



**PEMERINTAH KABUPATEN BENGKAYANG  
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
BIDANG PERLINDUNGAN, JAMINAN DAN REHABILITASI SOSIAL (PJRS)**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PENERIMAAN PENGADUAN DAN PERMOHONAN LAYANAN  
BIDANG PERLINDUNGAN, JAMINAN DAN REHABILITASI SOSIAL (PJRS)**

**KABUPATEN BENGKAYANG  
TAHUN 2026**

Dokumen ini disusun sebagai pedoman baku pelayanan awal, penerimaan pengaduan, permohonan layanan, triase, asesmen awal, verifikasi, rujukan, pencatatan, pelaporan, dan pengendalian layanan PJRS di lingkungan DINSOSPPPA Kabupaten Bengkayang.



**PEMERINTAH KABUPATEN BENGKAYANG**  
**DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
**BIDANG PERLINDUNGAN, JAMINAN DAN REHABILITASI SOSIAL (PJRS)**  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENERIMAAN PENGADUAN DAN PERMOHONAN LAYANAN

## LEMBAR PENGESAHAN

Komponen	Keterangan
Nama SOP	Penerimaan Pengaduan dan Permohonan Layanan Bidang Perlindungan, Jaminan dan Rehabilitasi Sosial (PJRS) Kabupaten Bengkayang
Nomor Dokumen	SOP-PJRS-01/2026
Nomor Revisi	00
Tanggal Pembuatan	23 Juni 2026
Tanggal Efektif	23 Juni 2026
Unit Kerja	Bidang Perlindungan, Jaminan dan Rehabilitasi Sosial (PJRS), DINSOSPPPA Kabupaten Bengkayang
Ruang Lingkup	Penerimaan pengaduan dan permohonan layanan sosial dari masyarakat, pemerintah desa/kelurahan, kecamatan, perangkat daerah, lembaga kesejahteraan sosial, dan/atau pihak lain terkait PPKS.

Disusun oleh,  
Kepala Bidang PJRS

(KRISTOFORUS NEHUS, S.E)  
NIP. 1975112120007011015

Diperiksa oleh,  
Plt Sekretaris DINSOSPPPA

( NURAT, S.E )  
NIP. 197804172015041001

Disahkan oleh,  
Kepala DINSOSPPPA Kabupaten  
Bengkayang

(dr. I MADE PUTRA NEGARA, M.M)  
NIP. 196611161999031002



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Bidang Perlindungan, Jaminan dan Rehabilitasi Sosial (PJRS) merupakan pintu penting dalam pelayanan sosial daerah. Masyarakat dapat datang dengan kondisi yang sangat beragam, mulai dari permohonan informasi, pengajuan bantuan, kebutuhan rujukan, sampai kondisi kedaruratan sosial yang memerlukan respons segera. Oleh karena itu, penerimaan pengaduan dan permohonan layanan harus dilakukan secara tertib, cepat, aman, rahasia, terdokumentasi, dan dapat dipertanggungjawabkan.

SOP ini menyatukan prinsip pelayanan publik, standar teknis pelayanan dasar bidang sosial, standar rehabilitasi sosial, penggunaan data sosial ekonomi, serta mekanisme pengaduan pelayanan publik. SOP ini juga disesuaikan dengan struktur perangkat daerah Kabupaten Bengkayang dan kebutuhan operasional DINSOSPPPA Kabupaten Bengkayang.

### B. Maksud dan Tujuan

- Memberikan pedoman baku bagi petugas dalam menerima, mencatat, menelaah, menindaklanjuti, dan mengarsipkan setiap pengaduan serta permohonan layanan PJRS.
- Menjamin setiap warga/PPKS memperoleh akses layanan yang cepat, mudah, manusiawi, tidak diskriminatif, dan sesuai kewenangan daerah.
- Mencegah kesalahan prosedur, duplikasi layanan, kehilangan dokumen, pelanggaran kerahasiaan data, dan pemberian janji layanan yang tidak sesuai ketentuan.
- Menyediakan dasar pengendalian mutu, monitoring, evaluasi, dan pelaporan kinerja pelayanan PJRS.

### C. Ruang Lingkup

SOP ini berlaku untuk seluruh proses penerimaan pengaduan dan permohonan layanan PJRS, baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung, meliputi:

- pengaduan masyarakat atas permasalahan kesejahteraan sosial dan/atau pelayanan sosial;
- permohonan layanan perlindungan sosial, jaminan sosial, bantuan sosial, rehabilitasi sosial dasar, rujukan sosial, pemulangan orang telantar, dukungan kedaruratan sosial, dan fasilitasi layanan terkait;
- permohonan verifikasi/validasi data sosial ekonomi dan rujukan penggunaan DTSEN sesuai kewenangan;
- koordinasi awal dengan desa/kelurahan, kecamatan, TKSK, PSM, pendamping sosial, Tagana, LKS/panti, Sentra Kementerian Sosial, perangkat daerah, dan instansi terkait;
- pencatatan, pelaporan, penyimpanan arsip, perlindungan data, dan tindak lanjut hasil layanan.

### D. Prinsip Layanan

No.	Prinsip	Penjelasan Operasional
1	Cepat dan responsif	Pengaduan diterima pada hari yang sama. Kasus darurat diprioritaskan tanpa menunggu kelengkapan administrasi penuh.
2	Mudah diakses	Layanan dapat diakses melalui loket, surat, telepon/WhatsApp, kanal pengaduan pemerintah, rujukan desa/kecamatan, dan/atau media lain yang ditetapkan.
3	Tidak diskriminatif	Layanan diberikan tanpa membedakan suku, agama, gender, usia, disabilitas, status sosial, pilihan politik, dan latar belakang lainnya.
4	Berbasis kebutuhan dan risiko	Penanganan disesuaikan dengan hasil triase, asesmen awal, tingkat kedaruratan, dan kewenangan.



