



PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI TIMUR

DINAS SOSIAL

Jl. Sosial No. 02, Teluk Lingga, Sangatta Utara, Kutai Timur, Kalimantan Timur 75683
Telp. 082152999432 / 082352554146 IG : @halo.dinsoskutim

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN KUTAI TIMUR

NOMOR : B-000.8.3.2/ 1696 /DINSOS-SEKRETARIAT

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN DINAS SOSIAL KABUPATEN KUTAI TIMUR

KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN KUTAI TIMUR,

Menimbang :

- a. Bahwa untuk melaksanakan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur tentang Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur;
- b. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat,

Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 175, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3896), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2000 tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3962);

2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang_undang Nomor 23 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER 20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kutai Timur;
8. Peraturan Bupati Kutai Timur Nomor 13 Tahun 2023 tentang Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kepala Dinas;
9. Peraturan Bupati Kutai Timur Nomor 9 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kepala Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU :

Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA :

Jenis Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU adalah :

1. Fasilitasi Pemberdayaan dan Pelatihan Vokasional
2. Fasilitas Pembuatan Dokumen Kependudukan dan Catatan Sipil
3. Pelaksanaan Rehabilitasi Sosial Melalui Asistensi Rehabilitasi Sosial
4. Pemberian Akses Ke Layanan Pendidikan dan Kesehatan Dasar
5. Pemberian Bimbingan Fisik, Mental, Spiritual, dan Sosial
6. Pemberian Bimbingan Sosial Kepada Keluarga
7. Pemberian Layanan Kedaruratan
8. Pemberian Layanan Rujukan
9. Pemberian Layanan Penelusuran Keluarga
10. Fasilitasi Penyediaan Permakanan, Sandang dan Alat Bantu
11. Standar Pelayanan Rekomendasi Pengumpulan Uang dan Barang (PUB)
12. Standar Pelayanan Pengangkatan Anak (COTA)
13. Standar Pelayanan Bantuan Sosial Bagi Wanita Rawan Sosial Ekonomi
14. Standar Pelayanan Bantuan Usaha Ekonomi Produktif
15. Reunifikasi Keluarga
16. Reintegrasi ABH
17. Pemberian Layanan Data dan Pengaduan

KETIGA :

Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur, aparat pengawasan dan masyarakat dalam

Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

KEEMPAT :

Komponen Standar Pelayanan terdiri dari :

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yang meliputi :
 - a. Jangka Waktu
 - b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
 - c. Biaya/ Tarif
 - d. Produk Layanan
 - e. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing), meliputi :
 - a. Dasar Hukum
 - b. Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas
 - c. Kompetensi Pelaksana
 - d. Pengawasan Internal
 - e. Jumlah Pelaksana
 - f. Jaminan Pelayanan
 - g. Evaluasi Kinerja Pelaksana

KELIMA :

Segala biaya yang timbul berkenaan dengan ditetapkannya keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Perubahan (APBDP) Kabupaten Kutai Timur pada Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur.

Ditetapkan di : Sangatta

Pada Tanggal : 31 Agustus 2026

Kepala Dinas Sosial



Dr. H. Ernata Hadi Sujito, S.Sos., M.Si

Pembina Tingkat I/ IVb

NIP 197208052001121007

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN

KUTAI TIMUR

NOMOR : B-000.8.3.2/ 1696 /DINSOS-SEKRETARIAT

TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN
PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN KUTAI TIMUR

MAKLUMAT PELAYANAN DINAS SOSIAL
KABUPATEN KUTAI TIMUR

“ DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN
PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAT DITETAPKAN
DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI
KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU “

Ditetapkan di : Sangatta

Pada Tanggal : 31 Agustus 2026

Kepala Dinas Sosial



Dr. H. Ernata Hadi Sujito, S.Sos., M.Si

Pembina Tingkat I/ IVb

NIP 197208052001121007

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL

KABUPATEN KUTAI TIMUR

NOMOR : B-000.8.3.2/ 1696 /DINSOS-SEKRETARIAT

TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN PADA
DINAS SOSIAL KABUPATEN KUTAI TIMUR

**STANDAR PELAYANAN PENGUSULAN JAMINAN KESEHATAN PENERIMA
BANTUAN IURAN (PBI) PEMERINTAH DAERAH
KABUPATEN KUTAI TIMUR**

A. Service Delivery

No.	Komponen	uraian
1	Persyaratan	: 1. Fotocopy KTP ber NIK Kab Kutai Timur 2. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) Kab Kutai Timur ; 3. Belum terdaftar sebagai peserta JKN atau peralihan BPJS Mandiri Aktif/Non Aktif; 4. Syarat-syarat lainnya yg dibutuhkan; 5. Untuk pengusulan BPJS Emergency syaratnya ditambah Surat Keterangan Rawat Inap dari Rumah Sakit (3x24) atau Surat Keterangan Berobat dari Puskesmas (1x24) yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	: 1. Warga/pemohon datang ke Dinas Sosial membawa berkas persyaratan untuk mendaftarkan usulan BPJS PBI Pemda ; 2. Berkas diverifikasi dan di validasi oleh petugas untuk dilakukan pengecekan berkas pada aplikasi EDABU; 3. Jika dalam pengecekan sesuai dengan persyaratan maka bisa di masukan dalam usulan regular atau pengusulan emergency (UHC); 4. Pengusulan emergency (UHC) Dinas Sosial → Dinas Kesehatan → Kantor BPJS; 5. Jaminan Kesehatan aktif dan untuk penggunaan atau pemakaian serta mengetahui keaktifan peserta BPJS PBI Pemda melalui aplikasi Mobile JKN atau bisa menggunakan NIK yang tertera di KTP/KK di pusat pelayanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama.

3	Jangka Waktu Pelayanan	:	1. Usulan bantuan Penerima Bantuan Iuran (PBI) Reguler untuk estimasi aktif 1-2 bulan 2. Usulan Penerima bantuan Iuran (PBI) emergency (UHC) aktif di hari pengusulan (1x24 jam).
4	Biaya/Tarif	:	Tidak di pungut biaya (Gratis)
5	Produk Layanan	:	1. Dalam bentuk usulan Reguler 2. Dalam bentuk usulan emergency / UHC
6	Penanganan Pengaduan dan Saran	:	a. Kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur Atau surat yg dialamatkan ke Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur Jl. Sosial No. 02, Teluk Lingga, Sangatta Utara, Kutai Timur Kalimantan Timur 75683 b. Website dinsos@kutaitimurkab.go.id c. Telepon/SMS/Whatsapp : 082152999432 / 082352554146 d. Instagram : @halo.dinsoskutim

B. Manufacturing

No.	Komponen	:	uraian
1	Dasar Hukum	:	1. Undang-undang Nomo 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 83, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5253); 2. Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 165) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan peraturan residen Nomor 64 Tahun 2020 perubahan kedua atas Peraturan Presiden Nomor 82

			Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 130); 3. Peraturan Bupati Kutai Timur Nomor 99 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Bagi Peserta Penduduk Pekerja Bukan Penerima Upah Dan Bukan Pekerja Yang Didaftarkan Oleh Pemerintah Daerah; 4. Intruksi Bupati Kutai Timur Nomor B-188.5/11205/DINKES-YANKES/XII/2022 Tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan di Kabupaten Kutai Timur.
2	Sarana dan Prasarana	:	a. Ruang pelayanan Informasi dan ruang konsultasi b. Komputer, printer, jaringan internet, meja pelayanan, Kotak Pengaduan dan QR atau Nomor SPAN LAPOR. c. Sistem pengarsipan dan pelaporan elektronik/manual d. Sarana prasarana kursi tunggu, ruang disabilitas, Masjid, Tempat Parkir, dan Kulkas Minuman.
3	Kompetensi Pelaksana	:	a. Mampu memahami Regulasi PBI-JKN b. Menguasai Penggunaan Aplikasi EDABU Verifikasi dan Entri Data c. Ramah, profesional Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab
4	Pengawasan Internal	:	a. Dilakukan evaluasi berkala oleh Kepala Dinas Sosial dan Kepala Bidang Fakir Miskin b. Dan TIM Pengendali Mutu Evaluasi Pelayanan capaian dan pelaksanaan pengendali program

5	Jumlah Pelaksana	:	a. Petugas Operator Pemegang User Aplikasi EDABU b. Petugas Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur • Petugas Administrasi • Petugas Rekapitulasi Data Usulan Reguler Dan Emergency/ UHC c. Kepala Dinas Sosial dan Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon b. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan c. Jaminan kerahasiaan data Pemohon
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait b. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodik setiap semester.

**STANDAR PELAYANAN LAYANAN INFORMASI DAN PEMUTAKHIRAN DATA
TUNGGAL SOSIAL DAN EKONOMI NASIONAL (DTSEN)
DINAS SOSIAL KABUPATEN KUTAI TIMUR**

A. Service Delivery

No.	Komponen	uraian
1	Persyaratan	: 1. Fotocopy KTP ber NIK Kab Kutai Timur 2. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) Kab Kutai Timur ; 3. Belum terdaftar sebagai peserta JKN atau peralihan BPJS Mandiri Aktif/Non Aktif; 4. Syarat-syarat lainnya yg dibutuhkan; 5. Untuk pengusulan BPJS Emergency syaratnya ditambah Surat Keterangan Rawat Inap dari Rumah Sakit (3x24) atau Surat Keterangan Berobat dari Puskesmas (1x24) yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	: A. Pelayanan Informasi DTSEN 1. Masyarakat datang ke Dinas Sosial atau menyampaikan permohonan melalui media pelayanan yang tersedia; 2. Petugas menerima dan memeriksa identitas serta keperluan pemohon; 3. Petugas melakukan pengecekan sesuai dengan kewenangan dan akses pelayanan yang tersedia; 4. Petugas memberikan penjelasan mengenai status, mekanisme, dan tindak lanjut sesuai ketentuan; 5. Pelayanan selesai. B. Usulan Pembaruan Data DTSEN 1. Masyarakat menyampaikan perubahan kondisi atau data kepada Pemerintah Desa/Kelurahan; 2. Pemerintah Desa/Kelurahan melakukan identifikasi dan verifikasi terhadap kondisi masyarakat;

		3. Operator atau petugas yang berwenang melakukan penginputan usulan pembaruan data melalui aplikasi atau sistem yang ditetapkan; 4. Pemerintah Kecamatan dan/atau Dinas Sosial melakukan fasilitasi, verifikasi administratif, dan koordinasi sesuai kewenangan; 5. Data diproses sesuai mekanisme pemutakhiran DTSEN; 6. Penetapan dan perubahan data dalam DTSEN mengikuti mekanisme, proses, dan kewenangan Pemerintah Pusat sesuai ketentuan yang berlaku. C. Klarifikasi Data Terkait Bantuan Sosial 1. Masyarakat menyampaikan pengaduan atau permohonan klarifikasi; 2. Petugas menerima dan mencatat permasalahan; 3. Dilakukan pengecekan terhadap data dan dokumen pendukung; 4. Apabila diperlukan, dilakukan verifikasi lapangan; 5. Hasil klarifikasi dituangkan dalam dokumen atau berita acara sesuai ketentuan; 6. Dinas Sosial melakukan tindak lanjut dan menyampaikan hasil sesuai kewenangan; Apabila menjadi kewenangan Pemerintah Pusat, hasil klarifikasi diteruskan melalui mekanisme yang telah ditetapkan.
--	--	--

3	Jangka Waktu Pelayanan	:	1. Pelayanan informasi dan konsultasi (maksimal 1 hari kerja) 2. Penerimaan dan pemeriksaan dokumen usulan (maksimal 1 hari kerja) 3. Verifikasi administrasi (Maksimal 3 hari kerja) 4. Klarifikasi permasalahan data (Disesuaikan dengan tingkat permasalahan dan proses verifikasi) 5. Usulan pembaruan DTSEN (Mengikuti jadwal dan mekanisme sistem Pemerintah Pusat) Catatan: Jangka waktu perubahan atau penetapan data dalam DTSEN tidak sepenuhnya menjadi kewenangan Dinas Sosial Kabupaten, karena mengikuti mekanisme pemutakhiran, pengolahan, dan penetapan data sesuai ketentuan Pemerintah Pusat.
4	Biaya/Tarif	:	Tidak di pungut biaya (Gratis)
5	Produk Layanan	:	1. Informasi mengenai DTSEN; 2. Konsultasi terkait data sosial ekonomi; 3. Penerimaan usulan pembaruan data; 4. Fasilitasi proses pembaruan data; 5. Klarifikasi permasalahan data; 6. Rekomendasi atau tindak lanjut sesuai kewenangan; 7. Informasi mekanisme pengusulan dan pemutakhiran data.

6	Penanganan Pengaduan dan Saran	:	a. Kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur Atau surat yg dialamatkan ke Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur Jl. Sosial No. 02, Teluk Lingga, Sangatta Utara, Kutai Timur Kalimantan Timur 75683 b. Website dinsos@kutaitimurkab.go.id c. Telepon/SMS/Whatsapp : 082152999432 / 082352554146 d. Instagram : @halo.dinsoskutim
---	--------------------------------	---	--

B. Manufacturing

No.	Komponen		uraian
1	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia; 6. Instruksi Presiden Nomor 4 Tahun 2025 tentang Data Tunggal Sosial dan Ekonomi Nasional; 7. Peraturan Menteri Sosial dan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan penyelenggaraan kesejahteraan sosial, pengelolaan data sosial, dan pemutakhiran DTSEN; 8. Ketentuan lain yang berlaku sesuai dengan perkembangan kebijakan Pemerintah Pusat terkait DTSEN.

2	Sarana dan Prasarana	: a. Ruang pelayanan; b. Meja dan kursi pelayanan; c. Komputer atau laptop; d. Jaringan internet; e. Printer dan scanner; f. Aplikasi/sistem pendukung pengelolaan DTSEN; g. Telepon atau media komunikasi; h. Ruang konsultasi; i. Media informasi pelayanan; j. Kotak pengaduan atau media pengaduan masyarakat.
3	Kompetensi Pelaksana	: 1. Memahami kebijakan dan mekanisme DTSEN; 2. Memahami mekanisme verifikasi dan validasi data; 3. Mampu mengoperasikan aplikasi atau sistem yang digunakan; 4. Memahami ketentuan perlindungan data pribadi; 5. Memiliki kemampuan komunikasi dan pelayanan publik; 6. Memahami tata cara penanganan pengaduan masyarakat.
4	Pengawasan Internal	: a. Kepala Dinas Sosial; b. Sekretaris Dinas; c. Kepala Bidang yang membidangi data dan penanganan fakir miskin; d. Pejabat atau petugas yang ditunjuk; e. Aparat Pengawasan Internal Pemerintah (APIP) sesuai ketentuan
5	Jumlah Pelaksana	: a. Petugas Operator Pemegang User Aplikasi SIKS-NG b. Petugas Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur • Petugas Administrasi • PIC Aplikasi SIKS-NG

			• Penanggungjawab pelayanan DTSEN Kepala Dinas Sosial dan Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin
6	Jaminan Pelayanan	:	Pelayanan DTSEN diberikan secara: 1. Cepat; 2. Mudah; 3. Transparan; 4. Tidak diskriminatif; 5. Akuntabel; 6. Tidak dipungut biaya; 7. Memperhatikan perlindungan data pribadi; 8. Sesuai dengan standar pelayanan dan ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon b. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik di jamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan c. Jaminan kerahasiaan data Pemohon
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala terhadap: a. Jumlah permohonan pelayanan; b. Jenis permasalahan masyarakat; c. Kecepatan pelayanan; d. Ketepatan tindak lanjut; e. Kepuasan masyarakat; f. Kendala dalam pelaksanaan pelayanan. g. Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

STANDART PELAYANAN BANTUAN USAHA EKONOMI PRODUKTIF
DINAS SOSIAL KABUPATEN KUTAI TIMUR

1. Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Masuk dalam data DTKS, P3KE atau Masyarakat miskin di buktikan dengan Surat Keterangan Tidak Mampu; 2. Belum pernah mendapatkan bantuan usaha atau pernah mendapatkan bantuan usaha Tahun 2024 kebawah sebagai pengembangan usaha; 3. Diutamakan yang belum pernah mendapatkan bantuan dari sumber lain; 4. Perorangan Wanita/Laki-laki; 5. Berusia 18 s/d 60 Tahun dan diutamakan yang sudah menikah; 6. Membuat Proposal Permohonan Usulan Bantuan Usaha. 7. Melampirkan KTP (Berdomisili tetap), kartu keluarga, Surat Pernyataan Tanggung Jawab Pengusul Bantuan/Individu dan Foto Usaha.
2.	Sistem,Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan proposal kepada Kepala Dinas Sosial melalui Kepala Desa/Lurah. 2. Proposal diverifikasi administrasi dan teknis oleh petugas Dinas Sosial. 3. Dilakukan survei lapangan untuk validasi dan kelayakan usaha. 4. Hasil verifikasi dibahas dalam tim teknis penetapan penerima. 5. Penerima bantuan ditetapkan melalui SK Kepala Dinas. 6. Bantuan disalurkan secara non-tunai atau berupa barang sesuai kebutuhan usaha. 7. Dilakukan monitoring dan evaluasi penggunaan bantuan oleh petugas.

3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Proposal pengajuan diajukan paling lambat 1 (satu) tahun sebelum tahun pelaksanaan pemberian bantuan. 2. Proses verifikasi administrasi dan teknis dilakukan dalam waktu maksimal 90 hari kalender setelah proposal diterima. 3. Keputusan penerimaan bantuan dimasukkan dalam perencanaan anggaran tahun berikutnya dan disalurkan sesuai DPA tahun berjalan. 4. Total waktu penyelesaian pelayanan sejak proposal diterima hingga bantuan disalurkan adalah paling lambat 12 bulan, tergantung pada proses perencanaan dan penganggaran daerah.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Layanan	1. Bantuan barang atau modal usaha sesuai proposal yang telah disetujui 2. Dokumen penetapan sebagai penerima bantuan usaha ekonomi produktif
6.	Penanganan Pengaduan dan Saran	Disampaikan melalui: 1. Kotak saran di kantor Dinas Sosial 2. Telepon/SMS/WhatsApp layanan pengaduan (WhatsApp: 082152999432/082352554146) 3. Website resmi atau media sosial Dinas Sosial (Instagram: @halo.dinsoskutim) 4. Pengaduan langsung saat monitoring lapangan Tindak lanjut maksimal 7 hari kerja setelah aduan diterima

B. Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial → Menjadi landasan umum penyelenggaraan kesejahteraan sosial oleh pemerintah dan masyarakat. 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah → Menegaskan pembagian urusan pemerintahan, termasuk urusan sosial sebagai urusan wajib pelayanan dasar. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial → Mengatur mekanisme pemberian bantuan dan pemberdayaan fakir miskin. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal → Menetapkan layanan dasar yang wajib disediakan oleh pemerintah daerah, termasuk bidang sosial. 5. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Sosial pada Sektor Sosial → Mengatur secara rinci jenis layanan sosial yang wajib dipenuhi pemerintah daerah. 6. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan → Mendorong integrasi program bantuan untuk kemandirian sosial dan ekonomi masyarakat miskin. 7. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2010 tentang Pedoman Bantuan Sosial Usaha Ekonomi Produktif → Memberikan pedoman teknis mengenai pelaksanaan bantuan UEP kepada individu, kelompok, atau masyarakat. 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal

		→ Menekankan kewajiban daerah menyediakan layanan dasar sesuai ketentuan SPM.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Kantor pelayanan Dinas Sosial dan UPTD terkait 2. Ruang pelayanan dan ruang konsultasi 3. Komputer, printer, jaringan internet 4. Sistem pengarsipan dan pelaporan elektronik/manual
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pendamping Sosial Lapangan (PKH dan TKSK) • Kompetensi Teknis: • Memahami tugas pokok dan fungsi pendamping sosial di tingkat kecamatan. • Mampu melakukan pendataan dan verifikasi faktual kondisi sosial ekonomi calon penerima bantuan. • Mampu menyusun laporan hasil verifikasi secara tertulis dan sistematis. • Kompetensi Sosial: • Mampu berkomunikasi dengan masyarakat secara empatik dan terbuka. • Mampu membangun koordinasi dengan pemerintah desa/kelurahan dan Dinas Sosial. • Kompetensi Etik: • Menjunjung tinggi integritas, kerahasiaan data, dan bersikap netral dalam proses verifikasi. 2. Petugas Administrasi Dinas Sosial • Kompetensi Teknis: • Mampu memproses berkas usulan, memverifikasi kelengkapan dokumen, dan mengelola data administratif. • Menguasai pengarsipan manual dan digital. • Kompetensi Manajerial: • Teliti, terorganisir, dan mampu bekerja sesuai tenggat waktu. • Mampu menyusun rekapitulasi dan pelaporan berkala. 3. Petugas Rekap dan Dokumentasi

		• Kompetensi Teknis: • Mampu mengelola data hasil verifikasi dari lapangan secara akurat. • Mampu membuat laporan akhir usulan yang siap diajukan ke kepala bidang. • Kompetensi Digital: • Menguasai aplikasi pengolah data dan sistem informasi pelayanan sosial (jika tersedia). 4. Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin • Kompetensi Teknis dan Manajerial: • Menguasai regulasi teknis terkait penanganan fakir miskin dan pemberdayaan ekonomi. • Mampu menyusun rencana kegiatan dan jadwal verifikasi tahunan. • Mampu memimpin koordinasi teknis antar pelaksana dan mendampingi proses evaluasi pelaksanaan UEP. • Menyusun laporan pelaksanaan kepada Kepala Dinas Sosial. 5. Kepala Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur • Kompetensi Strategis dan Supervisi: • Memahami arah kebijakan sosial daerah dan nasional. • Mampu menetapkan kebijakan, mengambil keputusan strategis, dan menyetujui rencana kegiatan tahunan UEP. • Menyusun laporan kinerja kepada pimpinan daerah dan memimpin pengawasan umum terhadap pelaksanaan program. • Mewakili institusi dalam pelaporan dan pertanggungjawaban publik.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap pelaksanaan pelayanan Bantuan Usaha Ekonomi Produktif (UEP) dilaksanakan secara berjenjang dan terstruktur guna menjamin akuntabilitas dan kepatuhan terhadap standar pelayanan.

