rehabilitasi Sosial dan Jaminan Sosial |
| 11. | Jumlah Pelaksana | 1. Front office 1 (satu) orang 2. Pemeriksa berkas 1 (satu) orang 3. Verifikasi lapangan 2 (dua) orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan yang ada untuk  memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai denga standar pelayanan |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dinas Sosial Kabupaten Tanjung Jabung Barat menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :   1. Petugas pelayanan informasi; 2. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; 3. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; 4. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal; 5. Adanya alat pemadam kebakaran |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala melalui kuisoner kepuasan pelanggan; 2. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas   peraturan pelaksana. |

* 1. **Rekomendasi Penyandang Disabilitas ke system sumber layanan/penyedia layanan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang RI Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 2. Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas; 3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1998 tentang upaya peningkatan kesejahteraan sosial penyandang cacat; 6. Peraturan Menteri Sosial Nomor 32 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP di lingkungan Kementerian Sosial RI; 7. Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial. |
| 2. | Persyaratan | 1. Surat Permohonan dari penyandang disabilitas / orang tua /wali/ aparat desa/kelurahan untuk di rehabilitasi; 2. Surat keterangan dokter ; 3. Usia produktif 15-35 tahun; 4. Keterangan kelakuan baik 5. Belum menikah; 6. Pernyataan orang tua/wali 7. LKS 8. KTM 9. Foto copy Ijazah/STTB 10. Poto copy KTP, KK Akta Lahir 11. Pas poto ukuran 4X6 dan seluruh anggota badan |
| 3. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan | 1. Pemohon datang ke Ruang Pelayanan Dinas Sosial dengan membawa Surat keterangan dari Kepolisian;   1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas piket pada Ruang Pelayanan:    1. jika berkas permohonan tidak lengkap dan tidak benar, maka pemohon akan diminta untuk melengkapi;    2. jika berkas permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan dilanjutkan ke petugas verifikasi untuk diteliti dan diproses selanjutnya; 2. Pemohon memperoleh surat rekomendasi |
| 4. | Jangka Waktu  Penyelesaian Pelayanan | 1 (satu) hari kerja, sejak berkas permohonan diterima secara lengkap dan benar |
| 5. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis/ Tidak Dipungut Biaya) |
| 6. | Produk Pelayanan | Surat Rekomendasi |
| 7. | Sarana, Prasarana, dana atau Fasilitas  Pelayanan | Komputer, printer, jaringan internet, Form Penerimaan, Form Asessmet, Laporan Sosial, Form Rujukan dan Alat tulis kantor lainnya. |
| 8. | Kompetensi | 1. Pendidikan minimal S1/D3 2. Pernah mengikuti pelatihan dasar pekerjaan sosial (PDPS dan sejenisnya) 3. Memiliki keterampilan dalam Bidang Pekerjaan Sosial/pelayanan sosial 4. Memahami proses assesment/pengungkapan dan pemahaman masalah |
| 9. | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung |
| 10. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Penanganan pengaduan bisa dilakukan melalui :   1. SP4N-LAPOR dengan link [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id/); 2. Datang langsung ke Dinas Sosial; 3. Saran dan masukan melalui kotak pengaduan yang disediakan; 4. Tindak lanjut penanganan melalui Bidang Rehabilitasi Sosial dan Jaminan Sosial |
| 11. | Jumlah Pelaksana | 1. Front office 1 (satu) orang 2. Pemeriksa berkas 1 (satu) orang 3. Verifikasi lapangan 2 (dua) orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi/UPP sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan yang ada untuk  memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai denga standar pelayanan |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dinas Sosial Kabupaten Tanjung Jabung Barat menyediakan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan antara lain :   1. Petugas pelayanan informasi; 2. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; 3. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; 4. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggung jawabkan secara yuridis formal; 5. Adanya alat pemadam kebakaran |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat serta evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala melalui kuisoner kepuasan pelanggan; 2. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksana. |

|  |
| --- |
| Ditetapkan di : Kuala Tungkal  Pada tanggal : 27 Mei 2024  Plt. KEPALA DINAS SOSIA  KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT    REFIYENDRI, S.Sos.I |
| NIP. 19670611 198802 1 003 |

SAFRIAL