

**STANDART PELAYANAN**  
**PELAKSANAAN RUJUKAN KLIEN ANAK TERLANTAR KE LEMBAGA**  
**KESEJAHTERAAN SOSIAL ANAK (LKSA)**  
**DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT**

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
|  | <b>STANDAR PELAYANAN<br/>PELAKSANAAN RUJUKAN<br/>KLIEN ANAK TERLANTAR<br/>KE LEMBAGA<br/>KESEJAHTERAAN SOSIAL<br/>ANAK (LKSA)</b> | No. Dokumen : 000.8.3.2/03.7/DINSOSPM<br>Revisi : 1_2 Januari 2025<br>Tgl Efektif : 10 Januari 2025 |  |
|---|---|---|--|

**Bidang** : Sosial  
**Unit Kerja** : Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan

| A. | <b>Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>) meliputi :</b> |   |                    |
|----|--|---|--------------------|
|    | No.  | <b>Komponen</b>   | <b>U r a i a n</b> |
| 1. | Persyaratan Administrasi   | a. KTP/KK Orang tua;<br>b. Surat Keterangan Lahir/Akta Kelahiran;   |                    |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedure  | a. Pemohon melaporkan /mengadukan keberadaan klien anak terlantar;<br>b. Pemohon menunjukkan data diri klien yang dilaporkan;<br>c. Pemohon mengisi formulir layanan sosial ;<br>d. Pemohon menyiapkan surat keterangan terlantar dari kelurahan atau kopolisian;<br>e. Pemohon menunggu persetujuan dari Kepala Bidang Sosial dan Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak yang akan dituju untuk memastikan ketersediaan kuota;<br>f. Pemohon menunggu petugas lapangan untuk verifikasi;<br>g. Setelah dinyatakan layak pemohon akan mendapatkan surat rujukan ke LKSA dari dinas sosial. |                    |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan   | 1 – 5 Hari  |                    |
| 4. | Biaya/ Tarif   | Tidak dipungut biaya/Gratis   |                    |
| 5. | Produk Layanan   | Surat layanan sosial rujukan  |                    |
| 6. | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan   | a. Alamat : Jl. Teuku Umar No. 36 Kota Tarakan<br>b. Telepon : 0822 5560 0445<br>c. E-mail : <a href="mailto:dinsospmkotatarakan@gmail.com">dinsospmkotatarakan@gmail.com</a><br>d. Facebook : Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan<br>e. Instagram : <a href="https://www.instagram.com/dinsospm/">https://www.instagram.com/dinsospm/</a>  |                    |

| <b>B.</b>  | <b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :</b> |  |
|------------|--|--|
| <b>No.</b> | <b>Komponen</b>  | <b>Uraian</b>  |
| 1.         | Dasar Hukum  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia;</li> <li>b. Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak;</li> <li>c. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial;</li> <li>d. Peraturan Menteri Sosial Nomor 30 tahun 2011 tentang standart nasional pengasuhan untuk Lembaga kesejahteraan Sosial Anak;</li> <li>e. Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pendataan PMKS dan PSKS;</li> <li>f. Peraturan Menteri Sosial Nmor. 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota;</li> <li>g. Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 Tahun 2019 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial;</li> <li>h. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial;</li> <li>i. Peraturan Menteri Sosial Nomor 107/HUK/2009 tentang Akreditasi Lembaga Kesejahteraan Sosial;</li> <li>j. Peraturan Menteri Sosial Nomor 108/HUK/2009 tentang Sertifikasi bagi Pekerja Sosial Profesional dan Tenaga Kesejahteraan Sosial;</li> <li>k. Peraturan Menteri Sosial Nomor 4 Tahun 2020 tentang Rehabilitasi Sosial Dasar bagi Anak Terlantar;</li> <li>l. Peraturan Walikota Nomor 55 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat.</li> </ul> |
| 2.         | Sarana, Prasarana,dan/atau Fasilitas   | Formulir Layanan Sosial, ATK.  |
| 3.         | Kompetensi Pelaksana   | Memiliki pengetahuan dan wawasan tentang rehabilitasi sosial   |
| 4.         | Pengawasan Internal  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas</li> <li>2. Kepala Bidang Sosial</li> </ol>   |
| 5.         | Jumlah Pelaksana   | <p>Jumlah petugas yang dibutuhkan adalah</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Bidang Sosial;</li> <li>b. Pekerja Sosial</li> <li>c. Pendamping Rehsos</li> <li>d. Pengadministrasi</li> </ul>  |
| 6.         | Jaminan Pelayanan  | Pelayanan tepat waktu  |
| 7.         | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Rasa aman;</li> <li>b. Suasana nyaman.</li> </ul>  |
| 8.         | Evaluasi Kinerja Pelaksanaan   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Monitoring dan Evaluasi oleh Kepala Dinas;</li> <li>b. Survey Kepuasan Masyarakat/SKM</li> </ul>   |

