



**PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN ANAMBAS**  
**DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**

Jalan Imam Bonjol No.65. RT/RW :04/01 Kelurahan Tarempa, Siantan  
Kepulauan Anambas, Kepulauan Riau 29791

Laman [dinsospppa.anambaskab.go.id](http://dinsospppa.anambaskab.go.id), Pos-el: [dinsos.pppa.anambas@gmail.com](mailto:dinsos.pppa.anambas@gmail.com)

---

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN KEPULAUAN ANAMBAS  
NOMOR : 21 TAHUN 2024**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
KABUPATEN KEPULAUAN ANAMBAS**

**KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
KABUPATEN KEPULAUAN ANAMBAS,**

Menimbang : a. 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;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a di atas, perlu ditetapkan dengan keputusan Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kepulauan Anambas tentang Standar Pelayanan Publik dilingkungan Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kepulauan Anambas.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2008 tentang pembentukan Kabupaten Kepulauan Anambas di Provinsi Kepulauan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 106, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4879);

2. Undang-Undang 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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 06, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

4. 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 Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Inonesia Nomor 5679);

5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615)
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616)
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170)
9. Peraturan Bupati Kepulauan Anambas Nomor 70 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas ( Berita Daerah Kabupaten Kepulauan Anambas Tahun 2021 Nomor 267).
10. Peraturan Bupati Kepulauan Anambas Nomor 34 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Daerah Kabupaten Kepulauan Anambas Tahun 2022 Nomor 677).

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan :
- KESATU** : Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kepulauan Anambas sebagaimana tercantum dalam Lampiran keputusan ini;
- KEDUA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud DIKTUM KESATU merupakan implementasi dari tugas pelayanan langsung yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kepulauan Anambas;
- KETIGA** : Pelayanan untuk setiap jenis layanan sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini, merupakan alat yang digunakan untuk menilai kualitas dan kinerja pelayanan yang diberikan sesuai kebutuhan masyarakat dan kemampuan Dinas Kabupaten Kepulauan Anambas
- KEEMPAT** : Keputusan Kepala Dinas ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Tarempa  
Pada Tanggal : 12 Januari 2024

KEPALA DINAS,  
  
**USMAN, ST**  
Pembina Utama Muda  
NIP.19750127 200212 1 011

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL,  
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN  
KEPULAUAN ANAMBAS  
Nomor : 21 TAHUN 2024  
Tanggal : 12 Januari 2024

**DAFTAR PRODUK DAN JENIS LAYANAN**

<b>NO</b>	<b>PRODUK LAYANAN</b>	<b>JENIS LAYANAN</b>	<b>UNIT KERJA PENANGGUNG JAWAB</b>
1	Surat Rekomendasi Pengangkatan Anak	Penerbitan Surat Rekomendasi Pengangkatan Anak	Bidang Rehabilitas Sosial dan Perlindungan Jaminan Sosial
2	Surat Rekomendasi Pemulangan Orang Terlantar	Penanganan Orang Terlantar	Bidang Rehabilitas Sosial dan Perlindungan Jaminan Sosial
3	Rehabilitasi Penyandang Disabilitas Mental	Penanganan Penyandang Disabilitas Mental	Bidang Rehabilitas Sosial dan Perlindungan Jaminan Sosial
4	Pengeluaran Barang Bantuan Untuk Korban Bencana	Perlindungan dan Jaminan Sosial pada Saat dan Setelah Tanggap Darurat Bencana bagi Korban Bencana	Bidang Rehabilitas Sosial dan Perlindungan Jaminan Sosial
5	Surat Keterangan Terdata DTKS	Penerbitan Surat Keterangan Terdata DTKS	Bidang Pemberdayaan Sosial dan Fakir Miskin
6	Surat Tanda Daftar Lembaga Sosial	Tanda Daftar Lembaga Sosial	Bidang Pemberdayaan Sosial dan Fakir Miskin
7	P2TP2A	Layanan P2TP2A	Bidang Pengarusutamaan Gender dan Perlindungan Anak

KEPALA DINAS,  
  
**USMAN, ST**  
Pembina Utama Muda  
NIP.19750127 200212 1 011

LAMPIRAN II: KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL,  
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN  
KEPULAUAN ANAMBAS  
Nomor : 21 TAHUN 2024  
Tanggal : 12 Januari 2024

