

Lampiran 3  
Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Metro  
Nomor : 460/158/KPTS/D-5/01/2025  
Tanggal : 24 Juli 2025

**Standar Pelayanan Anak Berhadapan dengan Hukum pada Dinas Sosial Kota Metro**

**Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Pelayanan Anak Berhadapan dengan Hukum (ABH)
2.	Persyaratan Pelayanan	Surat dari Kepolisian / Instansi Berwenang
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pihak Kepolisian/Instansi Berwenang mengirimkan surat permohonan asesmen dan pendampingan terkait Anak Berhadapan dengan Hukum (ABH) ke Dinas Sosial;</li> <li>2. Surat dari Kepolisian diteruskan kepada Bidang terkait;</li> <li>3. Pekerja Sosial melaksanakan pendampingan dan proses administratif terhadap Anak Berhadapan dengan Hukum (ABH) sampai dengan selesai.</li> </ol>
4.	Jangka waktu penyelesaian	Pendampingan dilaksanakan sampai dengan kasus ABH selesai
5.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan retribusi.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Sarana yang digunakan dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Sekretariat Pelayanan</li> <li>2. E-mail: <a href="mailto:dinsosmetro@gmail.com">dinsosmetro@gmail.com</a></li> <li>3. Telepon : (0725) 45250</li> <li>4. Fax: (0725) 45250</li> <li>5. Kotak saran/pengaduan</li> </ol> <p>Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifikasi aduan;</li> <li>2. Mediasi;</li> <li>3. Koordinasi dan cek lokasi;</li> <li>4. Penyelesaian/Sanksi.</li> </ol>

## Standar Pelayanan Publik Bagian Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial sebagaimana telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 14 tentang Pekerja Sosial</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 35 tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal</li> <li>5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 Tahun 2018 tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan</li> <li>2. Laptop/Komputer</li> <li>3. Printer</li> <li>4. Ruang tunggu</li> <li>5. Parkir Kusus Disabilitas</li> <li>6. Kursi Roda</li> <li>7. Tempat parkir</li> <li>8. Almari dokumen</li> <li>9. Rak arsip</li> <li>10. Meja</li> <li>11. Kursi</li> <li>12. Telepon/Faksimili</li> <li>13. Alat tulis kantor</li> <li>14. Toilet umum</li> <li>15. Jaringan internet</li> </ol>
3.	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas Sosial</li> <li>2. Kepala Bidang Rehabilitasi dan Pemberdayaan Sosial</li> <li>3. Petugas Pelayanan (<i>Front Office</i>)</li> <li>4. Pekerja Sosial / Sakti Peksos</li> </ol>
4.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memahami konsep penyelenggaraan kesejahteraan sosial</li> <li>2. SDM yang memahami proses pendampingan terhadap Anak Berhadapan dengan Hukum (ABH)</li> <li>3. SDM yang dapat memberikan bimbingan motivasi kepada ABH dan memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik</li> <li>4. SDM yang memiliki kemampuan dasar menggunakan komputer/pengolah data lainnya</li> </ol>
5.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung.</li> <li>2. Dilakukan oleh tim audit internal.</li> <li>3. Pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi.</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan Kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil dan sopan santun.</li> <li>2. Jaminan pelayanan yang bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus yang berlogo Dinas Sosial Kota Metro yang dijamin keasliannya dengan memberikan nomor registrasi yang telah digandakan sebagai arsip kantor.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi penyelenggaraan dilakukan pada akhir tahun anggaran Pemerintah Kota Metro melalui Dinas Sosial</li> <li>2. Evaluasi dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif (mixed method). Pendekatan kuantitatif dilakukan melalui survei menggunakan kuesioner/kotak kepuasan masyarakat, sedangkan pendekatan kualitatif dilakukan melalui kelompok diskusi terarah, wawancara mendalam, atau metode kualitatif lainnya.</li> </ol>

Ditetapkan di Metro

Pada Tanggal 24 Juli 2025

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA METRO,



AC YULIWATI, SH

Pembina Utama Muda / IVc

NIP. 19680703 199302 2 001