

Lampiran 4
Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Metro
Nomor : 460/158/KPTS/D-5/01/2025
Tanggal : 24 Juli 2025

Standar Pelayanan Penanganan PPKS Terlantar Dinas Sosial Kota Metro

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Penanganan PPKS Terlantar
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Keterangan dan penyerahan dari Kepolisian, Satpol PP, Kelurahan atau Laporan Masyarakat; 2. Fotocopy KTP / Kartu Identitas PPKS (jika ada).
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Kepolisian/Satpol PP/ Kelurahan/Masyarakat menyerahkan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) ke Dinas Sosial; 2. PPKS yang diserahkan mengisi buku layanan; 3. PPKS didampingi oleh Pekerja Sosial untuk dilakukan bersih diri dan pemberian makanan; 4. PPKS di assesmen dan dilakukan penelusuran keluarga oleh Pekerja Sosial serta akan dilakukan pengecekan Biometrik ke Disdukcapil (jika dibutuhkan); 5. Pekerja Sosial melakukan kroscek alamat sesuai identitas PM ke TKSK setempat, penyebaran informasi melalui media sosial; 6. Setelah diperoleh kejelasan informasi keberadaan keluarga PPKS alamat sesuai dan jelas, maka petugas membuat Surat Pengantar pengiriman PPKS kepada perangkat desa setempat 7. Jika identitas dan keluarga tidak ditemukan, serta telah mendapat kepastian bahwa PPKS benar-benar terlantar, maka Pekerja Sosial melakukan koordinasi untuk rujukan ke Panti Sosial 8. PPKS dipulangkan ke alamat keluarga, dan atau diantarkan ke Panti Sosial.
4.	Jangka waktu penyelesaian	Pelayanan dilaksanakan hingga PPKS telah kembali ke Keluarga atau Panti Sosial
5.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Sarana yang digunakan dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan: 1. Ruang Sekretariat Pelayanan 2. E-mail: dinsosmetro@gmail.com 3. Telepon : (0725) 45250 4. Fax: (0725) 45250 5. Kotak saran/pengaduan Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		adalah : 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi; 3. Koordinasi dan cek lokasi; 4. Penyelesaian/Sanksi.

Standar Pelayanan Publik Bagian Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial sebagaimana telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 14 tentang Pekerja Sosial; 2. Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; 5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 Tahun 2018 tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang Pelayanan 2. Laptop/Komputer 3. Printer 4. Ruang tunggu 5. Parkir Kusus Disabilitas 6. Kursi Roda 7. Tempat parkir 8. Almari dokumen 9. Rak arsip 10. Meja 11. Kursi 12. Telepon/Faksimili 13. Alat tulis kantor 14. Toilet umum 15. Jaringan internet
3.	Jumlah pelaksana	1. Kepala Dinas Sosial; 2. Kepala Bidang Rehabilitasi dan Pemberdayaan Sosial; 3. Petugas Pelayanan (<i>Front Office</i>); 4. Pekerja Sosial.
4.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memahami konsep penyelenggaraan kesejahteraan sosial; 2. SDM yang memahami penanganan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS); 3. SDM yang memiliki kemampuan dasar menggunakan komputer/pengolah data lainnya; 4. SDM yang memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik.
5.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh tim audit internal; 3. Pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi.
6.	Jaminan pelayanan	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; 2. Jaminan pelayanan yang bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.
7.	Jaminan keamanan dan	Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus yang berlogo Dinas Sosial Kota Metro yang

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	keselamatan pelayanan	dijamin keasliannya dengan memberikan nomor registrasi yang telah digandakan sebagai arsip kantor.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penyelenggaraan dilakukan pada akhir tahun anggaran Pemerintah Kota Metro melalui Dinas Sosial; 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.

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