



PEMERINTAH PROVINSI BENGKULU
DINAS SOSIAL

Jalan Basuki Rahmat Nomor 04 Bengkulu
Telp. (0736) 23253 Website <https://dinsos.bengkuluprov.go.id>
Email dinsosprovbengkulu@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI BENGKULU
NOMOR : 067/ 082/DINSOS.I.1/VI/2025

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL
PROVINSI BENGKULU

- Menimbang : 1. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban sebagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
2. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud pada huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan pada Dinas Sosial Provinsi Bengkulu melalui Keputusan Kepala Dinas Sosial Provinsi Bengkulu.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1967 jo. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 1968 tentang Pembentukan Provinsi Bengkulu (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1967 Nomor 19, Tambahan Lembar Negara Nomor 28);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Tahun 1974 Nomor SS Tambahan Lembaran Negara Nomor 3041), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 169, tambahan Lembaran Negara Nomor 3890);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 No.mor 112, tambahao Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Unit Pengaduan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Peraturan Daerah Provinsi Bengkulu Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Bengkulu [Lembaran Daerah Provinsi Bengkulu Tahun 2016 Nomor 8];
13. Peraturan Gubernur Bengkulu Nomor 08 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bengkulu;
14. Keputusan Gubernur Bengkulu Nomor 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi Bengkulu;
15. Keputusan Gubernur Bengkulu Nomor 54 Tahun 2016 tentang Pembentukan Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Sosial Provinsi Bengkulu.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : Keputusan Kepala Dinas Sosial Provinsi Bengkulu tentang Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Provinsi Bengkulu.
- PERTAMA Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Provinsi Bengkulu sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Provinsi Bengkulu meliputi :
1. Layanan izin penelitian mahasiswa;
 2. Layanan penyaluran alat bantu disabilitas;
 3. Layanan pengangkatan anak terlantar WNI dan pengangkatan anak orang tua tunggal
 4. Layanan ziarah Makam Pahlawan Nasional Provinsi Bengkulu
 6. Layanan pembuatan Tanda Daftar Registrasi Lembaga Kesejahteraan Sosial
 7. Layanan peminjaman tenda
 8. Layanan penerimaan klayan Panti Sosial Tresna Werda
 9. Layanan penerimaan klayan Panti Sosial Bina Remaja
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan atau Pelaksana sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Pimpinan Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- KEEMPAT Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di BENGKULU
Pada tanggal 16 Juni 2025

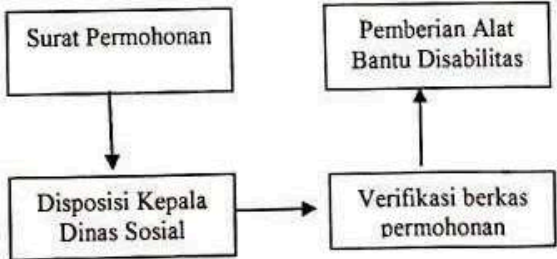
KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI BENGKULU


SWIFANEDI YUSDA, S.Hut
Pembina Tingkat II/IV b
NIP. 19760815 200804 1 001

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas
Sosial Provinsi Bengkulu
Nomor : 067/ 082/ DINSOS.I.1/VII/2025
Tanggal : 16 Juni 2025

JENIS - JENIS PELAYANAN DINAS SOSIAL BENGKULU

1. Layanan penyaluran alat bantu disabilitas

1.	Dasar Hukum	:	1. UU Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas 2. PP Nomor 43 Tahun 1998 tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Disabilitas 3. Permensos Nomor 25 Tahun 2012 tentang Standar Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas oleh Lembaga di Bidang Kesejahteraan Sosial Penyandang Disabilitas 4. Permensos UU Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 5. Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota
2.	Persyaratan	:	a. Calon penerima manfaat/TKSK/Aparat kampung datang ke Dinas Sosial dengan membawa berkas permohonan/dokumen persyaratan dan diserahkan ke bagian pelayanan (Subbag Umum) untuk diagendakan dan dicek persyaratannya b. Persyaratan pengajuan alat bantu disabilitas meliputi; 1. Surat Permohonan ditujukan Kepada Gubernur Cq. Kepala Dinas Sosial 2. Fotocopy KTP 3. Fotocopy Kartu Keluarga 4. Surat Keterangan Tidak Mampu dari Kepala Desa/Kelurahan
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	:	 <pre> graph TD A[Surat Permohonan] --> B[Disposisi Kepala Dinas Sosial] B --> C[Verifikasi berkas permohonan] C --> D[Pemberian Alat Bantu Disabilitas] </pre>
4.	Waktu Penyelesaian	:	1 hari kerja

5.	Biaya/Tarif	:	Gratis /Tidak di punggut biaya
6.	Produk Pelayanan	:	Pemberian alat bantu disabilitas
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	:	Ruang tunggu yang nyaman full AC, Free Wifi, air minum gratis.
8.	Kompensasi Pelaksanaan	:	Petugas yang terlibat dalam pelayanan yaitu staf Dinas Sosial Bidang Rehabilitasi Sosial
9.	Pengawasan Internal	:	Pengawasan langsung dari Dinas Sosial Provinsi Bengkulu dalam penyaluran bantuan alat bantu
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	:	- Dinas Sosial Provinsi Bengkulu Jl. Basuki Rahmat No. 4 Kota Bengkulu - Whatshap 081273860896 - Website https://dinsos.bengkuluprov.go.id - Email : dinsosprovbengkulu@gmail.com
11.	Jumlah Pelaksana	:	3 orang terdiri dari penerima berkas, verifikator, dan petugas yang menyiapkan alat bantu disabilitas
12.	Jaminan Pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan	:	Bekerja berdasarkan Standar Pelayanan Minimal yang telah ditetapkan.
13.	Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan	:	Penyaluran bantuan langsung kepada penerima manfaat disesuaikan dengan jenis kebutuhan disabilitas yang disandang.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	- Monitoring terhadap penerima manfaat - Hasil kepuasan masyarakat