		1. Pengawas Utama: Kepala Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur • Melaksanakan fungsi pengawasan umum terhadap seluruh proses pelayanan UEP, mulai dari tahap perencanaan, verifikasi, penyaluran, hingga pelaporan. • Menerima laporan hasil pelaksanaan dari kepala bidang dan memberikan arahan tindak lanjut terhadap temuan atau kendala di lapangan. • Menjadi pengambil keputusan akhir atas pengaduan masyarakat yang tidak terselesaikan di tingkat teknis. 2. Pengawas Teknis: Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin • Melakukan pengawasan langsung terhadap proses teknis pelaksanaan program, termasuk validasi hasil verifikasi, penilaian kelayakan penerima bantuan, dan pencapaian target program. • Melakukan monitoring lapangan secara berkala bersama petugas pelaksana dan pendamping sosial. • Menyusun laporan evaluasi internal sebagai bahan laporan kepada Kepala Dinas dan bahan perbaikan tahun berikutnya. 3. Mekanisme Pengawasan: • Pengawasan dilaksanakan secara berkala setiap triwulan dan insidental jika diperlukan. • Rapat koordinasi pengawasan dilakukan minimal dua kali dalam satu tahun, yaitu pada masa evaluasi pertengahan tahun dan akhir tahun. • Hasil pengawasan didokumentasikan dalam berita acara pengawasan internal dan menjadi bagian dari laporan kinerja tahunan.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Pendamping Sosial Lapangan: • Pendamping PKH (Program Keluarga Harapan) → Bertugas membantu identifikasi awal dan

		validasi data calon penerima manfaat di wilayah kerja masing-masing. • Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) → Bertugas melakukan verifikasi faktual lapangan serta menyusun laporan hasil verifikasi untuk disampaikan ke Dinas Sosial. 2. Petugas Dinas Sosial Kabupaten: • Petugas Administrasi → Menerima berkas permohonan, melakukan pengecekan kelengkapan administrasi, dan menginput data ke sistem. • Petugas Rekapitulasi dan Dokumentasi → Mengumpulkan hasil verifikasi dari PKH dan TKSK, menyusun rekapitulasi data penerima usulan per tahun, serta mendokumentasikan proses. • Kepala Dinas Sosial dan Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin → Bertugas menyusun rencana kegiatan, menetapkan jadwal verifikasi, serta melakukan penetapan calon penerima bersama tim teknis.
6.	Jamianan Pelayanan	1. Kepastian pelayanan berdasarkan prosedur yang transparan dan akuntabel 2. Kepastian waktu dan kejelasan informasi proses bantuan 3. Perlakuan setara dan nondiskriminatif bagi semua pemohon
7.	Jamianan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data pemohon dijaga kerahasiaannya sesuai prinsip perlindungan data pribadi 2. Proses pelayanan dilakukan di lingkungan yang aman dan layak 3. Bantuan diberikan sesuai prosedur untuk mencegah penyalahgunaan

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksanaan program Bantuan Usaha Ekonomi Produktif (UEP) dilakukan secara terstruktur dan periodik sebagai berikut: 1. Waktu Pelaksanaan Evaluasi: • Evaluasi Tahap I (Awal Tahun): Dilaksanakan pada bulan Januari–Februari, untuk menilai proses perencanaan tahun sebelumnya, mengevaluasi penyaluran bantuan tahun berjalan sebelumnya, serta merumuskan perbaikan sistem pelaksanaan. • Evaluasi Tahap II (Akhir Tahun): Dilaksanakan pada bulan Oktober–November, sebagai bagian dari persiapan perencanaan anggaran tahun berikutnya, termasuk pemetaan data usulan proposal yang telah masuk dan hasil verifikasi lapangan. 2. Metode Evaluasi: • Rapat koordinasi lintas pelaksana (PKH, TKSK, petugas dinas) • Pengumpulan data kuantitatif: jumlah usulan, penerima, dan sebaran wilayah • Analisis kualitatif: efektivitas penyaluran, kendala lapangan, dan keluhan Masyarakat • Monitoring langsung ke lokasi usaha penerima bantuan 3. Penanggung Jawab Evaluasi: • Kepala Dinas Sosial dan Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin • Tim Evaluasi dan Perencana Dinas Sosial • Didukung oleh laporan dari pendamping PKH, TKSK, serta petugas monitoring 4. Hasil Evaluasi: • Digunakan sebagai dasar perbaikan teknis pelaksanaan program • Menjadi acuan dalam penyesuaian kriteria dan prioritas penerima bantuan
----	----------------------------	--

		• Dijadikan bahan laporan tahunan kepada pimpinan daerah dan instansi pengawas
--	--	--

**STANDART PELAYANAN BANTUAN SOSIAL BAGI WANITA RAWAN SOSIAL EKONOMI
DINAS SOSIAL KABUPATEN KUTAI TIMUR**

1. Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Kriteria Keluarga Penerima a. Penerima bantuan harus terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) atau merupakan masyarakat miskin yang tidak terdaftar dalam DTKS tetapi dapat dibuktikan dengan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang diterbitkan oleh aparat setempat (lurah/kepala desa). b. Fokus utama diberikan kepada wanita yang mengalami kerentanan sosial dan ekonomi di wilayah Kabupaten Kutai Timur yang sesuai dengan target program. 2. Dokumentasi Pendukung a. Fotokopi Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau dokumen identitas resmi lainnya sebagai bukti identitas. b. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang masih berlaku dalam hal penerima tidak terdaftar di DTKS. c. Data pendukung lain yang diperlukan untuk verifikasi sesuai dengan mekanisme pendataan Dinas Sosial. 3. Verifikasi dan Validasi Data a. Calon penerima harus melalui proses verifikasi dan validasi oleh Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) dan petugas Dinas Sosial terkait untuk memastikan validitas data. b. Verifikasi dilakukan untuk memastikan penerima memenuhi persyaratan kriteria sosial ekonomi sesuai dengan ketentuan program. 4. Persetujuan dan Komitmen

		a. Penerima wajib mengikuti mekanisme pelaksanaan bantuan sosial sesuai panduan dan berkomitmen untuk mengembangkan sosial yang didukung. b. Penerima juga harus bersedia mengikuti proses monitoring dan evaluasi oleh Dinas Sosial.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengajuan Permohonan • Pemohon yang memenuhi syarat menyusun dan mengajukan proposal bantuan sosial secara tertulis kepada Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur. • Proposal harus diajukan paling lambat 1 (satu) tahun sebelum pelaksanaan pemberian bantuan. • Pengajuan dapat dilakukan secara langsung di kantor Dinas Sosial atau melalui petugas lapangan seperti PKH dan TKSK di kecamatan. • Pemohon wajib melengkapi dokumen pendukung seperti fotokopi KTP, surat keterangan tidak mampu, dan dokumen lain yang relevan. 2. Penerimaan dan Registrasi Proposal • Petugas administrasi Dinas Sosial menerima proposal dan melakukan pencatatan atau registrasi sebagai bukti penerimaan secara resmi dalam sistem administrasi. • Proposal yang masuk kemudian disampaikan ke petugas verifikasi untuk proses selanjutnya. 3. Verifikasi Awal di Tingkat Kecamatan • Petugas PKH dan TKSK melakukan verifikasi lapangan untuk memastikan data dan kondisi sosial ekonomi pemohon sesuai dengan persyaratan. • Hasil verifikasi lapangan didokumentasikan dan dilaporkan ke Dinas Sosial. 4. Validasi Administratif dan Verifikasi Dokumen • Petugas Dinas Sosial memeriksa kelengkapan dan keabsahan dokumen proposal, serta memastikan proposal sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

		• Proposal yang tidak lengkap atau tidak memenuhi persyaratan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. 5. Evaluasi Proposal dan Penyusunan Rencana Kegiatan • Kabid dan petugas perencanaan Dinas Sosial melakukan evaluasi menyeluruh terhadap proposal yang telah diverifikasi dan divalidasi. • Evaluasi meliputi aspek teknis, anggaran, manfaat sosial, dan prioritas penerima. • Penyusunan rencana kegiatan dan alokasi anggaran berdasarkan hasil evaluasi dilakukan secara sistematis. 6. Pengambilan Keputusan Pemberian Bantuan • Pejabat berwenang (misalnya Kabid atau Kepala Dinas Sosial) mengambil keputusan resmi berdasarkan rekomendasi hasil evaluasi. • Daftar penerima yang disetujui diumumkan kepada publik atau diinformasikan langsung kepada pemohon. 7. Penyaluran Bantuan • Bantuan disalurkan sesuai jadwal dan mekanisme yang telah ditetapkan, dengan pendampingan teknis bagi penerima agar bantuan dapat digunakan secara optimal. • Penyaluran dilakukan secara transparan dan terdokumentasi dengan baik. 8. Monitoring dan Pendampingan • Petugas Dinas Sosial dan PKH/TKSK melakukan monitoring berkala terhadap penggunaan bantuan dan perkembangan sosial penerima. • Pendampingan teknis diberikan bila diperlukan guna mendukung keberhasilan sosial. 9. Evaluasi dan Pelaporan • Evaluasi hasil pelaksanaan program dilakukan secara rutin untuk menilai efektivitas dan dampak bantuan.
--	--	--

		Laporan kinerja dan pertanggungjawaban disusun dan disampaikan ke pihak terkait sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Proposal pengajuan harus diserahkan paling lambat satu tahun sebelum tahun di mana bantuan akan diberikan. 2. Proses pemeriksaan administrasi dan teknis proposal dilakukan paling lambat 90 hari kalender setelah penerimaan proposal. 3. Keputusan mengenai penerimaan bantuan akan dicantumkan dalam rencana anggaran untuk tahun anggaran berikutnya, dan realisasi penyaluran dilaksanakan sesuai dengan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) yang berlaku pada tahun berjalan. 4. Keseluruhan waktu penyelesaian prosedur pelayanan, mulai dari penerimaan proposal hingga penyaluran bantuan, diselenggarakan dalam jangka waktu maksimum 12 bulan, tergantung pada tahapan perencanaan dan penganggaran di tingkat daerah.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Layanan	1. Penerimaan Pengajuan Proposal - Bantuan Sosial Menerima dan memproses pengajuan proposal bantuan dari wanita yang memenuhi kriteria rawan sosial ekonomi sebagai calon penerima. 2. Verifikasi dan Validasi Data Penerima - Melakukan pemeriksaan kelengkapan administrasi, verifikasi lapangan, dan validasi data calon penerima agar bantuan tepat sasaran. 3. Evaluasi dan Penetapan - Penerima Bantuan Melaksanakan evaluasi usulan bantuan dan menetapkan penerima yang memenuhi syarat berdasarkan hasil verifikasi dan rencana program. 4. Penyaluran Bantuan

		- Menyalurkan bantuan modal dalam bentuk barang, dana, atau fasilitas pendukung lain yang dapat digunakan untuk pengembangan. 5. Pendampingan dan Monitoring - Memberikan bimbingan teknis, pendampingan pengelolaan ekonomi, dan melakukan monitoring berkala terhadap penggunaan bantuan serta perkembangan bantuan penerima. 6. Pelaporan dan Evaluasi Program - Menyusun laporan pelaksanaan pelayanan bantuan dan melakukan evaluasi untuk meningkatkan efektivitas program.
6.	Penanganan Pengaduan dan Saran	Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan kelancaran pelaksanaan program bantuan sosial WRSE, Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur membuka kanal pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat melalui: 1. Nomor WhatsApp Resmi: 0821-5299-9432 0823-5255-4146 Masyarakat dapat menghubungi nomor tersebut untuk menyampaikan pengaduan, pertanyaan, maupun masukan terkait bantuan sosial secara langsung dan cepat. 2. Website Resmi dan Media Sosial: - Instagram: @halo.dinsoskutim Melalui akun resmi ini, masyarakat bisa memberikan komentar, saran, dan mengikuti update informasi terbaru tentang program bantuan sosial WRSE. 3. Kotak Saran di Kantor Dinas Sosial: - Disediakan kotak saran fisik di kantor Dinas Sosial sebagai media alternatif bagi masyarakat yang ingin langsung menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan secara tertulis. 4. Mekanisme Penanganan: - Setiap pengaduan dan masukan baik melalui WhatsApp, media sosial, maupun kotak saran akan

		dicatat dan ditindaklanjuti oleh Tim Pengelola Program. • Tanggapan dan solusi akan diberikan dalam waktu maksimal 7 (tujuh) hari kerja. • Informasi tindak lanjut akan disampaikan kembali kepada pelapor untuk memastikan permasalahan terselesaikan.
--	--	---

B. Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial • Undang-undang ini menjadi payung hukum utama bagi pelaksanaan kesejahteraan sosial di Indonesia, termasuk program pemberdayaan sosial seperti bantuan sosial bagi perempuan yang rawan secara sosial dan ekonomi. Peraturan Pemerintah No. 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial • Peraturan ini mengatur pelaksanaan teknis dan tata cara dalam menjalankan program-program kesejahteraan sosial, memberikan landasan pelaksanaan teknis berbagai bantuan sosial oleh pemerintah daerah dan dinas terkait. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia No. 3 Tahun 2015 tentang Pemberdayaan dan Perlindungan Sosial • Peraturan ini mengatur mekanisme dan standar pemberdayaan sosial serta perlindungan sosial bagi kelompok rentan, khususnya perempuan rawan sosial ekonomi, memperjelas peran dinas sosial dalam pelaksanaan program tersebut. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Perempuan • Peraturan daerah ini memberikan kekuatan hukum lokal yang mengatur perlindungan dan pemberdayaan perempuan di Kabupaten Kutai

		Timur, menjadi pedoman khusus dalam pelaksanaan program bantuan sosial dan perlindungan wanita. 5. Surat Edaran Bupati Kutai Timur tentang Program Bantuan Sosial Wanita Rawan Sosial Ekonomi • Surat edaran ini merupakan instruksi langsung dari kepala daerah untuk memperkuat pelaksanaan program bantuan sosial sebagai bentuk komitmen pemerintah daerah dalam membantu wanita rawan sosial ekonomi di wilayahnya. 6. Pedoman Teknis Bantuan Sosial oleh Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur • Dokumen pedoman ini berisi tata cara operasional, prosedur, dan teknis pelaksanaan bantuan sosial yang disiapkan oleh Dinas Sosial, sebagai acuan pelaksana di lapangan agar bantuan tersalurkan dengan efektif dan tepat sasaran.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Sarana Pendukung Administrasi • Ruang kantor dengan fasilitas komputer dan jaringan internet untuk pengelolaan data pengajuan proposal dan administrasi bantuan. • Peralatan tulis dan cetak seperti printer, scanner, dan mesin fotokopi untuk mendukung pemrosesan dokumen. • Sistem basis data digital untuk pendataan calon penerima dan monitoring program. 2. Prasarana Pelayanan • Kantor Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur sebagai tempat pelayanan dan penerimaan proposal. • Unit kerja Kecamatan seperti petugas PKH dan TKSK yang membantu verifikasi lapangan dan pendampingan. • Ruang pertemuan atau aula untuk sosialisasi, pelatihan, dan bimbingan teknis bagi penerima bantuan.

		3. Fasilitas Bantuan Sosial • Modal sosial berupa dana bantuan tunai (cash assistance) yang digunakan untuk pengembangan sosial. • Bantuan barang modal seperti peralatan produksi, perlengkapan sosial, bahan baku, atau sarana penunjang sesuai jenis sosial. • Fasilitas pendampingan teknis berupa pelatihan manajemen sosial, pemasaran, dan pengembangan kapasitas sosial. 4. Sarana Monitoring dan Evaluasi • Alat komunikasi seperti telepon, smartphone, dan perangkat lunak konferensi untuk koordinasi dan pendampingan jarak jauh.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Dinas Sosial • Memiliki pengetahuan dan pengalaman manajerial yang kuat dalam pengelolaan program sosial dan bantuan sosial. • Mampu membuat kebijakan strategis dan mengarahkan pelaksanaan program dengan visi pemberdayaan sosial. • Menguasai regulasi dan peraturan yang berkaitan dengan penanganan fakir miskin dan pemberdayaan perempuan. • Memiliki kemampuan komunikasi dan koordinasi dengan pemangku kepentingan tingkat daerah maupun nasional. • Memimpin dan mengevaluasi kinerja seluruh pelaksana untuk memastikan tujuan program tercapai. 2. Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin • Menguasai aspek teknis program penanganan fakir miskin secara khusus. • Terampil dalam analisis data sosial ekonomi terkait fakir miskin dan pengembangan intervensi kebijakan.

		• Mampu mengoordinasikan pelaksanaan program penanganan fakir miskin secara efektif di lapangan. • Mempunyai kemampuan supervisi dan pembinaan terhadap staf yang menangani fakir miskin. 3. Kepala Bidang PKH (Program Keluarga Harapan) • Memahami secara mendalam program PKH dan mekanisme pelaksanaannya sesuai regulasi yang berlaku. • Mampu melakukan koordinasi dengan stakeholder terkait program PKH di tingkat kecamatan dan desa. • Menguasai proses verifikasi dan validasi data penerima manfaat PKH. • Terampil dalam monitoring dan evaluasi pelaksanaan program PKH. 4. Kepala Bidang TKSK (Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan) • Memiliki pengetahuan teknis mengenai tugas dan fungsi TKSK dalam pelayanan sosial di tingkat kecamatan. • Mampu membina dan mengkoordinasi Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan untuk efektivitas pelaksanaan program sosial. • Terampil dalam melakukan pendampingan dan supervisi di lapangan. • Memahami dinamika sosial di komunitas dan mampu mengelola intervensi sosial secara tepat. 5. Staf Administrasi Dinas Sosial • Kompeten dalam pengelolaan administrasi perkantoran termasuk pencatatan data, pengarsipan, dan penyusunan laporan program. • Menguasai penggunaan aplikasi administrasi dan sistem informasi sosial untuk mendukung dokumentasi dan pelaporan. • Teliti dan akurat dalam pengelolaan dokumen dan proses administrasi pendukung pelaksanaan program.
--	--	--

		Memiliki kemampuan komunikasi yang baik untuk koordinasi internal dan layanan publik.
4.	Pengawasan Internal	Kepala Dinas Sosial Pengarah dan penanggung jawab tertinggi dalam pengawasan pelaksanaan standar pelayanan bantuan WRSE, termasuk memastikan kebijakan sesuai regulasi dan prinsip-prinsip pelayanan publik. Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin Pengendali teknis dan operasional pelaksanaan bantuan sosial WRSE, serta pengawas langsung terhadap akurasi data penerima dan kelancaran proses distribusi bantuan.
5.	Jumlah Pelaksana	Kepala Dinas Sosial - Memimpin dan mengawasi keseluruhan pelaksanaan program bantuan sosial WRSE. - Bertanggung jawab pengambilan keputusan strategis dan kebijakan. Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin - Mengkoordinasikan bidang penanganan fakir miskin, termasuk program bantuan sosial WRSE. - Memastikan program berjalan sesuai rencana dan target. Petugas Program Keluarga Harapan (PKH) - Berperan melakukan pendampingan, verifikasi, dan monitoring terhadap penerima bantuan yang masuk dalam program PKH. - Membantu pelaksanaan program di lapangan dan melaporkan perkembangan sosial. Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) - Melaksanakan tugas verifikasi data calon penerima serta melakukan pendampingan di tingkat kecamatan. - Menghubungkan antara dinas sosial dan masyarakat penerima bantuan. Staf Bidang Penanganan Fakir Miskin

