

STANDAR PELAYANAN
DINAS SOSIAL KOTA PEKANBARU

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin

Jenis Pelayanan : Rekomendasi Penerbitan KIS dan KIP

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A.	Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) meliputi:	
1.	Persyaratan	1. Foto copy Kartu Keluarga (KK)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Warga datang ke Dinas Sosial membawa berkas persyaratan untuk dilakukan cek DTKS pada aplikasi SIKS NG Online : • Pengurusan Pembuatan KIS (APBD) 1. Jika terdaftar di DTKS Petugas Pelayanan akan membuatkan Surat Rekomendasi ke OPD pengampu (Dinkes) . 2. Jika tidak terdaftar / Non DTKS, KK warga akan distempel oleh petugas pelayanan, dan warga diinfokan untuk melengkapi persyaratan, blanko isian / form yang kemudian harus diantarkan ke Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru. 3. Jika warga yang bersangkutan dalam keadaan sakit dan tidak masuk dalam DTKS, maka disarankan ke Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) mengajukan permohonan sebagai Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) Pemda sesuai syarat dan ketentuan yang berlaku. • Pengurusan Pembuatan KIP 1. Jika terdftar di DTKS, Petugas Pelayanan membuatkan Surat Rekomendasi ke OPD pengampu, Operator Dapodik Sekolah. 2. Jika tidak terdaftar / Non DTKS, maka KK warga akan distempel oleh petugas pelayanan, dan warga diarahkan untuk berkonsultasi ke sekolah terkait. • Re-Aktivasi BPJS Kesehatan Segmen PBI JKN 1. Jika terdaftar di DTKS, Petugas Pelayanan membuatkan Surat Rekomendasi Re- Aktivasi untuk ke BPJS Kesehatan. 2. Surat rekomendasi re-aktivasi bisa di aktifkan kembali apabaila PBI JKN non Aktif sebelum 6 bulan setelah nonaktif, dengan syarat (terdaftar sebagai Peserta DTKS), Jika lewat dari 6 bulan, maka warga harus diusulkan kembali ke PBI-JKN,

		ataupun mendaftarkan diri ke PBPU Pemda.
NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	10 Menit
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melalui : - Pejabat Pengelola Pengaduan: Nama : Yohanti Viomanna Simanjorang, S.Psi. NIP : 199206132020122017 Jabatan : Penyusunan Bahan Pemberian Bantuan Teknis - Petugas Pengaduan : Faisal Rafif - Telepon : 081266782747 - Kotak pengaduan, saran dan masukan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
B.	Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar Hukum	- Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235); - Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah - Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial; - Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2020 tentangPerubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 130); - Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 15 Tahun 2018 tentang Sistem Layanan Rujukan Terpadu (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 1062).
8.	Kompetensi Pelaksana	Jenjang pendidikan: - SMA Sederajat (<i>Front Office</i>) - Diploma III (D3) , S1 (<i>Back Office</i>) - S1 (Operator Siks – Ng) - S1 (Supervisor)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
9.	Pengawasan Internal	1. Kegiatan evaluasi oleh Pimpinan 2. Kegiatan Audit oleh Inspektorat
10.	Sarana, prasaranan dan/atau Fasilitas	1. Aplikasi SIKS NG; 2. Ruang Pelayanan; 3. Banner informasi; 4. Buku daftar penerima layanan; 5. Leaflet; 6. Televisi; 7. Buku tamu; 8. Kotak pengaduan dan saran; 9. Kamera CCTV; 10. Internet; 11. Jaringan LAN; 12. Personal Computer; 13. Printer; 14. Meja Kursi Layanan; 15. Meja Kursi Pengunjung; 16. Telepon; 17. Ruang Pengaduan dan Konsultasi; 18. Ruang Arsip; 19. Toilet; 20. Tempat Parkir Kendaraan Roda 2 dan 4
11.	Jumlah Pelaksana	1. 2 (dua) orang THL (<i>Front Office</i>); 2. 2 (dua) orang THL (<i>back office</i>); 3. 1 (satu) orang THL (Operator Siks–Ng); 4. 1 (Satu) orang PNS (Supervisor).
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan 3. Pakta Integritas
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di data base; 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi;
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 2. Dilakukan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat minimal 1 tahun sekali

STANDAR PELAYANAN
DINAS SOSIAL KOTA PEKANBARU

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pemberdayaan Sosial
Jenis Pelayanan : Perijinan LKS

