



PEMERINTAH KOTA BANJARBARU
DINAS SOSIAL KOTA BANJARBARU

STANDAR PELAYANAN (SP)
SEKSI REHABILITASI SOSIAL ANAK, KORBAN PENYALAHGUNAAN
NAPZA DAN REHABILITASI TUNA SOSIAL

JENIS PELAYANAN :
RUMAH SINGGAH BERKARAKTER BAGI KLIEN
ORANG TERLANTAR, LANSIA TERLANTAR, ORANG
DENGAN GANGGUAN JIWA DAN EKS. PSIKOTIK

TAHUN 2023



PEMERINTAH KOTA BANJARBARU
DINAS SOSIAL

BIDANG REHABILITASI SOSIAL

SEKSI REHABILITASI SOSIAL ANAK, KORBAN PENYALAHGUNAAN
NAPZA DAN REHABILITASI TUNA SOSIAL

Nomor SOP	:	460/265-04/DINSOS
Tanggal Pembuatan	:	06 Januari 2020
Tanggal Revisi	:	24 Mei 2021
Tanggal Efektif	:	
Disahkan Oleh	:	
		 Kepala Dinas ROKHYAT RIYADI, SE, M.Si NIP. 197000503 199803 1 009
Nama SOP	:	RUMAH SINGGAH BERKARAKTER BAGI KLIEN ORANG TERLANTAR, LANSIA TERLANTAR, ORANG DENGAN GANGGUAN JIWA DAN EKS. PSIKOTIK

DASAR HUKUM

KUALIFIKASI PELAKSANA

1	Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 12 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4967);	1. memahami dengan baik kegiatan yang harus dilakukan dalam menunjang tugas; 2. memahami dengan baik peraturan yang berlaku dalam pelaksanaan kegiatan; 3. mempunyai komitmen tinggi untuk menyelesaikan setiap tahapan kegiatan dan tepat sasaran dan tepat waktu 4. memahami cara melayani dan memiliki integritas
2	Peraturan daerah Kota Banjarbaru Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Fakir Miskin dan Anak Terlantar;	
3	Keputusan Walikota Banjarbaru Nomor 188.45/110/KUM/2017 tentang Pengelolaan Rumah Singgah Kota Banjarbaru Tahun Anggaran 2017 tanggal 14 Februari 2017;	
4	Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Banjarbaru Nomor 069 Tahun 2021 tentang Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Banjarbaru Tanggal 24 Mei 2021;	

KETERANGAN SOP

PERALATAN/PERLENGKAPAN

Berkaitan dengan masyarakat / instansi lain seperti : Kepolisian, Satpol PP, TNI, Kelurahan, Kecamatan, Pilar-Pilar Sosial, Relawan, Dinas KBPMP&PA, Dinas Kesehatan, Panti Sosial, Baznas Provinsi/Kota Banjarbaru, Dinas Sosial Provinsi Kalsel/Kota dan Rumah Sakit dan Faskes lainnya.	1. Komputer yang memiliki program Microsoft Office dan alat printer 2. Filling kabinet/ordner 3. ATK 4. Tempat Penampungan 5. Transport 6. Permakanan
--	--

PERINGATAN

PENCATATAN & PENDATAAN

Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, maka akan mengakibatkan tidak terlaksananya kegiatan	Disimpan sebagai data elektronik dan manual/ordner
--	--



PEMERINTAH KOTA BANJARBARU

DINAS SOSIAL

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA BANJARBARU
NOMOR : 31 TAHUN 2021

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PADA SEKSI REHABILITASI SOSIAL ANAK, KORBAN PENYALAHGUNAAN NAPZA
DAN REHABILITASI TUNA SOSIAL

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA BANJARBARU,

- Menimbang** :
- a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik berdasarkan kompetensi yang dimiliki, untuk terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan Aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan Standar Operasional Prosedur atau Standar Prosedur Tetap;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu menetapkan dengan keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Banjarbaru;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang No. 9 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Banjarbaru (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3822);
 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 12 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4967);
 3. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan 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 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial;

7. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5464);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
11. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 184 Tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial
12. Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarbaru (Lembaran Daerah Kota Banjarbaru Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarbaru Nomor 37);
13. Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Fakir Miskin dan Anak Terlantar ;
14. Peraturan Walikota Banjarbaru Nomor 42 tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas Pokok dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial (Berita Daerah Kota Banjarbaru Tahun 2016 Nomor 42);
15. Keputusan Walikota Banjarbaru Nomor 188.45/110/KUM/2017 tentang Pengelolaan Rumah Singgah Kota Banjarbaru Tahun Anggaran 2017 tanggal 14 Februari 2017;
16. Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Banjarbaru Nomor 069 Tahun 2021 tentang Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Banjarbaru Tanggal 24 Mei 2021.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU** : Standar Operasional Prosedur pada Seksi Rehabilitasi Sosial Anak, Korban Penyalahgunaan Napza dan Rehabilitasi Tuna Sosial Dinas Sosial Kota Banjarbaru sebagaimana disebut dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Operasional Prosedur Seksi Rehabilitasi Sosial Anak, Korban Penyalahgunaan Napza dan Rehabilitasi Tuna Sosial sebagaimana Diktum KESATU meliputi :
- Seksi Rehabilitasi Sosial Anak, Korban Penyalahgunaan Napza dan Rehabilitasi Tuna Sosial :
- SOP Rumah Singgah Berkarakter Bagi Klien Orang Terlantar, Lansia Terlantar, Orang Dengan Gangguan Jiwa Dan Eks. Psikotik.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Banjarbaru
pada tanggal, 24 Mei 2021

