

STANDAR PELAYANAN

A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum secara singkat tentang standar penyelenggaraan pelayanan publik pada unit kerja yang meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan, dasar hukum, sarana dan prasarana pelayanan, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksanaan, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan serta evaluasi kinerja pelaksana.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan : **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 Habilitas 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 |