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A.	Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) meliputi:	
1.	Persyaratan	1. Fotocopy Akte Notaris pendirian yang disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia sebagai badan hukum; 2. Fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP); 3. Fotocopy Anggaran Dasar dan Anggaran RumahTangga (AD-ART); 4. Surat Keterangan domisili dari Lurah setempat; 5. Struktur organisasi lembaga; 6. Nama, alamat, dan telepon pengurus dan anggota : a. Daftar Nama Pengurus; b. Fotocopy KTP Pengurus; c. Pas Foto Pengurus uk. 3x4 cm. 7. Program kerja di bidang kesejahteraan sosial; 8. Sumber daya manusia : a. Daftar nama dan identitas Pelayan; b. Pas Foto uk. 3x4 cm. 9. Kelengkapan sarana dan prasarana : a. Foto Papan Nama, Foto Bangunan Kantor/Gedung; b. Foto Kegiatan. 10. Fotocopy bukti pembayaran PBB tahun berjalan/surat keterangan bebas PBB dari Banpenda Kota Pekanbaru. 11. LKS/Yayasan telah berkegiatan selama ± 2 tahun terhitung sejak terbitnya legalitas LKS/yayasan dan Akte Notaris/SK Kemenkumham RI. 12. Laporan kegiatan LKS selama 3 (tiga) bulan terakhir. 13. Laporan hasil Kunjungan Tim Monev Dinas Sosial ke LKS yang mengajukan permohonan (dikeluarkan oleh Dinas Sosial Kota Pekanbaru).

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Mengajukan permohonan untuk rekomendasi LKS kepada Walikota c.q. Kepala Dinas Sosial Kota Pekanbaru; b. Pendaftaran dilakukan dengan mengisi formulir rekomendasi serta melampirkan bukti kelengkapan persyaratan; c. Permohonan rekomendasi LKS beserta lampirannya diproses lebih lanjut oleh Petugas dengan melakukan : 1. telaahan terhadap rancangan usulan pendirian LKS yang diajukan; dan 2. penelitian dan/atau verifikasi kelengkapan dan kebenaran dokumen. d. Dinas Sosial Kota Pekanbaru dapat menerima atau menolak permohonan tersebut dengan pemberitahuan kepada pemohon, setelah dilakukan telaahan, penelitian, dan/atau verifikasi atas permohonan dimaksud; e. Penolakan atas permohonan dalam hal : 1. Pemohon belum memenuhi kelengkapan persyaratan; 2. LKS tidak melaksanakan penyelenggaraan kegiatan di bidang kesejahteraan sosial; atau 3. LKS memiliki asas yang bertentangan dengan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. f. Permohonan Rekomendasi LKS diterima, Kepala Dinas Sosial Kota Pekanbaru menerbitkan surat Rekomendasi dengan tembusan yang disampaikan kepada : 1. Menteri Sosial c.q. Direktur Jenderal Pemberdayaan Sosial; 2. Gubernur c.q. Kepala Dinas Sosial Provinsi Riau; dan 3. Pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayan an	5 (lima) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi LKS

6.	Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukan	Melalui : - Pejabat Pengelola Pengaduan: Nama : NINDYA DEVI, SH. NIP : 19730117 199803 2 002 Jabatan : Penyuluh Sosial Ahli Madya / Sub Koordinator Pemberdayaan Sosial Kelembagaan Masyarakat - Petugas Pengaduan: Customer Service - Telepon : (0761) 22602 - Website Pengaduan: Dinsoskampku@gmail.com - Kotak Pengaduan, Saran dan Masukan.
----	--	--

NO.	KOMPONEN	URAIAN
B.	Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2001 Tentang Yayasan; - Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang- Undang No.16 Tahun 2001 tentang Yayasan; - Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 184 Tahun 2011 Tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial.
8.	Kompetensi Pelaksana	- Jenjang pendidikan: - Minimal Diploma 3, semua jurusan (<i>Front Office</i>) - Minimal Diploma 3, semua jurusan (<i>Customer Service</i>) - Pelatihan : - Pangkat/Golongan : minimal Pengatur / II.c - Jabatan : Fungsional Umum
9.	Pengawasan Internal	Kegiatan Evaluasi oleh Pimpinan
10.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Buku Agenda; - ATK; - Komputer; - Printer; - Meja Kursi Pelayanan; - Meja Kursi Pengunjung.