---

**1. PELAYANAN REKOMENDASI PENGANGKATAN ANAK**

NO	KOMPONEN	URAIAN
(1)	(2)	(3)
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan Izin Pengangkatan Anak oleh COTA (Calon Orangtua Angkat) kepada Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kepulauan Anambas (Pengasuhan setelah 6 bulan pengangkatan).</li> <li>2. Laporan sosial (dibuat oleh pekerja sosial)</li> <li>3. Fotocopy Akta Kelahiran Calon Anak Angkat (CAA)</li> <li>4. Foto Calon Anak Angkat berwarna 3x4 sebanyak 3 (tiga) lembar</li> <li>5. Foto COTA berwarna 3x4 sebanyak 3 (tiga) lembar</li> <li>6. Fotocopy KK dan KTP COTA yang dilegalisir</li> <li>7. Fotocopy Akta Kelahiran COTA (minimal umur 20 Tahun dan maksimal 55 Tahun)</li> <li>8. Fotocopy Surat Nikah / Akta Perkawinan (status menikah minimal 5 tahun)</li> <li>9. Keterangan Penghasilan / Slip gaji dari tempat kerja COTA</li> <li>10. Surat Keterangan Sehat dari Rumah Sakit Pemerintah</li> <li>11. Surat Keterangan Kesehatan Jiwa dari dokter spesialis jiwa dari Rumah Sakit Pemerintah.</li> <li>12. Surat Keterangan tentang fungsi organ reproduksi COTA dari dokter Obstetric dan Genikologi dari Rumah Sakit Pemerintah.</li> <li>13. Surat izin / persetujuan adopsi dari keluarga / orangtua kandung/ wali yang sah / kerabat disertakan dengan Fotocopy KK dan KTP pihak keluarga tersebut.</li> <li>14. Surat Pernyataan Motivasi COTA bermaterai yang menyatakan bahwa pengangkatan anak demi kepentingan terbaik bagi anak dan perlindungan anak</li> <li>15. Surat Pernyataan jaminan COTA secara tertulis diatas kertas bermaterai cukup yang menyatakan bahwa seluruh dokumen yang diajukan adalah sah dan sesuai dengan fakta yang sebenarnya</li> <li>16. Surat pernyataan secara tertulis diatas kertas bermaterai cukup yang menjelaskan bahwa COTA akan memperlakukan anak angkat dan anak kandung tanpa diskriminasi sesuai dengan hak-hak dan kebutuhan anak</li> <li>17. Surat pernyataan tertulis diatas kertas bermaterai cukup yang menjelaskan bahwa COTA akan memperlakukan anak angkat dan anak kandung tanpa diskriminasi sesuai dengan hak-hak dan kebutuhan anak</li> <li>18. Surat pernyataan tertulis diatas kertas bermaterai cukup yang menjelaskan bahwa COTA akan memberitahukan kepada anak angkatnya mengenai asal usulnya dan orangtua kandungnya dengan memperhatikan kesiapan anak</li> <li>19. Surat pernyataan persetujuan anak (bagi anak yang telah mampu menyampaikan pendapatnya) dan izin tertulis orangtua atau wali anak</li> <li>20. Surat pernyataan COTA bermaterai bahwa COTA tidak berhak menjadi wali nikah bagi anak angkat perempuan dan memberi kuasa pada wali hakim</li> </ol>

		<p>21. Surat pernyataan akan memberikan hibah dari COTA</p> <p>22. Surat pernyataan COTA bermaterai bahwa bersedia mengadopsi anak</p> <p>23. Surat pernyataan COTA bermaterai bahwa bersedia melaporkan perkembangan anak secara berkala.</p> <p>24. Surat pernyataan/berita acara penyerahan CAA dari orangtua kandung anak ke COTA diketahui RT,RW dan Kepala Desa / Lurah</p> <p>25. Laporan perkembangan anak (setelah 6 bulan)</p>
--	--	--

2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD     A[Pemohon] --&gt; B[Mengambil formulir dan Menyerahkan Berkas kepada petugas pelayanan]     B --&gt; C[Petugas Pelayanan memeriksa kelengkapan berkas]     C --&gt; D[Pekerja Sosial melakukan kunjungan rumah / home visit]     C --&gt; E[Verifikasi Berkas dan Melaporkan pada Kabid]     D --&gt; F[Laporan Sosial]     E --&gt; G[Kepala Bidang Melaporkan kepada Kepala Dinas untuk melanjutkan penerbitan rekomendasi]     F --&gt; H[Diproses]     G --&gt; H     H --&gt; I[Surat Rekomendasi Pengangkatan Anak] </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang dan mengambil formulir persyaratan dan menyerahkan berkas pengangkatan anak untuk mengajukan rekomendasi pengangkatan anak ke DINSOSPPPPA Kabupaten Kepulauan Anambas</li> <li>2. Petugas Pelayanan DINSOSPPPPA memeriksa kelengkapan berkas COTA, jika berkas tidak lengkap maka petugas akan mengembalikan berkas kepada COTA untuk dilengkapi</li> <li>3. Pekerja sosial mengunjungi rumah COTA dalam rangka menilai kelayakan COTA (Home Visit 1)</li> <li>4. Pekerja Sosial membuat laporan sosial.</li> <li>5. Jika layak, maka dibuatkan surat rekomendasi, jika tidak maka akan disampaikan penolakan.</li> <li>6. Surat Rekomendasi Pengangkatan Anak diterbitkan.</li> </ol>
----	--------------------------------	---

