

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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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.

		<p>9. Pelaksanaan Rehabilitasi bagi PM diberikan pemahaman untuk Sadar Diri, Paham Diri dan Tanggung jawab atas perbuatan yang dilakukan;</p> <p>10. Petugas melakukan kroscek alamat sesuai identitas PM ke TKSK setempat, penyebaran informasi melalui grup What AAs, media social melalui Face Book, Aplikasi Cari Temu dan lain sebagainya.</p> <p>11. Setelah diperoleh kejelasan informasi keberadaan keluarga PM alamat sesuai dan jelas, maka petugas membuat Surat Berita Acara Serah Terima PM kepada Keluarga.</p> <p>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.</p> <p>13. Petugas membuat surat Rekomendasi dan Berita Acara Penyerahan kepada Panti Sosial penerima.</p> <p>14. Petugas mempersiapkan pemulangan ke tempat asal atau pengiriman rujukan PM ke Panti Sosial dan menyerahkan barang titipan kepada PM atau petugas Panti penerima.</p>
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	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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 Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Setandar Lembaga Penyelenggara Rehabilitas Sosial Tuna Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 369); 6. Peraturan Menteri 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 Menteri 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	<p>Jenjang pendidikan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Minimal SLTA b. Diploma 3, semua jurusan (<i>Front Office</i>)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kegiatan evaluasi oleh Pimpinan 2. Kegiatan Audit oleh Inspektorat
10.	Sarana, prasaranan dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyediaan Runah 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 Peneriam 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. Termo Gun; 27. Alat Bantu Penerima Manfaat seperti Kursi Roda dan Wallker 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terlayaninya Rehabilitasi Tuna Sosial, Korban Tindak Kekerasan dan Perdagangan Orang ; 2. Terpenuhinya Rehabilitas Dasar
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. E-Sakip 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat minimal 1 tahun sekali