11.	Jumlah Pelaksana	1. 1 (satu) orang THL (<i>Front Office</i>); 2. 1 (satu) orang PNS (<i>back office</i>); 3. 1 (satu) orang PNS (Verifikator).
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode Etik 2. Maklumat Pelayanan 3. Pakta Integritas
13.	Jaminan Keamanandan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di data base; 2. CCTV.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali

Lampiran Nomor	
Revisi ke	

STANDAR PELAYANAN
DINAS SOSIAL KOTA PEKANBARU

Nama Unit Pelayanan : Bidang Rehabilitasi Sosial
Jenis Pelayanan : Penanganan Rehabilitasi Tuna Sosial, Korban Tindak Kekerasan dan Perdagangan Orang

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A.	Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) meliputi:	
1.	Persyaratan	1. Seluruh Warga masyarakat yang bermasalah Sosial yang membutuhkan layanan Rehabilitasi Sosial 2. Tidak Sakit 3. Hasil kiriman dan Satpol PP, Polsek atau warga masyarakat 4. Calon Penerima Manfaat (PM) merupakan Tuna Sosial atau Korban Perdagangan Orang dan benar-benar tidak mampu 5. Calon Penerima Manfaat Terlantar.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Calon PM diserahkan oleh Satpol PP, Polsek, atau warga masyarakat dan mengisi Buku Tamu dan menandatangani Berita Acara Penyerahan PM; 2. Penyerahan Barang Bawaan PM jika membawa barang untuk diamankan petugas, diserahkan setelah penyaluran darui Rumah Singgah. 3. PM didampingi untuk bersih diri dan diberikan alat mandi serta pakaian ganti lengkap; 4. Pendampingan PM untuk Pemberian makan sehari 3 (tiga) kali; 5. Petugas mengisi blangko Formulir PM untuk identifikasi PM; 6. Melakukan pengecekan identitas untuk memastikan kebenaran identitas dan bagi PM yang sulit di assessment maka dilakukan pengecekan iris mata dengan berkoordinasi pada Disdukcapil Kota Pekanbaru 7. Melakukan case conference antara petugas untuk menentukan proses Rehabilitasi. 8. Proses Rehabilitasi awal jika PM gangguan jiwa maka dibuatkan Surat Rekomendasi ke Dinas Kesehatan Provinsi dan mengirim PM untuk dirujuk ke RSJ Tampan Provinsi Riau. Selain PM Gangguan Jiwa diberikan pembinaan Sosial, bimbingan mental dan bimbingan spiritual.

		9. Pelaksanaan Rehabilitasi bagi PM diberikan pemahaman untuk Sadar Diri, Paham Diri dan Tanggung jawab atas perbuatan yang dilakukan; 10. Petugas melakukan kroscek alamat sesuai identitas PM ke TKSK setempat, penyebaran informasi melalui grup What Aaps, media social melalui Face Book, Aplikasi Cari Temu dan lain sebagainya. 11. Setelah diperoleh kejelasan informasi keberadaan keluarga PM alamat sesuai dan jelas, maka petugas membuat Surat Berita Acara Serah Terima PM kepada Keluarga. 12. Bagi PM yang tidak diketahui identitas dan keluarga, serta telah mendapat kepastian PM benar-benar terlantar, maka petugas koordinasi ke Panti Sosial yang siap melanjutkan proses Rehabilitasi. 13. Petugas membuat surat Rekomendasi dan Berita Acara Penyerahan kepada Panti Sosial penerima. 14. Petugas mempersiapkan pemulangan ke tempat asal atau pengiriman rujukan PM ke Panti Sosial dan menyerahkan barang titipan kepada PM atau petugas Panti penerima.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) tahun anggaran
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Penanganan Rehabilitasi Tuna Sosial, Korban Tindak Kekerasan dan Perdagangan Orang
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melalui : 1. Pejabat Pengelola Pengaduan: Nama : AGUSTIAN, AP, M.Si NIP. : 1976082219941210001 Jabatan : Sub Koordinator Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial, Korban Tindak Kekerasan dan Perdagangan Orang. 2. Petugas Pengaduan : Customer Service 3. Telepon : 0761. 22602 4. Facebook : Dinas Sosial Pekanbaru 5. Instagram : Dinas Sosial Pekanbaru

