



# PEMERINTAH KOTA DUMAI

## DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

Jalan Sultan Syarif Kasim Nomor 11 Buluh Kasap, Dumai Timur, Dumai, Riau 28814  
Laman <https://dinsospm.dumaikota.go.id>, pos-el [dsosial2018@gmail.com](mailto:dsosial2018@gmail.com)

---

### KEPUTUSAN WALIKOTA DUMAI NOMOR : 11/DINSOSPM/2024

#### TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA DUMAI

WALIKOTA DUMAI,

- Menimbang :
- a. bahwa amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mewajibkan setiap institusi pelayanan publik baik yang melaksanakan pelayanan langsung maupun pelayanan tidak langsung untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan.
  - b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat yang profesional, transparan dan akuntabel, sesuai dengan asas penyelenggaraan Pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan tersalurnya kebutuhan Bantuan Sosial terhadap masyarakat yang kurang mampu.
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Peraturan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat.

- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
  2. Undang Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 52 tahun 2019 tentang Penyelenggara Kesejahteraan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas.
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 01 Tahun 2013 tentang Bantuan Sosial Korban Bencana.
  5. Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.
  6. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelayanan Publik.
  7. Peraturan Walikota Dumai Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Dumai.
  8. Peraturan Walikota Dumai Nomor 34 tahun 2022 tentang kedudukan susunan organisasi, tugas, dan fungsi serta tata kerja Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai.

### **MEMUTUSKAN**

Menetapkan :

Pertama : Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat mengacu pada standar sebagaimana terdapat pada bagian lampiran dan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat ini.

Kedua : Standar pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada pasal 1 terdiri atas :

1. Standar Pelayanan Pengusulan dan Penginputan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) pada Aplikasi SIKS-NG.
2. Standar Pelayanan Pemberian Bantuan Korban Bencana Alam dan Sosial.
3. Standar Pelayanan Pengecekan Bantuan Sosial (BANSOS) PKH/BPNT dan Pengecekan DTKS serta Surat Keterangan (Rekom DTKS).
4. Standar Pelayanan KKS/Buku Tabungan Hilang atau Rusak.
5. Standar Pelayanan Pengiriman Anak Terlantar/ ABH/AMPK/Putus Sekolah dalam Panti/Balai Rehabilitasi.
6. Standar Pelayanan Pengiriman Lansia Terlantar ke Lembaga Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia (LKSLU)
7. Standar Pelayanan Penanganan Orang Dengan Disabilitas Fisik
8. Standar Pelayanan Penanganan Orang Dengan Disabilitas Mental (ODGJ)
9. Standar Pelayanan Penanganan Warga Negara Migran Korban Tindak Kekerasan
10. Standar Pelayanan Pengangkatan Anak (ADOPSI)
11. Standar Pelayanan Penanganan Orang terlantar (OT).
12. Standar Pelayanan Pengaduan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat.

Ketiga : Keputusan Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Keempat : Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Surat Keputusan ini, akan dilakukan perubahan atau perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Dumai  
Pada tanggal : 24 Januari 2024

a.n WALIKOTA DUMAI  
KEPALA DINAS SOSIAL DAN  
PEMBAHAYAAN MASYARAKAT



g. HERMIYATI  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19711229 200012 2 001

LAMPIRAN II : SURAT KEPUTUSAN KEPALA  
DINAS SOSIAL DAN  
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

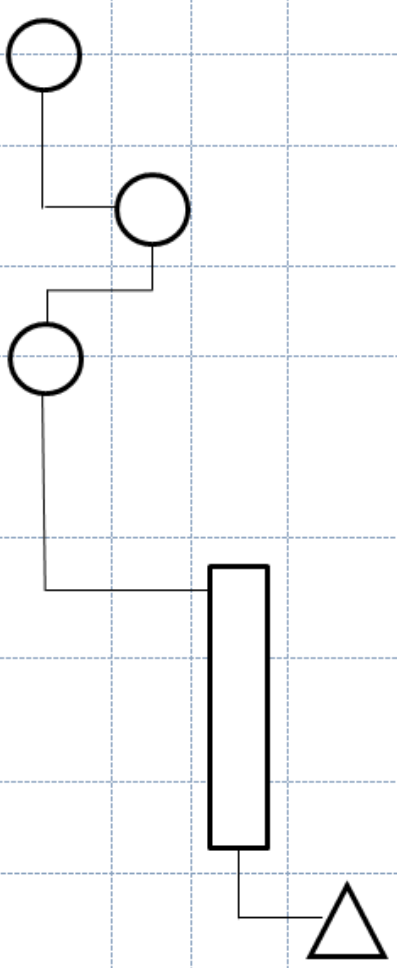
NOMOR : 11/DINSOSPM/2023

TANGGAL : 24 JANUARI 2024

**BENTUK DAN SUSUNAN PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
DILINGKUNGAN DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT  
KOTA DUMAI**

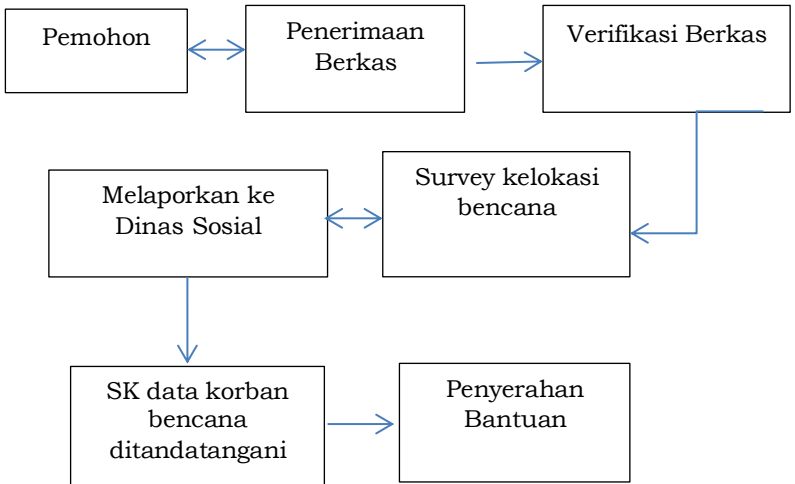
**A. STANDAR PELAYANAN**

1. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) dan Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing) Jenis Pelayanan : Pengusulan dan Penginputan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) pada Aplikasi SIKS-NG

