


STANDART PELAYANAN
PENANGANAN ORANG TERLANTAR
DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

	STANDAR PELAYANAN PENANGANAN ORANG TERLANTAR	No. Dokumen Revisi Tgl Efektif	: : :	000.8.3.2/03.14/ DINSOSPM 1 2 Januari 2025 10 Januari 2025
---	--	--------------------------------------	-------------	--

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

A. Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>) meliputi :		
No.	Komponenen	Uraian
1.	Persyaratan Administrasi	a. Surat Keterangan Terlantar dari Kepolisian; b. Info data keluarga; c. KTP/KK.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedure	a. Klien didampingi oleh pihak kepolisian dengan membawa surat keterangan terlantar dari kepolisian atau datang langsung ke Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan atau adanya laporan dari masyarakat/pihak kelurahan dll; b. Petugas mengisi formulir layanan sosial; c. Memverifikasi dan memutuskan hasil dari formulir layanan sosial yang telah diisi; d. Melakukan asesmen masalah, kebutuhan dan sistem sumber e. Menyampaikan surat permohonan bantuan pemulangan orang terlantar beserta persyaratan ke Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Utara; f. Mengisi formulir layanan sosial masuk/keluar shelter; g. Menerima berkas dan tiket klien orang terlantar; h. Klien diantar ke Pelabuhan atau bandara untuk dipulangkan ke daerah asal.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 - 14 Hari
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya/Gratis
5.	Produk Layanan	a. Surat Keterangan Terlantar; b. Asesmen atau laporan hasil asesmen; c. Formulir layanan sosial masuk/keluar.
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Alamat : Jl. Teuku Umar No. 36 Kota Tarakan b. Telepon : 0822 5560 0445 c. E-mail : dinsospmkotatarakan@gmail.com d. Facebook : Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan e. Intragram : https://www.instagram.com/dinsospm/

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia; b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak; c. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2013 tentang Penanganan Fakir Miskin; d. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial; e. Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pendataan PMKS dan PSKS; f. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota; g. Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 Tahun 2019 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial; h. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; i. Peraturan Menteri Sosial Nomor 4 Tahun 2020 tentang Rehabilitasi Sosial Dasar bagi Anak Terlantar; j. Peraturan Walikota Nomor 55 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Formulir Layanan Sosial, ATK, dan Shelter
3.	Kompetensi Pelaksana	Memiliki pengetahuan dan wawasan tentang rehabilitasi sosial
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala Dinas 2. Kepala Bidang Sosial
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang dibutuhkan adalah a. Kepala Bidang Sosial; b. Pekerja Sosial c. Analis Masalah Rehsos d. Pendamping Rehsos e. Pengadministrasi
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan tepat waktu
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Rasa aman; b. Suasana nyaman.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanan	a. Monitoring dan Evaluasi oleh Kepala Dinas; b. Survey Kepuasan Masyarakat/SKM

Kepala Dinas

Arbain, SE., M. AP
Pembina Utama Muda/IV-c
NIP. 196803181994031007