**PEMERINTAH KABUPATEN BENGKAYANG**  
**DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
**BIDANG PERLINDUNGAN, JAMINAN DAN REHABILITASI SOSIAL (PJRS)**  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENERIMAAN PENGADUAN DAN PERMOHONAN LAYANAN

5	Kerahasiaan dan keamanan data	Identitas pengadu, PPKS, dan dokumen kasus dilindungi dan hanya digunakan untuk kepentingan layanan.
6	Akuntabel	Setiap pengaduan memiliki nomor register, bukti penerimaan, catatan tindak lanjut, dan hasil penyelesaian.
7	Koordinatif	Kasus lintas sektor dirujuk/ditindaklanjuti melalui koordinasi dengan pihak berwenang secara tertulis atau terdokumentasi.

## E. Definisi Operasional

Istilah	Definisi Operasional
Pengaduan	Penyampaian keluhan, laporan, atau informasi dari masyarakat/pihak lain mengenai permasalahan sosial, dugaan tidak terpenuhinya layanan, atau kondisi kedaruratan sosial.
Permohonan Layanan	Permintaan pelayanan PJRS yang diajukan oleh individu, keluarga, kelompok, desa/kelurahan, kecamatan, LKS/panti, perangkat daerah, atau pihak lain.
PPKS	Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial, yaitu perseorangan/keluarga/kelompok/masyarakat yang karena hambatan, kesulitan, atau gangguan tidak dapat melaksanakan fungsi sosialnya secara memadai.
Triase Sosial	Penapisan awal untuk menentukan tingkat risiko, kedaruratan, kewenangan, dan prioritas tindak lanjut layanan.
Asesmen Awal	Pengumpulan informasi dasar tentang identitas, kondisi sosial, risiko, kebutuhan mendesak, dukungan keluarga, lingkungan, dan alternatif layanan.
Rujukan	Pengalihan atau penghubungan PPKS kepada unit/instansi/lembaga yang lebih berwenang atau memiliki layanan lebih tepat.
DTSEN	Data Tunggal Sosial dan Ekonomi Nasional yang digunakan sebagai salah satu rujukan data dalam program bantuan sosial, pemberdayaan sosial, dan penyelenggaraan kesejahteraan sosial sesuai ketentuan yang berlaku.



## BAB II

### DASAR HUKUM DAN IDENTITAS SOP

#### A. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1999 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Bengkayang;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial;
3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;
6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
12. Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial;
13. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota;
14. Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 Tahun 2019 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial;
15. Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2025 tentang Pemutakhiran dan Penggunaan Data Tunggal Sosial dan Ekonomi Nasional untuk Bantuan Sosial, Pemberdayaan Sosial, dan Program Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial;
16. Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 Tahun 2025 tentang Asistensi Rehabilitasi Sosial;
17. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkayang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkayang sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkayang Nomor 6 Tahun 2023;
18. Peraturan Bupati Bengkayang Nomor 12 Tahun 2019 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bengkayang;
19. Ketentuan lain yang mengatur pelayanan publik, penyelenggaraan kesejahteraan sosial, pengelolaan pengaduan, pengelolaan data, kedaruratan sosial, dan tata naskah dinas di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkayang.

#### B. Identitas SOP Administrasi Pemerintahan

Komponen	Uraian
Satuan Kerja	DINSOSPPPA Kabupaten Bengkayang
Unit Pelaksana	Bidang Perlindungan, Jaminan dan Rehabilitasi Sosial (PJRS)
Nama SOP	Penerimaan Pengaduan dan Permohonan Layanan PJRS
Kode SOP	SOP-PJRS-01/2026
Jenis SOP	SOP Pelayanan dan penanganan awal pengaduan/permohonan layanan sosial
Keluaran Utama	Register pengaduan/permohonan, tanda terima, hasil triase, disposisi, asesmen awal/verifikasi, rekomendasi tindak lanjut/rujukan, laporan dan arsip kasus
Pengguna Layanan	PPKS, keluarga, masyarakat, desa/kelurahan, kecamatan, perangkat daerah, LKS/panti, lembaga layanan, dan pihak terkait



**PEMERINTAH KABUPATEN BENGKAYANG**  
**DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
**BIDANG PERLINDUNGAN, JAMINAN DAN REHABILITASI SOSIAL (PJRS)**  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENERIMAAN PENGADUAN DAN PERMOHONAN LAYANAN

Biaya

Tidak dipungut biaya

### C. Kualifikasi Pelaksana

- Memahami tugas dan fungsi DINSOSPAPA, khususnya Bidang PJRS.
- Memahami prinsip pelayanan publik, standar layanan sosial, perlindungan sosial, jaminan sosial, rehabilitasi sosial, dan rujukan sosial.
- Mampu melakukan komunikasi empatik, wawancara awal, pencatatan, triase risiko, dan koordinasi lintas sektor.
- Mampu menggunakan perangkat administrasi, aplikasi pengelolaan data sosial/pengaduan, dan kanal komunikasi resmi.
- Memahami prinsip kerahasiaan data, perlindungan anak/lansia/disabilitas, serta etika pelayanan bagi kelompok rentan.
- Untuk asesmen lanjutan/verifikasi lapangan, diutamakan melibatkan pekerja sosial, penyuluh sosial, pendamping sosial, TSKS/PSM/Tagana, atau petugas yang ditugaskan sesuai kompetensi dan kewenangan.

### D. Peralatan dan Perlengkapan

- Meja/loket penerimaan layanan yang mudah diakses, termasuk bagi penyandang disabilitas dan lansia.
- Buku register atau register elektronik pengaduan/permohonan layanan.
- Formulir penerimaan pengaduan/permohonan layanan, formulir asesmen awal, checklist verifikasi, tanda terima, dan format rujukan.
- Komputer/laptop, printer, scanner/kamera, alat tulis, map berkas, lemari arsip terkunci, dan akses internet.
- Kanal komunikasi resmi: telepon, WhatsApp, surat elektronik, SP4N-LAPOR!/kanal pengaduan pemerintah, atau kanal lain yang ditetapkan oleh Kepala Dinas.
- Akses data rujukan sesuai kewenangan, termasuk DTSEN/DTKS/aplikasi data sosial yang berlaku dan aplikasi daerah apabila digunakan.