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	1. Fotocopy KK/KTP 2. Fotocopy Rekening Listrik/Token 3. Foto Rumah (Tampak depan, tampak dalam) 4. SKTM (surat keterangan tidak mampu dari kelurahan)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px;"> <p>Penerimaan berkas pengajuan permohonan RT/Masyarakat                      Penginputan berkas oleh USER SITANJAKMAS</p> <p>Verifikasi dan Validasi / Penilaian Data oleh PSM (Pekerja Sosial Masyarakat)</p> <p>Musyawarah Kelurahan (MUSKEL) yang telah dinilai LAYAK pada Aplikasi SITANJAKMAS                      Penginputan data hasil MUSKEL oleh USER PENGISI DATA KELURAHAN pada Aplikasi SIKS-NG</p> <p>Penyerahan dan Pengecekan Berkas</p> <p>VALIDASI Akhir oleh USER PENGELOLA DTKS</p> <p>Pengesahan Berkas Calon Peserta DTKS</p> <p>SK Penetapan oleh KEMENSOS (Cek By NIK)</p> </div>  <pre>                     graph TD                         A(( )) --- B(( ))                         B --- C(( ))                         C --- D[ ]                         D --- E[ ]                         E --- F[ ]                     </pre>
3	Jangka waktu penyelesaian	2 Bulan

4	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya (Gratis)
5	Produk	Data Terpadu Kesejahteraan Sosial
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional- Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SPAN-LAPOR)</li> <li>2. Konsultasi dan Pengaduan secara langsung oleh Petugas Pengaduan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Dumai.</li> </ol>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor : 11 Tahun 2009, Tentang Kesejahteraan Sosial;</li> <li>2. Undang-undang Nomor : 13 Tahun 2011 Tentang Penanganan Fakir Miskin;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor : 39 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial;</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Kementerian Sosial;</li> <li>5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan DTKS;</li> <li>6. Kepmensos Nomor : 150/HUK/2022 tentang Tata Cara Proses Usulan Data Verifikasi dan Validasi Kementerian Sosial;</li> <li>7. Keputusan Walikota Dumai Nomor : 401/905/2022 tentang Indikator Lokal Kemiskinan di Kota Dumai Tahun 2022.</li> </ol>
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/Laptop</li> <li>2. Jaringan Internet</li> <li>3. Dokumen persyaratan Berupa Pengajuan dari Kelurahan, Berita Acara, Verfal Kelayakan dan Dokumen pendukung kesejahteraan sosial berupa KTP, KK, Foto rumah, Rekening listrik/token)</li> </ol>
9	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik dengan pemohon</li> <li>2. Memahami Persyaratan Alur Pengusulan Data Kesejahteraan Sosial</li> <li>3. Memiliki Kemampuan untuk menyarankan ke kesejahteraan sosial/masyarakat jika tidak terdaftar di DTKS untuk dapat mengajukan pada RT atau kelurahan setempat</li> <li>4. Memahami cara untuk melakukan Penginputan Data kesejahteraan sosial masyarakat pada Aplikasi SIKS-NG</li> </ol>
10	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat</li> <li>2. Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial</li> <li>3. JF Penyuluh Sosial Ahli Muda</li> </ol>
11	Jumlah pelaksana	5 Orang
12	Jaminan pelayanan	Terpenuhi Data Fakir Miskin Cakupan Kabupaten/Kota
13	Jaminan keamanan	Tersedianya Data DTKS
14	Evaluasi kinerja pelaksana	1 Tahun sekali

2. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) dan Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing) Jenis Pelayanan : Pemberian Bantuan Korban Bencana Alam dan Sosial

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan Dari Camat/Kepala Desa/Lurah setempat kepada Dinas Sosial Kota Dumai</li> <li>2. Fotocopy KK, KTP Korban Bencana</li> <li>3. Dokumentasi/Photo Tempat Kejadian yang terkena Bencana</li> </ol>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD     A[Pemohon] &lt;--&gt; B[Penerimaan Berkas]     B --&gt; C[Verifikasi Berkas]     C --&gt; D[Survey lokasi bencana]     D &lt;--&gt; E[Melaporkan ke Dinas Sosial]     E --&gt; F[SK data korban bencana ditandatangani]     F --&gt; G[Penyerahan Bantuan]     </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membawa proposal ke Dinas Sosial dan PM.</li> <li>2. Penerima berkas mendisposisikan proposal laporan bencana ke Kepala Dinas Sosial untuk dilanjut kan ke Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial.</li> <li>3. Dilakukan verifikasi berkas laporan bencana oleh Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial.</li> <li>4. Hasil dari verifikasi laporan bencana maka Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial menugaskan kepada Tagana untuk survey lokasi pasca bencana untuk melakukan pendataan korban bencana dan dampak bencana.</li> <li>5. Setelah melakukan survey oleh tagana dilokasi bencana, petugas kembali melaporkan ke Dinas Sosial dan PM kemudian didapatkan daftar nama-nama korban bencana untuk di SK kan oleh Dinas Sosial dan PM dan ditandatangani Kepala Dinas.</li> <li>6. Penyerahan bantuan terhadap korban bencana dilakukan oleh Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial berupa mendirikan Tenda Darurat, Dapur Umum Lapangan dan Pemberian Paket Logistik untuk kebutuhan para korban bencana</li> </ol>
3	Jangka waktu Penyelesaian	7 hari
4	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya (Gratis)
5	Produk	Bantuan logistik
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional- Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SPAN-LAPOR)</li> <li>2. Konsultasi dan Pengaduan secara langsung oleh Petugas Pengaduan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Dumai.</li> </ol>

7	Dasar Hukum	1.Undang-undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana 2.Peraturan Pemerintah RI Nomor 22 Tahun 2008 Tentang Standar Pendataan dan Pengelolaan Bantuan Bencana 3.Peraturan Presiden RI No 8 Tahun 2008 tentang Badan Nasional Penanggulangan Bencana
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	1.ATK 2.Printer 3.Laptop 4.Meja Kursi 5.Ruang Kerja
9	Kompetensi pelaksana	1. Memahami dan menguasai Program Penanggulangan Bencana 2. Memiliki kemampuan Pengumpulan dan pengolahan data 3. Memahami dan memiliki kemampuan administrasi
10	Pengawasan internal	1.Kepala Bidang 2.Kapala Seksi 3.Staff
11	Jumlah pelaksana	8 Orang
12	Jaminan pelayanan	1. Membuka Dapur Umum Lapangan 2. Mendirikan tenda darurat 3. Terpenuhnya kebutuhan pangan korban bencana
13	Jaminan keamanan	Logistik dalam keadaan baik dan cukup untuk kebutuhan pangan korban bencana selama tanggap darurat bencana
14	Evaluasi kinerja pelaksana	1 Tahun sekali

3. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) dan Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing) Jenis Pelayanan : Pengecekan Bantuan Sosial (BANSOS) PKH/BPNT dan Pengecekan DTKS serta Surat Keterangan (Rekom DTKS)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	1. Fotocopy KK/KTP 2. SKTM (surat keterangan tidak mampu dari kelurahan)

2	Sistem, mekanismedan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima permohonan dan berkas yang diajukan oleh masyarakat (dalam hal ini berupa fotokopi KTP dan KK pemohon) serta melakukan wawancara</li> <li>2. Petugas memeriksa apakah pemohon terdaftar di DTKS, Jenis Bansos Yang diterima pada aplikasi SIKS NG</li> <li>3. Petugas memverifikasi hasil View DTKS dengan dasar : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penjelasan terkait status sudah terdaftar / tiak DTKS dan jenis bansos yang diterima KPM</li> <li>b. Diterbitkan Surat Rekomendasi DTKS jika Pemohon telah berada pada data DTKS</li> <li>c. Tidak diterbitkan Surat Rekomendasi DTKS jika Pemohon tidak berada di Data DTKS</li> </ol> </li> <li>4. Surat rekomendasi yang telah dibuat selanjutnya diajukan untuk mendapatkan pengesahan secara berjenjang melalui paraf hirarki yaitu : mulai dari Kasi Linjamsos, kabid Linjamsos</li> <li>5. Surat Rekomendasi yang telah diparaf hirarki diajukan ke Kepala Dinas Sosial Jika Kadis tidak berada di tempat, maka dapat diwakilkan oleh Kabid Linjamsos</li> <li>6. Surat rekomendasi yang telah ditandatangani sebanyak 2 lembar dan satu lembar disimpan sebagai arsip Dinas Sosial</li> </ol>
3	Jangka waktu Penyelesaian	1 hari
4	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya (Gratis)
5	Produk	Surat Rekomendasi DTKS
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional- Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SPAN-LAPOR)</li> <li>2. Konsultasi dan Pengaduan secara langsung oleh Petugas Pengaduan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Dumai.</li> </ol>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009, Tentang Kesejahteraan Sosial</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Penanganan Fakir Miskin</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Kementerian Sosial</li> <li>5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan DTKS</li> <li>6. Draf. PERWAKO Kota Dumai Tentang Indikator Kemiskinan</li> </ol>
8	Sarana dan prasarana, dan/ataufasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/Laptop</li> <li>2. Jaringan Internet</li> <li>3. Dokumen persyaratan Pengecekan berupa : (Foto kopi KTP, KK dan SKTM Kelurahan)</li> <li>4. ATK</li> </ol>

9	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik dengan pemohon</li> <li>Memahami Persyaratan dan cara untuk melakukan Pengecekan Data kesejahteraan sosial masyarakat pada Aplikasi SIKS NG</li> <li>Memiliki kemampuan menyampaikan bahwa kesejahteraan sosial/masyarakat tersebut sudah berada/tidak berada di dalam DTKS</li> <li>Memiliki kemampuan untuk menyarankan kesejahteraan sosial/masyarakat jika tidak terdaftar di DTKS untuk dapat mengajukan pada RT atau kelurahan setempat</li> <li>Memiliki kemampuan menerbitkan Surat Rekomendasi DTKS pada Aplikasi SIKS-NG</li> </ol>
10	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kepala Bidang</li> <li>Kapala Seksi</li> </ol>
11	Jumlah pelaksana	5 Orang
12	Jaminan pelayanan	Terpenuhi Data Fakir Miskin Cakupan Kabupaten Kota
13	Jaminan keamanan	Tersedianya Data DTKS dan PPKS
14	Evaluasi kinerja pelaksana	1 Tahun sekali

4. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) dan Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing) Jenis Pelayanan : Pelayanan KKS/Buku Tabungan Hilang atau Rusak

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Fotocopy KK/KTP</li> <li>Fotocopy Buku tabungan</li> <li>Surat Kehilangan dari kepolisian jika KKS dan Buku tabungan hilang.</li> </ol>
2	Sistem, mekanismedan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas menerima permohonan dan berkas yang diajukan oleh masyarakat (dalam hal ini berupa : FC KTP, FC KK, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Kelurahan, dan surat kehilangan dari Kepolisian jika KKS dan Buku Tabungan Hilang</li> <li>Petugas memeriksa apakah pemohon terdaftar di DTKS pada aplikasi SIKS NG dan kelengkapan Dokumen permohonan</li> <li>Petugas memverifikasi hasil kelengkapan dokumen dan membuat surat pengantar yang ditujukan ke Bank BRI selaku Bank Penyalur Bansos</li> <li>Berkas selanjutnya diajukan ke Bank BRI untuk penerbitan KKS dan Buku Tabungan dan menunggu konfirmasi dari pihak Bank (14 Hari Jam Kerja).</li> </ol>

3	Jangka waktu Penyelesaian	14 hari sesuai jam kerja dan sesuai dengan proses Bank
4	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya (Gratis)
5	Produk	Kartu KKS dan Buku Tabungan BRI
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional- Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SPAN-LAPOR)</li> <li>2. Konsultasi dan Pengaduan secara langsung oleh Petugas Pengaduan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Dumai.</li> </ol>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Penanganan Fakir Miskin</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Kementerian Sosial</li> <li>5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan DTKS</li> <li>6. Draf. PERWAKO Kota Dumai Tentang Indikator Kemiskinan</li> </ol>
8	Sarana dan prasarana, dan/ataufasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/Laptop</li> <li>2. Jaringan Internet</li> <li>3. Dokumen persyaratan Pengecekan berupa : (KTP, KK, surat Kehilangan Dari Kepolisian jika KKS dan buku Tabungan hilang</li> <li>4. ATK</li> </ol>
9	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampun berkomunikasi dengan baik dengan pemohon</li> <li>2. Memahami Persyaratan dan cara untuk melakukan atau penerbitan kartu KKS dan</li> <li>3. Memiliki kemampuan menyampaikan dan memastikan bahwa kesejahteraan sosial/masyarakat tersebut sudah melengkapi persyaratan yang dibutuhkan untuk Pengurusan KKS dan Buku Tabungan yang Rusak/Hilang.</li> </ol>
10	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Bidang</li> <li>2. Kepala Seksi</li> </ol>
11	Jumlah pelaksana	5 Orang
12	Jaminan pelayanan	Adanya Kartu KKS dan Buku Tabungan
13	Jaminan keamanan	Tersedianya Kartu KKS dan Buku Tabungan Untuk Proses Pencairan Bantuan Sosial oleh KPM
14	Evaluasi kinerja pelaksana	1 Tahun sekali

