

STANDAR PELAYANAN

PENANGANAN ORANG TERLANTAR



DINAS S O S I A L KEPENDUDUKAN DAN P ENCATATAN SIPIL
PROVINSI JAMBI
2023

STANDAR PELAYANAN PENANGANAN ORANG TERLANTAR

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial 2. Undang Undang Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Konflik Sosial
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan terlantar dari kepolisian 2. Surat rujukan dari Dinas Sosial 3. Memiliki Identitas dan alamat yang di tuju
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orang terlantar datang membawa surat keterangan dari kepolisian, dinas sosial 2. Petugas memeriksa surat, identitas siri serta kondisi orang terlantar 3. Petugas melakukan wawancara/ assesment terhadap orang terlantar 4. Petugas membuat administrasi dan surat rujukan ke daerah tujuan yang ditanda tangani oleh Kepala Bidang/ Kepala Seksi 5. Petugas memesan tiket keberangkatan orang terlantar kepada travel 6. Penyelesaian administrasi orang terlantar dan penyerahan surat rujukan 7. Pemberangkatan orang terlantar dengan menggunakan jasa travel
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 - 12 Jam
5.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
6.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Rujukan Untuk Meneruskan Perjalanan ke Provinsi Terdekat 2. Bantuan Biaya Perjalanan dan Permakanan Orang Terlantar ke Tempat Tujuan
7.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Komputer : 2 unit • Printer : 1 unit • Ruang tunggu yang memadai • Shelter Orang Terlantar • Toilet • Tempat parkir motor dan mobil terpisah
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil melakukan assesment dan wawancara 2. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 3. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif, dan memiliki integritas; 4. Disiplin dan taat waktu pelayanan; 5. Pendidikan formal minimal D3- S1
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara berjenjang 3. Berjenjang mulai dari Kepala Seksi RTS dan KPO, Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial, dan Kepala Dinas 4. Dilaksanakan secara kontinyu 5. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi



10.	Penanganan Aduan, Sarandan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagian Informasi 2. Website : http://dinsosdukcapijbi.provjambi.go.id 3. Instagram : dinsosdukcapijbi 4. Form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 5. Kotak Pengaduan <p>Mekanisme penanganan pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan pengaduan secara langsung atau melalui sms/WhatsApp 2. Pengaduan di verifikasi oleh petugas penanganan pengaduan Diskominfo 3. Pengaduan di kirim ke petugas penanganan pengaduan Dinsosdukcapijbi 4. Petugas penanganan pengaduan Dinsosdukcapijbi mengirim jawaban ke petugas penanganan pengaduan Diskominfo 5. Petugas penanganan pengaduan Diskominfo akan mengirim jawaban ke Pemohon
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai Administrasi : 2 Orang 2. Peksos / TKS : 2 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Jaminan Keamanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kerahasiaan Data Pemohon Penerima Layanan. 2. Menyesuaikan dengan prosuder pelayanan. 3. Menjamin keepatan waktu pelayanan. 4. Memastikan penerima layanan berangkat menggunakan travel yang telah di tunjuk. <p>Jaminan Keselamatan Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan Rasa aman terhadap pemohon (Orang Terlantar) 2. Memastikan pelaksanaan sesuai prosedur perundangan undangan dan peraturan pemerintah.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana (Umpan Balik dari Pengguna Layanan)	<ul style="list-style-type: none"> • Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; • Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.
15.	Sistem Informasi Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. http://dinsosdukcapijbi.provjambi.go.id/ 2. Standar Pelayanan 3. https://sipp.menpan.go.id/ 4. Instagram : dinsosdukcapijbi
16.	Pelayanan Khusus	Pelaksanaannya dilakukan melalui jemput bola dengan cara “ mendatangi lokasi ” apabila orang terlantar memerlukan pelayanan khusus (dalam keadaan sakit atau meninggal dunia)
17.	Atribut	Kartu identitas dan seragam

18.	Waktu Pelayanan	24 Jam, 7 hari seminggu
-----	-----------------	-------------------------

KEPALA DINAS,

ARIEF MUNANDAR, SE

Pembina Utama Madya

NIP. 19670307 199903 1 004