2. Layanan izin penelitian mahasiswa

1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu 2. Pengetahuan dan Teknologi; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tanggal 20 Desember 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
----	-------------	---	---

			Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah
2.	Persyaratan	:	1. Surat Permohonan yang di tanda tangani oleh Pimpinan lembaga asal Pemohon 2. Surat Rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur		<pre> graph TD A[PEMOHON MENGAJUKAN IZIN PENELITIAN DENGAN MEMBAWA SURAT DARI LEMBAGA ASAL PEMOHON DAN SURAT REKOMENDASI DARI DINAS DPMPTSP PROVINSI BENGKULU] --> B[PENGADMINISTRASI UMUM MENELITI KELENGKAPAN BERKAS IZIN PENELITIAN DAN MENGUPLOAD SURAT IZIN PENELITIAN MELALUI APLIKASI SRIKANDI] B --> C[KEPALA DINAS MENDISPOSISIKAN SURAT IZIN PENELITIAN KEPADA SEKRETARIS UNTUK DI TINDAKLANJUTI] C --> D[SEKRETARIS DINAS MENERIMA DISPOSISI DAN DITERUSKAN KE KASUBBAG UMUM UNTUK DITINDAKLANJUTI] D --> E[KASUBBAG UMUM MENDISPOSISIKAN SURAT IZIN PENELITIAN KEPADA KONSEPTOR UNTUK MEMBUAT SURAT IZIN PENELITIAN] E --> F[KONSEPTOR MENINDAKLANJUTI DISPOSISI DAN MEMBUAT SURAT IZIN PENELITIAN MELALUI APLIKASI SRIKANDI] F --> G[KASUBBAG UMUM DAN SEKRETARIS DINAS SOSIAL MEMVERIFIKASI SURAT IZIN PENELITIAN] G --> H[KEPALA DINAS SOSIAL MENANDATANGANI SURAT IZIN PENELITIAN SECARA ELEKTRONIK] H --> I[KONSEPTOR MENCETAK SURAT IZIN PENELITIAN] I --> J[ARSIP] I --> K[PEMOHON] </pre>
4.	Waktu Penyelesaian	:	1 (satu) Hari Kerja
5.	Biaya/ Tarif	:	GRATIS
6.	Produk Pelayanan	:	Pelayanan Surat Izin Penelitian
7.	Sarana/ Prasarana dan/ atau Fasilitas	:	Ruang Tunggu yang nyaman, Ruang bermain anak, Ruang Laktasi, Ruang Pengaduan, Ruang Tunggu khusus Disabilitas, Smoking Area, Toilet Umum dan Toilet Khusus Disabilitas, Kursi Roda, Alat Bantu Dengar, Tongkat, Kotak P3K, Mushola, AC, CCTV, Tempat penitipan Helm, Tempat Parkir umum dan Tempat Khusus Parkir Disabilitas, Jalur khusus Disabilitas, Kantin, tempat kontak Cas HP
8.	Kompensasi Pelaksanaan	:	Petugas yang terlibat dalam memberikan Pelayanan adalah petugas dari bagian Umum
9.	Pengawasan Internal	:	Kepala Dinas

		Sekretaris Kasubbag Umum dan Perlengkapan Secara berjenjang
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	: Dikelola oleh Subag Umum dan Kepegawaian dengan Prosedur - Pemohon menyampaikan saran/ pengaduan melalui kotak Saran - Pemohon menyampaikan saran/ pengaduan melalui Tatap Muka secara langsung dengan petugas Pengaduan - Pemohon menyampaikan Saran dan Pengaduan melalui : - Website dinsosprovbengkulu@gmail.com - Facebook : DinasSosialProvBengkulu - Instagram : dinsosprovbkl - WhatsApp : 0813-7358-0415
11.	Jumlah Pelaksana	: - 1 orang penerima berkas - 1 orang Pengadministrasi Umum - 1 orang pembuat surat Rekomendasi Izin Penelitian - 2 orang verifikator (Kasubbag Umum & Sekretaris) - 1 orang Penanda Tangan (Kepala Dinas)
12.	Jaminan Pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Pelayanan	: - Bekerja berdasar pada SOP - Memberikan pelayanan khusus Surat Izin Penelitian. - Penyelesaian Proses Surat Izin penelitian Tepat waktu
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan	: Memberikan kepastian adanya data dukung untuk Terlaksananya Proses Izin Penelitian .
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	: 1. Kesesuaian hasil penelitian dengan keadaan sebenarnya di lapangan

3. Layanan kunjungan/ ziarah Makam Pahlawan Nasional Provinsi Bengkulu

1	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1967 tentang Pembentukan Provinsi Bengkulu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1967 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2828); 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851); 3. Undang-Undan Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Aparatur Sipil Negara;
---	-------------	---	--