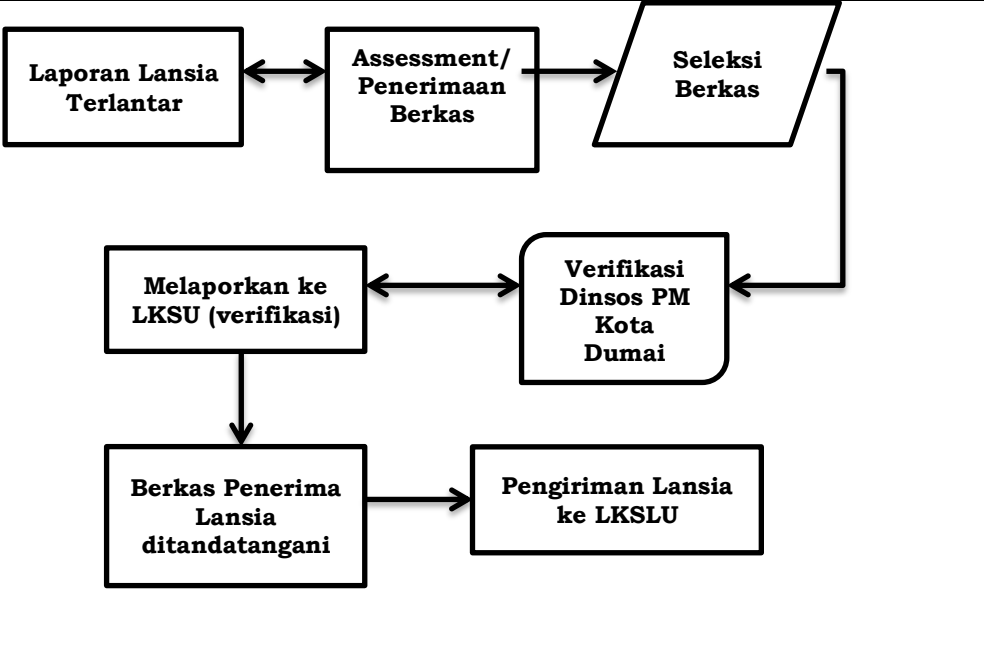
5. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) dan Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing) Jenis Pelayanan : Pengiriman Anak Terlantar/ABH/AMPK/Putus Sekolah dalam Panti/Balai Rehabilitasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. FC KK,KTP orang tua</li> <li>2. Surat rekomendasi dari Dinsos PM Kota Dumai ke Dinsos Provinsi/Mitra/jejaring Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat</li> <li>3. Laporan kasus</li> <li>4. Laporan asesment</li> <li>5. Formulir Pendaftaran dari Panti/Balai Rehabilitasi Sosial</li> <li>6. Foto klien seluruh tubuh</li> <li>7. Surat Keterangan Sehat dari Pelayanan Kesehatan</li> <li>8. Berita acara serah terima klien</li> <li>9. Laporan akhir penerima manfaat</li> </ol>
2	Sistem, mekanisme, prosedur	<pre> graph TD     A[Laporan dari RT, PSM, Kelurahan, Kecamatan/datang sendiri] &lt;--&gt; B[Assessment/penelusuran keluarga]     B --&gt; C[/Verifikasi dan Validasi ke lapangan/]     C --&gt; D[Perencanaan Rujukan ke panti/balai rehabilitasi sosial]     D --&gt; E[Persiapan Berkas klien anak]     E --&gt; F[Verifikasi Berkas oleh Panti/Balai Rehabilitasi Sosial]     F --&gt; G[Persetujuan berkas, persiapan keberangkatan]     G --&gt; H[Pengiriman klien dan dokumentasi]     </pre>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya laporan dari RT, PSM, Kelurahan, Kecamatan atau datang sendiri bahwa terdapat anak terlantar/Anak Berhadapan dengan Hukum/Anak yang Memerlukan Perlindungan Khusus</li> <li>2. Pendamping Rehsos menerima laporan dan melakukan asesmen serta penelusuran keluarga</li> <li>3. Pendamping Rehsos melakukan verifikasi dan validasi ke lapangan sesuai dengan laporan</li> <li>4. Hasil verifikasi validasi lapangan klien dapat direncanakan untuk ke tahap rujukan ke Panti/Balai Rehabilitasi Sosial</li> <li>5. Mempersiapkan berkas untuk dilakukan rujukan dan mengirimkan ke panti/balai rehabilitasi sosial</li> <li>6. Pihak Panti/Balai Rehabilitasi Sosial memverifikasi berkas yang telah dikirimkan</li> <li>7. Pihak Panti/Balai Rehabilitasi Sosial menyetujui berkas klien</li> <li>8. Melakukan proses pengiriman klien ke Panti/Balai Rehabilitasi Sosial dan melakukan dokumentasi</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 – 2 minggu
4	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya (Gratis)
5	Produk	Pelayanan Jasa
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional- Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SPAN-LAPOR)

		2. Konsultasi dan Pengaduan secara langsung oleh Petugas Pengaduan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Dumai.
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang HAM</li> <li>2. Undang-Undang RI 1945 Pasal 34 ayat 1 Fakir miskin dan anak-anak yang terlantar di pelihara oleh negara</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan sosial</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 35 tahun 2014 tentang Perlindungan Anak</li> <li>5. Peraturan Pemerintah no 39 tahun 2012 tentang penyelenggaraan kesejahteraan sosial</li> <li>6. Permensos Nomor 30 tahun 2011 tentang Standar Nasional Pengasuhan Untuk Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak</li> <li>7. Peraturan Walikota Dumai Nomor 34 tahun 2022 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai</li> </ol>
8	Sarana Prasarana, dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Alat tulis kantor</li> <li>4. Kamera/ HP</li> <li>5. Masker</li> <li>6. surat masuk</li> <li>7. Surat tugas</li> <li>8. Blangko asesment</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan Undang-Undang</li> <li>2. Konsep Kerangka Acuan Kerja</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Bidang</li> <li>2. JF Penyuluh Sosial</li> <li>3. Staff</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	9 orang
12	Jaminan Pelayanan	Terselenggaranya Pelayanan
13	Jaminan Keamanan	Pengiriman klien anak ke Panti/Balai Rehabilitasi Sosial
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Tahun Sekali

6. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) dan Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing) Jenis Pelayanan : Pengiriman Lansia Terlantar ke Lembaga Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia (LKSLU)