### E. Keterkaitan SOP

- SOP Identifikasi, Asesmen Awal, dan Verifikasi PPKS.
- SOP Penanganan Fakir Miskin/Orang Telantar/Lansia Telantar/Penyandang Disabilitas Telantar/Anak Telantar sesuai kebutuhan.
- SOP Rujukan Panti/LKS/Sentra Kementerian Sosial.
- SOP Bantuan Logistik dan Penanganan Kedaruratan Sosial/Bencana.
- SOP PBI Jaminan Kesehatan/DTSEN atau pengelolaan data sosial yang berlaku.
- SOP Pencatatan, Pelaporan, dan Arsip Kasus PJRS.
- SOP Kerahasiaan Data dan Etik Petugas.

### F. Peringatan

- Petugas dilarang memungut biaya dalam bentuk apa pun kepada pengadu/pemohon/PPKS.
- Petugas dilarang menjanjikan bantuan, penempatan panti, atau keputusan layanan sebelum proses asesmen, verifikasi, ketersediaan sumber daya, dan persetujuan pejabat berwenang.
- Identitas dan dokumen PPKS tidak boleh dipublikasikan tanpa dasar hukum dan persetujuan yang sah.
- Kasus darurat keselamatan jiwa, anak, lansia, penyandang disabilitas telantar, korban kekerasan, orang telantar sakit, bencana, atau kondisi mengancam keamanan harus diprioritaskan dan segera dikoordinasikan dengan instansi terkait.
- Permohonan di luar kewenangan PJRS tetap dicatat dan diarahkan/dirujuk kepada perangkat daerah atau instansi yang berwenang.



**PEMERINTAH KABUPATEN BENGKAYANG**  
**DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
**BIDANG PERLINDUNGAN, JAMINAN DAN REHABILITASI SOSIAL (PJRS)**  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENERIMAAN PENGADUAN DAN PERMOHONAN LAYANAN

## BAB III

### STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL

#### A. Kanal Penerimaan Pengaduan dan Permohonan

No.	Kanal	Tata Cara Penerimaan
1	Datang langsung/loket layanan	Pengadu/pemohon datang ke kantor DINSOSPPPA/Bidang PJRS dan dilayani oleh petugas penerimaan.
2	Surat resmi	Surat dari masyarakat, desa/kelurahan, kecamatan, perangkat daerah, LKS/panti, atau instansi lain diterima melalui tata usaha/sekretariat dan diteruskan ke PJRS.
3	Telepon/WhatsApp/hotline	Petugas mencatat informasi minimal, melakukan triase awal, dan meminta dokumen pendukung melalui kanal resmi.
4	SP4N-LAPOR!/kanal pengaduan pemerintah	Pengaduan diterima dan ditindaklanjuti sesuai mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
5	Rujukan lapangan	Laporan dari TKSK, PSM, pendamping PKH, Tagana, desa/kelurahan, kecamatan, BPBD, Dinkes, RSUD, Polres, Satpol PP, dan jejaring lain.
6	Penjangkauan aktif	Informasi kasus yang diperoleh melalui monitoring lapangan, media, atau koordinasi lintas sektor diverifikasi sebelum ditindaklanjuti.

#### B. Klasifikasi Awal Layanan

Kode	Klasifikasi	Kriteria	Standar Tindak Lanjut
A	Darurat/kritis	Terdapat ancaman keselamatan jiwa, tidak memiliki tempat tinggal/makan, sakit berat, korban bencana, anak/lansia/disabilitas telantar, korban kekerasan/eksploitasi, orang telantar lintas daerah, atau situasi lain yang perlu tindakan segera.	Tindak lanjut awal segera dan maksimal 1 x 24 jam; administrasi dapat dilengkapi setelah kondisi aman.
B	Mendesak	Ada risiko memburuk, kebutuhan dasar belum terpenuhi, dokumen belum lengkap tetapi pemohon rentan, atau perlu verifikasi cepat.	Tindak lanjut maksimal 2 hari kerja.
C	Reguler	Permohonan informasi, usulan bantuan, pengurusan rujukan tidak darurat, validasi data, atau layanan administratif lain.	Diproses maksimal 5 hari kerja sejak berkas minimal diterima.
D	Di luar kewenangan	Substansi bukan kewenangan DINSOSPPPA/PJRS.	Dicatat, dijelaskan kepada pemohon, dan diarahkan/dirujuk kepada instansi berwenang.

#### C. Persyaratan Minimal Penerimaan

Persyaratan tidak boleh menjadi hambatan untuk pertolongan awal pada kasus darurat. Untuk kasus non-darurat, persyaratan minimal yang diminta disesuaikan dengan jenis layanan:

No.	Persyaratan	Keterangan
1	Identitas pemohon/pengadu	KTP/KK atau identitas lain. Jika tidak tersedia, identitas sementara dicatat berdasarkan keterangan pengadu dan saksi/otoritas setempat.
2	Identitas PPKS	Nama, umur, alamat/kedudukan, NIK bila ada, kondisi keluarga, dan kontak yang dapat dihubungi.
3	Uraian masalah/kebutuhan	Kronologi singkat, kebutuhan mendesak, risiko, lokasi kejadian, pihak terkait, dan harapan layanan.
4	Dokumen pendukung	Surat pengantar desa/kecamatan, foto kondisi, surat keterangan tidak mampu, surat medis, dokumen kependudukan, berita acara, atau dokumen lain sesuai jenis layanan.
5	Persetujuan layanan	Persetujuan pemohon/PPKS/keluarga/wali sepanjang memungkinkan, terutama



**PEMERINTAH KABUPATEN BENGKAYANG**  
**DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
**BIDANG PERLINDUNGAN, JAMINAN DAN REHABILITASI SOSIAL (PJRS)**  
 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENERIMAAN PENGADUAN DAN PERMOHONAN LAYANAN

	untuk asesmen, rujukan, dan penggunaan data.
--	--

### D. Alur Singkat Proses

Pengaduan/Permohonan diterima → dicatat dalam register → dilakukan triase sosial → diverifikasi administrasi dan kewenangan → didisposisikan kepada pejabat/petugas terkait → asesmen awal/verifikasi lapangan bila diperlukan → ditetapkan rencana tindak lanjut → layanan/rujukan diberikan → hasil diberitahukan kepada pemohon → arsip dan laporan diselesaikan.