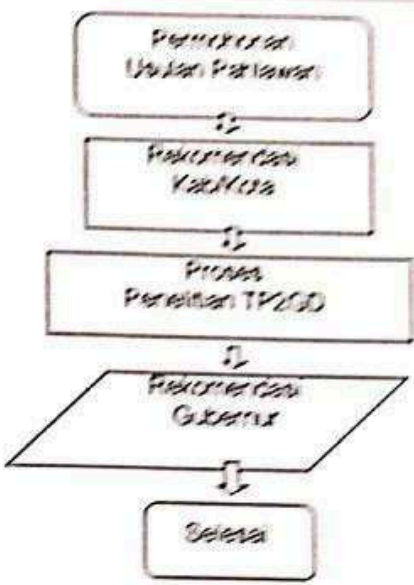
			6. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967); 7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan; 9. Peraturan Pemerintah Nomor 39 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294); 10. Permensos RI Nomor 184 Tahun 2011 Tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial; 11. Instruksi bersama Menteri Dalam Negeri, Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Menteri Sosial No. 11 tahun 1975, No. 6/U/1975, No. HUK ~ 3 ~ 1 ~ 26/ 56 tentang ziarah ke TMP/ MPN/ Museum ABRI/ Sipil bagi Pelajar dan Pramuka 12. Peraturan Daerah Provinsi Bengkulu Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Bengkulu. (Lembar Daerah Provinsi Bengkulu Tahun 2016 Nomor 8); 13. Peraturan Gubernur Bengkulu Nomor 54 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Provinsi Bengkulu. (Berita Daerah Provinsi Bengkulu Tahun 2016 Nomor 54);
2	Persyaratan	:	1. Surat permohonan ditujukan kepada Kepala Dinas Sosial Provinsi Bengkulu 2. Surat ditandatangani Perorangan, Kelompok, Rombongan

3	Sistem Mekanisme dan Prosedur		<pre> graph TD A([surat permohonan/ izin untuk melaksanakan ziarah]) --> B[Subkor P2KRS mengkaji maksud permohonan] B --> C[Proses Pembuatan Surat Izin Ziarah TMPN Balai Buntar] C --> D[/Penyerahan Izin Ziarah Ke Pemohon/] D --> E([Selesai]) </pre>
4	Waktu Penyelesaian	:	3 (Tiga) hari kerja
5	Biaya /Tarif	:	Gratis
6	Produk Layanan	:	Surat Izin Ziarah ke TMPN Balai Buntar
7	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	:	• Komputer • Kertas F4 • Map kertas • Printer • Jaringan Internet
8	Kompensasi Pelaksanaan	:	Petugas yang terlibat adalah staf, Sub Koordinator P2KRS
9	Pengawasan Internal	:	Sub koordinator Kepala Bidang Sekretaris Secara berjenjang
10	Pengaturan Pengaduan, Saran dan Masukan	:	Langsung ke Dinsos Provinsi E-lapor pada : Website https://dinsos.bengkuluprov.go.id Email dinsosprovbengkulu@gmail.com Via WA : 085378052930
11	Jumlah Pelaksana	:	4 orang, yaitu : • Mengetik 1 orang • Mengoreksi 2 orang • Mengarsipkan 1 orang
12	Jaminan Pelayanan Sesuai Dengan Standar	:	• Komitmen berdasarkan SOP • Komitemen berdasarkan target kinerja
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	:	• Kepastian bahwa dokumen aman dan rahasia • Proses pengurusan Izin Ziarah sesuai SOP

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	• Evaluasi internal bulanan • Evaluasi internal semester • Evaluasi akhir tahun
----	----------------------------	---	---

4. Layanan pengusulan Pahlawan Nasional

1	Dasar Hukum	:	1. Undang-undang No. 5 MPRPS tahun 1964 tentang Pemberian Penghargaan/ Tunjangan kepada Perintis Pergerakan; 2. Undang-undang No. 20 Tahun 2009 tentang Gelar, Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan; 3. Undang-undang No. 11 Tahun 2010 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara RI Tahun 2010 No. 12, tambahan Lembaran Negara RI No. 4967); 4. Peraturan Pemerintah RI No. 25/ 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi sebagai Daerah Otonom; 5. Peraturan Pemerintah RI No. 35 Tahun 2010 tentang pelaksanaan UU No. 20 Tahun 2009 tentang Gelar, Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan;
2	Persyaratan	:	1. Masyarakat mengajukan usulan Calon Pahlawan Nasional yang bersangkutan kepada Bupati/Walikota melalui Dinas Sosial 2. Bupati/Walikota mengajukan usulan Calon Pahlawan Nasional yang bersangkutan kepada Gubernur melalui Instansi Sosial Provinsi Bengkulu 3. Dinas Sosial Provinsi menyerahkan usulan Calon Pahlawan Nasional yang bersangkutan tersebut kepada Tim Peneliti, Pengkaji Gelar Daerah (TP2GD) untuk diadakan penelitian dan pengkajian (melalui Proses Seminar, Diskusi maupun Sarasehan). 4. Usulan Calon Pahlawan Nasional yang menurut pertimbangan TP2GD dinilai memenuhi kriteria, kemudian diajukan kepada Gubernur yang akan merekomendasikan kepada Menteri Sosial RI.