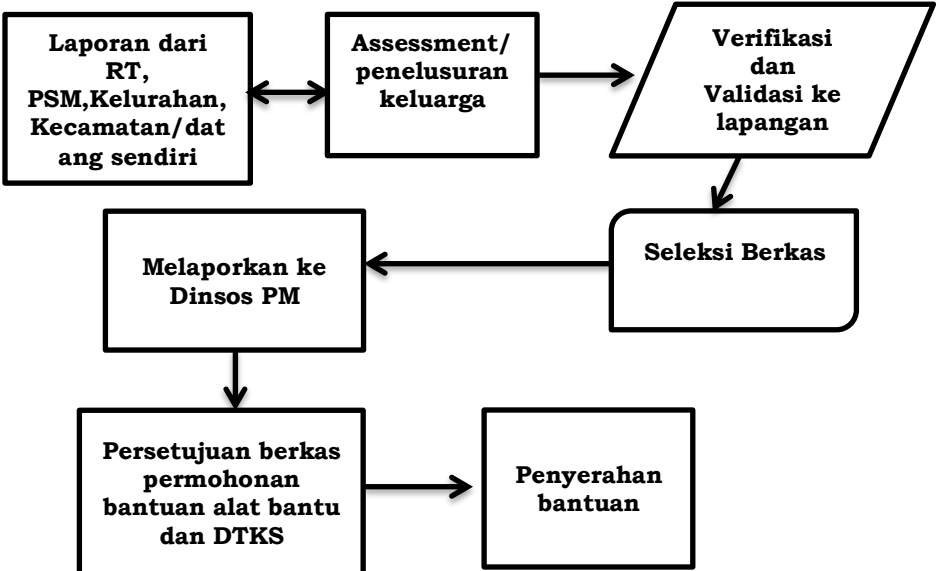
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. FC KK, KTP</li> <li>2. Surat Keterangan Lansia Terlantar dari Kepolisian</li> <li>3. Surat Rekomendasi dari Dinas Sosial</li> <li>4. Foto Lansia seluruh tubuh</li> <li>5. Surat Keterangan sehat dari pelayanan kesehatan</li> <li>6. Laporan Kasus</li> <li>7. Berita Acara</li> </ol>

2	Sistem, mekanisme, prosedur	 <pre> graph TD     A[Laporan Lansia Terlantar] &lt;--&gt; B[Assesment/Penerimaan Berkas]     B --&gt; C[/Seleksi Berkas/]     C --&gt; D[Verifikasi Dinsos PM Kota Dumai]     D &lt;--&gt; E[Melaporkan ke LKSU (verifikasi)]     E --&gt; F[Berkas Penerima Lansia ditandatangani]     F --&gt; G[Pengiriman Lansia ke LKSLU] </pre>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima laporan dari Kepolisian/Satuan Polisi Pamong Praja adanya lansia terlantar;</li> <li>2. Pendamping Rehabilitasi Sosial melakukan asesment dan penelusuran keluarga;</li> <li>3. Hasil dari asesment, klien akan dipersiapkan untuk ke Lembaga Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia dan pendamping menyiapkan persyaratan administratif;</li> <li>4. Kepala Bidang menelaah dan memparaf persetujuan Klien untuk ke Lembaga Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia;</li> <li>5. Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat menandatangani Persetujuan Klien untuk tinggal di Lembaga Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia;</li> <li>6. Melaporkan ke LKSU (proses verifikasi) dan laporan disetujui oleh LKSU</li> <li>7. Klien dikirim ke Lembaga Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	3 – 4 Hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya (Gratis)
5	Produk	Pelayanan Jasa
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SPAN-LAPOR)</li> <li>2. Konsultasi dan Pengaduan secara langsung oleh Petugas Pengaduan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Dumai.</li> </ol>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistim Jaminan Sosial Nasional;</li> <li>2. Undang-Undang RI No. 11 Tahun 2009 tentangKesejahteraan Sosial;</li> <li>3. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1998 Tentang Lanjut Usia;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1965 Tentang Bantuan Penghidupan Kepada Lanjut Usia/Jompo Terlantar;</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 13 Thn.1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia Terlantar;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2004 tentang Pelaksanaan Upaya Peningkatan Kesejahteraan Lanjut Usia;</li> <li>7. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan;</li> <li>8. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1965 Tentang Bantuan Penghidupan Kepada Lanjut Usia/Jompo Terlantar;</li> <li>9. Undang-Undang Nomor 13 Thn.1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia Terlantar;</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2004 tentang Pelaksanaan Upaya Peningkatan Kesejahteraan Lanjut Usia.</li> <li>11. Keputusan Presiden Nomor 52 Tahun 2004 tentang Komisi (KOMNAS) Lanjut Usia;</li> <li>12. Permendagri Nomor 60 tahun 2008 tentang Pedoman Pembentukan Komda Lansia dan Pemberdayaan Masyarakat dalam Penanganan Lansia di Daerah;</li> <li>13. Rencana Aksi Nasional (RAN) untuk Kesejahteraan Lanjut Usia Tahun 2009-2014.</li> <li>14. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2020 tentang penyelenggaraan kesejahteraan lanjut usia</li> <li>15. Peraturan Walikota Dumai Nomor 34 tahun 2022 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai</li> </ul>
8	Sarana Prasarana, dan Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Format isian Izin tinggal di Panti Jompo</li> <li>2. Transportasi</li> <li>3. Komputer/laptop, printer</li> <li>4. Jaringan internet</li> <li>5. Alat tulis kantor</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan Undang-Undang</li> <li>2. Konsep Kerangka Acuan Kerja</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Bidang</li> <li>2. JF Penyuluh Sosial</li> <li>3. Staff</li> </ul>
11	Jumlah Pelaksana	6 orang
12	Jaminan Pelayanan	Terselenggaranya Pelayanan
13	Jaminan Keamanan	Pengiriman Lansia ke LKSU
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Tahun Sekali

7. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) dan Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing) Jenis Pelayanan : Penanganan Orang Dengan Disabilitas Fisik.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. FC Kartu Keluarga dan KTP</li> <li>2. Foto individu seluruh tubuh</li> <li>3. Foto rumah tampak depan dan belakang</li> <li>4. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari Lurah setempat</li> </ul>