### E. Matriks SOP Penerimaan Pengaduan dan Permohonan Layanan PJRS

No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Menerima pengaduan/permohonan melalui loket, surat, telepon/WA, kanal pengaduan pemerintah, atau rujukan lapangan.	Petugas penerimaan/front office/piket layanan	Form penerimaan, buku register, kanal resmi	Saat pengaduan diterima	Pengaduan/permohonan diterima dan pemohon memperoleh penjelasan awal
2	Melakukan komunikasi awal secara empatik, memastikan keamanan pemohon/PPKS, dan menanyakan kebutuhan mendesak.	Petugas penerimaan	Panduan wawancara singkat	10-20 menit	Informasi awal dan potensi risiko teridentifikasi
3	Melakukan triase sosial: darurat, mendesak, reguler, atau di luar kewenangan.	Petugas penerimaan bersama petugas PJRS/pekerja sosial bila tersedia	Checklist triase	Maks. 30 menit setelah informasi minimal diterima	Klasifikasi kasus dan prioritas tindak lanjut
4	Untuk kasus darurat, segera menghubungi Kabid/pejabat berwenang dan koordinasi awal dengan instansi terkait (BPBD, Dinkes/RSUD/Puskesmas, Polres, Satpol PP, kecamatan/desa, Tagana, UPTD PPA, LKS/panti/Sentra, sesuai kebutuhan).	Petugas PJRS, Kabid PJRS, petugas piket/jejaring	Kontak darurat, surat tugas/disposisi awal bila memungkinkan	Segera; maksimal 1 x 24 jam untuk tindak lanjut awal	Tindakan pengamanan/pertolongan awal/rujukan darurat terdokumentasi
5	Mencatat data pengaduan/permohonan ke dalam register dan memberikan nomor register.	Petugas administrasi PJRS	Buku register/register elektronik	Hari yang sama	Nomor register pengaduan/permohonan
6	Memeriksa kelengkapan identitas dan dokumen pendukung; apabila belum lengkap, menyusun daftar dokumen yang perlu dilengkapi tanpa menghentikan penanganan kasus rentan/darurat.	Petugas administrasi PJRS	Checklist berkas	Hari yang sama untuk dokumen awal; kelengkapan susulan sesuai jenis layanan	Checklist kelengkapan berkas
7	Menelaah kewenangan: apakah termasuk urusan PJRS/DINSOSPPPA atau perlu diarahkan/dirujuk ke instansi lain.	Petugas PJRS/Subkoordinator/Kabid PJRS	Uraian kasus, dasar kewenangan, SOP terkait	Maks. 1 hari kerja	Hasil telaah kewenangan
8	Menyampaikan tanda terima/nomor register serta informasi standar layanan, estimasi waktu, kanal komunikasi, dan larangan pungutan biaya kepada pemohon.	Petugas penerimaan/administrasi	Tanda terima pengaduan/permohonan	Hari yang sama	Tanda terima dan informasi layanan diterima pemohon
9	Membuat disposisi kepada petugas teknis/pekerja sosial/pendamping untuk asesmen awal, verifikasi data, koordinasi, atau rujukan.	Kabid PJRS/pejabat yang ditugaskan	Lembar disposisi/surat tugas	Maks. 1 hari kerja; segera untuk kasus darurat	Disposisi/surat tugas
10	Melakukan asesmen awal dan/atau verifikasi lapangan bila diperlukan, termasuk pengecekan data sosial ekonomi, kondisi keluarga, kebutuhan dasar, risiko, dan dukungan lingkungan.	Petugas teknis PJRS/pekerja sosial/TKSK/PSM/pendamping terkait	Form asesmen awal, checklist verifikasi, data dukung	Darurat: segera; reguler: maks. 5 hari kerja atau sesuai kompleksitas	Hasil asesmen/verifikasi
11	Menyusun rekomendasi tindak lanjut: layanan langsung, bantuan sementara, rujukan internal, rujukan eksternal, validasi data, fasilitasi dokumen, atau penolakan beralasan apabila tidak memenuhi kriteria.	Petugas teknis PJRS/Subkoordinator/Kabid PJRS	Hasil asesmen/verifikasi, ketentuan program, ketersediaan sumber daya	Maks. 2 hari kerja setelah asesmen/verifikasi	Rekomendasi tindak lanjut



**PEMERINTAH KABUPATEN BENGKAYANG**  
**DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
**BIDANG PERLINDUNGAN, JAMINAN DAN REHABILITASI SOSIAL (PJRS)**  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENERIMAAN PENGADUAN DAN PERMOHONAN LAYANAN