3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	:	 <pre> graph TD A[Pengumpulan Usulan Pahlawan] --> B[Pemeriksaan Kelayakan] B --> C[Proses Penetapan TP2GD] C --> D[/Pengumuman Keputusan/] D --> E[Selera] </pre>
4	Waktu Penyelesaian	:	1 (Satu) Tahun
5	Biaya /Tarif	:	APBD
6	Produk Layanan	:	Penganugerahan Gelar Pahlawan Nasional sekaligus Tanda Kehormatan
7	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	:	• Komputer • Kertas F4 • Map kertas • Printer • Jaringan Internet
8	Kompensasi Pelaksanaan	:	Petugas yang terlibat adalah staf, Sub Koordinator Pemberdayaan Potensi Kesetiakawanan dan Restorasi Sosial dan Tim Peneliti , Pengkaji Gelar Daerah (TP2GD) Provinsi Bengkulu
9	Pengawasan Internal	:	Kepala Dinas Kepala Bidang Sekretaris Secara berjenjang
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	:	Langsung ke Dinsos Provinsi E-lapor pada : Website https://dinsos.bengkuluprov.go.id Email dinsosprovbengkulu@gmail.com Via WA : 081373181929
11	Jumlah Pelaksana	:	Tim TP2GD 13 Orang Tim Sekretariat 4 orang, yaitu : • Mengetik 1 orang • Mengoreksi 2 orang • Mengarsipkan 1 orang
12	Jaminan Pelayanan Sesuai Dengan Standar	:	• Komitmen berdasarkan SOP • Komitemen berdasarkan target kinerja
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	:	• Kepastian bahwa dokumen aman dan rahasia • Proses usulan Pahlawan sesuai SOP

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	• Evaluasi internal bulanan • Evaluasi internal semester • Evaluasi akhir tahun
----	----------------------------	---	---

5. Layanan pengurusan Tanda Daftar Register (TDR) bagi organisasi sosial / Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)

1	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1967 tentang Pembentukan Provinsi Bengkulu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1967 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2828); 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Aparatur Sipil Negara; 6. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967); 7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan; 9. Peraturan Pemerintah Nomor 39 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294);
---	-------------	---	--

			10. Permensos RI Nomor 184 Tahun 2011 Tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial; 11. Peraturan Daerah Provinsi Bengkulu Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Bengkulu. (Lembar Daerah Provinsi Bengkulu Tahun 2016 Nomor 8); 12. Peraturan Gubernur Bengkulu Nomor 54 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Provinsi Bengkulu. (Berita Daerah Provinsi Bengkulu Tahun 2016 Nomor 54);
2	Persyaratan	:	1. Surat permohonan ditujukan kepada Kepala Dinas Sosial Provinsi Bengkulu 2. Surat rekomendasi dari Dinas Sosial Kabupaten/Kota 3. FC TDR yang lama (jika untuk perpanjangan) 4. FC Akte Badan Hukum 5. FC SK Kepengurusan LKS terbaru 6. FC Kepengurusan (Ketua, Sekretaris, Bendahara) 7. Laporan kegiatan satu tahun terakhir 8. Data PMKS yang dilayani 9. Data Aset LKS 10. Struktur Organisasi 11. Surat Keterangan Domisili LKS dari Kades/Lurah setempat 12. Pas photo ketua 4x6 warna 2 lembar 13. Denah lokasi organisasi 14. Semua persyaratan disatukan dalam satu bundel dan dijilid rapih.
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	:	 <pre> graph TD A[Pemberkasan Oleh LKS] --> B[Rekomendasi Kab/Kota] B --> C[Proses Pembuatan TDR Di Dinsos Prov] C --> D[/Penyerahan TDR Ke LKS/] D --> E[Selesai] </pre>

4	Waktu Penyelesaian	:	7 (tujuh) hari paling lama
5	Biaya /Tarif	:	Gratis
6	Produk Layanan	:	Sertifikat TDR
7	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	:	• Komputer • Kertas F4 • Map kertas • Printer • Jaringan Internet
8	Kompensasi Pelaksanaan	:	Petugas yang terlibat adalah staf, Sub Koordinator seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kelembagaan Sosial yang telah memiliki SK dari pejabat terkait
9	Pengawasan Internal	:	Sub koordinator Kepala Bidang Sekretaris Secara berjenjang
10	Pengaturan Pengaduan, Saran dan Masukan	:	Langsung ke Dinsos Provinsi E-lapor pada : Website https://dinsos.bengkuluprov.go.id Email dinsosprovbengkulu@gmail.com Via WA : 082376120095
11	Jumlah Pelaksana	:	4 orang, yaitu : • Mengetik 1 orang • Mengoreksi 2 orang • Mengarsipkan 1 orang
12	Jaminan Pelayanan Sesuai Dengan Standar	:	• Komitmen berdasarkan SOP • Komitemen berdasarkan target kinerja
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	:	• Kepastian bahwa dokumen aman dan rahasia • Proses pengurusan TDR sesuai SOP
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	• Evaluasi internal bulanan • Evaluasi internal semester • Evaluasi akhir tahun