2	Sistem, mekanisme, prosedur	 <pre> graph TD     A[Laporan dari RT, PSM, Kelurahan, Kecamatan/datang sendiri] &lt;--&gt; B[Assesment/ penelusuran keluarga]     B --&gt; C[/Verifikasi dan Validasi ke lapangan/]     C --&gt; D[Seleksi Berkas]     D --&gt; E[Melaporkan ke Dinsos PM]     E --&gt; F[Persetujuan berkas permohonan bantuan alat bantu dan DTKS]     F --&gt; G[Penyerahan bantuan] </pre>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerimaan Laporan Orang Dengan Disabilitas Fisik dari RT, PSM, Kelurahan, dan Kecamatan</li> <li>2. Menerima laporan dan melakukan penelusuran keluarga klien.</li> <li>3. Membuat Surat Perintah Tugas untuk melakukan survey ke lokasi orang dengan disabilitas fisik berdasarkan hasil penelusuran serta Menerima, mengecek dan memverifikasi kelengkapan berkas orang dengan disabilitas fisik</li> <li>4. Melakukan verifikasi dan validasi ke lapangan serta menyeleksi berkas yang masuk</li> <li>5. Hasil seleksi berkas dilaporkan ke Dinsos PM Kota Dumai, pengajuan permohonan alat bantu</li> <li>6. Berkas permohonan DTKS di setujui oleh Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai</li> <li>7. Penyerahan Bantuan Alat bantu untuk Klien Disabilitas Fisik dan bantuan DTKS akan diterima oleh Disabilitas fisik melalui sistem</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	3 bulan
4	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya (Gratis)
5	Produk	Alat Bantu dan Hibah Uang
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional- Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SPAN-LAPOR)</li> <li>2. Konsultasi dan Pengaduan secara langsung oleh Petugas Pengaduan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Dumai.</li> </ol>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial</li> <li>2. Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas</li> <li>3. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Provinsi dan daerah</li> <li>4. Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas</li> <li>5. Peraturan Walikota Dumai Nomor 34 tahun 2022 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai</li> </ol>
8	Sarana Prasarana, dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Alat tulis kantor</li> <li>4. Kamera/ HP</li> <li>5. Masker</li> <li>6. surat masuk</li> </ol>

		7. Blangko assesment
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan Undang-Undang 2. Konsep Kerangka Acuan Kerja
10	Pengawasan Internal	1. Kepala Bidang 2. JF Penyuluh Sosial 3. Staff
11	Jumlah Pelaksana	6 orang
12	Jaminan Pelayanan	Terselenggaranya Pelayanan
13	Jaminan Keamanan	Pemberian bantuan melalui Bank Riau Syariah dan bantuan alat
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Tahun Sekali

8. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) dan Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing) Jenis Pelayanan : Penanganan Orang Dengan Disabilitas Mental (ODGJ)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar dari Kepolisian dan Satuan Polisi Pamong Praja</li> <li>2. Surat Rekomendasi dari Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai ke Rumah Sakit</li> <li>3. FC KK, KTP</li> <li>4. Surat Jaminan Kesehatan dari Dinas Kesehatan Kota Dumai</li> <li>5. Laporan Kasus Klien Orang Dengan Gangguan Jiwa</li> <li>6. Berita Acara serah terima klien</li> </ol>
2	Sistem, mekanisme, prosedur	<pre> graph TD     A[Laporan ODGJ Terlantar] &lt;--&gt; B[Assessment]     B --&gt; C[/Penelusuran keluarga/]     C --&gt; D[ODGJ terlantar]     D &lt;--&gt; B     D --&gt; E[Menyiapkan Berkas untuk ke RSJ]     E --&gt; F[Berkas ODGJ ditandatangani]     F --&gt; G[Pengiriman ODGJ ke RSJ]   </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerimaan Laporan/Kiriman Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) terlantar dari Kepolisian /Satuan Polisi Pamong Praja.</li> <li>2. Melakukan Assessment</li> <li>3. Melakukan Penelusuran Keluarga</li> <li>4. Setelah dilakukan penelusuran klien ODGJ tidak mempunyai keluarga atau terlantar</li> <li>5. Mempersiapkan berkas klien ODGJ untuk dibawa ke RSJ</li> <li>6. Berkas selesai dan ditandatangani oleh Kepala Dinas</li> <li>7. Dokumentasi dan serah terima berita acara Klien Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) dengan pihak Rumah Sakit</li> </ol>

3	Jangka Waktu Penyelesaian	3 – 4 Hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya (Gratis)
5	Produk	Pelayanan Jasa
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SPAN-LAPOR) 2. Konsultasi dan Pengaduan secara langsung oleh Petugas Pengaduan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Dumai.
7	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial 2. Undang-undang Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Jiwa 3. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Provinsi dan daerah 4. Peraturan Walikota Dumai Nomor 34 tahun 2022 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai
8	Sarana Prasarana, dan Fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Alat tulis kantor 4. Kamera/ HP 5. Masker 6. Apron 7. Sarung tangan 8. Surat masuk 9. Blangko asesment 10. BAP
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan Undang-undang 2. Konsep Kerangka Acuan Kerja
10	Pengawasan Internal	1. Kepala Bidang 2. JF Penyuluh Sosial 3. Staff
11	Jumlah Pelaksana	9 orang
12	Jaminan Pelayanan	Terselenggaranya Pelayanan
13	Jaminan Keamanan	Pengiriman ODGJ terlantar ke RSJ
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Tahun Sekali

9. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) dan Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing) Jenis Pelayanan : Penanganan Warga Negara Migran Korban Tindak Kekerasan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat masuk dari Kepolisian atau P4MI 2. Surat imigrasi 3. Kartu identitas (KK/KTP/Paspor/SIM, dll)

2	Sistem, mekanisme, prosedur	<pre> graph TD     A[Laporan/surat masuk dari Kepolisian, P4MI, atau pihak terkait] &lt;--&gt; B[Penelusuran, verifikasi dan validasi laporan]     B --&gt; C[/Koordinasi dengan Kepolisian dan P4MI/]     C --&gt; D[Melakukan pendataan klien migran]     D --&gt; E[Bekerjasama dengan P4MI untuk pemulangan]     E --&gt; F[Klien dipulangkan]     D --&gt; G[Klien dijemput keluarga/pemulangan dibantu keluarga]   </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerimaan laporan dari masyarakat atau adanya surat masuk dari kepolisian atau P4MI atau lembaga terkait bahwa adanya keberadaan warga negara migran korban tindak kekerasan di wilayah Kota Dumai</li> <li>2. Petugas/pendamping Rehabilitasi Sosial langsung melakukan penelusuran, memverifikasi dan validasi laporan yang masuk</li> <li>3. Dengan Adanya warga negara migran korban tindak kekerasan maka petugas Rehsos berkoordinasi dengan pihak kepolisian atau P4MI</li> <li>4. Melakukan pendataan klien migran</li> <li>5. Bekerjasama dengan P4MI Kota Dumaio dan BP2MI Prvinsi Riau untuk pemulangan klien migran</li> <li>6. Melakukan proses pemulangan klien migran</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	3-5 hari
4	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya (Gratis)
5	Produk	Pelayanan Jasa
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SPAN-LAPOR)</li> <li>2. Konsultasi dan Pengaduan secara langsung oleh Petugas Pengaduan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Dumai.</li> </ol>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keputusan Presiden RI Nomor 106 Tahun 2004 tentang Tim Koordinasi Pemulangan Tenaga Kerja Indonesia Bermasalah dan Keluarganya dari Malaysia</li> <li>2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial</li> <li>3. Undang-undang Nomor 18 Tahun 2017 tentang Perlindungan Pekerja Migran Indonesia</li> </ol>
8	Sarana Prasarana, dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Alat tulis kantor</li> <li>4. Kamera/HP</li> <li>5. Masker</li> <li>6. surat masuk</li> <li>7. Blangko asesment</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan Undang-Undang</li> <li>2. Konsep Kerangka Acuan Kerja</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Bidang</li> <li>2. JF Penyuluh Sosial</li> <li>3. Staff</li> </ol>