KEPALA DINAS SOSIAL,



ROKHYAT RIYADI, SE, M.Si
Pembina TK. I
NIP. 19700503 199803 1 009

Tembusan disampaikan kepada Yth:

1. Walikota Banjarbaru (sebagai laporan)
2. Kepala BKD Kota Banjarbaru
3. Inspektur Kota Banjarbaru
4. Peringgal



STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN (SOP)
RUMAH SINGGAH BERKARAKTER BAGI KLIEN ORANG TERLANTAR, LANSIA TERLANTAR,
ORANG DENGAN GANGGUAN JIWA DAN EKS. PSIKOTIK

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		PETUGAS PELAYANAN	PRAMU SOSIAL	TIM VERIFIKASI / KOORDINASI	KEPALA DINAS	SYARAT/ KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Menerima Dan Melakukan Registrasi					<ul style="list-style-type: none"> - Ktp/Identitas Lainnya Dari Klien Atau Pengantar - Surat Keterangan Terlantar Dari Kepolisian - Berita Acara Penyerahan Dari Pengantar - Surat Lepas Dari Lembaga Pemasyarakatan (Bagi Orang Terlantar Eks. Napi) - Surat Keterangan Kelurahan/Rt&Rw 	15 Menit	<ul style="list-style-type: none"> - Ktp/Identitas Lainnya Dari Klien Atau Pengantar - Surat Keterangan Terlantar Dari Kepolisian - Berita Acara Penyerahan Dari Pengantar - Surat Lepas Dari Lembaga Pemasyarakatan (Bagi Orang Terlantar Eks. Napi) - Surat Keterangan Kelurahan/Rt&Rw 	
2.	Melakukan Assesment/ Wawancara					Berkas, Laporan Hasil Assesment	1 Jam	Berkas, Laporan Hasil Assesment	
3.	Melakukan Proses Penelusuran Keluarga					Klien Diberikan Pelayanan	30 Menit	Klien Diberikan Pelayanan	
4.	Membuat Surat Rekomendasi Sesuai Permasalahan Klien dan Surat Permohonan Reunifikasi Keluarga					Berkas	30 Menit	Berkas	
5.	Menandatangani Surat Rekomendasi Atau Surat Permohonan Bantuan Pemulangan					Berkas	15 Menit	Berkas	
6.	Membuat Berita Acara Penyerahan Dari Rumah Singgah kepada keluarga atau surat pernyataan keluar rumah singgah atas permintaan sendiri					Berkas	5 Menit	Berkas	
7.	Menyerahkan rekomendasi ke Instansi terkait sesuai kebutuhan klien					Berkas	5 Menit	Berkas	

*Catatan : Tim Verifikasi / Koordinasi terdiri dari : Kepala Seksi, Kepala Bidang, Sekretaris.

Lampiran II : SK Kepala Dinas Sosial Kota Banjarbaru
 Nomor : 31 Tahun 2021
 Tanggal : 24 Mei 2021

Standar Pelayanan Rumah Singgah Berkarakter Bagi Klien Orang Terlantar, Lansia Terlantar, Orang Dengan Gangguan Jiwa Dan Eks. Psikotik

A. Yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan meliputi, yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan Rumah Singgah Berkarakter Bagi Klien Orang Terlantar, Lansia Terlantar, Orang Dengan Gangguan Jiwa Dan Eks. Psikotik
2.	Persyaratan Pelayanan	a. KTP/Identitas Lainnya dari klien atau pengantar b. Surat Keterangan Terlantar Dari Kepolisian c. Berita Acara Penyerahan dari Pengantar d. Surat Lepas Dari Lembaga Pemasarakatan e. Surat Keterangan Kelurahan/Rt&Rw
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Menerima dan melakukan registrasi b. Melakukan assessment/wawancara c. Memberikan penampungan sementara 3 hari atau lebih d. Melakukan Proses Penelusuran Keluarga e. Membuat Surat Rekomendasi Sesuai Permasalahan Klien dan Surat Permohonan Reunifikasi Keluarga f. Menandatangani Surat Rekomendasi atau Surat Permohonan Bantuan Pemulangan g. Membuat Berita Acara Penyerahan Dari Rumah Singgah kepada keluarga atau surat pernyataan keluar rumah singgah atas permintaan sendiri h. Menyerahkan rekomendasi ke Instansi terkait sesuai kebutuhan klien i. Mendampingi pemulangan klien atau penyerahan sesuai rekomendasi
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	4 Hari 2 Jam 40 menit
5.	Biaya / Tarif	Gratis
6.	Penanganan Pengaduan, Kritik dan Saran	a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan. Menulis keluhan, kritik atau saran pada kertas pengaduan yang disediakan kemudian dimasukkan kedalam kotak pengaduan b. Secara lisan dibawa ke ruangan pelayanan terkait pelayanan di Dinas Sosial Kota Banjarbaru setelah itu petugas pengaduan tersebut ditangani. c. Melalui aplikasi <i>lapor</i> bagi masyarakat dapat mengunduhnya di <i>playstore (Android)</i> , menginstal dan di halaman depan aplikasi <i>lapor</i> terdapat kolom aduan ketik instansi yang ingin diadukan kemudian masyarakat dapat langsung menuliskan perihal aduan kemudian mengirim dengan menekan tombol kirim d. Melalui SMS dengan cara ketik : Banjarbaru<spasi>isi keluhan kirim ke 1708 e. Melalui Twitter dengan cara tweet keluhan anda sertakan hashtag #BANJARBARU