NO.	KOMPONEN	URAIAN
B.	Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) meliputi:	
	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235); 2. Undang - undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 3. Undang - undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 5587) sebagaimana Telah Beberapa kali diubah terakhir dengan Undang - undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang - undang Nomor 23 Tahun 2014 tetang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 4. Peraturan Pemrintah Nomor 39 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 5294); 5. Peraturan Mentri Sosial Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Setandar Lembaga Penyelenggara Rehabilitas Sosial Tuna Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 369); 6. Peraturan Mentri Sosial Nomor 20 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan tata kerja kementrian sosial (Berita Negara Republik Tahun 2015 Nomor 1845) sebagaimana telah diubah dengan peraturan menteri sosial nomor 14 tahun 2017 tentang perubahan atas peraturan menteri sosial Nomor 20 Tahun 2015 Tentag Organisasi dan Tata Kerja Kementrian sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1125); 7. Peraturan Mentri Sosial Nomor 5 Tahun 2017 Tentang Standar Rehabilitas Sosial Dengan Pendekatan Profesi Pekerjaan Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 744); 8. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No 12 Tahun 2008 tentang Ketertiban Sosial
8.	Kompetensi Pelaksana	Jenjang pendidikan: a. Minimal SLTA b. Diploma 3, semua jurusan (<i>Front Office</i>)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
9.	Pengawasan Internal	1. Kegiatan evaluasi oleh Pimpinan 2. Kegiatan Audit oleh Inspektorat
10.	Sarana, prasarana dan/atau Fasilitas	1. Penyediaan Rumah Singgah 2. Penyediaan Pangan 3. Penyediaan Sandang 4. Papan Nama Lembaga 5. Ruang Perkantoran 6. Ruang Pelayanan Tehnis 7. Ruang Pelayanan Umum 8. Ruang Dapur 9. Banner informasi; 10. Buku Tamu 11. Buku daftar Penerima Manfaat; 12. Leaflet; 13. Televisi; 14. Kotak pengaduan dan saran 15. Kamera CCTV; 16. Internet; 17. Jaringan LAN; 18. Personal Computer; 19. Printer; 20. Meja Kursi Layanan; 21. Meja Kursi Pengunjung; 22. Telepon Kantor ; 23. Ruang Pengaduan dan Konsultasi; 24. Ruang Arsip; 25. Toilet; 26. Termometer; 27. Alat Bantu Penerima Manfaat seperti Kursi Roda dan Walker 28. Tempat Parkir Kendaraan Roda 2 dan 4; dan 29. Fasilitas Difabel; 30. Roda empat dilengkapi dengan Sirine dan sekat pemisah PM dan Petugas 31. Borgol 32. Sound system 33. AC 34. Peralatan Kebersihan 35. APAR

11.	Jumlah Pelaksana	1. 3 (tiga) orang PNS ; 2. 2 (dua) orang THL penjaga Keamanan 3. 1 (satu) orang THL Petugas Kebersihan 4. 24 (dua puluh empat) orang Satuan Tugas PPKS 5. 1 (satu) orang THL Petugas Pengemudi /Driver .
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan 3. Pakta Integritas 4. MOU Dinas Sosial Pekanbaru dan Rumah Sakit Umum Madani Kota Pekanbaru
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Terlayannya Rehabilitasi Tuna Sosial, Korban Tindak Kekerasan dan Perdagangan Orang ; 2. Terpenuhinya Rehabilitas Dasar
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Sakip 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat minimal 1 tahun sekali

STANDAR PELAYANAN
DINAS SOSIAL KOTA PEKANBARU

Nama Unit Pelayanan : Bidang Rehabilitasi Sosial
Jenis layanan : Pelayanan Rekomendasi Pengasuhan Anak