6. Layanan Pertimbangan Perizinan Pengangkatan Anak (PIPA)

1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1979 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3143); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial (Lembaran Negara RI Tahun 2019 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 6397); 3. 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 Nomor 297 Tahun 2014, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5606); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Pengangkatan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4768); 5. Peraturan Menteri Sosial Nomor : 110/HUK/2009 tentang Persyaratan Pengangkatan Anak; 6. Peraturan Menteri Sosial Nomor : 37/HUK/2010 tentang Tim Pertimbangan Perizinan Pengangkatan Anak Pusat;
2.	Persyaratan	:	1. Calon Anak Angkat : a. Anak yang belum berusia 18 tahun b. Merupakan anak terlantar atau ditelantarkan c. Berada dalam asuhan keluarga atau dalam lembaga pengasuh anak d. Memerlukan perlindungan khusus 2. Calon Orang Tua Angkat : a. Sehat jasmani dan rohani b. Berumur paling rendah 30 tahun dan paling tinggi 55 tahun

		c. Beragama sama dengan agama Calon Anak Angkat d. Berkelakuan baik dan tidak pernah di hukum karena melakukan tindak kejahatan e. Berstatus menikah secara sah paling singkat 5 tahun f. Tidak merupakan pasangan sejenis g. Tidak atau belum mempunyai anak atau hanya memiliki satu orang anak h. Dalam keadaan mampu secara ekonomi dan sosial i. Memperoleh persetujuan anak dan izin tertulis dari orang tua wali anak j. Membuat surat pernyataan tertulis bahwa pengangkatan anak adalah demi kepentingan terbaik baik anak, kesejahteraan dan perlindungan anak k. Adanya laporan sosial dari pekerja sosial setempat l. Telah mengasuh Calon Anak Angkat paling singkat 6 bulan sejak izin pengasuhan di berikan m. Memperoleh izin Menteri atau Kepala Instansi Sosial Provinsi
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
4.	Waktu Penyelesaian	: 1 (satu) hari kerja
5.	Biaya/Tarif	: Gratis /Tidak di punggut biaya
6.	Produk Pelayanan	: Pengangkatan Anak
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	: Ruang Tunggu, Free WIFI dan Free air minum
8.	Kompensasi Pelaksanaan	: Petugas yang terlibat dalam pelayanan yaitu staf Dinas Sosial Bidang Rehabilitasi Sosial Sub Koordinator Anak dan

			Lansia dan Anggota Tim Pertimbangan Perizinan Pengangkatan Anak (PIPA) Daerah Provinsi Bengkulu yang di SK kan oleh Gubernur Bengkulu yang beranggotakan dari instansi terkait.
9.	Pengawasan Internal	:	Pengawasan langsung dari Bidang Rehabilitasi Sosial dalam proses Pengangkatan Anak
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	:	- Dinas Sosial Provinsi Bengkulu Jl. Basuki Rahmat No. 4 Kota Bengkulu Website https://dinsos.bengkuluprov.go.id - WhatsAap 081273860896
11.	Jumlah Pelaksana	:	4 (empat) orang terdiri dari 3 orang verifikator administrasi berkas dan 1 (satu) orang pelaksana bimbingan kepada Calon Orang Tua Angkat
12.	Jaminan Pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan	:	1. Komitmen berdasarkan SOP 2. Menerima saran dan masukan dari masyarakat khususnya Calon Orang Tua Angkat
13.	Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan	:	Memberikan kepastian untuk mengikuti proses dan prosedur pengangkatan anak sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Hasil dari home visit dan monitoring terhadap Calon Orang Tua Angkat yang menagajukan berkas Pengangkatan anak dan yang telah selesai penetapan di pengadilan.

7. Layanan penerimaan klayan Panti Sosial Tresna Werda

1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Azasi Manusia (HAM) 2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 4. PP Nomor 43 Tahun 2004 tentang pelaksanaan upaya peningkatan Kesejahteraan Lanjut Usia 5. KEPMENSOS RI No 59/HUK/2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Sosial Lanjut Usia di Lingkungan Departemen social 6. PP Nomor 02 Tahun 2018 tentang standar pelayanan minimal 7. Permensos RI Nomor 9 tahun 2018 tentang standar teknis pelayanan dasar pada standar pelayanan minimal bidang sosial di daerah provinsi dan di daerah kabupaten/kota 8. Peraturan Gubernur Bengkulu Nomor 33 Tahun 2017 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pada Dinas Sosial Provinsi Bengkulu
2.	Persyaratan	:	1. Berusia minimal 60 tahun 2. Surat rekomendasi dari dinas sosial Provinsi/Kabupaten/Kota 3. Surat Pengantar dari Lurah/Desa setempat 4. Surat keterangan tidak mampu dari lurah / Desa setempat 5. Sehat Fisik/Jasmani dan Rohani yang dinyatakan dengan surat keterangan dari puskesmas setempat 6. Memiliki kartu keluarga / KTP baik calon klayan maupun penanggung jawab klayan 7. Masih bisa melaksanakan aktifitas sendiri 8. Melampirkan Kartu Jaminan Kesehatan (jika Ada) 9. Pas Photo ukuran 3x4 (2 Lembar) dan Foto Full Body 10. Melampirkan surat izin keluarga 11. Bersedia mentaati Peraturan di PSTW

3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur



KETERANGAN :

