



GOVERNOR OF LAMPUNG

GOVERNOR OF LAMPUNG NUMBER 43 YEAR 2022

ABOUT

GOVERNOR OF LAMPUNG YEAR 2021 ABOUT THE IMPLEMENTATION OF SOCIAL WELFARE FOR PEOPLE WITH DISABILITIES

WITH THE GRACE OF GOD THE MOST HIGH GOVERNOR OF LAMPUNG,

- Menimbang** : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 8 ayat (3), Pasal 14 ayat (4), Pasal 20, Pasal 25 ayat (3), Pasal 42 ayat (2), Pasal 46 ayat (2), Pasal 47 ayat (4), Pasal 52 Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 7 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas;
- Mengingat** : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1961 tentang Pengumpulan Uang atau Barang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1961 Nomor 241, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2273);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1964 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1964 tentang Pembentukan Daerah Tingkat I Lampung Dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 8) Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 95, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2688);
4. Undang-Undang Republik Indonesia 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 Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1822, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 63397);
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5251);

6. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871);
7. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2019 tentang Perencanaan, Penyelenggaraan, dan Evaluasi terhadap Penghormatan, Pelindungan, dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2019 Nomor 184, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 6399);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2035) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
10. Peraturan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2019 tentang Perencanaan, Penyelenggaraan, dan evaluasi Terhadap penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan hak Penyandang disabilitas;
11. Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 4 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Lampung (Lembaran Daerah Provinsi Lampung Tahun 2019 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 491);
12. Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 7 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas (Lembaran Daerah Provinsi Lampung Tahun 2021 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Lampung Nomor 516);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN GUBERNUR TENTANG PERATURAN PELAKSANA PERATURAN DAERAH PROVINSI LAMPUNG NOMOR 7 TAHUN 2021 TENTANG PENYELENGGARAAN KESEJAHTERAAN SOSIAL BAGI PENYANDANG DISABILITAS.**

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Lampung.
2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintah yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
3. Gubernur adalah Gubernur Lampung.
4. Daerah Kabupaten/Kota adalah Daerah Kabupaten/Kota di Daerah Provinsi Lampung.
5. Dinas Sosial Provinsi Lampung yang selanjutnya disebut dengan Dinas adalah Dinas yang membidangi urusan sosial.
6. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Sosial Provinsi Lampung.
7. Kesejahteraan Sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya.
8. Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.
9. Rencana Induk Penyandang Disabilitas, yang selanjutnya disingkat RIPD adalah dokumen Perencanaan dan penganggaran pembangunan terkait Penghormatan, Pelindungan, dan Pemenuhan hak Penyandang Disabilitas.
10. Rencana Aksi Nasional Penyandang Disabilitas, yang selanjutnya disingkat RAN PD adalah dokumen Perencanaan dan penganggaran pembangunan terkait Penghormatan, Pelindungan, dan Pemenuhan hak Penyandang Disabilitas yang merupakan penjabaran RIPD di tingkat pusat.
11. Rencana Aksi Daerah Penyandang Disabilitas Provinsi, yang selanjutnya disingkat RAD PD Provinsi adalah dokumen Perencanaan dan penganggaran pembangunan terkait Penghormatan, Pelindungan, dan Pemenuhan hak Penyandang Disabilitas yang merupakan penjabaran RIPD di tingkat daerah.
12. Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial yang selanjutnya disingkat PPKS adalah perseorangan, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang karena suatu hambatan, kesulitan, atau gangguan tidak dapat melaksanakan fungsi sosialnya, sehingga memerlukan pelayanan sosial untuk memenuhi kebutuhan hidupnya baik jasmani dan rohani maupun sosial secara memadai dan wajar.
13. Rehabilitasi Sosial Dasar adalah upaya yang dilakukan untuk memulihkan keberfungsian sosial Penyandang Disabilitas, keluarga Penyandang Disabilitas, kelompok Penyandang Disabilitas, dan/atau komunitas Penyandang Disabilitas yang dilaksanakan di dalam dan di luar panti.
14. Jaminan Sosial Penyandang Disabilitas yang selanjutnya disebut Jaminan Sosial adalah skema yang melembaga untuk menjamin seluruh Penyandang Disabilitas agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.
15. Lembaga di Bidang Kesejahteraan Sosial Penyandang Disabilitas yang selanjutnya disebut lembaga adalah lembaga untuk melaksanakan Rehabilitasi Sosial yang dilakukan baik oleh pemerintah pusat, Pemerintah Daerah, maupun masyarakat.
16. Lembaga Kesejahteraan Sosial adalah organisasi sosial atau perkumpulan sosial yang melaksanakan penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang dibentuk oleh masyarakat, baik yang berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum.

