



KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA BUKITTINGGI
NOMOR : 188.45 - 019 - 2024

TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI DINAS SOSIAL KOTA BUKITTINGGI

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA BUKITTINGGI

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menetapkan Standar Pelayanan; dan
 - b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Bukittinggi tentang Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kota Bukittinggi Tahun 2024;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonomi Kota Besar dan Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 20);
 2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia;
 3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana; (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2007 Nomor 66);
 4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
 5. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 297, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5606);
 7. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-

Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 6856);

8. Peraturan Pemerintah Nomor 21 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4828);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 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);
10. Keputusan Presiden Nomor 36 Tahun 1990 Tentang Konvensi Hak Anak;
11. Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2013 tentang Bantuan Sosial bagi Korban Bencana (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2013 nomor 151);
12. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada SPM Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan Kabupaten/ Kota;
13. Peraturan Daerah Kota Bukittinggi Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial
14. Peraturan Daerah Kota Bukittinggi Nomor 9 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024 (Lembaran Daerah Kota Bukittinggi Tahun 2023 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kota Bukittinggi Nomor 9);
15. Peraturan Wali Kota Bukittinggi Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Harga Satuan, sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Wali Kota Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Harga Satuan;
16. Peraturan Wali Kota Bukittinggi Nomor 27 Tahun 2023 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU** : Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kota Bukittinggi sebagaimana tercantum pada Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA** : Ruang lingkup Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi:
- a. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Orang Terlantar
 - b. Standar Operasional Prosedur Pengangkatan Anak
 - c. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Korban Bencana.

- d. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Rekomendasi Pengumpulan Uang dan Barang (PUB) dan Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)
- e. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengusulan Bantuan Sosial
- f. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengajuan Surat Keterangan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)

KETIGA

: Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Bukittinggi
pada tanggal : Januari 2024

KERALA DINAS SOSIAL KOTA BUKITTINGGI



SVANJIRAREDY FILLA FERDE, S.STP, M.SI
Pembina Tk.I / IV.b
NIP. 198104181999121001

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
 KOTA BUKITTINGGI
 NOMOR 188.45-
 -2024
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DI DINAS SOSIAL
 KOTA BUKITTINGGI

1. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Orang Terlantar

No	Kegiatan	Poltekana							Mutu Baku		Keterangan	
		Permohon	Front Office	Back Office	Kasi	Kabid	Sekretaris	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu (dalam Menit)		Output
1	Klien menandatangani Dinas Sosial atau di dampingi stake holder terkait membawa surat kelengkapan dan kepolisian atau adanya laporan dari masyarakat, SKPD atau Kepolisian, tentang orang terlantar								Syarat permohonan	-		
2	Klien diterima oleh petugas Dinas Sosial sambil menunggu proses administrasi dan arahan untuk memulangkan orang terlantar ke daerah asal								Syarat permohonan	5		
3	Kepala Dinas memerintahkan Kabid diturunkan ke Satu Rehabilitasi Sosial untuk melakukan pengujian dan asesmen terhadap yang bersangkutan								Syarat permohonan	5		
4	Kasi mengajukan keluhan saat Kepala Dinas untuk meminta persetujuan dana bantuan berwujud melalui sekretaris								Syarat permohonan	10		
5	Selain pencarian dana disetujui kasi pengembalian dana bantuan dari bendahara pengurusan untuk dipergunakan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku								Syarat permohonan	10		
6	Memulangkan Klien ke daerah Asalnya dengan cara memberikan bantuan transportasi ke daerah asalnya jika daerah asalnya di luar provinsi dan Dalam Provinsi, jika Klien tidak bisa diberikan secara individu dan lain hal maka dilantar oleh Petugas Dinas Sosial sesuai								Syarat permohonan	5	Surat Keterangan Terdaftar DTKS	