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A.	Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) meliputi:	
1.	Persyaratan Pengangkatan Anak	1. Calon Anak Angkat (CAA) a. Anak yang belum berusia 18 tahun b. Merupakan anak terlantar atau ditelantarkan c. Berada dalam asuhan keluarga atau dalam Lembaga Pengasuhan Anak d. Memerlukan Perlindungan Khusus. 2. Calon Orang Tua Angkat/COTA a. Sehat Jasmani dan Rohani b. Berumur paling rendah 30 tahun dan paling tinggi 55 tahun c. Beragama sama dengan agama CAA d. Berkelakuan baik dan tidak pernah dihukum karena melakukan tindakan kejahatan e. Bersetatus menikah secara sah paling singkat 5 tahun f. Tidak merupakan pasangan sejenis g. Tidak atau belum mempunyai anak atau hanya memiliki 1 (satu) orang anak h. Dalam keadaan mampu secara ekonomi dan sosial i. Memperoleh persetujuan anak dan ijin tertulis dari Orang Tua Wali Anak j. Membuat surat pernyataan tertulis bahwa pengangkatan anak adalah demi kepentingan terbaik bagi anak, kesejahteraan dan perlindungan anak k. Adanya Laporan Sosial dari Pekerja Sosial setempat l. Telah mengasuh CAA paling singkat 6 (enam) bulan, sejak ijin pengasuhan diberikan m. Memperoleh ijin Menteri Sosial atau Instansi Sosial Provinsi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistim, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon secara langsung konsultasi dengan petugas dari Dinas Sosial Kabupaten/Kota yang menangani anak atau dengan Satuan Bakti Pekerja Sosial (Sakti Peksos) di Dinas Sosial. 2. Pemohon membawa berkas-berkas persyaratan lengkap. 3. Peksos anak melakukan assesmen dengan Kunjungan Rumah COTA 4. Peksos membuat Laporan Sosial hasil assesmen yang di tandatangani oleh Kepada Dinas Sosial setempat sebagai syarat yang haru di kirim ke Dinas Sosial Provinsi. 5. Dinas Sosial melalui Tim PIPA mengadakan Case Conferen berkas adopsi untuk menentukan dalam pemberian rekomendasi berupa Surat Keputusan. 6. Rekomendasi dari Dinas Sosial Provinsi diserahkan oleh COTA melaluyi Dinas Sosial Kabupaten/Kota sebagai syarat sidang di Pengadilan Negeri atau di Pengadilan Agama.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) tahun anggaran
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pengangkatan Anak
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melalui : 1. Pejabat Pengelola Pengaduan: Nama : Fajrina, S.IP. NIP. : 197406131998032002 Jabatan : Sub koor Rehabilitasi Sosial & Perlindungan Anak 2. Petugas Pengaduan : Customer Service 3. Telepon : 085374872510 4. Kotak pengaduan, saran dan masukan.
B	Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) meliputi:	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak. 2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Pengangkatan Anak; 4. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 110/HUK/2009 tentang Persyaratan Pengangkatan Anak; 5. Peraturan Direktur Jenderal Rehabilitasi Sosial Nomor: 02 Tahun 2012 tentang Pedoman Teknis Prosedur Pengangkatan Anak.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Prinsip	Prinsip Pengangkatan Anak 1. Pengangkatan Anak hanya dapat dilakukan untuk kepentingan terbaik bagi anak dilakukan berdasarkan adat kebiasaan setempat dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. 2. Pengangkatan anak tidak memutuskan hubungan darah antara anak yang di angkat dengan orang tua kandungnya 3. COTA harus seagama dengan agama yang dianut oleh CAA. 4. Dalam hal asal usul anak tidak diketahui, maka agama anak disesuaikan agama mayoritas penduduk tempat ditemukannya anak tersebut 5. Pengangkatan Anak Warga Negara Indonesia oleh Warga Negara Asing dapat dilakukan sebagai upaya akhir 6. Orang tua angkat wajib memberitahukan kepada anak angkatnya mengenai asal usul anak dan Orang Tua Kandungnya dengan memperhatikan kesiapan mental anak.
3.	Kompetensi Pelaksana	Jenjang pendidikan: 1. minimal Diploma 3, semua jurusan (<i>Front Office</i>) 2. minimal Diploma 3, semua jurusan (<i>Customer Service</i>)
4.	Pengawasan Internal	1. Kegiatan evaluasi oleh Pimpinan 2. Kegiatan Audit oleh Inspektorat
5.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan; 2. Banner informasi; 3. Buku daftar penerima layanan; 4. Formulir Persyaratan Adopsi; 5. Buku tamu; 6. Kotak pengaduan dan saran 7. Internet; 8. Personal Computer; 9. Printer; 10. Meja Kursi Layanan; 11. Meja Kursi Pengunjung/Tamu; 12. Ruang Pengaduan dan Konsultasi; 13. Lemari Arsip; 14. Toilet

6.	Jumlah Pelaksana	1. 2 (dua) orang PNS (<i>Front Office</i>); 2. 2 (dua) orang Sakti Peksos (<i>back office</i>); 3. 1 (satu) orang Non PNS (Administrasi).
7.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik 2. Menjaga kerahasiaan.
8.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Tersimpannya dokumen baik di komputer maupun di dosir yang disimpan dalam lemari khusus.
9.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat minimal 1 tahun sekali

STANDAR PELAYANAN

DINAS SOSIAL KOTA PEKANBARU

Nama Unit Pelayanan

: Bidang Rehabilitasi Sosial

Jenis layanan

: Rekomendasi Rehabilitasi Sosial bagi Penyandang Disabilitas

STANDAR PELAYANAN SERVICE DELIVERY		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Administrasi yang harus dibawa : a. Fotokopi KK dan KTP Penyandang Disabilitas b. Foto Penyandang Disabilitas c. Dasar Rekomendasi
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Pemohon secara langsung mengajukan permintaan surat rekomendasi dengan petugas dari Dinas Sosial Kota Pekanbaru seksi Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas. b. Pemohon membawa berkas-berkas persyaratan. c. Petugas Dinas Sosial Kota Pekanbaru membuat surat Rekomendasi berdasarkan dari persyaratan yang diterima. d. Surat Rekomendasi diterima oleh pemohon secara langsung atau via WA.
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari kerja (dengan persyaratan lengkap)
4.	Biaya/tarif	Pelayanan ini tanpa dipungut biaya (GRATIS)
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi
6.	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	Prosedur penanganan pengaduan pada Dinas Sosial Kota Pekanbaru dilaksanakan sebagai berikut : a. Pejabat Pengelola Pengaduan: Nama : Sulhana Lely, Am.Keb NIP : 19841108 2009032003 Jabatan : Subkoordinator Rehsos Penyandang Disabilitas b. Petugas Pengaduan: Customer Service c. Telepon : 085363364359 d. Kotak Pengaduan, saran dan masukan