11	Jumlah Pelaksana	6 orang
12	Jaminan Pelayanan	Terselenggaranya Pelayanan
13	Jaminan Keamanan	Proses Pemulangan klien migran
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Tahun Sekali

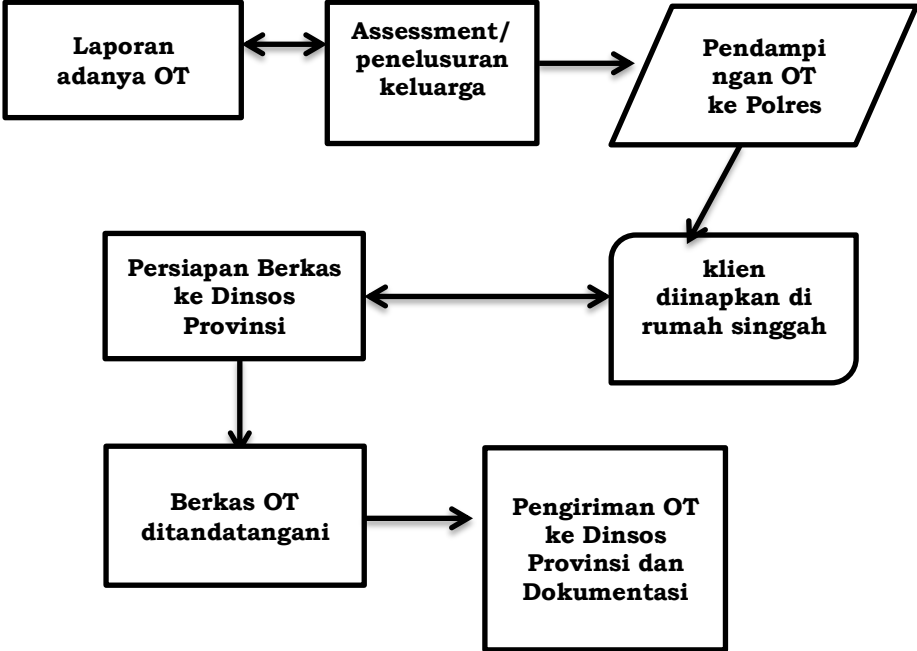
10. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) dan Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing) Jenis Pelayanan : Pengangkatan Anak (ADOPSI)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas klien (KK/KTP/SIM)</li> <li>2. Berita acara hasil assessmen Verifikasi Validasi</li> <li>3. Mengisi Formulir persyaratan (23 item) terlampir 3 rangkap</li> <li>4. Laporan Sosial dan Rekomendasi COTA (Calon Orang Tua)</li> <li>5. Dokumentasi</li> </ol>
2	Sistem, mekanisme, prosedur	<pre> graph TD     A[Pemohon datang ke Dinsos PM] &lt;--&gt; B[Melengkapi persyaratan]     B --&gt; C[/Asesme/Verifikasi COTA (layak/tidak layak)/]     C --&gt; D[Jika Layak, penerbitan surat rekomendas]     C --&gt; E[Tidak layak dikembalikan]     D &lt;--&gt; F[Berkas COTA dikirimkan ke Dinsos Provinsi]     F --&gt; G[Verifikasi berkas]     G --&gt; H[Berkas disetujui dan penerbitan SK persetujuan oleh Dinsos Provinsi]     G --&gt; I[Berkas tidak disetujui/dikembalikan]   </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon/Klien COTA (Calon Orang Tua Angkat) mendatangi kantor Dinsospm Kota Dumai</li> <li>2. Melengkapi persyaratan</li> <li>3. Petugas Rehabilitasi Sosial melakukan asesmen kelayakan COTA dan verifikasi kelengkapan berkas</li> <li>4. Jika berkas tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi kembali</li> <li>5. Jika berkas lengkap dan layak dilanjutkan pembuatan Laporan Sosial dan penerbitan Surat Rekomendasi oleh Dinsos PM Kota Dumai dan dilanjutkan pengiriman berkas COTA ke Dinsos Provinsi Riau (Berkas Adopsi)</li> <li>6. Berkas adopsi akan di Verifikasi oleh Dinsos Provinsi Riau</li> <li>7. Jika berkas adopsi tidak disetujui maka berkas dikembalikan ke pemohon berikut surat dari Dinsos Provinsi Riau</li> <li>8. Jika berkas adopsi disetujui maka adanya penerbitan SK (Surat Keputusan) persetujuan pengangkatan anak dari Dinsos Provinsi Riau</li> <li>9. Penyerahan SK Pengangkatan Anak dan berkas adopsi kepada COTA</li> </ol>

3	Jangka Waktu Penyelesaian	14 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya (Gratis)
5	Produk	Pelayanan Jasa
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SPAN-LAPOR) 2. Konsultasi dan Pengaduan secara langsung oleh Petugas Pengaduan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Dumai.
7	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 39 tahun 1999 tentang HAM 2. Undang-undang Dasar RI 1945 Pasal 34 3. Undang-undang Nomor 11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 4. Undang-undang Nomor 35 tahun 2014 tentang Perlindungan Anak 5. Peraturan Pemerintah Nomor 39 tahun 2012 tentang penyelenggaraan kesejahteraan sosial 6. Peraturan Pemerintah Nomor 54 tahun 2007 tentang pelaksanaan pengangkatan anak 7. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 110/HUK/2009 Tentang Persyaratan Pengangkatan Anak 8. Peraturan Walikota Dumai Nomor 34 tahun 2022 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai
8	Sarana Prasarana, dan Fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Alat tulis kantor 4. Kamera/ HP 5. Blangko asesment 6. BAP
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan Undang-Undang 2. Konsep Kerangka Acuan Kerja
10	Pengawasan Internal	1. Kepala Bidang 2. JF Penyuluh Sosial 3. Staff
11	Jumlah Pelaksana	6 orang
12	Jaminan Pelayanan	Terselenggaranya Pelayanan
13	Jaminan Keamanan	Pengiriman berkas COTA ke Dinsos Provinsi Riau
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Tahun Sekali