12	Meminta persetujuan pejabat berwenang atas rencana tindak lanjut sesuai jenis layanan dan kewenangan.	Kabid PJRS/Kepala Dinas/pejabat berwenang	Nota dinas/rekomendasi/surat rujukan	Maks. 2 hari kerja; segera untuk darurat	Persetujuan/keputusan tindak lanjut
13	Melaksanakan layanan awal atau rujukan sesuai keputusan: koordinasi layanan sosial, fasilitasi panti/LKS/Sentra, pemulangan, bantuan logistik, dukungan psikososial, validasi data, atau rujukan lintas sektor.	Petugas PJRS/jejaring terkait	Surat rujukan, berita acara, dokumen layanan, kontak jejaring	Sesuai jenis layanan; darurat diprioritaskan	Layanan/rujukan terlaksana
14	Memberikan informasi perkembangan/hasil penanganan kepada pemohon/pengadu sesuai batas kewenangan dan prinsip kerahasiaan.	Petugas PJRS/administrasi layanan	Nomor register, catatan tindak lanjut	Maks. 1 hari kerja setelah ada perkembangan penting/hasil	Pemohon memperoleh informasi status layanan
15	Menutup kasus administratif setelah tindak lanjut awal selesai atau meneruskan ke SOP layanan lanjutan/manajemen kasus bila membutuhkan pendampingan lebih lanjut.	Kabid PJRS/petugas teknis	Catatan hasil, rekomendasi lanjutan	Setelah tindak lanjut awal selesai	Status kasus: selesai/rujuk/lanjut pendampingan
16	Mengarsipkan seluruh dokumen fisik/elektronik, memperbarui register, dan menyusun rekap laporan berkala.	Petugas administrasi PJRS	Berkas kasus, register, format laporan	Hari yang sama setelah pembaruan; rekap bulanan	Arsip kasus dan laporan layanan



**PEMERINTAH KABUPATEN BENGKAYANG**  
**DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
**BIDANG PERLINDUNGAN, JAMINAN DAN REHABILITASI SOSIAL (PJRS)**  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENERIMAAN PENGADUAN DAN PERMOHONAN LAYANAN

## BAB IV

### KETENTUAN TEKNIS PENANGANAN AWAL

#### A. Triase Sosial dan Respons Darurat

Triase sosial dilakukan untuk memastikan kasus berisiko tinggi tidak tertunda oleh proses administrasi. Petugas menilai minimal empat aspek: keselamatan jiwa, pemenuhan kebutuhan dasar, keberadaan dukungan keluarga/lingkungan, dan kewenangan layanan. Apabila ditemukan risiko tinggi, petugas wajib menghubungi atasan langsung dan jejaring layanan terkait.

Aspek Triase	Indikator	Tindak Lanjut Minimal
Keselamatan jiwa/keamanan	Luka/sakit berat, ancaman kekerasan, korban bencana, anak/lansia/disabilitas telantar tanpa perlindungan, orang telantar di ruang publik, ancaman bunuh diri/kekerasan, atau kondisi yang membahayakan.	Aktifkan koordinasi darurat; hubungi layanan kesehatan, kepolisian, Satpol PP, BPBD/Tagana, UPTD PPA, kecamatan/desa, atau pihak berwenang sesuai kasus.
Kebutuhan dasar	Tidak memiliki makanan, pakaian, tempat tinggal, obat-obatan, dokumen identitas, atau akses keluarga.	Siapkan asesmen cepat, bantuan sementara sesuai kewenangan/ketersediaan, dan rujukan ke fasilitas/jejaring layanan.
Dukungan keluarga/komunitas	Tidak ada keluarga, keluarga menolak, konflik keluarga, keluarga tidak mampu, atau lokasi asal tidak jelas.	Koordinasi dengan desa/kecamatan asal, Dukcapil, kepolisian, dan jejaring sosial untuk penelusuran keluarga/identitas.
Kewenangan layanan	Kasus berada di luar kewenangan PJRS atau membutuhkan layanan lintas sektor.	Tetap dicatat; berikan rujukan tertulis/terdokumentasi kepada instansi berwenang dan pantau bila menyangkut kelompok rentan.

#### B. Standar Waktu Layanan

Tahap	Standar Waktu
Penerimaan dan pencatatan pengaduan/permohonan	Hari yang sama
Triase sosial awal	Maksimal 30 menit setelah informasi minimal diterima
Respons awal kasus darurat	Segera; tindak lanjut awal maksimal 1 x 24 jam
Disposisi kepada petugas teknis	Maksimal 1 hari kerja; segera untuk darurat
Verifikasi administrasi awal	Maksimal 1 hari kerja untuk berkas yang tersedia
Asesmen awal/verifikasi lapangan kasus reguler	Maksimal 5 hari kerja atau sesuai jarak/aksesibilitas wilayah
Penyusunan rekomendasi tindak lanjut	Maksimal 2 hari kerja setelah asesmen/verifikasi selesai
Pemberitahuan perkembangan/hasil kepada pemohon	Maksimal 1 hari kerja setelah ada perkembangan penting/hasil
Rekap laporan layanan	Bulanan dan/atau sewaktu-waktu jika diminta pimpinan

#### C. Standar Etik Komunikasi Petugas

- Menyapa pemohon dengan sopan, memperkenalkan diri, dan menjelaskan peran petugas.
- Menggunakan bahasa sederhana, empatik, dan tidak menyalahkan korban/PPKS/keluarga.
- Memberikan ruang aman bagi pemohon untuk menjelaskan permasalahan tanpa tekanan.
- Tidak menginterogasi berlebihan pada penerimaan awal; pertanyaan rinci dilakukan pada asesmen oleh petugas yang ditugaskan.
- Menjelaskan bahwa layanan tidak dipungut biaya dan keputusan layanan mengikuti hasil asesmen, verifikasi, kewenangan, serta ketersediaan sumber daya.
- Bagi anak, lansia, penyandang disabilitas, atau orang dengan hambatan komunikasi, petugas menyesuaikan metode komunikasi dan dapat melibatkan pendamping/wali/keluarga yang aman.



**PEMERINTAH KABUPATEN BENGKAYANG**  
**DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
**BIDANG PERLINDUNGAN, JAMINAN DAN REHABILITASI SOSIAL (PJRS)**  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENERIMAAN PENGADUAN DAN PERMOHONAN LAYANAN

#### **D. Penanganan Permohonan di Luar Kewenangan**

Apabila substansi pengaduan/permohonan berada di luar kewenangan PJRS, petugas tetap mencatat pengaduan, memberikan penjelasan singkat, dan mengarahkan kepada perangkat daerah/instansi berwenang. Untuk kasus yang menyangkut keselamatan atau kelompok rentan, petugas membantu koordinasi awal agar tidak terjadi pengabaian layanan.