STANDAR PELAYANAN		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
JENIS PELAYANAN : Rekomendasi Rehabilitasi Sosial bagi Penyandang Disabilitas		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 2. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Konvensi Mengenai Hak-hak Penyandang Disabilitas 3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas 4. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 07 Tahun 2017 tentang Standar Habilitasi dan Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas 5. Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 18 Tahun 2013 tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas 6. Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 97 Tahun 2016 Tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Kota Pekanbaru.
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	a. Stempel/Cap legalitas b. Printer/mesin cetak. c. Filling cabinet. d. Meja Kursi Layanan e. Ruang tunggu
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Staf - memahami tupoksi unit kerja Keterampilan Kerja : dapat mengoperasikan komputer, ramah dan dapat bekerjasama dengan tim serta teliti.
4.	Pengawasan Internal	Oleh Subkoordinator dan Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang terlibat untuk melakukan pelayanan pemberian rekomendasi adalah 3 orang yakni : - 1 orang pejabat struktural. - 1 orang pejabat fungsional - 1 orang petugas non struktural/staf.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Penerima Manfaat duduk di ruang tunggu b. SDM yang bekerja berdasarkan SOP c. Apabila produk layanan telah selesai maka petugas wajib menginformasikan kepada pemohon secara langsung/melalui WA/telepon.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Untuk menjamin keamanan dalam penyelenggaraan pelayanan disediakan petugas keamanan pada Dinas Sosial Kota Pekanbaru.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat minimal 1 tahun sekali

STANDAR PELAYANAN
DINAS SOSIAL KOTA PEKANBARU

Nama Unit Pelayanan : Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial
Jenis Pelayanan : Rekomendasi dan Reunifikasi Sosial Lanjut Usia Terlantar

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A.	Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) meliputi:	
1.	Persyaratan	1. Lanjut Usia hidup sendiri atau bersamapasangan; 2. Tidak mempunyai penghasilan tetap dan miskin; 3. Foto copy KTP Kota Pekanbaru yang masih berlaku; 4. Foto copy KK; 5. Syarat-syarat lain yang dibutuhkan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Lansia terlantar dilaporkan oleh warga atau kepolisian 2. Berdasarkan hasil assessment peksos kalau sakit diarahkan ke rumah sakit petala bumi kalau lansia terlantar dalam keadaan sehat direunifikasi dengan keluarga / panti jompo 3. Lansia terlantar tidak memiliki identitas, akan dibantu penerbitan identitas kependudukannya di Disdukcapil Kota Pekanbaru bantuan sosial.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	4. 1 (satu) tahun anggaran
4.	Biaya/Tarif	5. Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	6. Asistensi Sosial Lanjut Usia Terlantar.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melalui : 1. Pejabat Pengelola Pengaduan: Nama : YULKIMA MARIKE, S.Kom NIP : 197901132011021001 Jabatan : Analis Resosialisasi Dan Rehabilitasi Pada Bidang Perlindungan Dan Jaminanan Sosial . 2. Petugas Pengaduan : Customer Service1. 3. Telepon :082389450414 4. Wesite Pengaduan : dinsos.pekanbaru.go.id 5. Email :media.dinsospku@gmail.com

B	Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) meliputi:	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia; 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 3. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 12 Tahun 2013 tentang Program Asistensi Sosial Lanjut Usia; 4. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 04 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Kawasan Ramah Lanjut Usia
2.	Kompetensi Pelaksana	Jenjang pendidikan: 1. Minimal Diploma 2, semua jurusan (<i>Front Office</i>) 2. Minimal SLTA semua jurusan (<i>Customer Service</i>)
3.	Pengawasan Internal	1. Kegiatan evaluasi oleh Pimpinan 2. Kegiatan Audit oleh Inspektorat
4.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan; 2. Buku daftar penerima layanan; 3. Form Verifikasi; 4. Buku tamu; 5. Personal Computer; 6. Printer; 7. Meja Kursi Layanan; 8. Meja Kursi Pengunjung/Tamu; 9. Telepon; 10. Lemari Arsip; 11. Toilet
5.	Jumlah Pelaksana	1. 2 (dua) orang PNS (<i>Front Office</i>); 2. 20 (dua puluh) Pendampin (<i>back office</i>);
6.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Tersimpannya dokumen baik di komputer maupun didosir yang disimpan dalam lemari khusus.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat minimal 1 tahun sekali