A. PENERIMAAN KLAYAN

1. Calon Klayan atau keluarga calon klayan datang ke UPTD PSTW Pagar Dewa Dinas Sosial Provinsi Bengkulu mengajukan permohonan dan membawa syarat-syarat yang sudah ditentukan sebagai klayan penerima manfaat di UPTD PSTW Pagar Dewa Bengkulu
2. Pendekatan awal calon klayan Tim Pelayanan Penerimaan calon klayan (Kasub Bag TU, kasi Penyantunan, Peksos, Pensos, tim kesehatan) melakukan Seleksi calon klayan berupa Persyaratan Fisik/ Administrasi, Kondisi awal calon klayan dll)
3. Administrasi dan persyaratan lengkap Calon Klayan diterima sebagai penerima manfaat di UPTD PSTW Pagar Dewa Bengkulu
4. Peksos/Pensos mempersiapkan Registrasi, Pencatatan Kondisi awal, Buku Induk. Kelengkapan administrasi dimasukan ke dalam File Klayan dan di Dokumentasikan/diarsipkan
5. Peksos dan tim penerima berkoordinasi untuk mempersiapkan/ penempatan asrama, perlengkapan klayan seperti perlengkapan tidur, perlengkapan mandi dll.
6. Tim Penerimaan dan Peksos melakukan orientasi (Pengenalan lingkungan, program panti, dan hubungan dengan penghuni panti lainnya).

B. PEMBINAAN/BIMBINGAN

7. Tim Bimbingan (Peksos/Pensos/Kasi Pelatihan dan Bimbingan melakukan Asesment, Pengamatan, pengkajian dan pemahaman

			kebutuhan dasar klayan, melalui kegiatan wawancara dan pencatatan 8. Seksi Penyantunan dan Tim memberikan pelayanan Kebutuhan dasar klayan seperti Makan Minum, Susu, Buah, pakaian, alat kebersihan diri, dll. 9. Seksi Penyantunan melalui tim kesehatan melakukan Pelayanan Kesehatan seperti Obat obatan, Vitamin, pemeriksaan medis, sampai dengan mendapat rujukan ke Puskesmas/Rumah Sakit. 10. Seksi Bimbingan dan Pelatihan (Peksos dan Pensos) memberikan Bimbingan Agama, Pengajian, Yasinan, Peringatan Hari Besar Keagamaan, Pelayanan Mental dan Sosial, melalui Bimbingan Sosial tentang Etika perilaku, Kebersihan diri, Kewirausahaan, Bimbingan Keterampilan berusaha, Kegiatan Rekreasional, untuk mengisi waktu luang, Rekreasi, Lomba lomba antar klayan, Out Bond ringan, Kuis, Konseling Membantu klayan LU dalam pemecahan masalah pribadinya yang muncul selama mendapat pelayanan di dalam Panti. C. CASE CONFERENCE 11. Proses kegiatan Pemecahan masalah klayan yang lebih kompleks. Tim Bimbingan dan Pelatihan melalui peksos/pensos memanggil klayan dan penanggung jawab klayan yang bermasalah dilakukan wawancara dan rembukan untuk menyelesaikan masalah D. PENYALURAN DAN TERMINASI 12. Seksi penyantunan /penyaluran bersama peksos melaksanakan Home Visite (kunjungan rumah keluarga). Apabila kondisi social dan ekonomi keluarga klayan telah siap menerima maka klayan dapat disalurkan kembali kepada keluarganya dan di TL dengan kegiatan Bimbingan lanjutan 13. Terminasi dilaksanakan apabila Klayan Lanjut Usia meninggal Dunia. Seksi penyantunan /penyaluran dan seluruh karyawan PSTW melaksanakan Farduh Kifayah dan Pemakaman pada klayan
4.	Waktu Penyelesaian A. Penerimaan Klayan : 4 Jam B. Pembinaan dan Bimbingan : 8 Jam C. Case Conference : 4 Jam		

	D. Penyaluran/ Terminasi	:	5 Jam
5.	Biaya/ Tarif	:	GRATIS
6.	Produk Pelayanan	:	Pelayanan Lanjut Usia Telantar di dalam Panti
7.	Sarana/ Prasarana dan/ atau Fasilitas	:	Ruang Tunggu yang nyaman, Ruang bermain anak, Ruang Laktasi, Ruang Pengaduan, Ruang Tunggu khusus Disabilitas, Smoking Area, Toilet Umum dan Toilet Khusus Disabilitas, Kursi Roda, Alat Bantu Dengar, Tongkat, Kotak P3K, Masjid, AC, CCTV, Tempat penitipan Helm, Tempat Parkir umum
8.	Kompensasi Pelaksanaan	:	Petugas yang terlibat dalam memberikan Pelayanan adalah Tim Pelayanan Lanjut Usia dari sub bagian Umum (Administrasi) seksi Penyantunan (Peksos dan Tim Kesehatan : Perawat, Nutrisionis, Seksi Bimbingan dan Pelatihan (Pensos dan Instruktur) UPTD PSTW Pagar Dewa Bengkulu
9.	Pengawasan Internal	:	Pengawasan oleh Kepala Dinas Sosial Provinsi Bengkulu melalui Kepala UPTD PSTW Pagar Dewa Bengkulu
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	:	Dikelola oleh Subag Umum dan Kepegawaian dengan Prosedur - Pemohon menyampaikan saran/ pengaduan melalui kotak Saran - Pemohon menyampaikan saran/ pengaduan melalui Tatap Muka secara langsung dengan petugas Pengaduan - Pemohon menyampaikan Saran dan Pengaduan melalui : - Website : dinsosprovbengkulu@gmail.com - Facebook : Panti Sosial Tresna Werdha - Instagram : pantisosialtresnawerdha
11.	Jumlah Pelaksana	:	2 Orang Pelaksana
12.	Jaminan Pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Pelayanan	:	- Bekerja berdasar pada SOP - Menerima saran dan masukan dari masyarakat pengguna layanan - Memberikan pelayanan khusus bagi Lansia dan Klayen yang Sakit. - Menindaklanjuti komplain dari masyarakat terhadap Layanan yang diberikan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan	:	Memberikan kepastian adanya ketersediaan kamar/wisma untuk klayen

	sesuai Standar Pelayanan		
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan dalam bentuk Komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan	:	Memberikan kepastian adanya ketersediaan asrama dengan fasilitas yang baik serta memastikan layanan fasilitas untuk pendidikan dalam hal ini sekolah untuk klayannya.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat 2. Pertemuan Rutin untuk menyikapi pengaduan dari masyarakat (Tindak Lanjut)

Ditetapkan di BENGKULU
Pada tanggal 16 Juni 2025

KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI BENGKULU



SWIFANEDI YUSDA, S.Hut
 Pembina Tingkat II/ IV b
 NIP. 19760815 200804 1 001

14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	2. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat 3. Pertemuan Rutin menyikapi Pengaduan dari Masyarakat (tidak lanjut)
-----	----------------------------	---	--

8. Layanan penerimaan klayan Panti Sosial Bina Remaja

1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang No.4 tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak 2. Undang-undang no 23 tahun 2002 tentang perlindungan Anak 3. Undang-undang no.11 tahun 2009 tentang Ketentuan pokok Kesejahteraan Sosial 4. Peraturan Daerah Provinsi Bengkulu no.7 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Bengkulu 5. Peraturan Gubernur no.33 tahun 2017 tentang Pembentukan Organisasi ,uraian tugas pokok dan fungsi unit pelaksana Teknis pada dinas dan badan provinsi Bengkulu 6. Keputusan Menteri Sosial no.9 tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal bidang Sosial didaerah provinsi dan daerah kabupaten/kota.
2.	Persyaratan	:	1. Calon anak asuh merupakan rujukan dari Lembaga Sosial, LSM dan atau Dinas Sosial kota/kabupaten 2. Berasal dari keluarga tidak mampu dan dibuktikan dengan Surat Keterangan Tidak Mampu dari desa/kelurahan 3. Usia calon anak asuh 8 – 18 tahun 4. Menyerahkan fotocopy buku rapot /ijazah terakhir 5. Surat Keterangan Kelakuan Baik dari desa/Kelurahan 6. Surat Keterangan berbadan sehat 7. Surat Permohonan dari Orang Tua 8. Fotocopi kartu Keluarga 9. Fotocopi Ayah /ibu/wali 10. Fotocopy Akte Kelahiran 11. Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan 12. Pas Foto 3 x 4 sebanyak 3(tiga) lembar 13. Menyerahkan materai sebanyak 2 (dua) lembar 14. Surat Keterangan dari orang tua yang menyatakan bersedia menerima kembali anak asuh apabila anak asuh tersebut keluar dari PSBR atau sebab lain dikeluarkan dari UPTD PSBR 15. Bersedia menandatangani Surat Perjanjian diatas materai untuk mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di UPTD PSBR 16. Bersedia diasramakan dan siap mengikuti aturan dan tata tertib yang berlaku
3.			



KETERANGAN :

A. PENERIMAAN KLAYAN

1. Calon Klayan atau keluarga calon klayan datang ke UPTD PSBR Dinas Sosial Provinsi Bengkulu mengajukan permohonan dan membawa syarat-syarat yang sudah ditentukan sebagai klayan yang sudah ditentukan sebagai klayan penerima manfaat di UPTD PSBRH Bengkulu.
2. Pendekatan awal calon klayan Tim Pelayanan Penerimaan calon klayan (Kasub Bag. TU, Kasi Penyantunan, Peksos, Pensos Tim Kesehatan) melakukan seleksi calon klayan berupa persyaratan Fisik/Administrasi, kondisi awal calon klayan dll)
3. Administrasi dan persyaratan lengkap Calon Klayan diterima sebagai penerima manfaat di UPTD PSBRH Provinsi Bengkulu
4. Peksos/Pensos mempersiapkan Registrasi ,Pencatatan Kondisi Awal, Buku Induk Kelengkapan Administrasi dimasukan ke dalam File Klayan dan didokumentasikan/diarsipkan.
5. Peksos dan tim penerima berkoordinasi untuk mempersiapkan / penempatan asrama, perlengkapan klayan seperti perlengkapan tidur, perlengkapan mandi dll
6. Tim Penerimaan dan Peksos melakukan orientasi (Pengenalan lingkungan, program panti, dan hubungan dengan penghuni panti lainnya).