		• Mendukung pelaksanaan administrasi, pengelolaan data, dan dokumentasi program bantuan sosial WRSE. • Melakukan koordinasi dan komunikasi internal serta eksternal.
6.	Jamianan Pelayanan	1. Jaminan Kualitas Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur menjamin bahwa seluruh proses pelayanan bantuan sosial WRSE dilakukan secara profesional, transparan, dan akuntabel sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan diberikan dengan standar tinggi untuk memastikan hasil yang optimal bagi penerima bantuan. 2. Jaminan Kepastian Waktu Proses pengajuan, verifikasi, penyaluran, dan pendampingan bantuan sosial dilaksanakan dalam jangka waktu yang jelas dan terukur, sehingga masyarakat penerima bantuan mendapatkan pelayanan tepat waktu tanpa penundaan yang tidak perlu. 3. Jaminan Keterbukaan Informasi Setiap tahapan dan kriteria penerima bantuan diinformasikan secara terbuka kepada masyarakat melalui berbagai media komunikasi resmi Dinas Sosial, termasuk website, media sosial, dan layanan pengaduan. 4. Jaminan Perlindungan Hak dan Kerahasiaan Hak-hak penerima bantuan dijaga dan dilindungi, termasuk kerahasiaan data pribadi dan informasi yang disampaikan selama proses pelayanan. 5. Jaminan Penanganan Pengaduan Pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat akan ditangani secara serius dan responsif melalui kanal yang telah disediakan, seperti WhatsApp, media sosial, dan kotak saran di kantor Dinas Sosial, dengan tindak lanjut yang cepat dan tuntas. 6. Jaminan Akuntabilitas Seluruh pelaksanaan program bantuan sosial WRSE diawasi secara ketat oleh pengawas internal untuk

		memastikan penggunaan dana dan sumber daya secara efektif, efisien, dan tepat sasaran.
7.	Jamianan Keamanan dan Keselaman Pelayanan	1. Jaminan Keamanan Data dan Informasi Dinas Sosial menjamin bahwa seluruh data pribadi dan informasi penerima bantuan sosial WRSE disimpan dan dikelola dengan sistem keamanan yang ketat, sehingga terhindar dari pencurian, kebocoran, atau penyalahgunaan data. 2. Jaminan Keamanan Fisik Pelayanan Dinas Sosial menyediakan lingkungan pelayanan yang aman dan nyaman bagi masyarakat, termasuk keamanan fisik di lokasi kantor maupun selama pelaksanaan program di lapangan. 3. Jaminan Keselamatan bagi Pelaksana dan Penerima Bantuan Seluruh proses pelayanan dan pendampingan dilakukan dengan memperhatikan aspek keselamatan kerja, baik bagi pelaksana program maupun penerima manfaat, untuk meminimalisir risiko kecelakaan atau gangguan kesehatan. 4. Protokol Keamanan Saat Pelayanan Langsung Dinas Sosial menerapkan protokol keamanan dan kesehatan yang sesuai standar terutama pada pelayanan tatap muka, seperti pengaturan antrian, kebersihan lingkungan, dan penggunaan alat pelindung diri bila diperlukan. 5. Penanganan Insiden Keamanan dan Keselamatan Jika terjadi gangguan keamanan atau insiden keselamatan selama proses pelayanan atau pelaksanaan program, Dinas Sosial berkomitmen untuk segera mengambil tindakan tanggap darurat dan melakukan evaluasi untuk mencegah kejadian serupa di masa depan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Tujuan Evaluasi Evaluasi kinerja pelaksana bertujuan memonitor dan menilai efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelaksanaan

		program bantuan sosial WRSE sehingga dapat diperoleh data untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan di masa mendatang. 2. Indikator Kinerja Evaluasi dilakukan berdasarkan indikator sebagai berikut: • Kesesuaian pelaksanaan tugas dengan rencana kerja dan standar prosedur. • Keaktifan dan efektivitas koordinasi antar pelaksana. • Ketepatan waktu penyelesaian tugas dan pelaporan. • Tingkat kepuasan masyarakat penerima bantuan terhadap pelayanan. • Kepatuhan terhadap ketentuan jaminan pelayanan, keamanan, dan keselamatan. 3. Metode Evaluasi • Pengumpulan data melalui laporan pelaksanaan oleh masing-masing pelaksana. • Survei kepuasan penerima bantuan dan stakeholder terkait. • Monitoring dan supervisi lapangan oleh pengawas internal. • Diskusi evaluasi berkala dan rapat koordinasi antar pelaksana. 4. Frekuensi Evaluasi • Evaluasi kinerja dilakukan secara rutin minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali. • Evaluasi khusus dapat dilakukan apabila terdapat indikasi kendala signifikan dalam pelaksanaan program. 5. Tindak Lanjut Evaluasi • Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan perbaikan prosedur, pelatihan, dan penguatan kapasitas pelaksana. • Rekomendasi perbaikan disampaikan kepada pimpinan Dinas Sosial untuk pengambilan keputusan strategis.
--	--	--

		• Pelaksanaan tindak lanjut dievaluasi kembali untuk memastikan efektivitas.
--	--	--

STANDAR PELAYANAN PENGANGKATAN ANAK (CALON ORANG TUA ASUH)
DINAS SOSIAL KABUPATEN KUTAI TIMUR

A. Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	persyaratan	1. CALON ANAK ANGKAT (CAA) • Anak yang belum berusia 18 tahun • Merupakan anak terlantar atau anak yang di terlantarkan • Anak dalam asuhan keluarga atau anak dalam Lembaga Pengasuhan Anak • Memerlukan perlindungan khusus 2. CALON ORANG TUA ASUH (COTA) • Surat rekomendasi pengangkatan anak dari instansi Sosial Kab/Kota kepada Dinas Sosial Provinsi • Memperoleh persetujuan anak dan izin tertulis orang tua atau wali anak • Surat Persetujuan pengangkatan anak dari keluarga suami dan istri calon orang tua angkat • Surat Keterangan sehat jasmani orang tua angkat berdasarkan keterangan dari dokter pemerintah • Surat keterangan sehat secara mental berdasarkan keterangan Psikiater • Surat keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) calon orang tua angkat • Surat Keterangan penghasilan orang tua angkat bekerja • Foto copy surat tanda lahir calon orang tua angkat • Fotocopy surat tanda lahir calon anak angkat • Menikah sekurang-kurangnya 5 tahun yang di buktikan dengan fotocopy buku nikah atau akta perkawinan • Fotocopy KTP (Kartu Tanda Penduduk) calon orang tua angkat • Calon orang tua angkat berumur paling rendah 30 Tahun (tiga puluh tahun) paling tinggi 55 Tahun (Lima Puluh Lima) tahun berdasarkan bukti idenditas diri yang sah (Akte Kelahiran atau bukti lainnya)

		• Beragama sama calon anak angkat • Tidak merupakan pasangan sejenis • Tidak atau belum mempunyai anak atau hanya memiliki satu anak orang anak angkat • Ada laporan system dari Pekerja Sosial Setempat • Tidak mungkin mempunyai anak yang dibuktikan oleh dokter ahli kandungan dari rumah sakit pemerintah • Lampiran fotocopy KTP Saksi atau yang bersangkutan di setiap berkas • Telah mengasuh calon anak angkat selama 6 (enam) bulan berdasarkan surat keputusan dari instansi social Kabupaten/Kota tentang Izin pengasuhan anak • Bagi orang tua WNI yang tinggal diluar negeri mengangkat anak WNI di Indonesian maka calon harus berada di Indonesia selama proses pengangkatan anak. • Membuat persyaratan tertulis yang menyatakan kesanggupan calon orang tua angkat untuk ; a. memenuhi kebutuhan jasmani, rohani, dan social anak secara wajar, b. Tidak Menelantarkan anak secara semena-mena, c. memperlakukan anak angkat sama dengan anak kandung
2.	Sistem, Mekanisme dan prosedur	• Pemohon atau warga datang ke Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur meminta berkas persyaratan untuk memenuhi persyaratan dalam pelaksanaan pengangkatan anak. • Pekerja Sosial menjelaskan kriteria calon orang tua angkat beserta persyaratan yang perlu di siapkan dalam pengajuan pelaksanaan pengangkatan anak sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan. • Jika berkas persyaratan telah lengkap maka akan di lakukan <i>Home visit</i> awal atau kunjungan rumah bagi calon orang tua angkat guna melengkapi laporan Pekerja Sosial dalam memberikan

		rekomendasi kepada calon orang tua asuh untuk di ajukan ke Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur untuk dapat ditindaklanjuti. - Selanjutnya Dinas Sosial Provinsi akan meninjau ulang atau melakukan Home visit lanjutan guna melihat calon anak angkat beserta orang tua angkat dan apabila memenuhi syarat selanjutnya direcomendasikan untuk di ajukan ke Tim PIPA (Pertimbangan Izin Pengangkatan Anak) guna disidangkan apakah layak di rekomendasikan atau tidak layak. - Setelah mendapatkan rekomendasi dari Tim PIPA maka selanjutnya berkas pemohon dikembalikan ke daerah asal untuk disidangkan di pengadilan Agama/Negeri guna mendapatkan legalitas pengangkatan anak.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	6-12 Bulan
4.	Biaya / tarif	Tidak di kenakan biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pengangkatan Anak (Adopsi)
6.	Pengelola Pengaduan dan Saran	- Pengaduan lewat Kotak Saran - Pengaduan lewat aplikasi SPAN-LAPOR - Pengaduan lewat website http://dinsos.kutaitimurkab.go.id/ - Pengaduan lewat WA : 082352554146 - Pengaduan lewat Instagram : @halo.dinsoskutim - Pengaduan langsung kepada Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial

B. Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	- Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002

		Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235 • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor :54 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Pengangkatan Anak • Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 110/HUK/2009 tentang persyaratan pengangkatan anak • Peraturan Direktur Jendral Rehabilitasi Sosial No. 02 Tahun 2012 tentang pedoman Teknis Prosedur Pengangkatan anak
2.	Sarana dan Prasarana	• Ruang Pelayanan • Banner Informasi • Buku Daftar Penerima layanan • Buku Tamu • Kamera CCTV • Internet • Personal Computer • Printer • Meja kursi layanan • Kursi Pengunjung • Ruang Pengaduan dan Konsultasi • Toilet
3.	Kompetensi Pelaksana	• Jenjang pendidikan minimal Diploma 3 Sosial • Cakap • Memahami Prosedur Pengangkatan anak • Memiliki kemampuan untuk mengoperasikan komputer • memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, adil, terbuka, sabra, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal	• Dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial dan Kepala Bidang perlindungan dan Jaminan Sosial • Di pantau secara continue • Evaluasi capaian dan pelaksanaan oleh tim pengendali program
5.	Jumlah Pelaksana	• Petugas Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur (Pekerja Sosial) • Kepala Dinas Sosial • Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial
6.	Jaminan Pelayanan	• Kode Etik • Maklumat Pelayanan • Pakta Integritas

7.	Jaminan keamanan Keselamatan Pelayanan	• Tersimpannya dokumen di data base Komputer maupun Lemari Arsip khusus
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait. • Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodik setiap semester.

**STANDAR PELAYANAN BANTUAN SOSIAL
TANGGAP DARURAT BENCANA DAN PASCA BENCANA
DINAS SOSIAL KABUPATEN KUTAI TIMUR**

1. Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Apabila terdapat bencana alam atau bencana sosial yang membutuhkan bantuan logistik maka segera dilakukan pendistribusian kepada masyarakat yang terdampak dan membutuhkan bantuan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Tim Tagana dan atau TKSK, PKH, Relawan Sosial, pihak pemerintah setempat (RT, Desa atau camat) melaporkan kejadian bencana sesuai situasi dan kondisi dilapangan. 2. Tim Tagana dan atau TKSK, PKH, Relawan Sosial, pihak pemerintah menyampaikan laporan data korban bencana kepada Dinas Sosial 3. Pemerintah setempat menyampaikan permohonan bantuan kepada Dinas Sosial sesuai data yang valid 4. Tim Tagana dan atau TKSK, Relawan Sosial, pihak pemerintah mengumpulkan data fisik berupa fotocopy Kartu Keluarga korban bencana 5. Dinas Sosial Menyiapkan bantuan sesuai data yang diterima 6. Dinas Sosial menyiapkan Berita Acara Serah Terima Bantuan yang ditandatangani oleh kedua belah pihak. 7. Dinas Sosial mendistribusikan bantuan kepada korban bencana dengan menandatangani berita Acara yang sudah disediakan. 8. Dinas Sosial menerima fisik data korban bencana berupa fotocopy Kartu Keluarga
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 – 3 hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Layanan	1. Bantuan Permakanan (nasi Kotak) 2. Bantuan sembako 3. Bantuan Pangan
6.	Penanganan Pengaduan dan Saran	Disampaikan melalui: 1. Kotak saran di kantor Dinas Sosial 2. Telepon/SMS/WhatsApp layanan pengaduan (WhatsApp: 082152999432/082352554146) 3. Website resmi atau media sosial Dinas Sosial (Instagram: @halo.dinsoskutim) Tindak lanjut maksimal 7 hari kerja setelah aduan diterima

B. Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana 2. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2008 tentang Pendanaan dan Pengelolaan Bantuan Bencana 3. Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2008 Badan Nasional tentang Penanggulangan Bencana 4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 5. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2019 tentang Prosedur dan Mekanisme Penyaluran Cadangan Beras Pemerintah untuk Penanggulangan Keadaan Darurat Bencana dan Kerawanan Pangan Pasca Bencana
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Jaringan Internet, Kertas A4, Komputer, printer, Tas kepek bantuan, mobilitas
3	Kompetensi Pelaksana	1. Tagana, TKSK, PKH dan Relawan Sosial 2. Petugas lapangan dinas Sosial 3. Petugas administrasi Dinas Sosial 4. Penyuluh Sosial 5. Pekerja Sosial
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala Dinas Sosial 2. Kepala Bidang Linjamsos
5.	Jumlah Pelaksana	1. Tagana, TKSK, PKH dan Relawan Sosial tidak terbatas 2. Petugas lapangan dinas Sosial 3 orang 3. Petugas administrasi Dinas Sosial 3 orang 4. Penyuluh Sosial 2 orang 5. Pekerja Sosial 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan pelayanan sesuai data yang diterima 2. Petugas penyelenggara pelayanan memiliki kompetensi yang memadai
7.	Jamianan Keamanan dan Keselaman Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi kerja dengan melakukan survey kepuasan masyarakat dan bisa dengan menghubungi nomor penanganan pengaduan dan saran.

**STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI PENGUMPULAN UANG DAN BARANG (PUB)
DINAS SOSIAL KABUPATEN KUTAI TIMUR**

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Izin PUB bagi masyarakat melalui Organisasi Kemasyarakatan harus melampirkan persyaratan sebagai berikut : 1. Surat tanda daftar Organisasi Kemasyarakatan dari kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum. 2. Surat keterangan domisili. 3. Nomor pokok wajib pajak bukti setor pajak bumi dan bangunan/surat sewa tempat. 4. Nomor rekening atau wadah/tempat penampung hasil penyelenggaraan PUB. 5. Kartu tanda penduduk direktur/ketua. 6. surat pernyataan keabsahan dokumen legalitas yang ditandatangani direktur/ketua. 7. Surat pernyataan bermeterai cukup yang menyatakan PUB tidak disalurkan untuk kegiatan radikalisme, terorisme, politik, dan kegiatan yang bertentangan dengan hukum. 8. Tanda daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial. 9. Rekomendasi dari pejabat yang berwenang. 10. Surat pernyataan kesediaan menampilkan profil kelembagaan dalam laman publikasi yang paling sedikit memuat : a. Sejarah pendirian lembaga b. Susunan pengurus lembaga c. Kegiatan yang dilaksanakan d. Alamat dan nomor telepon lembaga
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Alur Penerbitan Surat Rekomendasi Izin Pengumpulan Uang dan Barang (PUB) <pre> graph TD A[Pemohon datang membawa persyaratan lengkap] --> B[Petugas pelayanan memeriksa kelengkapan berkas] B --> C[Tim teknis dinas sosial akan memutuskan proses lebih lanjut] C --> D[Surat rekomendasi PUB ditanda tangani oleh Kepala Dinas Sosial] D --> E[Surat rekomendasi PUB diteruskan ke DPMPTSP untuk diproses] </pre>

3	Jangka Waktu Pelayanan	2 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0 ,- (Gratis)
5	Produk	Surat rekomendasi pengumpulan uang dan barang
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Pengaduan lewat kotak saran 2. Pengaduan lewat aplikasi SPAN-LAPOR 3. Pengaduan lewat website http://dinsos.kutaitimurkab.go.id/ 4. Pengaduan lewat WA : 082352554146 5. Pengaduan lewat Instagram : @halo.dinsoskutim 6. Pengaduan langsung kepada Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial

B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 9 tahun 1961 tentang Pengumpulan Uang dan Barang. 2. Undang – Undang Nomor 29 Tahun 1980 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan. 3. Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial. 4. Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pengumpulan Uang atau Barang. 5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pengumpulan Uang atau Barang.
2	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan Informasi dan ruang konsultasi komputer, printer dan jaringan internet. 2. Sistem pengarsipan dan pelaporan elektronik/manual. 3. Sarana prasarana untuk disabilitas, musala, tempat parkir, dan televisi.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Cakap 2. Memahami tugas dan fungsi jabatan. 3. Memahami Standar Operasional Prosedur. 4. Memiliki Kemampuan Mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnya. 5. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial dan Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial. 2. Dilakukan secara kontinue. 3. Evaluasi capaian dan pelaksanaan oleh tim pengendali program.
5	Jumlah Pelaksana	1. Petugas Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur a. Petugas Administrasi 2. Kepala Dinas Sosial dan Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial.

6	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	1. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon. 2. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 3. Jaminan kerahasiaan data pemohon.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait. 2. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodik setiap semester.

STANDAR PELAYANAN
FASILITASI PEMBERDAYAAN DAN PELATIHAN VOKASIONAL
BAGI KEMANDIRIAN EKONOMI

Standar pelayanan ini dirancang untuk memastikan penyediaan **fasilitasi pemberdayaan dan pelatihan vokasional yang berkualitas dan relevan**, dengan tujuan utama meningkatkan keterampilan, kapasitas, dan kemandirian ekonomi individu serta kelompok rentan. Pelayanan ini berfokus pada penyiapan peserta untuk memasuki dunia kerja atau memulai usaha mandiri, sehingga dapat berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan keluarga dan masyarakat.

I. Prinsip Dasar Pelayanan

Pemberian pelayanan ini didasarkan pada prinsip-prinsip berikut:

- **Berorientasi Pasar Kerja:** Pelatihan disesuaikan dengan kebutuhan dan permintaan pasar kerja lokal maupun nasional, serta potensi pengembangan usaha mandiri.
- **Inklusif dan Non-Diskriminatif:** Layanan tersedia bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan (disabilitas, lansia produktif, mantan warga binaan, korban bencana, perempuan kepala keluarga, pemuda putus sekolah) tanpa memandang latar belakang.
- **Partisipatif:** Mendorong keterlibatan aktif peserta dalam menentukan jenis pelatihan, proses pembelajaran, dan evaluasi program.
- **Kualitas dan Relevansi:** Kurikulum dan metode pelatihan memenuhi standar kualitas, diajarkan oleh instruktur kompeten, dan relevan dengan dunia industri.
- **Pemberdayaan Holistik:** Tidak hanya fokus pada keterampilan teknis, tetapi juga pada pengembangan soft skill, motivasi, dan jiwa kewirausahaan.
- **Berkesinambungan:** Memberikan dukungan pasca-pelatihan, termasuk pendampingan mencari kerja atau merintis usaha.
- **Akuntabilitas:** Setiap tahapan dan hasil pelayanan dapat diukur dan dipertanggungjawabkan.

II. Ruang Lingkup Pelayanan

Standar ini mencakup tahapan dan aspek penting dalam fasilitasi pemberdayaan dan pelatihan vokasional:

1. **Asesmen Kebutuhan dan Potensi:** Mengidentifikasi minat, bakat, dan potensi peserta serta kebutuhan pasar kerja.
2. **Perencanaan dan Pengembangan Program:** Menyusun kurikulum dan modul pelatihan yang sesuai.
3. **Implementasi Pelatihan Vokasional:** Pelaksanaan proses belajar-mengajar keterampilan teknis dan non-teknis.
4. **Fasilitasi Penempatan/Kewirausahaan:** Membantu peserta mendapatkan pekerjaan atau merintis usaha.
5. **Monitoring dan Evaluasi Dampak:** Mengukur efektivitas program dan keberlanjutan kemandirian ekonomi peserta.

III. Prosedur Pelayanan

A. Tahap Asesmen Kebutuhan dan Potensi

1. **Identifikasi Calon Peserta:**
 - Melakukan sosialisasi program kepada masyarakat, khususnya kelompok sasaran.
 - Menerima pendaftaran calon peserta yang berminat.
2. **Asesmen Minat dan Potensi:**
 - Melakukan wawancara dan tes (jika diperlukan) untuk mengidentifikasi minat, bakat, pendidikan terakhir, pengalaman kerja (jika ada), serta motivasi calon peserta.
 - Mengidentifikasi hambatan atau kebutuhan khusus yang mungkin dimiliki peserta (misalnya, disabilitas, literasi rendah).
3. **Survei Kebutuhan Pasar Kerja:**
 - Melakukan survei atau menjalin komunikasi dengan dunia usaha/industri (DUDI) untuk mengidentifikasi jenis keterampilan yang paling dibutuhkan di pasar kerja.
 - Mengidentifikasi peluang usaha mandiri yang prospektif di wilayah Kutai Timur.