STANDAR PELAYANAN
DINAS SOSIAL KOTA
PEKANBARU

Nama Unit Pelayanan : Bidang Perlindungan Dan Jaminan Sosial
Jenis Pelayanan : Bantuan Sosial Bagi Korban Bencana Alam Dan Non Alam

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A.	Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) meliputi:	
1.	Persyaratan	1. Surat laporan kejadian ditanda tangani Lurah 2. Foto copy KK korban bencana 3. Foto copy bukti kepemilikan atau penguasaan rumah/ tanah (jika ada) 4. Hasil assessment PPKS (Tagana / TKSK)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Surat laporan kejadian bencana dari Kelurahan ke Dinas Sosial 2. Survey verifikasi lokasi bencana dan pemberian bantuan logistic bagi yang memenuhi syarat 3. Pengajuan persyaratan bantuan dari masyarakat ke Dinas Sosial 4. mengajukan pencairan dana ke BPPKAD dilampiri SK Walikota <i>by name by address</i>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 Tahun Anggaran
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Bansos
6.	Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukan	Melalui : 4. Pejabat Pengelola Pengaduan: Nama : H. AMIR HUSIN, ST. NIP : 196705032001121002 Jabatan : Analis Rehabilitas Masalah Sosial Pada Seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana Bidang Perlindungan Dan Jaminanan Sosial . 5. Petugas Pengaduan : Customer Service 1. Telepon : 0822-8402-6942 5. Wesite Pengaduan : dinsos.pekanbaru.go.id 6. Email : media.dinsospku@gmail.com

B	Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) meliputi:	
1.	Dasar Hukum	1. UU no 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana 2. Permensos no 9 Tahun 2018 3. Peraturan pemerintah RI nomor 21 tahun 2008 tentang penyelenggaraan penanggulangan bencana 4. Peraturan presiden nomor 17 tahun 2018 tentang penyelenggaraan kedaruratan bencana pada kondisi tertentu (lembaran negara republic Indonesia tahun 2018 nomor 34) 5. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pedoman Umum Taruna Siaga Bencana 6. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 29 Tahun 2012 tentang Taruna Siaga Bencana 7. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2013 tentang Bantuan Sosial Korban Bencana
2.	KompetensiPelaksana	1. Jenjang pendidikan: a. minimal Diploma 3, semua jurusan b. minimal Diploma 3, semua jurusan
3.	PengawasanInternal	1. Kegiatan evaluasi Pimpinan 2. Kegiatan Audit oleh Inspekturat 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
4.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Personal Computer 2. Printer 3. Meja+ Kursi 4. Telepon 5. Ruang Pengaduan dan Konsultasi 6. Ruang Arsip 7. Toilet 8. Ruang Keamanan 9. Tempat Parkir Kendaraan Roda 2 dan 4 10. Alat Tulis Kantor 11. Stempel/Cap Legalitas 12. Jaringan Internal 13. Filling Cabinet
5.	Jumlah Pelaksana	1. 2 (dua) orang PNS (<i>Front Office</i>); 2 (dua) orang PNS
6.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik 2. Bansos Stimulan Untuk perbaikan Rumah akibatBencana
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. CCTV; 4. Jalur evakuasi; 2. Pengelolaan parkir yang baik.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Sakip 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 5. Dilakukan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat minimal 1 tahun sekali
----	----------------------------	--

**STANDAR PELAYANAN
DINAS SOSIAL KOTA PEKANBARU**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Perlindungan Dan Jaminan Sosial
Jenis Pelayanan : Rekomendasi Pengumpulan Uang atau Barang (PUB)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A.	Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) meliputi:	
1.	Persyaratan	1. surat tanda daftar Organisasi Kemasyarakatan dari kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum dan hak asasi manusia; 2. surat keterangan domisili atau nomor induk berusaha; 3. nomor pokok wajib pajak; 4. bukti setor pajak bumi dan bangunan/surat sewa tempat; 5. nomor rekening atau wadah/tempat penampung hasil penyelenggaraan PUB; 6. kartu tanda penduduk direktur/ketua; 7. surat pernyataan keabsahan dokumen legalitas yang ditandatangani direktur/ketua; 8. surat pernyataan bermeterai cukup yang menyatakan PUB tidak disalurkan untuk kegiatan radikalisme, terorisme, dan kegiatan yang bertentangan dengan hukum; 9. tanda daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial bagi Lembaga Kesejahteraan Sosial; dan 10.rekomendasi dari pejabat yang berwenang dengan ketentuan sebagai berikut : a. pemerintah daerah provinsi sesuai dengan domisili pemohon, jika permohonan izin ditujukan kepada Menteri; atau b. pemerintah daerah kabupaten/kota sesuai dengan domisili pemohon, jika permohonan izin ditujukan kepada Gubernur. Selain persyaratan sebagaimana dimaksud pemohon harus menyiapkan: - proposal dan ; - contoh iklan/promosi yang tidak bertentangan dengan nilai-nilai kemanusiaan.