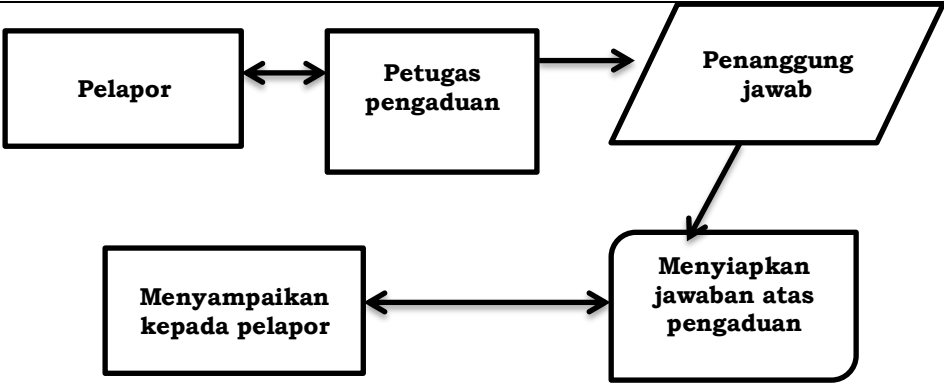
### 11. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) dan Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing) Jenis Pelayanan : Penanganan Orang terlantar (OT)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Pengantar dari Kepolisian 2. FC KK,KTP 3. Surat Rekomendasi dari Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai ke Dinas Sosial Provinsi/Mitra/Jejaring Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat 4. Laporan Kasus Orang Terlantar (OT) 5. Berita Acara serah terima klien

2	Sistem, mekanisme, prosedur	 <pre> graph TD     A[Laporan adanya OT] &lt;--&gt; B[Assessment/ penelusuran keluarga]     B --&gt; C[/Pendampingan OT ke Polres/]     C --&gt; D[klien diinapkan di rumah singgah]     D &lt;--&gt; E[Persiapan Berkas ke Dinsos Provinsi]     E --&gt; F[Berkas OT ditandatangani]     F --&gt; G[Pengiriman OT ke Dinsos Provinsi dan Dokumentasi] </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerimaan laporan/kiriman orang terlantar (OT) dari pihak Kepolisian/Satuan Polisi Pamong Praja/Kecamatan dan Kelurahan serta Masyarakat</li> <li>2. Melakukan Asesmen dan penelusuran keluarga OT</li> <li>3. Membuat Surat Perintah Tugas pendampingan OT ke Polres untuk membuat surat keterangan terlantar</li> <li>4. Klien sementara ditempatkan di rumah singgah paling lama 3 hari</li> <li>5. Membuat berita acara berdasarkan hasil asesmen oleh pendamping rehabilitasi sosial</li> <li>6. Membuat Surat Perintah Tugas untuk pemulangan orang terlantar ke daerah asal melalui Dinas Provinsi Riau/jejaring/mitra Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai</li> <li>7. Dokumentasi dan serah terima berita acara Klien Orang Terlantar (OT) dengan pihak terkait.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	3-4 Hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya (Gratis)
5	Produk	Pelayanan Jasa
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SPAN-LAPOR)</li> <li>2. Konsultasi dan Pengaduan secara langsung oleh Petugas Pengaduan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Dumai.</li> </ol>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial</li> <li>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Provinsi dan daerah</li> </ol>
8	Sarana Prasarana, dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Alat tulis kantor</li> <li>4. Kamera/ HP</li> <li>5. Masker</li> <li>6. surat masuk</li> <li>7. Blangko asesment</li> <li>8. BAP</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan Undang-Undang</li> <li>2. Konsep Kerangka Acuan Kerja</li> </ol>

10	Pengawasan Internal	1. Kepala Bidang 2. JF Penyuluh Sosial 3. Staff
11	Jumlah Pelaksana	6 orang
12	Jaminan Pelayanan	Terselenggaranya Pelayanan
13	Jaminan Keamanan	Pengiriman OT ke Dinas Sosial Provinsi Riau
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Tahun Sekali

12. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) dan Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing) Jenis Pelayanan : Pengaduan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Fotocopy KTP 2. Fotocopy Kartu Keluarga
2	Sistem, mekanisme, prosedur	 <pre> graph TD     Pelapor[Pelapor] &lt;--&gt; Petugas[Petugas pengaduan]     Petugas --&gt; Penanggung_jawab[/Penanggung jawab/]     Penanggung_jawab --&gt; Menyiapkan_jawaban[Menyiapkan jawaban atas pengaduan]     Menyiapkan_jawaban &lt;--&gt; Menyampaikan_kepada_pelapor[Menyampaikan kepada pelapor] </pre> <p>1. Pelapor mengisi Formulir Penerimaan Pengaduan baik untuk pengaduan yang disampaikan secara langsung dan pengisian notifikasi pengisian identitas diri, nomor telepon dan perihal isi aduan atau keluhan dan penyampaian dokumen identitas pribadi (KTP) untuk pengaduan secara tidak langsung melalui SPAN-LAPOR</p> <p>2. Petugas menyampaikan nomor agenda penerimaan pengaduan kepada pelapor dan melakukan verifikasi atas kelengkapan data diri pelapor dan isi laporan.</p> <p>3. Jika data yang diberikan dinyatakan telah lengkap, petugas penanganan pengaduan segera menindaklanjuti.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 Hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya (Gratis)
5	Produk	Pelayanan Jasa
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SPAN-LAPOR) 2. Konsultasi dan Pengaduan secara langsung oleh Petugas Pengaduan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Dumai.
7	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

8	Sarana Prasarana, dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pengaduan</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Printer</li> <li>4. Alat tulis kantor</li> <li>5. Buku agenda pengaduan</li> <li>6. Formulir pengaduan</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan Undang-Undang</li> <li>2. Memahami pengelolaan pengaduan pelayanan publik</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat</li> <li>2. Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial</li> <li>3. Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial</li> <li>4. JF Penyuluh Sosial ahli muda</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	6 orang
12	Jaminan Pelayanan	Terselenggaranya Pelayanan Pengaduan
13	Jaminan Keamanan	Terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Tahun Sekali

a.n WALIKOTA DUMAI  
KEPALA DINAS SOSIAL DAN  
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT



Ing. HERMIYATI  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19711229 200012 2 001