		B. PEMBINAAN/BIMBINGAN 1. Tim Bimbingan (Peksos/ Pensos/ Kasi Pelatihan dan Bimbingan) melakukan asesment, pengamatan, pengkajian dan pemahaman kebutuhan dasar klayan, melalui kegiatan wawancara dan pencatatan, Tim juga melakukan pendaftaran sekolah sesuai dengan usia dan kebutuhan anak. 2. Seksi Penyantunan dan Tim memberikan pelayanan kebutuhan dasar klayan seperti makan, minum, susu, buah, pakaian, alat kebersihan diri dll) 3. Seksi Penyantunan melalui Tim Kesehatan melakukan pelayanan Kesehatan seperti Obat-obatan, Vitamin, pemeriksaan medis, sampai dengan mendapat rujukan ke Puskesmas/Rumah Sakit. 4. Seksi Bimbingan dan Pelatihan (Peksos dan Pensos) memberikan bimbingan untuk pengarahan tentang pendidikan yang didapat klayan di sekolah, memberikan bimbingan agama, pengajian, membaca yasin, peringatan hari besar keagamaan, pelayanan mental dan sosial, memberikan bimbingan sosial tentang etika dan perilaku, kebersihan diri, kewirausahaan, bimbingan ketrampilan berusaha, kegiatan rekreasional untuk mengisi waktu luang, rekreasi, lomba-lomba antar klayan, out bond ringan, kuis, konseling membantu klayan dalam pemecahan masalah pribadinya yang muncul selama mendapat pelayanan di dalam Panti. C. CASE CONFERENCE 1. Proses kegiatan Pemecahan masalah klayan yang lebih kompleks. Tim Bimbingan dan Pelatihan melalui Peksos/Pensos memanggil klayan dan penanggungjawab klayan yang bermasalah untuk dilakukan wawancara dan rembukan untuk menyelesaikan masalah. D. PENYALURAN DAN TERMINASI 1. Seksi penyantunan / penyaluran bersama peksos melaksanakan Home Visite (Kunjungan rumah keluarga). Apabila kondisi sosial dan ekonomi keluarga klayan telah siap menerima makaklayan dapat disalurkan kembali kepada keluarganya dan diTindak Lanjut dengan kegiatan Bimbingan lanjutan. 2. Terminasi dilaksanakan apabila jangka waktu sudah habis (selesai masa sekolah) atau dikarenakan sesuatu hal yang mengharuskan anak tersebut harus keluar dari Panti.
--	--	---

4	Waktu A. Penerimaan Klayen B. Pembinaan dan Bimbingan C. Case Conference D. Penyaluran/ Terminasi	: : 2 hari kerja : 4 Jam 8 Jam : : 5 Jam
5.	Biaya / Tarif	GRATIS
6.	Produk Pelayanan	: Pelayanan anak-anak terlantar di dalam panti dengan mewujudkan anak yang cerdas agama, akademik, berakhlak mulia, berjiwa sosial dan kepemimpinan.
7.	Sarana/ Prasarana dan/ atau Fasilitas	: Ruang Kantor Pelayanan Administrasi, Ruang Tunggu yang nyaman, Ruang bermain anak, Ruang Laktasi, Asrama anak-anak asuh untuk pria dan wanita dan Fasilitas pelengkap lainnya, Toilet Umum, Ruang makan dan peralatan makan, Masjid, Bapak/Ibu Pengasuh, Kotak P3K, CCTV, Tempat penitipan helm, parkir Umum
8.	Kompensasi Pelaksanaan	: Petugas yang terlibat dalam memberikan pelayanan adalah Tim Pelayanan Anak-Anak Asuh dari sub bagian Umum (Administrasi), seksi Penyantunan (Peksos dan Tim Kesehatan : Perawat, Nutrisisionis), Seksi Bimbingan dan Pelatihan (Pensos dan Instruktur) UPTD PSBRH Dinas Sosial Provinsi Bengkulu.
9.	Pengawasan Internal	: Pengawasan oleh Kepala Dinas Sosial Provinsi Bengkulu melalui kepala UPTD PSBRH Provinsi Bengkulu
10.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	: Dikelola Subag Umum dan Kepegawaian dengan prosedur • Permohonan menyampaikan saran/ pengaduan melalui kotak saran • Permohonan menyampaikan saran/pengaduan melalui Tatap Muka secara langsung dengan petugas pengaduan • Permohonan menyampaikan Saran dan Pengaduan melalui : - Kantor UPTD PSBRH - Wbsite : dinsosprovbengkulu@gmail.com - Facebook : Panti Sosial Bina Remaja Harapan - Whats App : 08117309284
11.	Jumlah Pelaksana	: 5 orang Pelaksana
12.	Jaminan Pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan	: • Bekerja berdasarkan SOP • Menerima saran dan masukan dari masyarakat pengguna layanan • Menindaklanjuti komplain dari masyarakat terhadap Layanan yang diberikan.

	sesuai Standar Pelayanan		
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan dalam bentuk Komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan	:	Memberikan kepastian adanya ketersediaan asrama dengan fasilitas yang baik serta memastikan layanan fasilitas untuk pendidikan dalam hal ini sekolah untuk klayen.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat 2. Pertemuan Rutin untuk menyikapi pengaduan dari masyarakat (Tindak Lanjut)

Ditetapkan di BENGKULU
Pada tanggal 16 Juni 2025

KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI BENGKULU



SWIFANEDI YUSDA, S.Hut
 Pembina Tingkat II/IV b
 NIP. 19760815 200804 1 001