3.	Jangka Waktu Pelayanan	14 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Pengangkatan Anak
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Secara langsung ke Kantor Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kepulauan Anambas, Jl. Imam Bonjol No. 65 RT/RW 04/01, Kelurahan Tarempa</li> <li>• SMS/WA ke 081270380345</li> </ul>
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak</li> <li>2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 54 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Pengangkatan Anak</li> <li>3. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 10 Tahun 2009 tentang Persyaratan Pengangkatan Anak</li> </ol>
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu;</li> <li>2. Komputer;</li> <li>3. Pendingin Ruangan (AC/Kipas Angin);</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Toilet.</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi pendidikan minimal SMA;</li> <li>2. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran</li> <li>3. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, sopan/santun;</li> <li>4. Berpakaian seragam, rapi, bersih dan menggunakan tanda pengenal;</li> <li>5. Dan Memahami peraturan perundang-undangan dan standar pelayanan.</li> </ol>
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan langsung/Kepala Perangkat Daerah</li> <li>2. Tim monitoring standar pelayanan publik kabupaten</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua orang)
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah di tetapkan;</li> <li>2. Dilayani oleh petugas yang kompeten.</li> </ol>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas pengguna layanan dijamin kerahasiaannya dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>2. Pelayanan dilaksanakan dengan berkualitas, mudah dan bebas dari pungutan liar dan imtervensi pihak yang berwenang.</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan evaluasi pertriwulan kepada atasan langsung dan kepada kepala perangkat daerah</li> <li>2. Monitoring pelayanan public oleh tim monitoring standar pelayanan publik kabupaten.</li> </ol>

## 2. PELAYANAN PEMULANGAN ORANG TERLANTAR

NO (1)	KOMPONEN (2)	URAIAN (3)
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Adanya Pengaduan / Laporan 2. Fotocopy Identitas Orang Terlantar seperti KTP/KK/Kartu BPJS
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Laporan/Pemohon] --&gt; B[Verifikasi dan Assessment]     B --&gt; C[Koordinasi dengan pihak terkait]     C --&gt; D[Proses penerbitan surat pemulangan Orang Terlantar]     D --&gt; E[Pemulangan Orang Terlantar]                     </pre> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Orang terlantar datang ke DINSOSPPPA Kabupaten Kepulauan Anambas/ Laporan dari masyarakat terkait adanya orang terlantar</li> <li>2. Petugas/ Pelaksanan Pelayanan melakukan verifikasi data/identitas kependudukan dan assessment terhadap yang bersangkutan.</li> <li>3. Kepala Bidang berkoordinasi dengan Dinas Sosial tempat asal Orang Terlantar</li> <li>4. Apabila kondisi Orang Terlantar tidak sehat/sakit, maka akan dirujuk ke Rumah Sakit/Puskesmas terdekat</li> <li>5. Membuat dan menerbitkan surat rekomendasi pemulangan Orang Terlantar ke daerah Asal</li> <li>6. Orang Terlantar di pulangkan ke daerah asal.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja/Kondisional
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Pemulangan Orang Terlantar
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Secara langsung ke Kantor Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kepulauan Anambas, Jl. Imam Bonjol No. 65 RT/RW 04/01, Kelurahan Tarempa</li> <li>• SMS/WA ke 081276078181</li> </ul>
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial</li> <li>2. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan PMKS dan PSKS</li> </ol>

8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu;</li> <li>2. Komputer;</li> <li>3. Kipas Angin;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Toilet.</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi pendidikan minimal SMA;</li> <li>2. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran</li> <li>3. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, sopan/santun;</li> <li>4. Berpakaian seragam, rapi, bersih dan menggunakan tanda pengenal;</li> <li>5. Memahami tentang kondisi orang terlantar, dan tujuan Orang terlantar</li> <li>6. Mmemahami peraturan perundang-undangan dan stanr pelayanan orang terlantar</li> </ol>
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan langsung/Kepala Perangkat Daerah</li> <li>2. Tim monitoring standar pelayanan publik kabupaten</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah di tetapkan;</li> <li>2. Dilayani oleh petugas yang kompeten.</li> </ol>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas pengguna layanan dijamin kerahasiaannya dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>2. Pelayanan dilaksanakan dengan berkualitas, mudah dan bebas dari pungutan liar dan imtervensi pihak yang berwenang.</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan evaluasi pertriwulan kepada atasan langsung dan kepada kepala perangkat daerah</li> <li>2. Monitoring pelayanan publik oleh tim monitoring standar pelayanan publik kabupaten.</li> </ol>