#### **E. Penggunaan Data Sosial Ekonomi**

Pengecekan data sosial ekonomi dilakukan hanya oleh petugas yang berwenang dan semata-mata untuk kepentingan layanan. Hasil pengecekan data tidak menggantikan asesmen sosial, tetapi menjadi salah satu bahan verifikasi kelayakan, prioritas, dan rujukan program. Perbedaan data harus ditindaklanjuti melalui mekanisme pemutakhiran/verifikasi sesuai ketentuan yang berlaku.



## BAB V

### PENCATATAN, PELAPORAN, ARSIP, DAN PENGENDALIAN MUTU

#### A. Pencatatan Wajib

No.	Dokumen/Catatan	Isi Minimal
1	Register pengaduan/permohonan	Nomor register, tanggal, kanal, identitas pemohon/PPKS, jenis kasus, klasifikasi triase, petugas penerima, status tindak lanjut.
2	Formulir penerimaan	Uraian masalah, kebutuhan mendesak, dokumen awal, persetujuan layanan, dan kontak pemohon.
3	Checklist triase dan verifikasi	Kriteria risiko, kelengkapan berkas, kewenangan, dan kebutuhan layanan.
4	Disposisi/surat tugas	Petugas yang ditugaskan, arahan pimpinan, batas waktu, dan keluaran yang diharapkan.
5	Form asesmen awal/verifikasi	Kondisi sosial ekonomi, keluarga, risiko, kebutuhan, data dukung, dan rekomendasi.
6	Dokumen rujukan/tindak lanjut	Surat rujukan, berita acara, foto kegiatan bila relevan, tanda terima, dan bukti koordinasi.
7	Laporan berkala	Rekap jumlah pengaduan, jenis kasus, waktu respons, tindak lanjut, rujukan, kendala, dan rekomendasi perbaikan.

#### B. Perlindungan Data dan Arsip

- Berkas fisik disimpan dalam map kasus dan lemari arsip terkunci; akses hanya untuk petugas yang berwenang.
- Berkas elektronik disimpan pada media/aplikasi resmi dengan pengaturan akses terbatas.
- Dokumen identitas, foto kondisi, data kesehatan, data anak, data disabilitas, dan informasi keluarga diperlakukan sebagai data terbatas.
- Pengiriman dokumen melalui aplikasi pesan hanya dilakukan melalui kanal resmi dan segera dipindahkan ke arsip resmi.
- Publikasi kegiatan tidak boleh menampilkan wajah/identitas PPKS rentan tanpa dasar hukum dan persetujuan yang sah.
- Retensi arsip mengikuti ketentuan kearsipan pemerintah daerah dan ketentuan internal DINSOSPPPA.

#### C. Pelaporan

Laporan layanan disusun oleh petugas administrasi/teknis PJRS dan disampaikan secara berjenjang kepada Kepala Bidang PJRS, Sekretaris Dinas, dan Kepala Dinas sesuai kebutuhan. Laporan sekurang-kurangnya memuat jumlah pengaduan, jenis layanan, klasifikasi kasus, waktu respons, tindak lanjut, status penyelesaian, rujukan, kendala, dan rekomendasi.

#### D. Indikator Mutu

No.	Indikator	Target Minimal
1	Ketercatatan layanan	100% pengaduan/permohonan memiliki nomor register.
2	Respons darurat	100% kasus darurat memperoleh tindak lanjut awal maksimal 1 x 24 jam.
3	Kepatuhan waktu	Minimal 90% kasus reguler diproses sesuai standar waktu layanan.
4	Kelengkapan dokumen	Minimal 90% berkas kasus memiliki formulir penerimaan, checklist, disposisi, dan catatan tindak lanjut.
5	Kerahasiaan data	Tidak terdapat publikasi/penyebaran identitas PPKS tanpa kewenangan.
6	Biaya layanan	Tidak terdapat pungutan biaya.



**PEMERINTAH KABUPATEN BENGKAYANG**  
**DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
**BIDANG PERLINDUNGAN, JAMINAN DAN REHABILITASI SOSIAL (PJRS)**  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENERIMAAN PENGADUAN DAN PERMOHONAN LAYANAN

7	Tindak lanjut	Setiap kasus memiliki status akhir: selesai, rujuk, ditolak beralasan, atau lanjut manajemen kasus.
---	---------------	---

### E. Monitoring dan Evaluasi

- Kepala Bidang PJRS melakukan pemantauan rutin terhadap register, waktu respons, tindak lanjut, dan kendala layanan.
- Rapat evaluasi internal dilakukan paling sedikit setiap bulan atau sewaktu-waktu jika terdapat kasus menonjol.
- Hasil evaluasi digunakan untuk memperbaiki alur layanan, kebutuhan sumber daya, koordinasi lintas sektor, dan pembaruan SOP.
- SOP ditinjau kembali paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun atau apabila terdapat perubahan peraturan, struktur organisasi, aplikasi data, atau kebijakan layanan.

### F. Risiko dan Mitigasi

Risiko	Dampak	Mitigasi
Pemohon tidak membawa identitas/dokumen	Layanan tertunda/identitas tidak valid	Catat identitas sementara, minta keterangan desa/kecamatan/saksi, lakukan verifikasi susulan.
Kasus darurat tertunda karena administrasi	Keselamatan PPKS terancam	Aktifkan triase; pertolongan awal mendahului kelengkapan dokumen.
Data sensitif bocor	Kerugian bagi PPKS dan reputasi dinas	Batasi akses arsip, gunakan kanal resmi, larang publikasi identitas.
Janji bantuan tidak sesuai ketentuan	Kekecewaan/keluhan masyarakat	Gunakan kalimat standar: layanan diproses berdasarkan asesmen, kewenangan, dan ketersediaan sumber daya.
Kasus lintas sektor tidak terkoordinasi	Layanan tidak tuntas	Gunakan surat/nota/rekam komunikasi rujukan dan tetapkan petugas pemantau.
Register tidak diperbarui	Laporan tidak akurat	Admin melakukan pembaruan setiap selesai tahap dan direviu Kabid secara berkala.