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. mengajukan permohonan izin PUB; 2. permohonan dilakukan melalui sistem dalam jaringan; 3. permohonan izin PUB dilakukan dengan tahapan : a. registrasi; b. pengajuan rencana program. 4. registrasi dilakukan dengan cara mengunggah dokumen permohonan secara tertulis dan persyaratan tersebut di atas. 5. pengajuan rencana program sebagaimana dimaksud dilakukan dengan mengisi aplikasi dalam jaringan berupa : a. nama program; b. wilayah penyelenggaraan; c. maksud dan tujuan; d. cara PUB; e. cara penyaluran/penggunaan hasil PUB; dan f. periode penyelenggaraan PUB. 6. permohonan tertulis disampaikan : a. Menteri, dengan ketentuan: - lebih dari satu wilayah provinsi; - 1 (satu) wilayah provinsi, tetapi permohonan berkedudukan di provinsi lain - Ditujukan untuk bantuan ke luar negeri. b. Gubernur, dengan ketentuan penyelenggaraan PUB dilaksanakan lebih dari 1 (satu) wilayah kabupaten/kota dalam 1 (satu) provinsi. c. Walikota, dengan ketentuan penyelenggaraan PUB dilaksanakan dalam 1 (satu) wilayah Kota.
3.	Jangka Waktu Pelayana n	3 (tiga) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Pengumpulan Uang atau Barang (PUB)
6.	Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukan	Melalui : 6. Pejabat Pengelola Pengaduan: Nama : NAILIS SAADAH, SE. NIP : 197701192002122003 Jabatan : Analis Masalah Sosial Pada Bidang Perlindungan Dan Jaminanan Sosial . 7. Petugas Pengaduan : Customer Service2. Telepon : 0822-8764-5277 7. Wesite Pengaduan : dinsos.pekanbaru.go.id 5. Email : media.dinsospku@gmail.com

NO.	KOMPONEN	URAIAN
B.	Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 11 Tahun 2015 Tentang Standar Operasional Prosedur Undian Gratis Berhadiah dan Pengumpulan Uang atau Barang Dengan Sistem Online; 2. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 22 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Sosial Nomor 11 Tahun 2015 Tentang Standar Operasional Prosedur Undian Gratis Berhadiah dan Pengumpulan Uang atau Barang Dengan Sistem Online ; 3. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pengumpulan Uang Atau Barang. 4. Peraturan Pemerintah Raepublik Indonesia Nomor 29 Tahun 1980 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan 5. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor : 56/HUK/1996 tentang Pelaksanaan pengumpulan sumbangan oleh masyarakat 6. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 1/HUK/1995 tentang Pengumpulan Sumbangan Untuk Korban Bencana 7. Membantu melaksanakan sosialisasi Pemantauan/Pengawasan dan pelaksanaan Pengumpulan uang dan barang, undian gratis berhadiah, kepada masyarakat tentang berbagai peraturan perundang-undangan yang berkenaan dengan sumbangan sosial
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Jenjang pendidikan: a. minimal Diploma 3, semua jurusan (<i>Front Office</i>) b. minimal Diploma 3, semua jurusan (<i>Customer Service</i>) 2. Pelatihan : 3. Pangkat/Golongan : minimal Pengatur / II.c 4. Jabatan : Fungsional Umum
9.	Pengawasan Internal	1. Kegiatan Evaluasi oleh Pimpinan
10.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Buku Agenda; 2. ATK; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Meja Kursi Pelayanan; 6. Meja Kursi Pengunjung.

11.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang PNS (<i>Front Office</i>); 1 (satu) orang PNS (<i>back office</i>); 2 (dua) orang PNS (Verifikator).
12.	Jaminan Pelayanan	- Kode Etik - Maklumat Pelayanan - Pakta Integritas
13.	Jaminan Keamanandan keselamatan pelayanan	- Tersimpannya dokumen di data base; - CCTV.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- E-Kinerja - Evaluasi Kinerja 360 Derajat - Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali