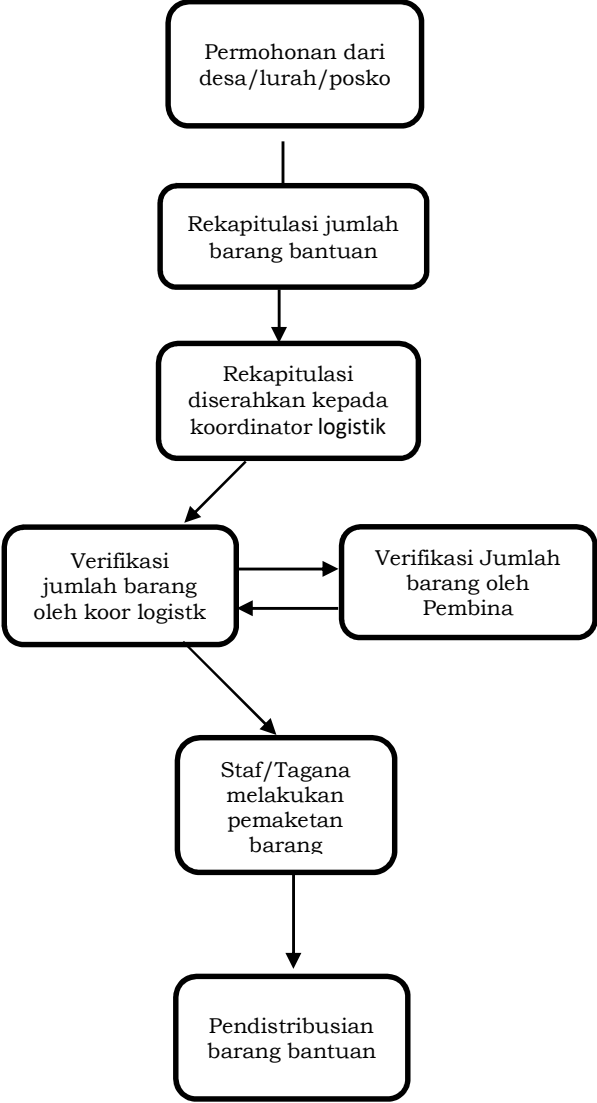


### 3. REHABILITASI DISABILITAS MENTAL

NO	KOMPONEN	URAIAN
(1)	(2)	(3)
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan tertulis dari orangtua/ wali diatas materai 10.000.</li> <li>2. Surat Pernyataan bersedia menerima dan merawat dan mengawasi minum obat pasien setelah menjalani rehabilitasi diatas materai 10.000.</li> <li>3. Fotocopy KTP pasien dan pendamping.</li> <li>4. Fotocopy Kartu Keluarga.</li> <li>5. Surat Rujukan dari Rumah Sakit atau Puskesmas untuk rujukan ke Rumah Sakit Rujukan.</li> <li>6. Kartu BPJS Kabupaten Kepulauan Anambas.</li> <li>7. Surat Rujukan dari BPJS ke Rumah Sakit Rujukan</li> <li>8. Nomor HP Pendamping/ Keluarga.</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD     A[Laporan/Permhoonan] --&gt; B[Pemohon/Keluarga Pasien melengkapi berkas administrasi]     B --&gt; C[Petugas Pelayanan memeriksa kelengkapan berkas]     C --&gt; D[Pekerja Sosial melakukan asesemen dan /atau kunjungan rumah]     C --&gt; E[Verifikasi Berkas dan Melaporkan pada Kabid]     D --&gt; F[Kepala Bidang Melaporkan kepada Kepala Dinas untuk arahan selanjutnya]     E --&gt; F     F --&gt; G[Diproses]     G --&gt; H[Rehabilitasi Disabilitas Mental ke Rumah Sakit Jiwa Rujukan]     H --&gt; I[Setelah rehabilitasi selesai, pasien akan dijemput dan dikembalikan kepada keluarga]     </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya laporan dari masyarakat/ keluarga tentang Orang Dengan Gangguan Jiwa;</li> <li>2. Keluarga melengkapi berkas administrasi;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Petugas/ Pelaksana Pelayanan melakukan verifikasi berkas;</li> <li>4. Pejabat teknis / Pekerja sosial melaksanakan kunjungan rumah dan assessment terhadap ODGJ;</li> <li>5. Melaporkan kepada kepala bidang terkait hasil assessment untuk menerima arahan selanjutnya;</li> <li>6. Kepala Bidang melaporkan kepada Kepala Dinas untuk mendapatkan arahan selanjutnya;</li> <li>7. Merehabilitasi ODGJ dengan melakukan pengantaran ke Rumah Sakit Rujukan;</li> <li>8. ODGJ yang telah selesai di rehabilitasi di jemput dan di serahkan kembali ke pihak keluarga.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Kondisional
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Rehabilitasi Disabilitas Mental
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Secara langsung ke Kantor Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kepulauan Anambas, Jl. Imam Bonjol No. 65 RT/RW 04/01, Kelurahan Tarempa</li> <li>• SMS/WA ke 081276078181</li> </ul>
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Jiwa;</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 54 Tahun 2017 tentang Penanggulangan Pemasungan.</li> </ol>
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu;</li> <li>2. Komputer;</li> <li>3. Kipas Angin;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Toilet.</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi pendidikan minimal SMA;</li> <li>2. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran</li> <li>3. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, sopan/santun;</li> <li>4. Berpakaian seragam, rapi, bersih dan menggunakan tanda pengenal;</li> <li>5. Memahami tentang kondisi Orang Dengan Gangguan Jiwa;</li> <li>6. Mmemahami peraturan perundang-undangan dan standar pelayanan Orang Dengan Gangguan Jiwa.</li> </ol>
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan langsung/Kepala Perangkat Daerah</li> <li>2. Tim monitoring standar pelayanan publik kabupaten</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	Tim
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah di tetapkan;</li> <li>2. Dilayani oleh petugas yang kompeten.</li> </ol>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas pengguna layanan dijamin kerahasiaannya dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>2. Pelayanan dilaksanakan dengan berkualitas, mudah dan bebas dari pungutan liar dan imtervensi pihak yang berwenang.</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan evaluasi pertriwulan kepada atasan langsung dan kepada kepala perangkat daerah</li> <li>2. Monitoring pelayanan publik oleh tim monitoring standar pelayanan publik kabupaten.</li> </ol>

**4. PENGELUARAN BARANG BANTUAN UNTUK KORBAN BENCANA**

NO	KOMPONEN	URAIAN
(1)	(2)	(3)
1.	Persyaratan Pelayanan	3. Surat permohonan dari desa/lurah/posko yang berisi keterangan kejadian bencana dan rekapitulasi data korban bencana. 4. Fotokopi KK ataupun KTP korban bencana 5. Foto kondisi rumah/korban terdampak bencana
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre>                     graph TD                         A[Permohonan dari desa/lurah/posko] --&gt; B[Rekapitulasi jumlah barang bantuan]                         B --&gt; C[Rekapitulasi diserahkan kepada koordinator logistik]                         C --&gt; D[Verifikasi jumlah barang oleh koor logistk]                         E[Verifikasi Jumlah barang oleh Pembina] &lt;--&gt; D                         D --&gt; F[Staf/Tagana melakukan pemaketan barang]                         F --&gt; G[Pendistribusian barang bantuan]                 </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Staf / Tagana logistik menerima data jumlah korban bencana dari dari desa/ lurah/posko bencana.</li> <li>2. Staf tagana logistik membuat rekapitulasi jumlah barang.</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Staf tagana logistik menyerahkan data rekapitulasi jumlah barang bantuan kepada koordinator logistic</li> <li>4. Koordinator logistik memverifikasi laporan rekapitulasi logistik.</li> <li>5. Pembina / koordinator tagana menelaah dan memverifikasi laporan rekapitulasi barang yang akan disalurkan.</li> <li>6. Koordinator logistik memerintahkan staf/tagana untuk mengarsipkan laporan dan melakukan pemaketan barang.</li> <li>7. Barang bantuan didistribusikan kepada korban bencana.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 s/d 2 hari kerja.</li> <li>• Jika pada masa tanggap darurat maka pelayanan dilakukan dengan segera.</li> </ul>
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Pengeluaran barang bantuan untuk korban bencana
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui kotak saran yang disediakan.</li> <li>• Tatap muka secara langsung ke Kantor Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kepulauan Anambas, Jl. Imam Bonjol No. 65 RT/RW 04/01, Kelurahan Tarempa</li> <li>• SMS/WA ke 081276078181</li> </ul>
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 24 tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana;</li> <li>3. Permensos RI Nomor 1 Tahun 2013 tentang Bantuan Sosial bagi Korban Bencana</li> </ol>
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Printer</li> <li>4. Kipas Angin</li> <li>5. Toilet</li> <li>6. 1 mobil rescue</li> <li>7. 1 motor trail</li> <li>8. 1 speedboat</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi pendidikan minimal SMA;</li> <li>2. Memahami tugas dan fungsi jabatan</li> <li>3. Memahami standar operasional prosedur</li> <li>4. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik.</li> <li>5. Berpakaian seragam, rapi, bersih dan menggunakan tanda pengenal;</li> </ol>

		6. Memahami peraturan perundang-undangan dan standar pelayanan penyaluran barang bantuan untuk korban bencana
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan langsung/Kepala Perangkat Daerah</li> <li>2. Tim monitoring standar pelayanan publik kabupaten</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang / tim
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah di tetapkan;</li> <li>2. Dilayani oleh petugas yang kompeten.</li> </ol>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan dilaksanakan dengan berkualitas, mudah dan bebas dari pungutan liar dan intervensi pihak yang berwenang.</li> <li>2. Jaminan keabsahan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan evaluasi pertriwulan kepada atasan langsung dan kepada kepala perangkat daerah</li> <li>2. Monitoring pelayanan publik oleh tim monitoring standar pelayanan publik kabupaten.</li> </ol>

## 5. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN TERDATA DTKS.

NO (1)	KOMPONEN (2)	URAIAN (3)
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UNDANG-UNDANG Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang penanganan Fakir Miskin;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>5. Peraturann Menteri Sosisal No. 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial</li> <li>6. Keputusan Menteri Sosial No. 32/HUK/2016 tentang openetapan data terpadu program penanganan Fakir Miskin;</li> <li>7. Keputusan Menteri Sosial No. 284/HUK/2016 tentang Kelompok Kerja Pengelola Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin;</li> <li>8. Keputusan Menteri Sosial No. 57/HUK/2017 tentang penetapan Data terpadu Program Penanganan Fakir Miskin.</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy KTP</li> <li>2. Fotocopy Kartu Keluarga</li> </ol>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membawa kelengkapan berkas ke DINSOSPPPA Anambas</li> <li>2. Pemohon memberikan kelengkapan berkas kepada petugas pelayanan</li> <li>3. Petugas pelayanan menerima berkas, memeriksa dan memberikannya kepada staf/operator di bidang PSFM</li> <li>4. Staf/operator melakukan pengecekan di aplikasi SIKS - NG dan mengeprint Surat Keterangan Terdata DTKS</li> <li>5. Kepala Dinas atau yang mewakili menandatangani Surat Keterangan Terdata DTKS</li> <li>6. Staf/operator memberikan Surat Keterangan Terdata DTKS kepada pemohon</li> <li>7. Pemohon menerima Surat Keterangan Terdata DTKS</li> </ol>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	60 (enam puluh) menit
5.	Biaya/Tarif	Gratis
6.	Produk Layanan	Surat Keterangan Terdata DTKS
7.	Sarana,	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu</li> <li>5. AC</li> </ol>

	Prasarana, dan/atau Fasilitas	2. Formulir 3. Alat Tulis 4. Komputer	6. Printer 7. Toilet
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi pendidikan minimal S1 2. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran; 3. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, sopan/santun; 4. Berpakaian seragam, Rapi, Bersih dan menggunakan Tanda Pengenal; 5. Memahami peraturan perundang-undangan dan standar pelayanan	
9.	Pengawas Internal.	1. Atasan Langsung/Kepala Perangkat Daerah 2. Tim Monitoring Standar Pelayanan Publik Kabupaten	
10.		Melalui Kotak Saran/Konsultasi Langsung ke Kantor DINSOSPPPA, Alamat : Jl. Imam Bonjol No.65 RT/RW : 04/01 Kelurahan Tarempa Nomor Handphone Petugas : 082169335355 (Rizqinawati)	
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) Orang	
12.	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; 2. Dilayani oleh Petugas yang berkompeten	
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, cepat, mudah, aman serta bebas dari pungutan liar dan intervensi pihak yang tidak berwenang.	
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan dan Evaluasi per Triwulan kepada Atasan Langsung	

#### 6. STANDAR PELAYANAN SURAT TANDA DAFTAR LEMBAGA SOSIAL

NO	KOMPONEN	URAIAN
(1)	(2)	(3)
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 2. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik nasional 6. Peraturan Mentri Sosial Nomor 129/HUK/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Sosial Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota 7. Peraturan Menteri Sosial Nomor 184 Tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial 8. Peraturan Menteri Sosial Nomor 17 Tahun 2012 tentang Akreditasi Lembaga Kesejahteraan Sosial
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan pendaftaran LKS kepada Bupati Kabupaten Kepulauan Anambas 2. Mengisi formulir pendaftaran 3. Nota Pendirian yang dilegalisir oleh lurah/kepala desa, camat, atau bupati (LKS tidak berbadan hukum) 4. Akta notaris pendirian yang disahkan oleh Mnetri Hukum dan Hak Asasi Manusia (LKS berbadan hukum) 5. Nomor Pokok Wajib Pajak atas nama Lembaga (LKS)

		berbadan hukum) 6. Fotocopy surat domisili dari lurah/kepala desa setempat 7. Struktur organisasi Lembaga 8. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Lembaga 9. Fotokopy KTP dan nomor telepon pengurus dan anggota 10. Program kerja di bidang kesejahteraan social 11. Modal kerja untuk pelaksanaan kegiatan 12. Sarana dan prasarana kegiatan 13. Fotocopy rekening Bank Lembaga 14. Berkas dimasukkan ke dalam map snelhekteer	
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon melengkapi berkas persyaratan dan memberikan kepada petugas pelayanan 2. Pemohon mengisi formulir Surat Tanda Daftar Lembaga Sosial 3. Petugas Pelayanan melakukan verifikasi berkas. Permohonan hanya akan di proses jika berkas lengkap. 4. Staf bidang PSFM melakukan verifikasi lapangan 5. Proses pembuatan Surat Tanda Daftar 6. Kepala Dinas menandatangani Surat Tanda Daftar Lembaga Sosial 7. Staf PSFM menghubungi pemohon dan memberikan Surat Tanda Daftar Lembaga Sosial	
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	3 (tiga) hari kerja	
5.	Biaya/Tarif	Gratis	
6.	Produk Layanan	Surat Tanda Daftar Lembaga Sosial	
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang Tunggu 2. Formulir 3. Alat Tulis 4. Komputer	5. AC 6. Printer 7. Toilet
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi pendidikan minimal S1 2. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran; 3. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, sopan/santun; 4. Berpakaian seragam, Rapi, Bersih dan menggunakan Tanda Pengenal 5. Memahami peraturan perundang-undangan dan standar pelayanan	
9.	Pengawas Internal.	1. Atasan Langsung/Kepala Perangkat Daerah 2. Tim Monitoring Standar Pelayanan Publik Kabupaten	
10.		Melalui Kotak Saran/Konsultasi Langsung ke Kantor DINSOSPPPA, Alamat : Jl. Imam Bonjol No.65 RT/RW : 04/01 Kelurahan Tarempa Nomor Handphone Petugas : 082163339307 (Sonya)	
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) Orang	
12.	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; 2. Dilayani oleh Petugas yang berkompeten	
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, cepat, mudah, aman serta bebas dari pungutan liar dan intervensi pihak yang tidak berwenang.	
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Laporan dan Evaluasi per Triwulan kepada Atasan Langsung 2. Laporan kepada LKS Provinsi setiap akhir tahun	



## 7. PELAYANAN P2TP2A

NO	KOMPONEN	URAIAN
(1)	(2)	(3)
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 tentang Pengesahan Konvensi Mengenai Penghapusan Segala Bentuk Diskriminasi terhadap wanita;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekearsan Dalam Rumah Tangga;</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang pemberantasan tindak perdangangan orang;</li> <li>6. Undang –Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial;</li> <li>7. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2011 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak;</li> <li>8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;</li> <li>9. Keputusan Presiden Nomor 36 Tahun 1990 tentang Pengesahan Konvensi Hak Anak;</li> <li>10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 22 Tahun 2010 tentang Prosedur Standar Operasional Pelayanan Terpadu Bagi Saksi dan / atau Korban Tindak Perdagangan Orang;</li> <li>11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum ;</li> <li>12. Peraturan Bupati Kabupaten Kepulauan Anambas Nomor 12 tahun 2022 tentang Perlindungan perempuan dan Anak Korban Kekerasan</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy Identitas Korban dan/ Pelapor (KTP/KK/KIA/Akta Kelahiran/Surat Nikah)</li> <li>2. Membawa surat keterangan bila korban dirujuk dari institusi atau lembaga lain.</li> <li>3. Membawa hasil visum (bila telah melakukan visum)</li> </ol>
3.	Produk Layanan	Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A)
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Pengaduan secara langsung : 120 Menit Pengaduan secara Tidak Langsung : 15 Menit Penjangkauan : 3 (Tiga) hari
5.	Biaya/Tarif	Gratis
6.	Prosedur	Pelayanan Penanganan Pengaduan secara langsung di P2TP2A sebagai Berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima pendaftaran korban tindak kekerasan dan mencatat dalam agenda.</li> <li>2. Menerima formulir pendafrtran dan mengidentifikasi kasus dengan langkah-langkah memperhatikan Keadaan korban ambil apabila korban dalam keadaan intervensi krisis.</li> <li>3. Menerima laporan hasil identifikasi dan memverifikasi laporan untuk menyampaikan assessment kebutuhan korban.</li> <li>4. Menyampaikan informasi standar jenis layanan yang tersedia dan melakukan Assesment kebutuhan penanganan kasus dan menyiapkan saran serta tindak lanjut.</li> <li>5. Menerima tindak Lanjut dan merekomendasikan draf naskah kesepakatan bersama korban /pendamping.</li> <li>6. Menyetujui dan menandatangani naskah kesepakatan layanan yang akan diberikan Koran/ pendamping.</li> </ol>

7. Melaksanakan mediasi, negosiasi, dan investigasi kasus
8. Menyiapkan dan melengjapi dokumen kasus jika memerlukan layanan pada lembaga lain dan membuat surat rujukan.
9. Mendandatangani surat rujukan untuk disampaikan ke lembaga layanan lain.
10. Menghubungi lembaga layanan lain, melengkapi dokumen surat rujukan, melaksanakan koordinasi dan membuat laporan akhir penanganan kasus.
11. Melakukan pemantauan keadaan korban secara berkala pada unit layanan yang dirujuk.
12. Mendokumentasikan laporan penanganan kasus.