4. Penentuan Jenis Pelatihan:

- Berdasarkan hasil asesmen peserta dan survei pasar kerja, menentukan jenis-jenis pelatihan vokasional yang akan diselenggarakan (misalnya, menjahit, tata boga, perbaikan elektronik, barista, digital marketing, dll.).

B. Tahap Perencanaan dan Pengembangan Program

1. Penyusunan Kurikulum dan Modul:

- Mengembangkan atau mengadaptasi kurikulum dan modul pelatihan yang sesuai dengan standar kompetensi kerja nasional (SKKNI) atau standar industri.
- Memastikan materi mencakup keterampilan teknis (hard skill) dan keterampilan non-teknis (soft skill seperti komunikasi, etika kerja, pemecahan masalah).

2. Penyiapan Instruktur dan Fasilitator:

- Menunjuk instruktur yang kompeten, berpengalaman di bidangnya, dan memiliki kemampuan pedagogi.
- Melakukan pelatihan atau penyegaran bagi instruktur dan fasilitator.

3. Penyiapan Sarana dan Prasarana:

- Memastikan ketersediaan ruang kelas/bengkel pelatihan yang layak, peralatan praktik yang memadai, dan bahan ajar yang relevan.

C. Tahap Implementasi Pelatihan Vokasional

1. Orientasi Peserta:

- Melakukan sesi orientasi bagi peserta sebelum memulai pelatihan, menjelaskan tujuan, jadwal, hak dan kewajiban peserta, serta sistem penilaian.

2. Pelaksanaan Pelatihan:

- Melaksanakan proses belajar-mengajar secara interaktif, menggabungkan teori dan praktik (praktik lebih dominan).
- Menyelenggarakan praktik kerja lapangan (PKL) atau magang di industri/usaha relevan jika memungkinkan.
- Menyediakan pendampingan personal bagi peserta dengan kebutuhan khusus.

3. Asesmen dan Sertifikasi Kompetensi:

- Melakukan asesmen kompetensi secara berkala selama dan di akhir pelatihan.
- Memfasilitasi peserta untuk mengikuti uji kompetensi dan mendapatkan sertifikasi dari lembaga yang berwenang (misalnya, BNSP) jika program memungkinkan.

D. Tahap Fasilitasi Penempatan/Kewirausahaan

1. Bursa Kerja Mini/Job Fair:

- Menyelenggarakan atau memfasilitasi peserta untuk mengikuti bursa kerja mini atau job fair yang mempertemukan alumni pelatihan dengan perusahaan.

2. Penyaluran Informasi Lowongan Kerja:

- Menyediakan informasi lowongan kerja yang sesuai dengan keahlian peserta melalui papan informasi, grup komunikasi, atau media online.

3. Pelatihan Kewirausahaan (jika relevan):

- Memberikan pelatihan dasar kewirausahaan, termasuk pembuatan rencana bisnis, manajemen keuangan sederhana, dan strategi pemasaran.
- Membantu peserta mengakses permodalan usaha mikro (misalnya, melalui perbankan syariah, koperasi, atau program pemerintah).

4. Pendampingan Pencarian Kerja/Usaha:

- Memberikan bimbingan dalam pembuatan CV, persiapan wawancara kerja, dan strategi negosiasi gaji.
- Memberikan pendampingan awal bagi peserta yang merintis usaha (mentoring, konsultasi).

E. Tahap Monitoring dan Evaluasi Dampak

1. Monitoring Alumni:

- Melakukan pemantauan keberadaan alumni pelatihan setelah lulus (misalnya, sudah bekerja/berwirausaha atau belum) dalam jangka waktu tertentu (misalnya, 3, 6, dan 12 bulan setelah lulus).

2. Evaluasi Efektivitas Program:

- Mengumpulkan data mengenai tingkat penyerapan tenaga kerja alumni, peningkatan pendapatan, atau keberlanjutan usaha mandiri.

- Mengumpulkan umpan balik dari alumni dan DUDI terkait relevansi dan kualitas pelatihan.

3. **Pelaporan dan Perbaikan Berkelanjutan:**

- Menyusun laporan berkala tentang hasil pelaksanaan program dan dampaknya.
- Menggunakan hasil evaluasi untuk melakukan perbaikan kurikulum, metode pelatihan, dan strategi penempatan di periode berikutnya.

IV. Sumber Daya dan Sarana Prasarana

- **Sumber Daya Manusia:** Koordinator program, instruktur/pelatih profesional, fasilitator, konselor karir/wirausaha, dan staf administrasi yang kompeten dan berdedikasi.
- **Anggaran:** Alokasi dana yang memadai untuk operasional program, pengadaan bahan pelatihan, perawatan peralatan, sertifikasi, dan biaya penempatan/pendampingan.
- **Sarana dan Prasarana Fisik:** Gedung atau ruang pelatihan yang representatif, bengkel/laboratorium praktik yang dilengkapi peralatan sesuai standar industri, ruang kelas yang nyaman, serta fasilitas penunjang lainnya.
- **Jejaring Kerja:** Kemitraan yang kuat dengan Dinas Ketenagakerjaan, Dinas Perindustrian, Dinas Perdagangan, UMKM, dunia usaha/industri, lembaga sertifikasi, perbankan, dan organisasi kemasyarakatan.

V. Indikator Keberhasilan

Keberhasilan pelayanan ini diukur melalui:

- **Tingkat Kelulusan Pelatihan:** Prosentase peserta yang berhasil menyelesaikan program pelatihan.
- **Tingkat Kompetensi Peserta:** Prosentase peserta yang lulus uji kompetensi dan/atau memiliki keterampilan sesuai standar industri.
- **Tingkat Penyerapan Tenaga Kerja/Wirausaha:** Prosentase alumni yang mendapatkan pekerjaan atau berhasil merintis usaha mandiri dalam waktu tertentu setelah lulus.
- **Peningkatan Pendapatan:** Peningkatan rata-rata pendapatan alumni yang bekerja atau berwirausaha.

- **Tingkat Kepuasan Peserta dan DUDI:** Hasil survei kepuasan terhadap relevansi dan kualitas program.
- **Keberlanjutan Usaha Alumni:** Prosentase usaha mandiri yang bertahan dan berkembang.

VI. Pengaduan dan Umpan Balik

Kami menyediakan mekanisme **pengaduan yang mudah diakses** bagi peserta pelatihan, alumni, atau mitra kerja jika terdapat ketidakpuasan atau masukan terkait pelayanan. Setiap pengaduan akan ditindaklanjuti secara cepat, transparan, dan profesional. Sistem umpan balik juga tersedia untuk perbaikan program secara berkelanjutan.

Kami berkomitmen untuk terus memberdayakan masyarakat Kutai Timur melalui pelatihan vokasional yang transformatif, demi tercapainya kemandirian dan peningkatan kualitas hidup secara berkelanjutan.

STANDAR PELAYANAN

FASILITASI PEMBUATAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Standar Pelayanan ini bertujuan untuk memastikan Klien mendapat fasilitasi dari Dinas Sosial dalam proses pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil (NIK, Akta Kelahiran, Surat Nikah, dan KIA) berjalan efisien, transparan, dan mudah diakses, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

A. Lingkup Layanan

1. **Nomor Induk Kependudukan (NIK) & Penerbitan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik):** Fasilitasi perekaman data dan penerbitan KTP-el bagi Disabilitas, orang terlantar dan lanjut usia.
2. **Akta Kelahiran:** Fasilitasi pencatatan dan penerbitan akta kelahiran bagi bayi/anak terlantar.
3. **Surat Nikah (Pencatatan Perkawinan):** Fasilitasi pencatatan perkawinan bagi warga negara Indonesia atau warga negara asing yang menikah di Indonesia. (Catatan: Prosesi pernikahan itu sendiri dilakukan oleh lembaga agama, seperti KUA untuk Muslim atau catatan sipil untuk non-Muslim).
4. **Kartu Identitas Anak (KIA):** Fasilitasi penerbitan KIA bagi anak terlantar usia 0-17 tahun kurang satu hari.

B. Persyaratan Umum Pelayanan (Dokumen yang Diperlukan)

Persyaratan spesifik akan dijelaskan di bawah, namun secara umum meliputi:

- Kartu Keluarga (KK)
- KTP-el pemohon/orang tua/wali
- Dokumen pendukung lainnya (surat keterangan lahir, akta nikah orang tua, dll.)
- Surat pengantar dari RT/RW/desa/kelurahan (jika diperlukan oleh kebijakan daerah)

C. Prosedur Pelayanan Umum

1. **Pengajuan Permohonan:** Klien di damping oleh Dinas Sosial datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) setempat.
2. **Verifikasi Dokumen:** Petugas melakukan verifikasi kelengkapan dan keabsahan dokumen persyaratan.

3. **Perekaman/Pencatatan Data:** Petugas melakukan perekaman data ke dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Untuk KTP-el dan KIA, mungkin ada proses perekaman biometrik (sidik jari, iris mata, foto).
4. **Proses Penerbitan:** Data diproses dan diverifikasi oleh sistem serta pejabat berwenang.
5. **Pencetakan Dokumen:** Dokumen yang dimohonkan dicetak.
6. **Pengambilan Dokumen:** Pemohon mengambil dokumen yang telah selesai.

D. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu penyelesaian bervariasi tergantung jenis dokumen dan beban kerja Disdukcapil, namun prinsipnya adalah "cepat dan tepat". Target waktu maksimal yang ditetapkan pemerintah daerah harus dipatuhi.

E. Biaya/Tarif

GRATIS (Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, disebutkan bahwa pengurusan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya).

F. Produk Pelayanan

- Nomor Induk Kependudukan (NIK) tercatat dalam database kependudukan.
- Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)
- Akta Kelahiran
- Kutipan Akta Perkawinan (sebagai hasil pencatatan Surat Nikah)
- Kartu Identitas Anak (KIA)

G. Sarana dan Prasarana

- Kendaraan pengangkut klien dari Rumah Penampungan Sementara (RPS) ke Disdukcapil.
- Aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.
- MoU dan PKS terkait kerja sama antara Dinas Sosial dengan Disdukcapil.
- Ruang khusus bagi klien

H. Kompetensi Pelaksana

- Petugas pendamping yang terlatih dan memiliki pemahaman tentang regulasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- Memiliki integritas dan profesionalisme tinggi.

- Mampu memberikan informasi dan melayani masyarakat dengan ramah.

STANDAR PELAYANAN

PELAKSANAAN REHABILITASI SOSIAL MELALUI ASISTENSI REHABILITASI SOSIAL

Standar pelayanan ini dirancang untuk memastikan pelaksanaan **rehabilitasi sosial yang efektif dan terintegrasi melalui pendekatan Asistensi Rehabilitasi Sosial (ATENSI)**. Tujuan utamanya adalah mengembalikan fungsi sosial individu, memulihkan harkat dan martabat, serta memberdayakan mereka agar dapat mandiri dan berpartisipasi penuh dalam masyarakat. ATENSI berfokus pada pendekatan berbasis keluarga, komunitas, dan residensial (panti/lembaga) secara komprehensif.

I. Prinsip Dasar Pelayanan

Pelaksanaan rehabilitasi sosial melalui ATENSI kami didasarkan pada prinsip-prinsip berikut:

- **Holistik dan Komprehensif:** Memandang individu secara utuh (fisik, psikologis, sosial, spiritual) dan melibatkan seluruh aspek kehidupan mereka.
- **Berpusat pada Penerima Manfaat:** Setiap intervensi disesuaikan dengan kebutuhan, potensi, dan pilihan individu serta keluarga.
- **Partisipatif:** Mendorong keterlibatan aktif penerima manfaat dan keluarga dalam setiap tahapan proses rehabilitasi.
- **Inklusif:** Memastikan akses layanan bagi semua individu yang membutuhkan, tanpa diskriminasi, termasuk penyandang disabilitas dan kelompok rentan lainnya.
- **Berbasis Bukti:** Intervensi yang diberikan didasarkan pada pengetahuan dan praktik terbaik dalam rehabilitasi sosial.
- **Kerahasiaan dan Etika:** Menjaga kerahasiaan informasi pribadi dan menjunjung tinggi kode etik profesional.
- **Akuntabilitas:** Setiap tahapan dan keputusan dalam proses rehabilitasi dapat diukur dan dipertanggungjawabkan.
- **Keberlanjutan:** Mempersiapkan penerima manfaat untuk kemandirian jangka panjang dan memastikan dukungan pasca-rehabilitasi.

II. Ruang Lingkup Pelayanan

Standar ini mencakup tahapan kunci dalam pelaksanaan rehabilitasi sosial melalui ATENSI:

1. **Identifikasi dan Asesmen Kebutuhan:** Mengenali individu yang membutuhkan dan melakukan penilaian mendalam.
2. **Perencanaan Intervensi Individual:** Menyusun rencana rehabilitasi yang terpersonalisasi.
3. **Pelaksanaan Intervensi ATENSI:** Mengimplementasikan bimbingan dan dukungan di berbagai dimensi.
4. **Terminasi dan Reintegrasi Sosial:** Mempersiapkan pengakhiran layanan dan penyatuan kembali ke masyarakat.
5. **Monitoring dan Evaluasi Pasca-Rehabilitasi:** Memastikan keberlanjutan kemandirian dan fungsi sosial.

III. Prosedur Pelayanan

A. Tahap Identifikasi dan Asesmen Kebutuhan

1. Penjangkauan dan Rujukan:

- Menerima rujukan individu dari berbagai sumber (masyarakat, dinas sosial, lembaga lain, penjangkauan langsung).
- Melakukan penjangkauan (outreach) ke lokasi keberadaan individu untuk identifikasi awal.

2. Verifikasi Data dan Kondisi:

- Melakukan verifikasi awal terhadap identitas dan kondisi individu.
- Mengidentifikasi alasan utama mengapa individu membutuhkan rehabilitasi sosial.

3. Asesmen Komprehensif:

- Melakukan asesmen mendalam terhadap kondisi **fisik** (kesehatan, disabilitas), **psikologis** (kondisi mental, emosi, trauma), **sosial** (riwayat keluarga, hubungan interpersonal, lingkungan, akses layanan), **spiritual** (nilai, keyakinan), dan **ekonomi** (kemampuan finansial, potensi kerja).
- Melibatkan keluarga atau wali dalam proses asesmen jika relevan dan memungkinkan.
- Mengidentifikasi kekuatan dan potensi yang dimiliki individu dan keluarga.

B. Tahap Perencanaan Intervensi Individual

1. Penyusunan Rencana Intervensi Rehabilitasi Sosial Individual (RIRSI):

- Berdasarkan hasil asesmen, menyusun rencana intervensi yang spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan berbatas waktu (SMART).
- RIRSI mencakup tujuan rehabilitasi, jenis-jenis intervensi ATENSI yang akan diberikan (fisik, mental, spiritual, sosial), pihak yang terlibat (pekerja sosial, psikolog, keluarga, komunitas), estimasi waktu, dan indikator keberhasilan.
- RIRSI dibahas dan disepakati bersama penerima manfaat dan keluarga (jika relevan).

2. Penentuan Pendekatan ATENSI:

- Menentukan pendekatan ATENSI yang paling sesuai: **berbasis keluarga, berbasis komunitas, atau berbasis residensial**, atau kombinasi ketiganya, sesuai dengan kebutuhan dan kondisi penerima manfaat.

C. Tahap Pelaksanaan Intervensi ATENSI

1. Bimbingan Fisik:

- Fasilitasi pemeriksaan kesehatan dan pengobatan.
- Edukasi tentang pola hidup bersih dan sehat, nutrisi.
- Fasilitasi terapi fisik, alat bantu, atau rehabilitasi medis (jika diperlukan).

2. Bimbingan Mental/Psikologis:

- Pemberian konseling individu atau kelompok.
- Dukungan psikososial untuk mengatasi trauma, stres, atau masalah mental.
- Stimulasi kognitif dan pengembangan keterampilan mengatasi masalah.
- Rujukan ke psikolog/psikiater jika diperlukan.

3. Bimbingan Spiritual:

- Fasilitasi untuk menjalankan praktik ibadah sesuai keyakinan.
- Pengembangan nilai-nilai moral, etika, dan makna hidup.
- Dukungan untuk mendapatkan kedamaian batin dan harapan.

4. Bimbingan Sosial:

- **Penguatan Keluarga:** Edukasi pengasuhan positif, mediasi konflik keluarga, peningkatan kapasitas keluarga.
- **Keterampilan Sosial:** Pelatihan komunikasi, manajemen emosi, resolusi konflik.
- **Peningkatan Partisipasi Komunitas:** Fasilitasi reintegrasi ke lingkungan sosial, kelompok sebaya, organisasi masyarakat.
- **Bimbingan Vokasional/Kemandirian Ekonomi:** Pelatihan keterampilan kerja, kewirausahaan, bantuan permodalan, dan fasilitasi penempatan kerja.
- **Akses Layanan Dasar:** Membantu akses ke layanan pendidikan, kesehatan, dan dokumen kependudukan.

5. Pendampingan Lapangan:

- Melakukan kunjungan rumah/lapangan secara berkala untuk memantau progres dan memberikan dukungan langsung.

D. Tahap Terminasi dan Reintegrasi Sosial

1. Evaluasi Kesiapan:

- Melakukan evaluasi terhadap pencapaian RIRSI dan kesiapan penerima manfaat untuk mandiri.
- Mengumpulkan umpan balik dari penerima manfaat dan keluarga.

2. Penyusunan Rencana Pasca-Rehabilitasi:

- Menyusun rencana jangka panjang untuk keberlanjutan kemandirian, termasuk akses ke dukungan komunitas, jaringan sosial, atau program lanjutan.

3. Serah Terima/Terminasi Layanan:

- Melakukan terminasi layanan secara bertahap dan resmi.
- Melakukan serah terima penerima manfaat kepada keluarga atau komunitas dengan dukungan dan pemahaman yang memadai.

E. Tahap Monitoring dan Evaluasi Pasca-Rehabilitasi

1. Pemantauan Lanjutan:

- Melakukan pemantauan secara berkala (misalnya, 3, 6, dan 12 bulan setelah terminasi) untuk memastikan keberlanjutan fungsi sosial dan kemandirian penerima manfaat.
- Mengidentifikasi potensi masalah baru atau hambatan.

2. **Evaluasi Dampak Program:**

- Melakukan evaluasi menyeluruh terhadap efektivitas program rehabilitasi sosial melalui ATENSI.
- Mengukur perubahan pada kualitas hidup, fungsi sosial, dan kemandirian ekonomi penerima manfaat.

3. **Pelaporan dan Perbaikan Berkelanjutan:**

- Menyusun laporan kinerja dan dampak program secara berkala.
- Menggunakan hasil evaluasi untuk melakukan perbaikan dan pengembangan program ATENSI di masa mendatang.

IV. **Sumber Daya dan Sarana Prasarana**

- **Sumber Daya Manusia:** Pekerja sosial profesional, psikolog, konselor, terapis fisik/okupasi, instruktur vokasional, pengasuh (jika di panti), relawan, dan staf administrasi yang terlatih dan berdedikasi.
- **Fasilitas:**
 - **Berbasis Residensial:** Panti/lembaga yang memenuhi standar keamanan, kebersihan, dan kenyamanan, dilengkapi dengan fasilitas terapi, ruang bimbingan, dan area praktik.
 - **Berbasis Komunitas/Keluarga:** Ruang pertemuan/bimbingan yang kondusif di tingkat komunitas, alat transportasi untuk penjangkauan lapangan.
- **Anggaran:** Alokasi dana yang memadai untuk operasional program, honorarium SDM, pengadaan sarana prasarana, bahan pelatihan, biaya terapi, dan dukungan lainnya.
- **Sistem Informasi:** Sistem pencatatan dan pelaporan yang terintegrasi untuk manajemen kasus dan monitoring progres.
- **Jejaring Kerja:** Kemitraan yang kuat dengan Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Dinas Ketenagakerjaan, Kepolisian, lembaga keagamaan, organisasi masyarakat sipil, dan dunia usaha/industri.

V. Indikator Keberhasilan

Keberhasilan pelaksanaan rehabilitasi sosial melalui ATENSI diukur melalui:

- **Peningkatan Fungsi Sosial:** Peningkatan kemampuan individu dalam berinteraksi, beradaptasi, dan berperan aktif di masyarakat.
- **Pencapaian RIRSI:** Prosentase tujuan dalam Rencana Intervensi Rehabilitasi Sosial Individual yang berhasil dicapai.
- **Tingkat Kemandirian:** Peningkatan kemampuan individu dalam memenuhi kebutuhan dasar dan mengelola hidupnya secara mandiri (ekonomi, personal care).
- **Penurunan Faktor Risiko:** Berkurangnya faktor-faktor yang menyebabkan penelantaran, kekerasan, atau disfungsi sosial.
- **Kepuasan Penerima Manfaat dan Keluarga:** Tingkat kepuasan terhadap proses dan hasil pelayanan rehabilitasi.
- **Reintegrasi Sosial:** Prosentase penerima manfaat yang berhasil kembali ke lingkungan keluarga atau komunitas secara positif.