**PEMERINTAH KABUPATEN BENGKAYANG**  
**DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
**BIDANG PERLINDUNGAN, JAMINAN DAN REHABILITASI SOSIAL (PJRS)**  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENERIMAAN PENGADUAN DAN PERMOHONAN LAYANAN

## BAB VI PENUTUP


SOP Penerimaan Pengaduan dan Permohonan Layanan Bidang PJRS ini menjadi pedoman operasional bagi seluruh petugas yang terlibat dalam pelayanan awal kesejahteraan sosial di lingkungan DINSOSPAPA Kabupaten Bengkayang. SOP ini wajib dilaksanakan secara konsisten, dievaluasi secara berkala, dan disesuaikan apabila terdapat perubahan kebijakan nasional, peraturan daerah, struktur organisasi, sistem data, atau kebutuhan layanan masyarakat.

Dengan adanya SOP ini, pelayanan PJRS diharapkan lebih cepat, tertib, transparan, manusiawi, akuntabel, serta mampu memberikan perlindungan yang lebih baik bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial di Kabupaten Bengkayang.

Ditetapkan di Bengkayang  
pada tanggal 23 Juni 2026

KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN  
PEREMPUAN  
DAN PERLINDUNGAN ANAK  
KABUPATEN BENGKAYANG,



  
dr. MADE PUTRA NEGARA, M.M.  
Pembina Utama Muda  
NIP.196611161999031002



**PEMERINTAH KABUPATEN BENGKAYANG**  
**DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
**BIDANG PERLINDUNGAN, JAMINAN DAN REHABILITASI SOSIAL (PJRS)**  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENERIMAAN PENGADUAN DAN PERMOHONAN LAYANAN

**LAMPIRAN I**  
**FORMULIR DAN INSTRUMEN KERJA**

**A. Formulir Penerimaan Pengaduan/Permohonan Layanan PJRS**

No.	Uraian	Isian
1	Nomor register	.....
2	Tanggal dan jam penerimaan	.....
3	Kanal penerimaan	.....
4	Nama pengadu/pemohon	.....
5	NIK/identitas pengadu	.....
6	Alamat pengadu	.....
7	Nomor telepon/WA	.....
8	Hubungan dengan PPKS	.....
9	Nama PPKS	.....
10	NIK/identitas PPKS bila ada	.....
11	Tempat/tanggal lahir atau perkiraan umur PPKS	.....
12	Alamat/lokasi PPKS	.....
13	Jenis kelamin	.....
14	Kategori PPKS sementara	.....
15	Uraian masalah/kronologi singkat	.....
16	Kebutuhan mendesak	.....
17	Dokumen yang diserahkan	.....
18	Persetujuan untuk dilakukan asesmen/verifikasi	.....
19	Petugas penerima	.....
20	Tanda tangan/cap jempol pengadu/pemohon	.....

**B. Checklist Triase Sosial**

No.	Pertanyaan Triase	Jawaban	Catatan
1	Apakah ada ancaman keselamatan jiwa/keamanan?	<input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak	Jika Ya: darurat
2	Apakah PPKS tidak memiliki tempat tinggal/makan/pakaian/akses keluarga?	<input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak	Jika Ya: darurat/mendesak
3	Apakah PPKS anak/lansia/disabilitas/orang sakit/orang telantar?	<input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak	Jika Ya: prioritas
4	Apakah ada indikasi kekerasan, eksploitasi, TPPO, atau perlindungan khusus?	<input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak	Koordinasikan dengan UPTD PPA/Polres/instansi berwenang
5	Apakah kejadian terkait bencana/kedaruratan sosial?	<input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak	Koordinasikan dengan BPBD/Tagana/instansi terkait



**PEMERINTAH KABUPATEN BENGKAYANG**  
**DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
**BIDANG PERLINDUNGAN, JAMINAN DAN REHABILITASI SOSIAL (PJRS)**  
 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENERIMAAN PENGADUAN DAN PERMOHONAN LAYANAN

6	Apakah substansi menjadi kewenangan PJRS?	<input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak	Jika Tidak: arahkan/rujuk
7	Klasifikasi akhir triase	<input type="checkbox"/> Darurat <input type="checkbox"/> Mendesak <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Reguler <input type="checkbox"/> Di luar kewenangan	Isi oleh petugas

### C. Formulir Asesmen Awal/Verifikasi

No.	Uraian	Isian
1	Nomor register	.....
2	Nama PPKS	.....
3	Alamat/lokasi asesmen	.....
4	Tanggal asesmen	.....
5	Petugas asesmen	.....
6	Kondisi tempat tinggal	.....
7	Kondisi ekonomi/pekerjaan	.....
8	Kondisi keluarga/dukungan sosial	.....
9	Kondisi kesehatan/disabilitas	.....
10	Kondisi pendidikan/dokumen kependudukan	.....
11	Riwayat bantuan/layanan yang pernah diterima	.....
12	Hasil pengecekan data sosial ekonomi sesuai kewenangan	.....
13	Risiko utama	.....
14	Kebutuhan utama	.....
15	Rekomendasi tindak lanjut	.....
16	Persetujuan PPKS/keluarga/wali	.....
17	Tanda tangan petugas	.....
18	Mengetahui Kepala Bidang PJRS	.....