2. Standar Operasional Prosedur Pengangkatan Anak

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku		Keterangan
		seksi perlindungan jansos	Petugas Lapangan (sakti peksos)	Polisi	Rumah Sakit	Dinas Sosial Provinsi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Dinas Sosial menerima laporan dari masyarakat secara lisan dan dan Kepolisian secara tertulis							15 menit	menyiapkan berkas	
2	Petugas Dinas sosial Meninjau ke Lokasi							1 hari	berkas dibawa kelengkapan	
3	Setelah dilakukan Peninjauan ke Lapangan, Petugas melaporkan ke Kasli Perlindungan dan Jaminan Sosial							10 menit	Laporan Pengangkatan	
4	Koordinasi dengan polisi, p2tp2a							30 Menit	Laporan hasil Koordinasi	
5	Penyerahan AT oleh kepolisian ke Dinsos Kota Bukittinggi							60 Menit	Surat resmi penyerahan anak ke Dinsos	
6	Menitipkan anak sementara di, RS, Puskesmas, bidan, orang tua asuh								Surat resmi penitipan Anak ke Rumah Sakit	
7	Publikasi bayi terlantar melalui Media Elektronik dan cetak							1 Bulan /abuh		

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan	
		seksi perlindungan Jamsos	Patugae Lapangan (sakit peksos)	Polisi	Rumah Sakit	Dinas Sosial Provinsi	Kelengkapan	Waktu	Output		
8	Seandainya orang tua kandung ditemukan, maka orang tuanya diproses secara hukum. Jika orang tuanya tidak ditemukan maka proses pemilihan orang tua asuh/angkat dilanjutkan sesuai dengan prosedur										
9	Melaksanakan seleksi orang tua asuh 1. kelengkapan administrasi home visit peksos 3. psikotes dan wawancara psikolog							1 bulan	hasil seleksi dan persyaratan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan		
10	setelah arang tua angkat di tentukan berdasarkan seleksi dilanjutkan dengan home visit provinsi								1 Minggu	sk pengasuhan sementara	
11	keluar sk pengasuhan sementara dari provinsi								1 Bulan	SK Pengasuhan	
12	6 bulan kemudian dilakukan home visit ke 2 oleh provinsi didampingi peksos								6 bulan	Kendaraan Dinas	
13	6 bulan setelah itu keluar SK pengangkatan anak dilanjutkan proses di pengadilan)								6 bulan	sk pengangkatan	
14	Mengunjungi Lokasi/rumah (home visit) perkembangan anak								1 hari	laporan peksos tentang perkembangan anak	

3. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Korban Bencana

No	Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku			Keterangan
		Informasi	Tagana	Petugas Gudang	Kasi	Kabid	Kepala Dinas	Korban Bencana	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Informasi kejadian bencana								Informasi		Informasi Bencana	
2	Verifikasi kejadian bencana ke lapangan								Laporan Kejadian	30 menit	Verifikasi Kejadian Bencana	
3	Menerima laporan bencana dan Camat/Lurah secara tertulis yang ditunjukkan kepada Kepala Dinas								Surat Laporan Bencana dan Permohonan Bantuan	15 menit	Arahan Pimpinan	
4	Perencanaan secara cepat terkait penanganan bencana								Surat Laporan Bencana dan Permohonan Bantuan	10 menit	Dokumen kelengkapan	
5	Asesmen korban bencana dan kebutuhan logistik bagi korban bencana terdampak								Data Korban Bencana Terdampak	30 menit	Laporan Analisa Kebutuhan	
6	Memperalokasikan bantuan permukiman dan bantuan logistik bagi korban bencana terdampak								Data Korban Bencana Terdampak	30 menit	Surat Penah Pengeluaran Barang	
7	Pengalokasian bantuan permukiman dan logistik bagi korban bencana								Bantuan Permukiman dan Logistik		Berita Acara Serah Terima Bantuan	