VI. Pengaduan dan Umpan Balik

Kami menyediakan mekanisme **pengaduan yang mudah diakses** bagi penerima manfaat, keluarga, atau masyarakat jika terdapat ketidakpuasan atau dugaan pelanggaran dalam pelayanan rehabilitasi sosial. Setiap pengaduan akan ditindaklanjuti secara cepat, profesional, dan rahasia. Sistem umpan balik ini juga digunakan secara internal untuk perbaikan dan pengembangan program ATENSI secara berkelanjutan.

Kami berkomitmen untuk terus menghadirkan rehabilitasi sosial yang transformatif melalui ATENSI, guna memulihkan, memberdayakan, dan mengembalikan setiap individu pada kehidupan yang bermartabat di tengah masyarakat.

STANDAR PELAYANAN

PEMBERIAN AKSES KE LAYANAN PENDIDIKAN DAN KESEHATAN DASAR

Standar pelayanan ini dirancang untuk memastikan **setiap individu, tanpa terkecuali, memiliki akses yang setara dan berkualitas terhadap layanan pendidikan dasar dan kesehatan dasar**. Pelayanan ini berfokus pada penghapusan hambatan akses dan peningkatan partisipasi, demi mewujudkan hak fundamental masyarakat untuk mendapatkan pendidikan yang layak dan hidup sehat.

I. Prinsip Dasar Pelayanan

Pemberian akses ke layanan pendidikan dan kesehatan dasar kami didasarkan pada prinsip-prinsip berikut:

- **Non-Diskriminasi:** Layanan tersedia bagi semua individu tanpa memandang suku, agama, ras, gender, status sosial ekonomi, disabilitas, atau latar belakang lainnya.
- **Kesetaraan Akses:** Memastikan ketersediaan layanan yang merata, terutama bagi kelompok rentan dan marginal di daerah terpencil atau sulit dijangkau.
- **Kualitas:** Layanan pendidikan dan kesehatan yang diberikan harus memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.
- **Responsif Gender dan Inklusif:** Mempertimbangkan kebutuhan spesifik berdasarkan gender dan memastikan akses bagi penyandang disabilitas serta kelompok rentan lainnya.
- **Partisipasi:** Mendorong keterlibatan aktif masyarakat, orang tua, dan penerima layanan dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan.
- **Transparansi dan Akuntabilitas:** Proses dan hasil layanan dapat diakses dan dipertanggungjawabkan kepada publik.
- **Fokus pada Hasil:** Orientasi pada peningkatan nyata dalam tingkat partisipasi pendidikan dan status kesehatan masyarakat.

II. Ruang Lingkup Pelayanan

Standar ini mencakup upaya untuk meningkatkan akses pada dua pilar utama:

1. **Akses ke Layanan Pendidikan Dasar:** Meliputi pendidikan anak usia dini (PAUD), sekolah dasar (SD), dan sekolah menengah pertama (SMP) atau sederajat.

2. **Akses ke Layanan Kesehatan Dasar:** Meliputi layanan promotif, preventif, kuratif dasar, dan rehabilitatif dasar di fasilitas kesehatan tingkat pertama (Puskesmas, Posyandu, Klinik Pratama).

III. Prosedur Pelayanan

A. Tahap Identifikasi dan Pemetaan Kebutuhan

1. Identifikasi Kelompok Sasaran:

- Melakukan pendataan dan pemetaan wilayah untuk mengidentifikasi individu atau kelompok yang belum/sulit mengakses layanan pendidikan dan kesehatan dasar (misalnya, anak tidak sekolah, balita kurang gizi, ibu hamil tidak terpantau, penyandang disabilitas, masyarakat adat, masyarakat di daerah terpencil).
- Mengidentifikasi faktor-faktor penghambat akses (ekonomi, geografis, sosial-budaya, informasi).

2. Koordinasi Lintas Sektor:

- Berkoordinasi dengan Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, lembaga desa/kelurahan, tokoh masyarakat, dan organisasi terkait untuk validasi data dan perencanaan bersama.
- Memanfaatkan data dari sistem informasi yang ada (misalnya, data pokok pendidikan/Dapodik, data Puskesmas, data desa/kelurahan).

B. Tahap Fasilitasi Akses Pendidikan Dasar

1. Sosialisasi dan Advokasi:

- Melakukan sosialisasi pentingnya pendidikan dasar kepada masyarakat, orang tua, dan anak.
- Melakukan advokasi untuk penghapusan pungutan liar atau biaya tersembunyi yang memberatkan.

2. Pendampingan Pendaftaran Sekolah:

- Memberikan informasi mengenai prosedur dan persyaratan pendaftaran sekolah.
- Membantu proses pendaftaran anak ke satuan pendidikan terdekat.
- Membantu pengurusan dokumen identitas (akta kelahiran, NIK) jika belum ada.

3. Penyediaan Dukungan Pendidikan:

- Memfasilitasi bantuan seragam, alat tulis, atau buku pelajaran bagi anak dari keluarga tidak mampu.
- Mengarahkan pada program beasiswa atau bantuan pendidikan yang tersedia.
- Mendorong pembentukan kelompok belajar atau bimbingan belajar tambahan di komunitas.
- Jika diperlukan, memfasilitasi akses ke pendidikan alternatif (Paket A/B) atau pendidikan inklusi.

4. Monitoring Kehadiran dan Partisipasi:

- Memantau kehadiran dan partisipasi anak di sekolah secara berkala.
- Melakukan kunjungan rumah untuk mengidentifikasi alasan ketidakhadiran dan mencari solusi.

C. Tahap Fasilitasi Akses Kesehatan Dasar

1. Sosialisasi dan Edukasi Kesehatan:

- Melakukan sosialisasi program-program kesehatan dasar (imunisasi, KIA, gizi, sanitasi).
- Memberikan edukasi kesehatan tentang pola hidup bersih dan sehat (PHBS), pencegahan penyakit menular dan tidak menular.
- Mendorong masyarakat untuk memanfaatkan fasilitas kesehatan terdekat.

2. Pendampingan Akses Layanan Kesehatan:

- Membantu individu atau keluarga memahami alur pelayanan kesehatan di Puskesmas atau fasilitas kesehatan lainnya.
- Memfasilitasi kepesertaan dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi yang belum memiliki.
- Mengatur atau mengkoordinasikan transportasi untuk individu yang sulit mencapai fasilitas kesehatan (jika dibutuhkan dan memungkinkan).
- Membantu pasien atau keluarga dalam proses rujukan ke fasilitas kesehatan lanjutan jika diperlukan.

3. Peningkatan Partisipasi Program Kesehatan:

- Mendorong partisipasi aktif dalam program Posyandu (penimbangan balita, imunisasi), kelas ibu hamil, dan skrining kesehatan lainnya.
- Memonitor status gizi balita dan mengarahkan pada program penanganan stunting atau gizi buruk.
- Mendorong praktik sanitasi yang baik dan akses air bersih.

D. Tahap Monitoring dan Evaluasi

1. Monitoring Rutin:

- Melakukan monitoring berkala terhadap progres akses dan pemanfaatan layanan pendidikan dan kesehatan.
- Mengumpulkan data kuantitatif (angka partisipasi sekolah, cakupan imunisasi, kunjungan Puskesmas) dan kualitatif (umpan balik masyarakat).

2. Evaluasi Dampak:

- Melakukan evaluasi untuk menilai dampak program terhadap peningkatan status pendidikan dan kesehatan masyarakat.
- Mengidentifikasi keberhasilan, tantangan, dan pelajaran yang didapat.

3. Pelaporan dan Perbaikan Berkelanjutan:

- Menyusun laporan berkala tentang hasil pelayanan dan rekomendasi perbaikan.
- Menggunakan hasil evaluasi untuk menyempurnakan strategi dan program di masa mendatang.

IV. Sumber Daya dan Sarana Prasarana

- **Sumber Daya Manusia:** Tenaga pendamping sosial, kader kesehatan (Posyandu), guru, tenaga medis (dokter, perawat, bidan), dan relawan yang terlatih dan berdedikasi.
- **Anggaran:** Alokasi dana yang memadai untuk operasional program, pengadaan materi edukasi, dan dukungan logistik.
- **Sarana dan Prasarana:** Akses yang mudah ke fasilitas pendidikan (sekolah) dan kesehatan (Puskesmas, Posyandu) yang memenuhi standar. Tersedia materi edukasi dan informasi yang mudah dipahami.

- **Jejaring Kerja:** Kemitraan yang kuat dengan Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, lembaga desa/kelurahan, organisasi masyarakat sipil, tokoh masyarakat, dan pihak swasta.

V. Indikator Keberhasilan

Keberhasilan pelayanan pemberian akses ini diukur melalui:

- **Peningkatan Angka Partisipasi Sekolah:** Kenaikan persentase anak usia sekolah yang terdaftar dan aktif mengikuti pendidikan dasar.
- **Peningkatan Angka Kunjungan Fasilitas Kesehatan:** Kenaikan persentase masyarakat yang memanfaatkan layanan kesehatan dasar (misalnya, imunisasi lengkap, pemeriksaan kehamilan, kontrol kesehatan).
- **Penurunan Angka Tidak Sekolah:** Berkurangnya jumlah anak yang tidak pernah sekolah atau putus sekolah di jenjang pendidikan dasar.
- **Peningkatan Status Kesehatan Masyarakat:** Perbaikan indikator kesehatan dasar (misalnya, penurunan angka stunting, peningkatan cakupan imunisasi).
- **Kepuasan Penerima Manfaat:** Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kemudahan dan kualitas akses layanan.

VI. Pengaduan dan Umpan Balik

Kami menyediakan mekanisme **pengaduan yang mudah diakses** bagi masyarakat jika terdapat hambatan atau ketidakpuasan dalam mengakses layanan. Setiap pengaduan akan ditindaklanjuti secara cepat, transparan, dan profesional. Sistem umpan balik dari masyarakat juga tersedia untuk perbaikan layanan secara berkelanjutan.

STANDAR PELAYANAN

PEMBERIAN BIMBINGAN FISIK, MENTAL, SPIRITUAL, DAN SOSIAL

Standar pelayanan ini bertujuan untuk memberikan **bimbingan yang komprehensif dan holistik** bagi individu yang membutuhkan, guna mendukung pemulihan, pengembangan diri, dan reintegrasi sosial mereka. Pelayanan ini menitikberatkan pada empat aspek fundamental kehidupan manusia: fisik, mental, spiritual, dan sosial.

I. Prinsip Dasar Pelayanan

Pemberian bimbingan ini didasarkan pada prinsip-prinsip berikut:

- **Holistik:** Memandang individu secara utuh, dengan mempertimbangkan keterkaitan antara aspek fisik, mental, spiritual, dan sosial.
- **Berpusat pada Individu (Person-Centered):** Menyesuaikan bimbingan dengan kebutuhan, potensi, minat, dan kondisi spesifik setiap individu.
- **Empati dan Non-Diskriminatif:** Memberikan pelayanan dengan penuh pengertian, tanpa prasangka atau diskriminasi berdasarkan latar belakang apapun.
- **Partisipatif:** Mendorong keterlibatan aktif individu dalam proses bimbingan dan pengambilan keputusan terkait diri mereka.
- **Kerahasiaan dan Etika:** Menjaga kerahasiaan informasi pribadi dan menjunjung tinggi kode etik profesional.
- **Akuntabel:** Setiap tahapan bimbingan didokumentasikan dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan.
- **Berkesinambungan:** Memberikan dukungan yang berkelanjutan selama dan setelah program bimbingan, jika diperlukan.

II. Ruang Lingkup Pelayanan

Pelayanan bimbingan ini mencakup empat dimensi utama:

1. **Bimbingan Fisik:** Mendukung kesehatan dan kapasitas fisik individu.
2. **Bimbingan Mental:** Meningkatkan kesehatan jiwa, kemampuan kognitif, dan resiliensi emosional.
3. **Bimbingan Spiritual:** Mengembangkan nilai-nilai, tujuan hidup, dan kedamaian batin.

4. **Bimbingan Sosial:** Meningkatkan keterampilan interpersonal, integrasi dalam masyarakat, dan fungsi sosial.

III. Prosedur Pelayanan

A. Tahap Asesmen dan Perencanaan Individual

1. Identifikasi dan Rujukan:

- Menerima rujukan individu yang membutuhkan bimbingan (misalnya dari keluarga, komunitas, lembaga lain, atau inisiatif mandiri).
- Melakukan wawancara awal untuk memahami alasan rujukan dan kebutuhan dasar.

2. Asesmen Komprehensif:

- Melakukan asesmen mendalam terhadap **kondisi fisik** (kesehatan umum, kebugaran, pola hidup sehat), **mental** (kondisi psikologis, tingkat stres, kapasitas kognitif, resiliensi), **spiritual** (nilai-nilai, keyakinan, makna hidup, praktik spiritual), dan **sosial** (keterampilan komunikasi, hubungan interpersonal, peran dalam masyarakat, dukungan sosial).
- Menggunakan berbagai metode asesmen (wawancara, observasi, kuesioner, diskusi kelompok terarah) yang disesuaikan dengan kebutuhan individu.

3. Penyusunan Rencana Bimbingan Individual (RBI):

- Berdasarkan hasil asesmen, menyusun rencana bimbingan yang terpersonalisasi.
- RBI harus mencakup: tujuan bimbingan yang spesifik dan terukur, strategi dan metode bimbingan untuk setiap aspek (fisik, mental, spiritual, sosial), jadwal, pihak yang terlibat (pembimbing, fasilitator, tenaga ahli lainnya), dan indikator keberhasilan.
- Rencana ini harus didiskusikan dan disepakati dengan individu yang akan dibimbing.

B. Tahap Implementasi Bimbingan

1. Pemberian Bimbingan Fisik:

- Edukasi tentang nutrisi seimbang, pentingnya hidrasi, dan pola makan sehat.
- Panduan aktivitas fisik yang sesuai (olahraga ringan, peregangan, dsb.).

- Edukasi kebersihan diri dan lingkungan.
- Fasilitasi akses ke layanan kesehatan dasar (jika diperlukan).

2. Pemberian Bimbingan Mental:

- Teknik relaksasi dan manajemen stres (misalnya, latihan pernapasan, meditasi sederhana).
- Pengembangan keterampilan koping yang adaptif.
- Peningkatan harga diri dan kepercayaan diri.
- Stimulasi kognitif (misalnya, latihan memori, pemecahan masalah).
- Edukasi tentang pentingnya tidur yang cukup.
- Rujukan ke psikolog/psikiater jika teridentifikasi masalah kesehatan mental serius.

3. Pemberian Bimbingan Spiritual:

- Fasilitasi untuk mengeksplorasi nilai-nilai pribadi dan tujuan hidup.
- Diskusi tentang makna hidup dan resiliensi spiritual.
- Dukungan untuk menjalankan praktik keagamaan/spiritual sesuai keyakinan individu (tanpa indoktrinasi).
- Pengembangan sikap syukur dan penerimaan.

4. Pemberian Bimbingan Sosial:

- Latihan keterampilan komunikasi efektif (verbal dan non-verbal).
- Pembelajaran tentang etika bersosialisasi dan interaksi kelompok.
- Peningkatan kemampuan beradaptasi dalam lingkungan sosial.
- Fasilitasi untuk membangun jejaring dukungan sosial positif.
- Bimbingan dalam mengatasi konflik sosial secara konstruktif.

C. Tahap Monitoring, Evaluasi, dan Tindak Lanjut

1. Monitoring Progres:

- Memantau kemajuan individu secara berkala sesuai dengan RBI.
- Melakukan pertemuan rutin dengan individu untuk mengevaluasi efektivitas bimbingan dan menyesuaikan strategi jika diperlukan.
- Melakukan pencatatan dan dokumentasi setiap sesi bimbingan.

2. Evaluasi Hasil:

- Melakukan evaluasi menyeluruh terhadap pencapaian tujuan bimbingan.
- Mengumpulkan umpan balik dari individu mengenai manfaat dan kualitas bimbingan yang diterima.
- Mengukur perubahan pada aspek fisik, mental, spiritual, dan sosial individu.

3. Tindak Lanjut dan Terminasi:

- Merumuskan rekomendasi tindak lanjut setelah program bimbingan selesai (misalnya, rujukan ke layanan lanjutan, dukungan komunitas).
- Melakukan terminasi bimbingan secara bertahap dan memastikan individu siap untuk mandiri.
- Memastikan individu memiliki rencana keberlanjutan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas hidup mereka.

IV. Sumber Daya dan Sarana Prasarana

- **Sumber Daya Manusia:** Tim pembimbing yang kompeten (pekerja sosial, psikolog, konselor, pemuka agama/spiritual, ahli gizi, instruktur fisik), dengan keahlian multidisiplin.
- **Anggaran:** Dana yang memadai untuk operasional program, materi bimbingan, dan fasilitas pendukung.
- **Sarana dan Prasarana:** Ruang yang kondusif dan nyaman untuk sesi bimbingan, fasilitas kebugaran sederhana, materi edukasi, serta akses ke fasilitas penunjang lainnya.
- **Jejaring Kerja:** Kemitraan yang kuat dengan lembaga kesehatan, pendidikan, keagamaan, komunitas, dan organisasi non-pemerintah.

V. Indikator Keberhasilan

Keberhasilan pelayanan bimbingan ini diukur melalui:

- **Peningkatan Kualitas Hidup:** Adanya peningkatan yang terukur pada kondisi fisik, kesehatan mental, kedamaian spiritual, dan fungsi sosial individu.
- **Pencapaian Tujuan RBI:** Individu berhasil mencapai sebagian besar atau seluruh tujuan yang ditetapkan dalam Rencana Bimbingan Individual.

- **Kemandirian Individu:** Individu menunjukkan peningkatan kemampuan untuk mengelola diri dan beradaptasi dengan lingkungan.
- **Kepuasan Penerima Bimbingan:** Tingkat kepuasan individu terhadap kualitas dan manfaat bimbingan yang diterima.
- **Keberlanjutan Perubahan Positif:** Individu mampu mempertahankan dan mengembangkan perubahan positif pasca-bimbingan.

VI. Pengaduan dan Umpan Balik

Kami menyediakan mekanisme **pengaduan yang mudah diakses** bagi individu atau pihak terkait jika ada ketidakpuasan terhadap pelayanan. Setiap pengaduan akan ditindaklanjuti secara cepat, profesional, dan rahasia. Sistem umpan balik juga tersedia untuk perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Kami berkomitmen untuk memberikan bimbingan yang efektif dan memberdayakan individu agar dapat mencapai potensi penuh mereka di setiap aspek kehidupan.

STANDAR PELAYANAN

PEMBERIAN BIMBINGAN SOSIAL KEPADA KELUARGA

Standar pelayanan ini dirancang untuk memberikan **bimbingan sosial yang komprehensif dan terstruktur kepada keluarga**, dengan tujuan meningkatkan fungsi keluarga, memperkuat resiliensi, dan mendukung pemecahan masalah sosial yang dihadapi. Pelayanan ini berfokus pada peningkatan kapasitas keluarga agar mampu menciptakan lingkungan yang suportif dan adaptif bagi seluruh anggotanya.

I. Prinsip Dasar Pelayanan

Pemberian bimbingan sosial kepada keluarga didasarkan pada prinsip-prinsip berikut:

- **Berpusat pada Keluarga:** Memahami dan menghargai nilai-nilai, budaya, serta dinamika unik setiap keluarga, serta melibatkan mereka secara aktif dalam setiap tahapan bimbingan.
- **Holistik:** Memandang keluarga sebagai sebuah sistem yang utuh, dengan mempertimbangkan interaksi antar anggota dan pengaruh lingkungan eksternal.
- **Empati dan Non-Diskriminatif:** Memberikan pelayanan dengan penuh pengertian, tanpa prasangka atau diskriminasi berdasarkan latar belakang apapun.
- **Pemberdayaan:** Mendorong keluarga untuk mengidentifikasi dan memanfaatkan kekuatan internal mereka, serta membangun kapasitas untuk mengatasi tantangan secara mandiri.
- **Kerahasiaan dan Etika:** Menjaga kerahasiaan informasi keluarga dan menjunjung tinggi kode etik profesional.
- **Akuntabel:** Setiap tahapan bimbingan didokumentasikan dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan.
- **Berkesinambungan:** Memberikan dukungan yang berkelanjutan selama dan setelah program bimbingan, jika diperlukan.