B. Yang terkait dengan Pengelolaan pelayanan meliputi, yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 12 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4967) b. Peraturan daerah Kota Banjarbaru Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Fakir Miskin dan Anak Terlantar c. Keputusan Walikota Banjarbaru Nomor 188.45/110/KUM/2017 tentang Pengelolaan Rumah Singgah Kota Banjarbaru Tahun Anggaran 2017 tanggal 14 Februari 2017 d. Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Banjarbaru Nomor 069 Tahun 2021 tentang Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Banjarbaru Tanggal 24 Mei 2021
2.	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Komputer yang memiliki program <i>Microsoft Office</i> dan alat printer b. Alat tulis c. Filling cabinet/ordner d. Transport e. Permakanan Klien
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami perundang-undangan dan peraturan yang berlaku b. Memiliki kemampuan pengolahan data sederhana c. Memahami ketentuan teknis pelayanan rekomendasi d. Menguasai program <i>Microsoft office</i> e. Memahami cara melayani dan mempunyai sopan santun serta integritas
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Kepala Dinas Sosial b. Secara tidak langsung dilakukan oleh Kepala Seksi
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. 1 (satu) orang Petugas pelayanan b. 7 (tujuh) orang Pramur Sosial, dan c. 1 (satu) orang Pejabat yang membawahi
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Persyaratan lengkap dan sesuai maka akan segera diproses dan tidak ada pungutan liar</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Segala data-data atau berkas penting yang terlampir untuk pengarsipan terjamin keamanan dan kerahasiaannya</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi secara berkala melalui survey kepuasan masyarakat (SKM) minimal setiap 6 (enam) bulan sekali b. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin oleh Camat minimal 1 (satu) bulan sekali

STANDAR PELAYANAN (SP)
RUMAH SINGGAH BERKARAKTER BAGI KLIEN ORANG TERLANTAR, LANSIA TERLANTAR, ORANG
DENGAN GANGGUAN JIWA DAN EKS. PSIKOTIK

No.	Jenis layanan	Standar Waktu	Deskripsi Jangka Waktu Layanan	Biaya Total Layanan	Deskripsi Rincian Biaya Total	Persyaratan
1.	Penerimaan Klien Rumah Singgah	15 menit	1. Menerima dan melakukan registrasi	Gratis	-	1. KTP/Identitas
		1 jam	2. Melakukan assessment / wawancara klien			Lainnya dari klien atau pengantar
		3 hari / lebih	3. Memberikan penampungan sementara 3 hari atau lebih			2. Surat Keterangan Terlantar Dari Kepolisian
		30 menit	4. Melakukan Proses Penelusuran Keluarga			3. Berita Acara Penyerahan dari Pengantar
		30 menit	5. Membuat Surat Rekomendasi Sesuai Permasalahan Klien dan Surat Permohonan Reunifikasi Keluarga			4. Surat Lepas Dari Lembaga
		15 menit	6. Menandatangani Surat Rekomendasi atau Surat Permohonan Bantuan Pemulangan			Pemasyarakatan (Bagi Orang Terlantar Eks. Napi)
		5 menit	7. Membuat Berita Acara Penyerahan Dari Rumah Singgah kepada keluarga atau surat pernyataan keluar rumah singgah atas permintaan			5. Surat Keterangan Kelurahan/Rt&Rw

		5 menit	sendiri 8. Menyerahkan rekomendasi ke Instansi terkait sesuai kebutuhan klien			
		1 hari	9. Mendampingi pemulangan klien atau penyerahan sesuai rekomendasi			

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 12 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4967);
2. Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Fakir Miskin dan Anak Terlantar;
3. Keputusan Walikota Banjarbaru Nomor 188.45/110/KUM/2017 tentang Pengelolaan Rumah Singgah Kota Banjarbaru Tahun Anggaran 2017 tanggal 14 Februari 2017;
4. Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Banjarbaru Nomor 069 Tahun 2021 tentang Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Banjarbaru Tanggal 24 Mei 2021.