Pelayanan Penanganan Pengaduan secara Tidak langsung di P2TP2A sebagai Berikut:

1. Menerima dan mencatat identitas korban pengaduan melalui telepon/surat dan rujukan dari lembaga lain.
2. Meminta identitas dari pelapor dan menggali permasalahan korban.
3. Meyampaikan tentang layanan yang tersedia beserta tujuan rujukan lanjutan yang dibutuhkan dan menerapkan prinsip-prinsip umum layanan terpadu.
4. Menyerahkan kepada pelapor untuk menyampaikan pengaduan secara langsung atau tertulis bagipelapor yang melalui telepon.
5. Menerima dan menindaklanjuti laporan pengaduan surat untuk disampaikan kepada korban.
6. Menerima dan memverifikasi laporan untuk ditindalanjuti.
7. Menentukan petugas yang akan mengidentifikasi sesuai dengan kasusnya.
8. Mempelajari dan Menelaah bahasa dan maksud pengaduan
9. Mengklarifikasi pengaduan yang tidak jelas
10. Membuat dan menyampaikan daraf surat jawaban dan tidak lanjut kepada ketua/atasan langsung
11. Menadatangani surat jawaban penanganan kasus dalam rangkap 2 (dua).
12. Mencatat surat pengaduan dalam catatan laporan dalam forder khusus.
13. Menyampaikan surat jawaban yang tetap meyerahkan kesediaan korban/pelapor untuk dating langsung ke unit layanan.
14. Mendokumentasikan laporan penanganan kasus.

Pelayanan Penanganan Secara jangkauan di P2TP2A sebagai Berikut:

1. Petugas memastikan dulu tentang keamanan korban dan dirinya sendiri.
2. Petugas mengkoordinasikan dengan aparat keamanan jika diperlukan atau memastikan keamanan korban
3. Memastikan korban setuju dengan tawaran pelayanan datang langung
4. Mendiskusikan tentang hal kemanan yang mesti diperhatikan
5. Untuk korban anak, melakukan proses penjangkauan dengan keluarga yang bertanggung jawab.
6. Jika korban menolak untuk melakukan proses pendampingan lebih lanjut, petugas mengajak korban untuk membuat perencanaan penyelamatan diri (*safety plan*) yang mencakup cara melarikan diri dari rumah, cara mencapai tujuan penyelamatan, penyimpanan dokumen penting dan uang bekal.
7. Sebelum meninggalkan tempat, petugas memberikan nomor kontak yang bisa di hubungi sewaktu-waktu korban, berubah pikiran
8. Memulai wawancara dengan korban bila korban telah menyatakan persetujuannya.
9. Langkah-langkah selanjunya sama dengan penerima pengaduan bagi korban/pelapor yang datang langsung.

		<p>10. Sebelum meninggalkan tempat, petugas memberikan nama, alamat dan nomor kontak petugas dan meminta agar korban menyimpan di tempat yang aman.</p>
7.	<p>Bagan Prosedur/ Alur Pelayanan</p>	<pre> graph TD     A1[Pengaduan tidak langsung] --&gt; B[Penerima Pengaduan]     A2[Pengaduan langsung] --&gt; B     A3[Penjangkauan] --&gt; B     B --&gt; C[Identifikasi kasus]     C --&gt; D[Identifikasi kasus]     C --&gt; E[Kasus KTPA]     D --&gt; F[Rekomendasi Layanan Lanjutan]     E --&gt; G[Informasi Layanan]     G --&gt; H[Wawancara &amp; screening]     H --&gt; I[Assesment Kebutuhan Korban]     I --&gt; F     F --&gt; J[Rujukan]     J --&gt; K[Pengarsipan]     K --&gt; L[Pencatatan dan laporan]   </pre>
8.	<p>Pengelolaan Pengaduan dan Informasi Publik</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Melalui Kotak Saran/Konsultasi Langsung ke Kantor DINSOSPPPA, Alamat : Jl. Imam Bonjol No.65 RT/RW : 04/01 Kelurahan Tarempa</li> <li>Melalui No. HP/WA: 0823 87010107 FB:PptPpa Kabupaten Anambas</li> </ol>
9.	<p>Sarana dan Fasilitas Pelayanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ruang tunggu; 3. AC; 5. Printer; 7. Ruang Konseling</li> <li>Computer; 4. Printer 6. Toilet;</li> </ol>
10.	<p>Kompetensi Pelaksana</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kualifikasi pendidikan minimal SMA;</li> <li>Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran;</li> <li>Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, sopan/santun;</li> <li>Berpakaian seragam, Rapi, Bersih dan menggunakan Tanda Pengenal;</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>5. Memiliki jiwa sukarela, peka dan mampu menjaga rahasia korba/pelapor</li> <li>6. Memahami peraturan perundang-undangan dan standar pelayanan;</li> </ul>
11.	Pengawas Internal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan Langsung /Kepala Perangkat Daerah</li> <li>2. Tim Monitoring Standar Pelayanan Publik Kabupaten</li> </ul>
12.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) Orang
13.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;</li> <li>2. Dilayani oleh Petugas yang berkompeten</li> </ul>
14.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, cepat, mudah, aman serta bebas dari pungutan liar dan intervensi pihak yang tidak berwenang.
15	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan dan Evaluasi per Triwulan kepada Atasan Langsung dan Kepala Perangkat Daerah;</li> <li>2. Monitoring Pelayanan Publik oleh Tim Monitoring Standar Pelayanan Publik Kabupaten.</li> </ul>

KEPALA DINAS,



**USMAN, ST**

Pembina Utama Muda  
NIP.19750127 200212 1 011