II. Ruang Lingkup Pelayanan

Pelayanan bimbingan sosial ini mencakup area-area utama yang berkaitan dengan fungsi dan kesejahteraan sosial keluarga:

1. **Peningkatan Fungsi Komunikasi dan Interaksi Keluarga:** Memperbaiki cara anggota keluarga berkomunikasi dan berinteraksi satu sama lain.
2. **Manajemen Konflik dan Pemecahan Masalah Keluarga:** Membekali keluarga dengan strategi untuk mengatasi perselisihan dan menemukan solusi.
3. **Penguatan Peran dan Tanggung Jawab Anggota Keluarga:** Membantu setiap anggota keluarga memahami dan menjalankan perannya secara efektif.
4. **Peningkatan Kapasitas Pengasuhan (jika relevan):** Mendukung orang tua/wali dalam memberikan pengasuhan yang positif dan responsif.
5. **Akses dan Pemanfaatan Sumber Daya Sosial:** Membantu keluarga terhubung dengan layanan dan dukungan yang tersedia di masyarakat.
6. **Pengembangan Resiliensi Keluarga:** Membangun kemampuan keluarga untuk bangkit dari kesulitan dan beradaptasi dengan perubahan.

III. Prosedur Pelayanan

A. Tahap Asesmen dan Perencanaan Bimbingan Keluarga

1. **Identifikasi dan Rujukan:**
 - o Menerima rujukan keluarga yang membutuhkan bimbingan (misalnya dari instansi pemerintah, komunitas, lembaga sosial, atau inisiatif mandiri).
 - o Melakukan wawancara awal untuk memahami alasan rujukan dan persepsi keluarga mengenai masalah yang dihadapi.
2. **Asesmen Komprehensif Keluarga:**
 - o Melakukan asesmen mendalam terhadap **dinamika keluarga** (pola komunikasi, peran, pengambilan keputusan), **lingkungan sosial** (dukungan komunitas, akses layanan), **tantangan yang dihadapi** (masalah ekonomi, kesehatan, pendidikan, konflik internal, dll.), serta **kekuatan dan sumber daya** yang dimiliki keluarga.
 - o Menggunakan berbagai metode asesmen (wawancara dengan anggota keluarga, observasi interaksi, kuesioner) yang disesuaikan dengan situasi keluarga.

3. Penyusunan Rencana Bimbingan Keluarga Individual (RBKI):

- Berdasarkan hasil asesmen, menyusun rencana bimbingan yang terpersonalisasi untuk keluarga.
- RBKI harus mencakup: tujuan bimbingan yang spesifik dan terukur, strategi dan metode bimbingan, jadwal sesi, pihak yang terlibat (pembimbing, fasilitator, tenaga ahli lainnya), dan indikator keberhasilan.
- Rencana ini harus didiskusikan dan disepakati dengan seluruh anggota keluarga yang relevan.

B. Tahap Implementasi Bimbingan

1. Sesi Bimbingan Keluarga:

- Melakukan sesi bimbingan secara rutin, baik dalam bentuk pertemuan tatap muka di lokasi yang kondusif atau kunjungan rumah, sesuai kesepakatan.
- Menerapkan berbagai metode bimbingan seperti:
 - **Konseling Keluarga:** Memfasilitasi diskusi dan pemahaman terhadap isu-isu emosional dan relasional.
 - **Edukasi Keluarga:** Memberikan informasi dan pengetahuan tentang keterampilan komunikasi, pengasuhan, manajemen keuangan, atau topik relevan lainnya.
 - **Latihan Keterampilan Sosial:** Melatih anggota keluarga dalam keterampilan komunikasi efektif, negosiasi, dan pemecahan masalah secara kolaboratif.
 - **Mediasi Konflik:** Membantu keluarga menemukan jalan tengah dalam perselisihan.

2. Fasilitasi Akses Sumber Daya:

- Membantu keluarga mengidentifikasi dan mengakses layanan atau sumber daya yang dibutuhkan (misalnya, bantuan sosial, layanan kesehatan, pendidikan, pelatihan kerja, dukungan komunitas).

3. Pendampingan Lapangan (jika diperlukan):

- Memberikan pendampingan langsung dalam situasi tertentu, misalnya saat keluarga perlu berinteraksi dengan lembaga lain atau mengakses fasilitas publik.

C. Tahap Monitoring, Evaluasi, dan Tindak Lanjut

1. Monitoring Progres:

- Memantau kemajuan keluarga secara berkala sesuai dengan RBKI.
- Melakukan pertemuan rutin dengan keluarga untuk mengevaluasi efektivitas bimbingan dan menyesuaikan strategi jika diperlukan.
- Melakukan pencatatan dan dokumentasi setiap sesi bimbingan dan perubahan yang terjadi dalam keluarga.

2. Evaluasi Hasil:

- Melakukan evaluasi menyeluruh terhadap pencapaian tujuan bimbingan, termasuk perubahan pada fungsi keluarga, keterampilan sosial, dan kapasitas adaptif.
- Mengumpulkan umpan balik dari keluarga mengenai manfaat dan kualitas bimbingan yang diterima.

3. Tindak Lanjut dan Terminasi:

- Merumuskan rekomendasi tindak lanjut setelah program bimbingan selesai (misalnya, rujukan ke layanan lanjutan, bergabung dengan kelompok dukungan komunitas).
- Melakukan terminasi bimbingan secara bertahap dan memastikan keluarga siap untuk mandiri dalam mengelola masalah mereka.
- Memastikan keluarga memiliki rencana keberlanjutan untuk menjaga dan meningkatkan kesejahteraan mereka.

IV. Sumber Daya dan Sarana Prasarana

- **Sumber Daya Manusia:** Tim pembimbing yang kompeten (pekerja sosial, psikolog, konselor), relawan, dan staf pendukung yang memiliki keahlian dalam bimbingan keluarga dan pemahaman tentang dinamika sosial di Samarinda.
- **Anggaran:** Dana yang memadai untuk operasional program, materi bimbingan, transportasi (jika ada kunjungan rumah), dan fasilitas pendukung.
- **Sarana dan Prasarana:** Ruang yang kondusif dan nyaman untuk sesi bimbingan, alat peraga/materi edukasi, serta sistem pendokumentasian yang terintegrasi.

- **Jejaring Kerja:** Kemitraan yang kuat dengan lembaga pemerintah (Dinas Sosial, Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan), organisasi masyarakat sipil, tokoh masyarakat, dan penyedia layanan lainnya.

V. Indikator Keberhasilan

Keberhasilan pelayanan bimbingan sosial kepada keluarga diukur melalui:

- **Peningkatan Fungsi Keluarga:** Keluarga menunjukkan peningkatan dalam komunikasi, pemecahan masalah, dan dukungan emosional antar anggota.
- **Pencapaian Tujuan RBKI:** Keluarga berhasil mencapai sebagian besar atau seluruh tujuan yang ditetapkan dalam Rencana Bimbingan Keluarga Individual.
- **Peningkatan Resiliensi Keluarga:** Keluarga lebih mampu beradaptasi dan bangkit dari kesulitan.
- **Pemanfaatan Sumber Daya:** Keluarga mampu mengakses dan memanfaatkan sumber daya sosial yang relevan secara efektif.
- **Kepuasan Keluarga:** Tingkat kepuasan keluarga terhadap kualitas dan manfaat bimbingan yang diterima.
- **Keberlanjutan Perubahan Positif:** Keluarga mampu mempertahankan dan mengembangkan perubahan positif pasca-bimbingan.

VI. Pengaduan dan Umpan Balik

Kami menyediakan mekanisme **pengaduan yang mudah diakses** bagi keluarga atau pihak terkait jika ada ketidakpuasan terhadap pelayanan. Setiap pengaduan akan ditindaklanjuti secara cepat, profesional, dan rahasia. Sistem umpan balik dari keluarga juga tersedia untuk perbaikan layanan secara berkelanjutan.

STANDAR PELAYANAN PEMBERIAN LAYANAN DATA DAN PENGADUAN

Standar pelayanan ini dirancang untuk memastikan penyediaan **layanan data yang akurat, relevan, dan mudah diakses**, serta pengelolaan **pengaduan yang efektif, transparan, dan berorientasi pada penyelesaian masalah**. Tujuan utamanya adalah meningkatkan kepercayaan publik, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan secara keseluruhan melalui mekanisme umpan balik dan informasi yang kuat.

I. Prinsip Dasar Pelayanan

Dalam pemberian layanan data dan pengaduan, kami berpegang pada prinsip-prinsip berikut:

- **Aksesibilitas:** Layanan mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan dan berkebutuhan khusus.
- **Transparansi:** Informasi dan proses layanan data maupun penanganan pengaduan terbuka dan jelas bagi publik.
- **Akuntabilitas:** Setiap proses dan keputusan dapat dipertanggungjawabkan.
- **Objektivitas:** Penanganan data dan pengaduan dilakukan secara adil, tidak memihak, dan berdasarkan fakta.
- **Kerahasiaan:** Menjamin kerahasiaan identitas pelapor dan informasi sensitif sesuai ketentuan yang berlaku.
- **Responsivitas:** Menanggapi permintaan data dan pengaduan dengan cepat dan tepat waktu.
- **Berorientasi Solusi:** Fokus pada pencarian akar masalah dan pemberian solusi yang efektif untuk setiap pengaduan.
- **Peningkatan Berkelanjutan:** Memanfaatkan data dan masukan pengaduan untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan.

II. Ruang Lingkup Pelayanan

Standar ini mencakup dua area utama:

1. **Pemberian Layanan Data:** Penyediaan informasi dan data yang relevan kepada masyarakat atau pihak yang berkepentingan.
2. **Pemberian Layanan Pengaduan:** Penerimaan, penanganan, dan penyelesaian keluhan atau masukan dari masyarakat terkait pelayanan atau kinerja.

III. Prosedur Pelayanan

A. Prosedur Pemberian Layanan Data

1. Permintaan Data:

- **Saluran Layanan:** Permintaan data dapat diajukan melalui berbagai saluran seperti loket pelayanan, surat resmi, email, telepon, atau platform online (website/aplikasi).
- **Formulir Permintaan:** Pemohon mengisi formulir permintaan data yang berisi informasi kontak, jenis data yang dibutuhkan, tujuan penggunaan data, dan jangka waktu yang diinginkan.
- **Verifikasi Identitas:** Petugas melakukan verifikasi identitas pemohon sesuai prosedur untuk memastikan legalitas dan tujuan permintaan.

2. Penelusuran dan Verifikasi Data:

- Petugas melakukan penelusuran dan pengumpulan data yang diminta dari basis data atau unit terkait.
- Melakukan verifikasi keakuratan dan kelengkapan data sebelum diserahkan.
- Memastikan data yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (misalnya, terkait data pribadi atau data rahasia negara).

3. Penyampaian Data:

- **Format Data:** Data disampaikan dalam format yang mudah dipahami dan sesuai permintaan (misalnya, cetak, digital, presentasi).
- **Jangka Waktu:** Data diserahkan dalam jangka waktu yang telah ditentukan (misalnya, X hari kerja untuk data sederhana, Y hari kerja untuk data kompleks) setelah permintaan diterima lengkap.
- **Pendampingan:** Jika diperlukan, petugas dapat memberikan penjelasan atau interpretasi singkat terkait data yang diserahkan.

4. Pencatatan dan Dokumentasi:

- Setiap permintaan dan penyaluran data didokumentasikan secara lengkap, termasuk tanggal, jenis data, identitas pemohon, dan tanda terima.

B. Prosedur Pemberian Layanan Pengaduan

1. Penerimaan Pengaduan:

- **Saluran Pengaduan:** Pengaduan dapat disampaikan melalui berbagai saluran seperti loket pengaduan, kotak saran, telepon, email, website/aplikasi khusus pengaduan, atau media sosial resmi.
- **Identitas Pelapor:** Pelapor dapat memilih untuk mengungkapkan identitas atau menyampaikan secara anonim. Namun, pengaduan dengan identitas jelas akan mempermudah proses klarifikasi dan tindak lanjut.
- **Pencatatan Awal:** Petugas mencatat informasi pokok pengaduan secara lengkap, termasuk waktu, lokasi, jenis permasalahan, dan pihak-pihak terkait. Petugas memberikan nomor registrasi pengaduan kepada pelapor (jika pelapor memberikan identitas).

2. Verifikasi dan Klarifikasi Pengaduan:

- Petugas melakukan verifikasi awal terhadap substansi pengaduan.
- Melakukan klarifikasi lebih lanjut dengan pelapor (jika identitas diketahui) dan/atau pihak-pihak terkait untuk mengumpulkan informasi yang akurat dan relevan.

3. Analisis dan Penentuan Tindak Lanjut:

- Melakukan analisis terhadap akar permasalahan dari pengaduan.
- Menentukan unit kerja atau pihak yang bertanggung jawab untuk penyelesaian pengaduan.
- Menetapkan rencana tindak lanjut dan target waktu penyelesaian.

4. Tindak Lanjut dan Penyelesaian:

- Unit kerja yang ditunjuk melakukan tindakan perbaikan, investigasi, atau intervensi sesuai rencana.
- Melakukan koordinasi internal atau eksternal jika diperlukan untuk penyelesaian.
- Melaporkan progres penyelesaian secara berkala kepada koordinator pengaduan.

5. Pemberitahuan Hasil Penyelesaian:

- Memberikan informasi hasil penyelesaian pengaduan kepada pelapor (jika identitas diketahui) dalam jangka waktu yang telah ditentukan (misalnya, X hari kerja sejak pengaduan diterima lengkap).

- Memberikan penjelasan yang transparan dan mudah dipahami mengenai langkah-langkah yang telah diambil dan solusinya.

6. **Monitoring dan Evaluasi Pengaduan:**

- Melakukan monitoring terhadap efektivitas solusi yang telah diberikan.
- Menganalisis tren pengaduan untuk mengidentifikasi masalah sistemik atau berulang.
- Menggunakan data pengaduan sebagai masukan untuk perbaikan kebijakan dan prosedur pelayanan.

IV. Sumber Daya dan Sarana Prasarana

- **Sumber Daya Manusia:** Petugas layanan data dan pengaduan yang kompeten, terlatih dalam komunikasi, penanganan keluhan, dan manajemen informasi.
- **Sistem Informasi:** Memiliki sistem manajemen data dan sistem informasi pengaduan yang terintegrasi, aman, dan mudah digunakan (baik bagi petugas maupun pengguna).
- **Sarana dan Prasarana Fisik:** Loker pelayanan yang representatif, ruang tunggu yang nyaman, fasilitas pendukung komunikasi (telepon, komputer, akses internet).
- **Kebijakan dan Prosedur:** Adanya kebijakan dan prosedur operasional standar (SOP) yang jelas dan dipublikasikan.
- **Anggaran:** Anggaran yang memadai untuk operasional layanan, pelatihan SDM, dan pemeliharaan sistem.

V. Indikator Keberhasilan

Keberhasilan pelayanan data dan pengaduan diukur melalui:

- **Tingkat Kepuasan Pemohon Data/Pelapor:** Prosentase kepuasan terhadap proses dan hasil layanan.
- **Kecepatan Respons:** Waktu rata-rata penanganan permintaan data dan pengaduan sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan.
- **Tingkat Penyelesaian Pengaduan:** Prosentase pengaduan yang berhasil diselesaikan dalam target waktu.
- **Akurasi Data:** Tingkat keakuratan data yang disajikan.

- **Jumlah Pengaduan Berulang:** Penurunan jumlah pengaduan yang sama atau berulang terkait masalah yang sama.
- **Pemanfaatan Data Pengaduan:** Sejauh mana masukan dari pengaduan digunakan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

VI. Pengaduan dan Umpan Balik Internal

Selain mekanisme pengaduan eksternal, kami juga menerapkan:

- **Survei Kepuasan:** Melakukan survei kepuasan secara berkala kepada pemohon data dan pelapor pengaduan.
- **Evaluasi Kinerja:** Melakukan evaluasi kinerja petugas dan sistem layanan data dan pengaduan secara rutin.
- **Rapat Evaluasi Internal:** Mengadakan rapat rutin untuk membahas tren data dan pengaduan, serta merumuskan langkah-langkah perbaikan.

Standar pelayanan ini adalah komitmen kami untuk memberikan layanan data dan pengaduan yang prima, sebagai wujud transparansi dan akuntabilitas kepada masyarakat.

STANDAR PELAYANAN

PEMBERIAN LAYANAN KEDARURATAN

Standar pelayanan ini dirancang untuk memastikan penanganan **situasi kedaruratan yang cepat, tepat, dan terkoordinasi**, guna meminimalkan risiko, dan mengurangi dampak buruk yang ditimbulkan. Pelayanan kedaruratan berfokus pada respons sigap, efisien, dan efektif dalam menghadapi kondisi darurat yang mengancam keselamatan individu atau komunitas.

I. Prinsip Dasar Pelayanan

Dalam pemberian layanan kedaruratan, kami berpegang teguh pada prinsip-prinsip berikut:

- **Kecepatan Respons:** Prioritas utama adalah kecepatan tanggap dan intervensi sejak laporan diterima hingga penanganan di lokasi.
- **Keselamatan:** Menjamin keselamatan korban, penolong, dan seluruh pihak yang terlibat dalam situasi darurat.
- **Prioritas Penanganan:** Penanganan dilakukan berdasarkan tingkat urgensi dan keparahan kondisi.
- **Profesionalisme:** Pelayanan diberikan oleh personel yang terlatih, kompeten, dan memiliki etika yang tinggi.
- **Koordinasi dan Kolaborasi:** Membangun dan menjaga kerja sama yang erat antarinstansi terkait serta pemangku kepentingan lainnya.
- **Efisiensi dan Efektivitas:** Pemanfaatan sumber daya secara optimal untuk mencapai hasil terbaik dalam penanganan kedaruratan.
- **Empati dan Penghargaan:** Memberikan pelayanan dengan kepedulian dan menghargai harkat martabat individu yang terdampak.
- **Akuntabilitas:** Setiap tahapan dan keputusan dalam penanganan kedaruratan dapat dipertanggungjawabkan.

II. Ruang Lingkup Pelayanan

Standar ini mencakup penanganan jenis kedaruratan sosial penemuan orang terlantar dalam kondisi kritis, dan sejenisnya.

III. Prosedur Pelayanan

A. Tahap Pelaporan dan Penerimaan Informasi (Call Center/Pusat Komando)

1. Penerimaan Laporan:

- Menerima laporan kedaruratan melalui saluran komunikasi yang tersedia (telepon darurat, aplikasi seluler, radio komunikasi).
- Petugas (operator) bersikap tenang, informatif, dan profesional dalam berkomunikasi dengan pelapor.

2. Pengumpulan Informasi Kritis:

- Mengumpulkan informasi dasar yang vital: **jenis kedaruratan, lokasi persis, jumlah korban (jika diketahui), kondisi korban (jika medis), nama dan kontak pelapor, dan bahaya yang mungkin ada.**
- Mengarahkan pelapor agar tetap di lokasi aman dan memberikan instruksi awal jika diperlukan (misalnya, pertolongan pertama sederhana).

3. Verifikasi Cepat:

- Melakukan verifikasi singkat terhadap laporan jika memungkinkan, namun tanpa menunda respons awal.
- Mendokumentasikan setiap detail laporan secara akurat.

B. Tahap Diseminasi Informasi dan Pengerahan Tim

1. Analisis dan Klasifikasi:

- Menganalisis laporan untuk mengklasifikasikan jenis dan tingkat kedaruratan.
- Menentukan unit respons yang paling sesuai (ambulans, Satpol, kepolisian, dll.).

2. Pengerahan Tim Respons:

- Segera menginformasikan dan mengerahkan tim respons terdekat dan terlengkap sesuai klasifikasi kedaruratan.
- Menyampaikan semua informasi penting yang telah terkumpul kepada tim yang diberangkatkan.
- Memberikan instruksi awal kepada tim jika diperlukan.

3. Koordinasi Lintas Instansi:

- Secara paralel, menginformasikan dan mengkoordinasikan dengan instansi terkait lainnya (misalnya, Dinas Kesehatan untuk medis, Polisi dan Satpol untuk keamanan) agar terjadi respons terpadu.

C. Tahap Respons di Lapangan (Penanganan Langsung)

1. Perjalanan Menuju Lokasi:

- Tim respons bergerak cepat dan aman menuju lokasi kejadian, mengaktifkan sirene dan lampu rotator sesuai prosedur.
- Melaporkan perkiraan waktu tiba (ETA) ke pusat komando.

2. Asesmen Cepat di Lokasi (Rapid Assessment):

- Setibanya di lokasi, tim melakukan asesmen cepat untuk memastikan keamanan area, mengidentifikasi ancaman, dan menentukan prioritas penanganan korban/situasi.
- Memastikan area aman bagi tim penolong.

3. Penanganan Sesuai Prosedur:

- **Kedaruratan Bencana/Sosial:** Penanganan awal, evakuasi, dan koordinasi untuk bantuan lanjutan.

4. Komunikasi dan Pelaporan Lapangan:

- Tim di lapangan secara berkala melaporkan situasi terkini, kebutuhan tambahan, dan progres penanganan ke pusat komando.
- Menjaga jalur komunikasi tetap terbuka.

D. Tahap Pasca-Penanganan dan Evaluasi

1. Laporan Akhir Lapangan:

- Setelah penanganan selesai, tim membuat laporan lengkap mengenai kejadian, tindakan yang diambil, hasil, dan pihak yang terlibat.

