

Lampiran Nomor	460/2339/09/2022
Revisi ke	00

**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 Rekomendasi dan Reunifikasi Sosial Lanjut Usia Terlantar	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lanjut Usia hidup sendiri atau bersama pasangan;</li> <li>2. Tidak mempunyai penghasilan tetap dan miskin;</li> <li>3. Foto copy KTP Kota Pekanbaru yang masih berlaku;</li> <li>4. Foto copy KK;</li> <li>5. Syarat-syarat lain yang dibutuhkan</li> </ol>
NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistim, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lansia terlantar dilaporkan oleh warga atau kepolisian</li> <li>2. Berdasarkan hasil assessment peksos kalau sakit diarahkan ke rumah sakit petala bumi kalau lansia terlantar dalam keadaan sehat direunifikasi dengan keluarga / panti jompo</li> <li>3. Lansia terlantar tidak memiliki identitas, akan dibantu penerbitan identitas kependudukannya di Disdukcapil Kota Pekanbaru</li> </ol>

		bantuan sosial.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) tahun anggaran
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	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 : CustomerService1. 3. Telepon : 0823-8945-0414 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
3.	Kompetensi Pelaksana	Jenjang pendidikan: 1. Minimal Diploma 2, semua jurusan ( <i>Front Office</i> ) 2. Minimal SLTA semua jurusan ( <i>Customer Service</i> )
4.	Pengawasan Internal	1. Kegiatan evaluasi oleh Pimpinan 2. Kegiatan Audit oleh Inspektorat
5.	Saeana, 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
6.	Jumlah Pelaksana	1. 2 (dua) orang PNS ( <i>Front Office</i> ); 2. 20 (dua puluh) Pendampin ( <i>back office</i> );
7.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik
8.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Tersimpannya dokumen baik di komputer maupun di dosir yang disimpan dalam lemari khusus.
9.	Evaluasi Kinerja	Dilakukan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat

	Pelaksana	minimal 1 tahun sekali
--	-----------	------------------------