4. Prosedur Pelayanan Rekomendasi PUB (Pengumpulan Uang dan Barang) dan LKS (Lembaga Kesejahteraan Sosial)

No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku				Keterangan
		Pemohon	Front Office	Staf Pelaksana	Kasi	Kabid	Sekretaris	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Memasukkan Surat Permohonan Pendaftaran Rekomendasi PUB dan LKS berupa Surat permohonan dan LKS yang bersangkutan, Fotocopy akte notaris yang sudah diakikan Kemahmuran & HMM, AD & ART, Pengisian formulir F 01 dan F 02 Yayasan yang diketahui oleh Kepala Dinas Sosial Kota, Susunan pengurus LKS, Program kerja LKS	○							Surat permohonan	30 menit	Dokumen kelengkapan	
2	Memeriksa dan mengandatangani surat permohonan masuk serta menyerahkan ke staf pelaksana		○						Surat permohonan dan disposisi	30 menit	Surat permohonan	
3	Melakukan verifikasi kelengkapan persyaratan, jika sudah lengkap melaporkan ke Kasi untuk mendisposi staf pelaksana menghubungi pemohon mengambil dokumen kelengkapan untuk mengurus perizinan ke MPP (Mal Pelayanan Publik)			○					Surat permohonan beserta kelengkapannya	1 jam	Talahaan dan Disposisi	
4	Menyerahkan ke pemohon dokumen kelengkapan yang telah terverifikasi untuk mengurus perizinan ke MPP (Mal Pelayanan Publik)			○					Surat permohonan beserta kelengkapannya	30 menit	Dokumen kelengkapan	
5	Memasukkan Surat Perizinan dan MPP beserta kelengkapannya untuk membentarkan rekomendasi PUB dan LKS dan mengajagakannya serta menyerahkan ke staf pelaksana			○					Surat perizinan MPP beserta kelengkapannya dan disposisi	30 menit	Dokumen kelengkapan	
6	Peneriksaan lapangan			○					Surat permohonan beserta kelengkapannya	1 jam	Lap. Hasil Pemeriksaan	
7	Korupsi dan penyelesaian surat rekomendasi PUB dan LKS				○				Surat permohonan beserta kelengkapannya	1 jam	Talahaan	
8	Menyalahi Surat Rekomendasi PUB dan LKS				○				Surat permohonan beserta kelengkapannya	30 menit	Surat Rekomendasi PUB dan LKS	
9	Memandatangani Surat Rekomendasi PUB dan LKS					○			Surat Rekomendasi PUB dan LKS	30 menit	Surat Rekomendasi PUB dan LKS	
10	Menyampaikan tanda daftar dan Surat Rekomendasi PUB dan LKS	○							Surat Rekomendasi PUB dan LKS	30 menit	Surat Rekomendasi PUB dan LKS	

5. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengumpulan Bantuan Sosial

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Informasi	Petugas	Kasi	Kabid	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengaduan dan Masyarakat atau Kelurahan calon penerima Bantuan Sosial						Informasi / Proposal		Informasi Bantuan	
2	Verifikasi dan Validasi Data untuk memeriksa keabsahan Informasi						Informasi / Proposal	30 menit	Verifikasi	
3	Asemen dan Penentuan jenis Bantuan Sosial						Informasi / Proposal	15 menit	Arahan Pimpinan	
4	Pengumpulan Bantuan Sosial berdasarkan kebutuhan jenis Bantuan						Informasi / Proposal	10 menit	Dokumen kelengkapan	

6. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengujian Surat Keterangan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)

No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku	Waktu (dalam Bulan)	Output	Keterangan
		Pemohon	Front Office	Back Office	Kasi	Kabid	Sekretaris				
1	Pemohon mengajukan persyaratan berupa fotocopy KTP atau Fotocopy KK melalui front office SLRT Fatimah										
2	Petugas front office melakukan pengecekan melalui aplikasi SIKS-NG										
3	Apabila pemohon terdaftar dalam DTKS maka petugas Front Office SLRT Fatimah akan menyerahkan persyaratan ke Back Office SLRT Fatimah										
4	Petugas Back Office SLRT akan melakukan Verifikasi dan Validasi data pemohon										
5	Apabila terdapat ketidaksesuaian data antara Kartu Keluarga dan Aplikasi SIKS-NG, maka dilakukan perbaikan data										
6	Bapak Office SLRT Fatimah akan mencetak surat keterangan DTKS melalui aplikasi SIKS-NG										
7	Surat Keterangan Terdaftar DTKS yang sudah di cetak diantarkan oleh pejabat berwenang										
8	Pemohon dapat menggunakan surat keterangan terdaftar DTKS sesuai kebutuhan										

SYAHRUDYAN PERDE, S.STP, M.Si
 Kepala TKL IV
 198809181909211001