2. Pemulihan dan Tindak Lanjut:

- Mengkoordinasikan kebutuhan pasca-kedaruratan seperti dukungan psikososial, pemulihan aset, atau rujukan ke layanan lanjutan.
- Memastikan semua peralatan dalam kondisi siap pakai kembali.

3. Evaluasi Menyeluruh:

- Melakukan evaluasi internal dan/atau antar-instansi mengenai efektivitas respons, kendala yang dihadapi, dan area yang memerlukan perbaikan.

- Mengumpulkan data dan umpan balik dari semua pihak terkait.

4. Peningkatan Berkelanjutan:

- Menggunakan hasil evaluasi untuk memperbarui SOP, meningkatkan pelatihan, dan mengoptimalkan sumber daya untuk respons kedaruratan di masa mendatang.

IV. Sumber Daya dan Sarana Prasarana

- **Sumber Daya Manusia:** Personel terlatih dan tersertifikasi (Tenaga Pekerja Sosial dan Penyuluh Sosial) yang siaga .
- **Pusat Komando/Call Center:** Fasilitas pusat komando yang beroperasi dengan sistem komunikasi dan informasi yang andal.
- **Peralatan dan Armada:** Kendaraan respons yang lengkap dan terawat.
- **Prosedur Operasional Standar (SOP):** SOP yang jelas, teruji, dan mudah diakses untuk setiap jenis kedaruratan.
- **Anggaran:** Alokasi dana yang memadai untuk pelatihan, pemeliharaan peralatan, dan operasional harian.

V. Indikator Keberhasilan

Keberhasilan pelayanan kedaruratan diukur melalui:

- **Waktu Respons (Response Time):** Rata-rata waktu dari laporan diterima hingga tim tiba di lokasi kejadian.
- **Tingkat Keberhasilan Penyelamatan:** Prosentase korban yang berhasil diselamatkan atau insiden yang berhasil ditangani.
- **Kepuasan Pelapor/Masyarakat:** Tingkat kepuasan terhadap kecepatan, profesionalisme, dan hasil penanganan.
- **Efisiensi Koordinasi:** Sejauh mana instansi terkait mampu berkoordinasi dengan mulus.
- **Ketersediaan dan Kesiapan Sumber Daya:** Tingkat ketersediaan personel, peralatan, dan armada yang siap digunakan.

VI. Pengaduan dan Umpan Balik

Kami menyediakan mekanisme **pengaduan dan umpan balik yang mudah diakses** bagi masyarakat atau pihak terkait mengenai pelayanan kedaruratan. Setiap masukan akan ditindaklanjuti secara serius dan transparan untuk terus meningkatkan kualitas respons kami.

Komitmen kami adalah memberikan layanan kedaruratan yang cepat, tepat, dan profesional demi keselamatan dan kesejahteraan seluruh masyarakat Kutai Timur.

STANDAR PELAYANAN

PEMBERIAN LAYANAN RUJUKAN

Standar Pelayanan Pemberian Layanan Rujukan adalah pedoman yang memastikan Klien mendapatkan pelayanan lanjutan yang tepat dan berkualitas setelah menerima pemeriksaan awal di fasilitas kesehatan. Tujuannya adalah untuk menjamin keberlanjutan pelayanan, efisiensi sistem rujukan, dan peningkatan mutu pelayanan secara keseluruhan.

Berikut adalah komponen utama yang biasanya termasuk dalam standar pelayanan pemberian layanan rujukan:

1. Persyaratan Pelayanan

- **Klien:** Klien yang membutuhkan penanganan lebih lanjut yang tidak dapat ditangani di fasilitas kesehatan Kabupaten.
- **Fasilitas Kesehatan Perujuk:** Memiliki dokter atau tenaga medis yang berwenang untuk merujuk.
- **Fasilitas Kesehatan Penerima Rujukan:** Memiliki sarana, prasarana, dan tenaga medis yang sesuai untuk menangani kasus rujukan.

2. Prosedur Pelayanan

- **Identifikasi Kebutuhan Rujukan:** Dokter atau tenaga medis di fasilitas kesehatan menentukan apakah Klien memerlukan rujukan berdasarkan kondisi klinis, hasil pemeriksaan, dan kemampuan fasilitas.
- **Pemberian Informasi dan Edukasi:** Klien dan/atau keluarga diberikan informasi yang jelas mengenai alasan rujukan, tujuan rujukan, fasilitas kesehatan yang dituju, perkiraan biaya (jika tidak ditanggung penuh), dan prosedur yang akan dijalani.
- **Pembuatan Surat Rujukan:** Surat rujukan dibuat secara lengkap dan jelas, mencakup:
 - Identitas Klien
 - Diagnosis awal
 - Hasil pemeriksaan yang telah dilakukan
 - Tindakan yang telah diberikan
 - Alasan rujukan

- Fasilitas kesehatan yang dituju
- Informasi kontak fasilitas perujuk
- **Pengiriman Klien:** Klien dikirim ke fasilitas kesehatan rujukan dengan mempertimbangkan kondisi Klien (misalnya, menggunakan ambulans jika diperlukan). Dokumen rujukan harus disertakan dan didampingi oleh Pekerja Sosial atau Penyuluh Sosial bagi klien terlanjur.
- **Penerimaan Klien Rujukan:** Fasilitas kesehatan penerima rujukan melakukan verifikasi surat rujukan dan menerima Klien sesuai prosedur yang berlaku.
- **Penanganan Lanjut:** Klien mendapatkan penanganan sesuai dengan kebutuhan diagnosis dan terapinya di fasilitas kesehatan rujukan.
- **Umpan Balik (Balasan Rujukan):** Fasilitas kesehatan rujukan wajib memberikan umpan balik (balasan rujukan) kepada fasilitas kesehatan perujuk mengenai diagnosis akhir, tindakan yang telah dilakukan, dan rencana tindak lanjut Klien. Hal ini penting untuk kesinambungan pelayanan.

3. Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu pelayanan rujukan bervariasi tergantung pada urgensi kondisi Klien. Untuk kasus gawat darurat, rujukan harus dilakukan sesegera mungkin. Untuk kasus non-gawat darurat, proses administrasi dan pengiriman Klien dilakukan dalam rentang waktu yang wajar dan ditetapkan.

4. Biaya/Tarif

Biaya pelayanan rujukan mengacu pada ketentuan yang berlaku, baik itu ditanggung oleh asuransi kesehatan (misalnya BPJS Kesehatan), asuransi swasta, atau dibayar oleh pihak lain yang di koordinir oleh Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur.

5. Produk Pelayanan

Produk pelayanan rujukan adalah **pelayanan kesehatan lanjutan** yang diterima Klien di fasilitas kesehatan rujukan, seperti pemeriksaan spesialis, tindakan medis lanjutan, operasi, rawat inap, dan lain-lain.

6. Sarana dan Prasarana

- **Fasilitas Kesehatan Perujuk:** Ruang pemeriksaan, alat diagnostik dasar, formulir rujukan, sistem informasi rujukan (jika ada).
- **Fasilitas Kesehatan Penerima Rujukan:** Ruang pemeriksaan/tindakan, peralatan medis sesuai spesialisasi, laboratorium, radiologi, instalasi rawat inap, ambulans, sistem informasi rujukan.

7. Kompetensi Pelaksana

- **Dokter Umum/Spesialis:** Memiliki kompetensi dalam mendiagnosis, memberikan penanganan awal, dan menentukan kebutuhan rujukan.
- **Perawat:** Membantu proses persiapan rujukan dan mendampingi Klien jika diperlukan.
- **Pekerja Sosial atau Penyuluh Sosial :** Membantu penyerahan klien terlantar..

8. Pengawasan dan Evaluasi

Penting untuk melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan standar pelayanan rujukan secara berkala untuk mengidentifikasi hambatan, meningkatkan kualitas, dan memastikan kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan.

Standar ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap Klien yang membutuhkan rujukan mendapatkan akses yang mudah, cepat, dan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhannya.

STANDAR PELAYANAN

PENELUSURAN KELUARGA

Standar pelayanan ini dirancang untuk memastikan proses **penelusuran keluarga berjalan secara sistematis, etis, dan efisien**, dengan tujuan utama menyatukan kembali individu yang terpisah dari keluarganya atau mencari informasi vital mengenai latar belakang keluarga. Pelayanan ini menitikberatkan pada keberlanjutan hubungan kekerabatan dan pemenuhan hak setiap individu untuk mengetahui asal-usulnya.

I. Prinsip Dasar Pelayanan

Dalam penelusuran keluarga, kami berpegang teguh pada prinsip-prinsip berikut:

- **Kepentingan Terbaik Individu:** Setiap langkah penelusuran harus mengutamakan keselamatan, kesejahteraan, dan hak-hak individu yang dicari maupun yang mencari.
- **Kerahasiaan dan Privasi:** Menjamin kerahasiaan identitas dan informasi pribadi semua pihak yang terlibat dalam proses penelusuran, kecuali dengan persetujuan tertulis.
- **Etika dan Profesionalisme:** Melakukan penelusuran dengan integritas, objektivitas, dan kepatuhan pada kode etik profesi.
- **Partisipasi Aktif:** Mendorong keterlibatan aktif individu yang mencari maupun yang dicari (sesuai kapasitas) dalam proses penelusuran dan pengambilan keputusan.
- **Non-Diskriminasi:** Pelayanan diberikan tanpa memandang latar belakang suku, agama, ras, gender, status sosial ekonomi, disabilitas, atau alasan pemisahan.
- **Verifikasi Akurat:** Memastikan keakuratan informasi dan data yang dikumpulkan melalui berbagai metode verifikasi.
- **Fleksibilitas dan Adaptif:** Menyesuaikan pendekatan penelusuran dengan kondisi spesifik setiap kasus.
- **Akuntabilitas:** Setiap tahapan dan keputusan dalam penelusuran dapat dipertanggungjawabkan.

II. Ruang Lingkup Pelayanan

Standar ini mencakup penelusuran keluarga untuk berbagai tujuan, termasuk:

1. **Reunifikasi Keluarga:** Mencari anggota keluarga yang terpisah karena bencana, konflik, penelantaran, adopsi, atau sebab lainnya.
2. **Penelusuran Asal-Usul:** Membantu individu menemukan orang tua biologis atau keluarga inti untuk mengetahui riwayat dan identitas.
3. **Verifikasi Kekeluargaan:** Menentukan atau mengkonfirmasi hubungan kekerabatan untuk tujuan tertentu (misalnya, warisan, hak asuh).
4. **Informasi Kritis:** Mencari keluarga untuk menyampaikan informasi penting (misalnya, kondisi medis, kematian).

III. Prosedur Pelayanan

A. Tahap Penerimaan Permintaan dan Asesmen Awal

1. Penerimaan Permintaan:

- o Menerima permohonan penelusuran keluarga melalui saluran yang tersedia (loket pelayanan, surat resmi, email, telepon, formulir online).
- o Memberikan penjelasan singkat mengenai prosedur, persyaratan, dan estimasi waktu proses.

2. Wawancara dan Pengumpulan Informasi Awal:

- o Melakukan wawancara mendalam dengan individu yang mengajukan permohonan (pemohon).
- o Mengumpulkan informasi dasar yang relevan:
 - **Informasi Pemohon:** Nama lengkap, kontak, hubungan dengan individu yang dicari, alasan penelusuran.
 - **Informasi Individu yang Dicari:** Nama lengkap, nama panggilan, tanggal/tempat lahir, ciri-ciri fisik, tempat tinggal terakhir yang diketahui, pekerjaan, riwayat pendidikan, nama orang tua/saudara kandung, kronologi perpisahan, foto (jika ada).
 - **Informasi Tambahan:** Dokumen pendukung (surat nikah, akta kelahiran, kartu keluarga), saksi kunci, dll.

3. Asesmen Kelayakan dan Risiko:

- Melakukan asesmen awal untuk menilai kelayakan permohonan dan potensi risiko (misalnya, potensi bahaya bagi salah satu pihak, kasus kriminal, atau jika individu yang dicari tidak ingin ditemukan).
- Memberikan konseling awal kepada pemohon mengenai kemungkinan hasil dan menjaga ekspektasi.

4. Pencatatan dan Registrasi:

- Mencatat semua informasi yang diperoleh dan meregistrasi permohonan dalam sistem.
- Memberikan nomor registrasi kepada pemohon.

B. Tahap Proses Penelusuran

1. Penyusunan Strategi Penelusuran:

- Berdasarkan informasi yang dikumpulkan, menyusun strategi penelusuran yang spesifik dan terarah.
- Menentukan metode penelusuran yang akan digunakan (misalnya, penelusuran dokumen, wawancara pihak ketiga, penggunaan media sosial, kerja sama dengan lembaga lain).

2. Pelaksanaan Penelusuran Data dan Lapangan:

- **Penelusuran Dokumen:** Memverifikasi data kependudukan (Dukcapil), catatan sipil, arsip lembaga, atau data publik lainnya.
- **Wawancara Pihak Ketiga:** Menghubungi dan mewawancarai individu yang mungkin memiliki informasi (teman, tetangga, rekan kerja, kerabat).
- **Penelusuran Lapangan:** Melakukan kunjungan ke lokasi yang relevan atau tempat tinggal terakhir yang diketahui.
- **Pemanfaatan Teknologi:** Menggunakan platform online atau media sosial dengan hati-hati dan etis untuk mencari petunjuk.
- **Koordinasi Internal/Eksternal:** Berkoordinasi dengan unit/dinas lain (Dinas Sosial, Kepolisian, Dukcapil, lembaga perlindungan anak, organisasi kemanusiaan) jika diperlukan.

3. Verifikasi Informasi dan Identitas:

- Setiap informasi baru yang didapatkan harus diverifikasi keakuratannya.
- Jika individu yang dicari ditemukan, petugas harus memverifikasi identitas mereka secara cermat.

C. Tahap Mediasi, Reuni (jika relevan), dan Pasca-Penelusuran

1. Kontak Awal dengan Pihak yang Dicari:

- Setelah menemukan individu yang dicari, petugas akan melakukan pendekatan awal secara hati-hati, menjelaskan tujuan penelusuran, dan memastikan kesediaan mereka untuk dihubungi oleh pemohon.
- Menghormati hak individu yang dicari untuk tidak ingin dihubungi atau tidak melanjutkan proses reunifikasi.

2. Mediasi dan Konseling (jika diperlukan):

- Jika kedua belah pihak bersedia, petugas dapat memfasilitasi komunikasi awal melalui telepon, surat, atau pertemuan tatap muka di lokasi netral.
- Memberikan konseling pra-reuni untuk mempersiapkan kedua belah pihak secara emosional.

3. Fasilitasi Pertemuan Reuni (jika disepakati):

- Mengatur dan memfasilitasi pertemuan reuni dalam lingkungan yang aman dan mendukung.
- Petugas mendampingi selama pertemuan untuk memastikan kelancaran dan memberikan dukungan emosional.

4. Pendokumentasian Hasil:

- Mendokumentasikan seluruh proses penelusuran, hasil, dan kesepakatan yang dicapai.
- Menyimpan catatan dengan aman dan rahasia.

5. Tindak Lanjut dan Rujukan (jika diperlukan):

- Memberikan informasi mengenai dukungan lanjutan (misalnya, konseling keluarga, bimbingan sosial) jika dibutuhkan setelah reunifikasi.
- Melakukan rujukan ke layanan lain jika ditemukan kebutuhan khusus (misalnya, kesehatan, hukum, perlindungan).
- Melakukan pemantauan singkat pasca-reuni untuk memastikan stabilitas (jika diperlukan).

IV. Sumber Daya dan Sarana Prasarana

- **Sumber Daya Manusia:** Petugas penelusur yang terlatih (pekerja sosial, psikolog, penyidik), memiliki keterampilan komunikasi, investigasi, dan empati.
- **Basis Data:** Akses ke basis data kependudukan, catatan sipil, dan jaringan informasi lainnya.
- **Anggaran:** Dana yang memadai untuk operasional penelusuran (transportasi, komunikasi), pelatihan, dan dukungan logistik.
- **Sarana dan Prasarana Fisik:** Ruang konsultasi/wawancara yang nyaman dan privat, fasilitas komunikasi, serta sistem pendokumentasian yang aman.
- **Jejaring Kerja:** Kemitraan yang kuat dengan lembaga pemerintah (Dinas Sosial, Dukcapil, Kepolisian), lembaga perlindungan anak, organisasi kemanusiaan, dan jaringan relawan.

V. Indikator Keberhasilan

Keberhasilan pelayanan penelusuran keluarga diukur melalui:

- **Tingkat Keberhasilan Penemuan:** Prosentase kasus penelusuran yang berhasil menemukan individu yang dicari.
- **Tingkat Keberhasilan Reunifikasi (jika tujuan reunifikasi):** Prosentase kasus penemuan yang berujung pada reunifikasi yang stabil dan positif.
- **Waktu Penyelesaian:** Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu kasus penelusuran.
- **Kepuasan Pemohon:** Tingkat kepuasan individu yang mengajukan permohonan terhadap proses dan hasil penelusuran.
- **Kerahasiaan dan Etika:** Tidak adanya pelanggaran kerahasiaan atau kode etik selama proses penelusuran.

VI. Pengaduan dan Umpan Balik

Kami menyediakan mekanisme **pengaduan yang mudah diakses** bagi pemohon atau pihak terkait jika terdapat ketidakpuasan atau dugaan pelanggaran dalam proses penelusuran. Setiap pengaduan akan ditindaklanjuti secara cepat, profesional, dan rahasia. Sistem umpan balik dari pihak yang terlibat juga tersedia untuk perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Kami berkomitmen untuk membantu setiap individu menemukan kembali akar dan koneksi keluarga mereka, demi mendukung kesejahteraan dan identitas diri.

STANDAR PELAYANAN

PENYEDIAAN PERMAKINAN, SANDANG DAN ALAT BANTU

Standar pelayanan ini bertujuan untuk memastikan penyediaan permakinan, sandang, dan alat bantu yang layak, tepat waktu, dan sesuai kebutuhan bagi individu atau kelompok yang membutuhkan.

I. Prinsip Dasar Pelayanan

- **Humanis:** Pelayanan diberikan dengan menjunjung tinggi harkat dan martabat penerima manfaat.
- **Aksesibel:** Pelayanan mudah dijangkau oleh semua pihak yang membutuhkan, tanpa diskriminasi.
- **Transparan:** Proses pelayanan jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.
- **Akuntabel:** Pelayanan dapat diukur dan dievaluasi hasilnya.
- **Partisipatif:** Melibatkan penerima manfaat dalam proses identifikasi kebutuhan dan evaluasi pelayanan (sesuai kapasitas).
- **Tepat Guna:** Bantuan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan spesifik penerima manfaat.
- **Berkesinambungan:** Upaya penyediaan bantuan diharapkan dapat berkelanjutan.

II. Ruang Lingkup Pelayanan

Standar ini mencakup:

1. **Penyediaan Permakanan:** Penyediaan makanan siap saji atau bahan makanan pokok.
2. **Penyediaan Sandang:** Penyediaan pakaian, selimut, atau kebutuhan sandang lainnya.
3. **Penyediaan Alat Bantu:** Penyediaan alat bantu fisik (misalnya kursi roda, tongkat, alat dengar), atau alat bantu lainnya yang mendukung kemandirian dan aktivitas sehari-hari.

III. Prosedur Pelayanan

A. Tahap Perencanaan

1. Identifikasi Kebutuhan:

- Melakukan asesmen atau pendataan untuk mengidentifikasi individu/kelompok yang membutuhkan makanan, sandang, dan alat bantu.
- Mengumpulkan data mengenai jumlah penerima manfaat, jenis kebutuhan spesifik, kondisi kesehatan, dan faktor-faktor relevan lainnya.
- Melakukan koordinasi dengan pihak terkait (RT/RW, kelurahan, dinas sosial, lembaga lain) untuk validasi data.

2. Penentuan Jenis dan Jumlah Bantuan:

- Berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan, menentukan jenis, kuantitas, dan kualitas makanan, sandang, dan alat bantu yang akan disediakan.
- Mempertimbangkan ketersediaan anggaran dan sumber daya.

3. Pengadaan/Sumber Daya:

- Menentukan mekanisme pengadaan (pembelian, donasi, kerja sama) sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- Memastikan kualitas dan standar keamanan produk yang akan disalurkan.

B. Tahap Pelaksanaan

1. Penyaluran Bantuan:

- Menyalurkan makanan, sandang, dan alat bantu secara langsung kepada penerima manfaat atau melalui perwakilan yang ditunjuk.
- Memastikan proses penyaluran berjalan tertib, aman, dan tepat waktu.
- Melakukan pencatatan atau dokumentasi penyaluran (tanda terima, foto, dll.).

2. Pendampingan (khusus Alat Bantu):

- Memberikan petunjuk penggunaan alat bantu kepada penerima manfaat.
- Melakukan pengecekan fungsi alat bantu saat penyerahan.