### D. Format Tanda Terima Pengaduan/Permohonan

Uraian	Keterangan
Nomor Register	.....
Nama Pengadu/Pemohon	.....
Jenis Pengaduan/Permohonan	.....
Tanggal Diterima	.....
Petugas Penerima	.....
Informasi Standar	Pengaduan/permohonan ini akan diproses sesuai hasil triase, asesmen, kewenangan, dan ketentuan yang berlaku. Layanan tidak dipungut biaya.



**PEMERINTAH KABUPATEN BENGKAYANG**  
**DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
**BIDANG PERLINDUNGAN, JAMINAN DAN REHABILITASI SOSIAL (PJRS)**  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENERIMAAN PENGADUAN DAN PERMOHONAN LAYANAN

**LAMPIRAN II**  
**FORMAT DOKUMEN TINDAK LANJUT**

**A. Format Lembar Disposisi/Penugasan**

No.	Uraian	Isian
1	Nomor register	.....
2	Tanggal disposisi	.....
3	Kepada/petugas yang ditugaskan	.....
4	Ringkasan kasus	.....
5	Arahan tindak lanjut	.....
6	Batas waktu pelaksanaan	.....
7	Dokumen yang harus dilampirkan	.....
8	Catatan khusus kerahasiaan/risiko	.....
9	Pejabat pemberi disposisi	.....
10	Tanda tangan	.....

**B. Format Surat Rujukan Layanan**

No.	Uraian	Isian
1	Nomor surat	.....
2	Tanggal surat	.....
3	Tujuan rujukan/lembaga penerima	.....
4	Identitas PPKS	.....
5	Ringkasan kondisi/kebutuhan	.....
6	Hasil asesmen/verifikasi singkat	.....
7	Layanan yang dimohonkan	.....
8	Dokumen yang dilampirkan	.....
9	Kontak petugas penghubung	.....
10	Pejabat penandatanganan	.....

**C. Format Berita Acara Serah Terima/Rujukan**

Uraian	Keterangan
Pada hari/tanggal	.....
Pihak pertama	DINSOSPPPA Kabupaten Bengkayang/Bidang PJRS, diwakili oleh .....
Pihak kedua	.....
Objek serah terima/rujukan	PPKS/dokumen/barang bantuan/layanan: .....
Keterangan kondisi	.....
Dokumen pendukung	.....
Catatan tindak lanjut	.....



**PEMERINTAH KABUPATEN BENGKAYANG**  
**DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
**BIDANG PERLINDUNGAN, JAMINAN DAN REHABILITASI SOSIAL (PJRS)**  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENERIMAAN PENGADUAN DAN PERMOHONAN LAYANAN

Tanda tangan pihak pertama	.....
Tanda tangan pihak kedua	.....
Saksi/mengetahui	.....

**D. Format Rekap Bulanan Pengaduan/Permohonan**

No.	Komponen Rekap	Isian
1	Jumlah pengaduan/permohonan masuk	..... kasus
2	Jumlah kasus darurat	..... kasus
3	Jumlah kasus mendesak	..... kasus
4	Jumlah kasus reguler	..... kasus
5	Jumlah kasus di luar kewenangan/dirujuk	..... kasus
6	Jumlah kasus selesai tindak lanjut awal	..... kasus
7	Jumlah kasus lanjut manajemen kasus	..... kasus
8	Rata-rata waktu respons	..... jam/hari
9	Kendala utama	.....
10	Rekomendasi perbaikan	.....



**PEMERINTAH KABUPATEN BENGKAYANG**  
**DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
**BIDANG PERLINDUNGAN, JAMINAN DAN REHABILITASI SOSIAL (PJRS)**  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENERIMAAN PENGADUAN DAN PERMOHONAN LAYANAN

## LAMPIRAN III

### STANDAR INFORMASI LAYANAN UNTUK DITEMPEL/DIUMUMKAN

#### A. Ringkasan Layanan

Komponen	Uraian
Nama layanan	Penerimaan Pengaduan dan Permohonan Layanan PJRS
Penyelenggara	DINSOSPPPA Kabupaten Bengkulu - Bidang PJRS
Pengguna layanan	PPKS, keluarga, masyarakat, desa/kelurahan, kecamatan, LKS/panti, perangkat daerah, dan pihak terkait
Produk layanan	Penerimaan pengaduan/permohonan, nomor register, triase, asesmen awal/verifikasi, rekomendasi tindak lanjut, rujukan, dan informasi status layanan
Persyaratan umum	Identitas pemohon/PPKS bila ada, uraian masalah, lokasi, kontak, dan dokumen pendukung sesuai jenis layanan. Kasus darurat tetap ditangani walaupun dokumen belum lengkap.
Jangka waktu	Penerimaan hari yang sama; kasus darurat segera/maksimal 1 x 24 jam; kasus reguler sesuai standar waktu SOP.
Biaya	Tidak dipungut biaya
Pengaduan atas layanan	Dapat disampaikan melalui kanal resmi DINSOSPPPA/Pemerintah Kabupaten Bengkulu/SP4N-LAPOR! atau kanal yang ditetapkan.

#### B. Kalimat Standar Petugas

- “Layanan ini tidak dipungut biaya.”
- “Kami akan mencatat pengaduan/permohonan Bapak/Ibu dan melakukan triase awal untuk menentukan tindak lanjut.”
- “Untuk kasus darurat, pertolongan awal akan diprioritaskan. Dokumen yang belum lengkap dapat dilengkapi kemudian.”
- “Keputusan layanan mengikuti hasil asesmen, verifikasi, kewenangan, ketentuan program, dan ketersediaan sumber daya.”
- “Data Bapak/Ibu akan digunakan hanya untuk kepentingan layanan dan disimpan sesuai ketentuan.”

#### C. Penutup Lampiran

Lampiran formulir dapat diperbanyak dan disesuaikan dengan sistem administrasi, aplikasi, dan tata naskah dinas yang berlaku di DINSOSPPPA Kabupaten Bengkulu. Setiap perubahan substansi harus disahkan oleh pejabat berwenang agar tetap konsisten dengan SOP induk.