C. Tahap Monitoring dan Evaluasi

1. Monitoring:

- Memantau secara berkala kondisi dan pemanfaatan bantuan oleh penerima manfaat.
- Mengidentifikasi potensi masalah atau kendala dalam pemanfaatan bantuan.

2. Evaluasi:

- Melakukan evaluasi terhadap efektivitas dan dampak dari penyediaan permakanan, sandang, dan alat bantu.
- Mengumpulkan umpan balik dari penerima manfaat mengenai kualitas dan manfaat bantuan.
- Melakukan perbaikan dan peningkatan layanan berdasarkan hasil evaluasi.

IV. Persyaratan Penerima Manfaat

- Kriteria penerima manfaat harus ditetapkan secara jelas (misalnya: korban bencana, keluarga miskin ekstrem, penyandang disabilitas, lansia terlantar, dll.).
- Proses verifikasi dan validasi data penerima manfaat harus dilakukan secara cermat.

V. Sumber Daya dan Sarana Prasarana

- **Sumber Daya Manusia:** Tenaga pelaksana yang kompeten, terlatih, dan memiliki empati.
- **Anggaran:** Anggaran yang memadai dan dialokasikan secara transparan.
- **Sarana dan Prasarana:** Tersedianya fasilitas penyimpanan yang layak, kendaraan distribusi (jika diperlukan), dan peralatan pendukung lainnya.

VI. Indikator Keberhasilan

- **Tercapainya sasaran:** Bantuan tersalurkan kepada penerima manfaat yang tepat.
- **Tepat Waktu:** Bantuan tersalurkan sesuai jadwal atau dalam waktu yang dibutuhkan.

- **Kesesuaian Kualitas:** Kualitas permakanan, sandang, dan alat bantu sesuai standar yang ditetapkan.
- **Tingkat Kepuasan Penerima Manfaat:** Adanya umpan balik positif dari penerima manfaat.
- **Efisiensi:** Pengelolaan sumber daya dilakukan secara efisien.

VII. Pengaduan dan Umpan Balik

- Tersedianya mekanisme pengaduan yang mudah diakses bagi penerima manfaat atau masyarakat.
- Setiap pengaduan harus ditindaklanjuti secara cepat dan transparan.
- Umpan balik dari penerima manfaat digunakan sebagai dasar perbaikan pelayanan.

STANDAR PELAYANAN
REHABILITASI DAN REINTEGRASI SOSIAL BAGI
ANAK BERHADAPAN DENGAN HUKUM (ABH)

Standar pelayanan ini bertujuan untuk memastikan proses reunifikasi keluarga berjalan secara **efektif, efisien, aman, dan berpusat pada kepentingan terbaik anak**.

Reunifikasi keluarga adalah proses penyatuan kembali anak dengan orang tua atau keluarga asalnya setelah terpisah karena berbagai alasan (misalnya, penelantaran, kekerasan, situasi darurat, atau penempatan di lembaga perlindungan).

I. Prinsip Dasar Pelayanan

- **Kepentingan Terbaik Anak:** Seluruh tahapan proses harus mengutamakan keselamatan, kesejahteraan, dan hak-hak anak.
- **Keselamatan dan Keamanan:** Memastikan lingkungan keluarga penerima kembali aman dan bebas dari risiko bagi anak.
- **Partisipasi Anak:** Melibatkan anak dalam proses pengambilan keputusan sesuai dengan tingkat kematangan dan pemahamannya.
- **Partisipasi Keluarga:** Melibatkan orang tua/keluarga inti secara aktif dalam proses persiapan dan penyesuaian.
- **Kerja Sama Lintas Sektor:** Melibatkan berbagai pihak terkait (pemerintah, lembaga perlindungan anak, penegak hukum, kesehatan, pendidikan) dalam proses reunifikasi.
- **Kerahaasiaan dan Etika:** Menjaga kerahasiaan data dan informasi anak serta keluarga, serta menjunjung tinggi etika profesional.
- **Non-diskriminasi:** Pelayanan diberikan tanpa membedakan latar belakang suku, agama, ras, gender, atau kondisi ekonomi.
- **Terukur dan Akuntabel:** Setiap tahapan proses terdokumentasi dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan.

II. Ruang Lingkup Pelayanan

Standar ini mencakup tahapan sebagai berikut:

1. **Asesmen dan Perencanaan:** Menilai kesiapan anak dan keluarga, serta menyusun rencana reunifikasi.
2. **Persiapan dan Penyesuaian:** Melakukan intervensi dan dukungan bagi anak dan keluarga.
3. **Proses Penyatuan Kembali:** Pelaksanaan reunifikasi secara langsung.
4. **Pemantauan Pasca-Reunifikasi:** Memastikan keberlangsungan kesejahteraan anak dalam keluarga.

III. Prosedur Pelayanan

A. Tahap Asesmen dan Perencanaan

1. **Identifikasi dan Verifikasi Kasus:**
 - Menerima informasi atau rujukan kasus anak terpisah dari keluarga.
 - Melakukan verifikasi awal untuk mengkonfirmasi status dan kondisi anak serta alasan pemisahan.
2. **Asesmen Mendalam Anak:**
 - Melakukan asesmen psikologis, emosional, dan kebutuhan dasar anak.
 - Mengidentifikasi pandangan dan keinginan anak terkait reunifikasi (sesuai usia dan kematangan).
 - Menilai kesiapan anak untuk kembali ke keluarga.
3. **Asesmen Mendalam Keluarga Asal/Potensial:**
 - Melakukan asesmen kondisi sosial-ekonomi, lingkungan, dan kapasitas pengasuhan orang tua/keluarga.
 - Mengevaluasi faktor risiko dan faktor pelindung dalam keluarga (misalnya, riwayat kekerasan, penyalahgunaan zat, dukungan sosial).
 - Mengidentifikasi potensi keluarga besar atau keluarga pengganti yang lebih aman jika keluarga inti tidak memungkinkan.

4. Penyusunan Rencana Reunifikasi Individual:

- Berdasarkan hasil asesmen, menyusun rencana detail yang meliputi:
 - Tujuan reunifikasi.
 - Langkah-langkah yang akan diambil (termasuk intervensi yang dibutuhkan).
 - Pihak-pihak yang terlibat dan peran masing-masing.
 - Jadwal perkiraan.
 - Indikator keberhasilan.
- Rencana ini harus disepakati oleh semua pihak terkait (termasuk anak dan keluarga, jika memungkinkan).

B. Tahap Persiapan dan Penyesuaian

1. Konseling dan Dukungan Psikososial:

- Memberikan konseling dan dukungan psikososial kepada anak untuk mempersiapkan diri secara emosional menghadapi reunifikasi.
- Memberikan konseling kepada orang tua/keluarga terkait peran dan tanggung jawab pengasuhan yang aman dan positif, serta pemahaman tentang trauma yang mungkin dialami anak.

2. Peningkatan Kapasitas Keluarga:

- Mengarahkan keluarga pada program pelatihan pengasuhan positif, manajemen stres, atau keterampilan hidup lainnya yang relevan.
- Membantu keluarga mengakses layanan dasar (kesehatan, pendidikan, ekonomi) jika diperlukan.
- Melakukan kunjungan rumah terjadwal untuk memantau perubahan positif dalam lingkungan keluarga.

3. Proses Kunjungan Bertahap:

- Memfasilitasi kunjungan anak ke keluarga secara bertahap (misalnya, kunjungan singkat, kunjungan menginap) di bawah supervisi.
- Mengobservasi interaksi antara anak dan keluarga selama kunjungan.
- Mengevaluasi kemajuan dan mengatasi tantangan yang muncul.

C. Tahap Proses Penyatuan Kembali

1. Penyelesaian Administrasi:

- Memastikan semua dokumen legal dan administrasi terkait reunifikasi telah lengkap (misalnya, putusan pengadilan jika diperlukan, surat serah terima).

2. Serah Terima Anak:

- Melaksanakan penyerahan anak dari lembaga perlindungan/penempatan kepada keluarga asal/penerima secara resmi.
- Memastikan penyerahan dilakukan dalam suasana yang mendukung dan menenangkan bagi anak.
- Melakukan pendokumentasian lengkap pada saat serah terima.

D. Tahap Pemantauan Pasca-Reunifikasi

1. Kunjungan Rumah Berkala:

- Melakukan kunjungan rumah secara teratur (misalnya, mingguan, bulanan) selama periode tertentu (minimal 3-6 bulan pertama).
- Memantau adaptasi anak dalam keluarga, kondisi pengasuhan, dan kesejahteraan anak secara umum.

2. Dukungan Lanjutan:

- Terus memberikan dukungan konseling atau rujukan ke layanan spesialis (psikolog, terapis) jika diperlukan.
- Membantu keluarga mengatasi tantangan pasca-reunifikasi.

3. Evaluasi Akhir:

- Melakukan evaluasi akhir setelah periode pemantauan untuk menentukan apakah reunifikasi berjalan stabil dan berhasil.
- Membuat laporan akhir dan menutup kasus jika dianggap berhasil.

IV. Sumber Daya dan Sarana Prasarana

- **Sumber Daya Manusia:** Pekerja sosial, psikolog, konselor, dan staf pendukung yang terlatih dalam perlindungan anak dan reunifikasi keluarga.
- **Anggaran:** Dana yang memadai untuk pelaksanaan asesmen, intervensi, transportasi, dan pemantauan.

- **Sarana dan Prasarana:** Ruang konseling yang aman dan nyaman, fasilitas transportasi, serta sistem pendokumentasian yang terintegrasi.
- **Jejaring Kerja:** Kemitraan yang kuat dengan lembaga pemerintah, organisasi masyarakat sipil, dan penyedia layanan lainnya.

V. Indikator Keberhasilan

- **Tingkat Keberlangsungan Reunifikasi:** Anak tetap tinggal bersama keluarga dan tidak kembali ke penempatan.
- **Kesejahteraan Anak:** Anak menunjukkan adaptasi positif, tumbuh kembang optimal, dan terpenuhi hak-haknya.
- **Lingkungan Keluarga yang Aman:** Keluarga mampu menyediakan lingkungan pengasuhan yang aman, stabil, dan suportif.
- **Kepuasan Pihak Terlibat:** Anak dan keluarga merasa puas dengan proses dan hasil reunifikasi.
- **Kepatuhan Terhadap Prosedur:** Setiap tahapan reunifikasi dilakukan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

VI. Pengaduan dan Umpan Balik

- Tersedianya mekanisme pengaduan yang mudah diakses bagi anak, keluarga, atau masyarakat jika ada indikasi reunifikasi tidak berjalan baik atau ada pelanggaran hak anak.
- Setiap pengaduan harus ditindaklanjuti secara cepat, profesional, dan rahasia.
- Sistem umpan balik dari anak dan keluarga harus tersedia untuk perbaikan layanan secara berkelanjutan.

STANDAR PELAYANAN

REUNIFIKASI KELUARGA

Standar pelayanan ini dirancang untuk memastikan proses **reunifikasi keluarga orang terlantar** di Kutai Timur berjalan secara **efektif, efisien, aman, dan berpusat pada pemulihan harkat martabat individu**. Reunifikasi ini bertujuan menyatukan kembali orang terlantar dengan keluarga asal atau keluarga yang bersedia dan mampu memberikan pengasuhan serta dukungan yang layak.

I. Prinsip Dasar Pelayanan

Dalam setiap langkah reunifikasi, kami berpegang teguh pada prinsip-prinsip berikut:

- **Kepentingan Terbaik Individu:** Setiap keputusan dan tindakan harus selalu mengutamakan keselamatan, kesejahteraan, dan hak-hak dasar orang terlantar yang akan direunifikasi.
- **Keselamatan dan Keamanan:** Lingkungan keluarga tempat orang terlantar kembali harus aman, stabil, dan bebas dari risiko penelantaran atau eksploitasi di masa mendatang.
- **Partisipasi Aktif:** Melibatkan orang terlantar dan keluarga dalam proses pengambilan keputusan, memastikan suara mereka didengar dan kebutuhan mereka diakomodasi.
- **Pemberdayaan:** Mendorong kemandirian orang terlantar dan kapasitas keluarga untuk memberikan dukungan berkelanjutan.
- **Kerja Sama Lintas Sektor:** Kami berkoordinasi dengan berbagai pihak terkait seperti Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, Kepolisian, lembaga keagamaan, dan organisasi masyarakat sipil.
- **Kerahasiaan dan Etika:** Menjaga kerahasiaan data dan informasi pribadi orang terlantar serta keluarganya.
- **Non-diskriminasi:** Pelayanan diberikan tanpa memandang latar belakang suku, agama, ras, gender, atau kondisi sosial ekonomi.
- **Terukur dan Akuntabel:** Setiap tahapan proses didokumentasikan dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan.

II. Ruang Lingkup Pelayanan

Standar ini meliputi empat tahapan utama:

1. **Identifikasi dan Asesmen:** Mengenali orang terlantar dan melakukan penilaian komprehensif terhadap kondisi serta kebutuhan mereka dan keluarganya.
2. **Persiapan dan Intervensi:** Memberikan dukungan dan intervensi yang diperlukan bagi orang terlantar dan keluarga untuk mempersiapkan reunifikasi.
3. **Proses Penyatuan Kembali:** Pelaksanaan reunifikasi secara langsung.
4. **Pemantauan dan Evaluasi Pasca-Reunifikasi:** Memastikan keberlanjutan dukungan dan stabilitas kehidupan orang terlantar dalam keluarga.

III. Prosedur Pelayanan

A. Tahap Identifikasi dan Asesmen

1. Identifikasi Orang Terlantar:

- Menerima informasi atau rujukan mengenai keberadaan orang terlantar (misalnya, dari masyarakat, kepolisian, atau lembaga lain).
- Melakukan penjangkauan (outreach) ke lokasi orang terlantar ditemukan.

2. Asesmen Komprehensif Orang Terlantar:

- Melakukan wawancara untuk mengidentifikasi identitas, riwayat pribadi, riwayat kesehatan (fisik dan mental), alasan penelantaran, serta keinginan dan kesediaan untuk kembali ke keluarga.
- Melakukan identifikasi potensi keluarga asal atau keluarga yang bersedia menerima.
- Mengidentifikasi kebutuhan dasar (pakaian, makanan, tempat tinggal) dan kebutuhan spesifik lainnya (medis, psikologis).

3. Penelusuran dan Asesmen Keluarga Potensial:

- Melakukan penelusuran alamat dan kontak keluarga asal atau keluarga yang bersedia menerima (melalui data kependudukan, RT/RW, atau jaringan sosial).
- Melakukan kunjungan rumah dan wawancara dengan keluarga untuk menilai:
 - Kapasitas keluarga dalam memberikan pengasuhan dan dukungan (ekonomi, sosial, emosional).

- Lingkungan tempat tinggal yang aman dan layak.
- Adanya faktor risiko (kekerasan, penelantaran sebelumnya, konflik).
- Kesiadaan dan motivasi keluarga untuk menerima kembali orang terlantar.

4. Penyusunan Rencana Reunifikasi Individual:

- Berdasarkan hasil asesmen, menyusun rencana detail yang mencakup:
 - Tujuan reunifikasi dan harapan pasca-reunifikasi.
 - Langkah-langkah yang akan diambil (termasuk intervensi yang dibutuhkan).
 - Pihak-pihak yang terlibat dan peran masing-masing.
 - Jadwal perkiraan.
 - Indikator keberhasilan yang terukur.
- Rencana ini harus disepakati oleh orang terlantar (jika memungkinkan) dan keluarga.

B. Tahap Persiapan dan Intervensi

1. Intervensi bagi Orang Terlantar:

- Memberikan konseling dan dukungan psikososial untuk mempersiapkan mental dan emosi mereka.
- Mengakses layanan kesehatan (pemeriksaan medis, pengobatan) dan pemulihan (rehabilitasi jika diperlukan).
- Membantu pemenuhan dokumen identitas jika tidak memiliki.
- Meningkatkan keterampilan hidup dasar atau persiapan kerja jika memungkinkan.

2. Intervensi bagi Keluarga:

- Memberikan konseling dan edukasi kepada keluarga mengenai cara memberikan dukungan yang tepat, memahami kondisi orang terlantar (termasuk masalah kesehatan mental jika ada), serta membangun lingkungan yang suportif.
- Membantu keluarga mengakses program bantuan sosial, pelatihan keterampilan, atau dukungan ekonomi jika diperlukan untuk meningkatkan kapasitas mereka.

- Memfasilitasi mediasi atau rekonsiliasi jika terdapat konflik dalam keluarga.

3. Proses Adaptasi Bertahap (jika diperlukan):

- Memfasilitasi kunjungan atau pertemuan bertahap antara orang terlantar dan keluarga di bawah supervisi, untuk membangun kembali ikatan dan kepercayaan.
- Mengobservasi interaksi dan mengevaluasi kemajuan adaptasi.

C. Tahap Proses Penyatuan Kembali

1. Penyelesaian Administrasi:

- Memastikan semua dokumen legal dan administrasi terkait reunifikasi telah lengkap (misalnya, surat serah terima, berita acara).

2. Serah Terima Orang Terlantar:

- Melaksanakan penyerahan orang terlantar dari tempat penampungan/shelter kepada keluarga secara resmi.
- Memastikan proses penyerahan dilakukan dalam suasana yang mendukung dan penuh pengertian.
- Melakukan pendokumentasian lengkap pada saat serah terima.

D. Tahap Pemantauan dan Evaluasi Pasca-Reunifikasi

1. Kunjungan Rumah Berkala:

- Melakukan kunjungan rumah secara teratur (misalnya, mingguan di awal, kemudian bulanan) selama periode minimal 6 bulan hingga 1 tahun.
- Memantau adaptasi orang terlantar dalam keluarga, kondisi kesehatan, partisipasi dalam aktivitas sosial, dan kesejahteraan secara umum.
- Memastikan keluarga memberikan dukungan yang berkelanjutan.

2. Dukungan Lanjutan:

- Terus memberikan dukungan konseling atau rujukan ke layanan spesialis (psikolog, psikiater, layanan sosial) jika diperlukan.
- Membantu keluarga mengatasi tantangan atau masalah yang muncul pasca-reunifikasi.

3. **Evaluasi Akhir:**

- Melakukan evaluasi akhir setelah periode pemantauan untuk menentukan apakah reunifikasi berjalan stabil dan berhasil.
- Membuat laporan akhir dan menutup kasus jika dianggap berhasil, atau merumuskan rencana tindak lanjut jika ada kendala.

IV. Sumber Daya dan Sarana Prasarana

- **Sumber Daya Manusia:** Tenaga profesional terlatih (pekerja sosial, psikolog, konselor), relawan, dan staf pendukung yang memiliki empati dan pemahaman mendalam tentang isu penelantaran.
- **Anggaran:** Dana yang memadai untuk operasional penjangkauan, asesmen, intervensi, transportasi, dan pemantauan.
- **Sarana dan Prasarana:** Tersedia shelter/tempat penampungan sementara yang layak, ruang konseling yang aman, fasilitas transportasi, serta sistem pendokumentasian yang terintegrasi dan terdata dengan baik.
- **Jejaring Kerja:** Kemitraan yang kuat dengan lembaga pemerintah (Dinas Sosial, Dinas Kesehatan), organisasi masyarakat sipil, dan penyedia layanan lainnya di Samarinda.

V. Indikator Keberhasilan

Keberhasilan pelayanan reunifikasi keluarga orang terlantar kami diukur melalui:

- **Tingkat Keberlangsungan Reunifikasi:** Orang terlantar tetap tinggal bersama keluarga dan tidak kembali ke kondisi terlantar.
- **Kesejahteraan Individu:** Orang terlantar menunjukkan kondisi fisik dan mental yang lebih baik, terintegrasi dalam keluarga, dan terpenuhi kebutuhan dasarnya.
- **Lingkungan Keluarga yang Aman dan Stabil:** Keluarga mampu menyediakan lingkungan pengasuhan dan dukungan yang berkelanjutan.
- **Peningkatan Kapasitas Keluarga:** Keluarga mampu mengelola tantangan dan memberikan dukungan yang optimal.
- **Kepuasan Pihak Terlibat:** Orang terlantar dan keluarga merasa puas dengan proses dan hasil reunifikasi.

VI. Pengaduan dan Umpan Balik

Kami menyediakan mekanisme **pengaduan yang mudah diakses** bagi orang terlantar, keluarga, atau masyarakat jika ada indikasi reunifikasi tidak berjalan baik atau ada pelanggaran hak. Setiap pengaduan akan ditindaklanjuti secara cepat, profesional, dan rahasia. Sistem umpan balik dari orang terlantar dan keluarga juga tersedia untuk perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Kami berkomitmen untuk terus meningkatkan pelayanan reunifikasi keluarga bagi orang terlantar di Kutai Timur, demi memulihkan harkat dan martabat mereka serta mengembalikan mereka ke pangkuan keluarga yang penuh kasih.



Kepala Dinas Sosial,

Erneta Hadi Sujito, S.Sos., M.Si.

Pemuda Tingkat I (IV/b)

NIP. 19720805 200112 1 007