Pasal 2
Ruang Lingkup

Dalam peraturan Gubernur ini meliputi:

- a. Rencana Induk Penyandang Disabilitas
- b. pelaksanaan Rehabilitasi Sosial
- c. pemberian jaminan sosial
- d. pemberdayaan sosial
- e. perlindungan sosial
- f. peran serta masyarakat

BAB II
RENCANA INDUK PENYANDANG DISABILITAS

Bagian Kesatu
Umum

Pasal 3

- (1) Perencanaan terhadap Penghormatan, Pelindungan, dan Pemenuhan hak Penyandang Disabilitas disusun dalam RIDP untuk periode 25 (dua puluh lima) tahun.
- (2) RIDP sebagaimana memuat:
 - a. Visi;
 - b. Misi;
 - c. Sasaran atrategis;
 - d. Kebijakan;
 - e. Strategi implementasi; dan
 - f. Target capaian.

Bagian Kedua
Rencana Aksi Daerah Penyandang Disabilitas

Pasal 4

- (1) Dalam pelaksanaan RIDP sebagaimana dimaksud pada Pasal 3, Daerah membentuk RAD PD.
- (2) RAD PD Provinsi merupakan Perencanaan terhadap Penghormatan, Pelindungan, dan Pemenuhan hak Penyandang Disabilitas jangka menengah untuk periode 5 (lima) tahun.
- (3) RAD PD Provinsi disusun mengacu pada RIDP, RAN PD, dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Provinsi.
- (4) Gubernur mengkoordinasikan penyusunan RAD PD Provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dengan melibatkan perangkat daerah Provinsi terkait.

Pasal 5

RAD PD Provinsi bertujuan untuk menjadi acuan penyusunan Perencanaan Pembangunan Inklusif Disabilitas bagi Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.

Pasal 6

RAD PD disusun berdasarkan:

- a. pendataan dan perencanaan inklusif;
- b. lingkungan tanpa hambatan bagi disabilitas;
- c. perlindungan hak dan akses pada keadilan;
- d. pemberdayaan dan kemandirian penyandang disabilitas;
- e. ekonomi inklusif;
- f. pendidikan dan keterampilan;
- g. serta akses dan pemerataan layanan kesehatan.

Bagian Ketiga
Rencana Aksi Daerah Penyandang Disabilitas Provinsi

Pasal 7

- (1) Gubernur dapat membentuk Tim Koordinasi Penyelenggaraan RAD PD Provinsi atau menunjuk Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi sebagai koordinator pelaksana penyusunan RAD PD Provinsi.
- (2) Dalam pelaksanaan RAD-PD, Gubernur dapat melibatkan perangkat daerah Provinsi & Organisasi penyandang disabilitas setempat.
- (3) Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi sekurang-kurangnya bertugas untuk:
 - a. melakukan koordinasi dengan perangkat daerah untuk menyusun RAD PD Provinsi dan menentukan kerangka waktu pelaksanaan kegiatan;
 - b. melakukan koordinasi dengan perangkat daerah provinsi dan kabupaten/kota untuk menentukan peran masing-masing dalam pelaksanaan RAD PD Provinsi;
 - c. melakukan koordinasi dengan Organisasi Penyandang Disabilitas dan pihak terkait untuk mendapatkan masukan terkait rancangan RAD PD Provinsi;
 - d. menyampaikan rencana RAD PD Provinsi kepada Tim koordinasi Penyelenggaraan RAD PD untuk direviu;
 - e. menyerahkan rancangan RAD PD Provinsi kepada Gubernur untuk ditetapkan;
 - f. mengoordinasikan peningkatan kapasitas terkait teknis pelaksanaan Perencanaan dan penganggaran inklusif disabilitas dan pengarusutamaan pembangunan Inklusif Disabilitas;
 - g. menyediakan konsultasi bagi perangkat daerah provinsi dan pemerintah daerah kabupaten/kota terkait pelaksanaan RAD PD provinsi;
 - h. menerima hasil Evaluasi ketercapaian pelaksanaan RAD PD Provinsi dan penghormatan, Pelindungan, dan Pemenuhan hak penyandang disabilitas oleh perangkat daerah Provinsi dan seluruh pemerintah daerah Kabupaten/Kota;
 - i. menyusun hasil evaluasi sebagai bagian dari kegiatan pemantauan dan Evaluasi terhadap pelaksanaan RAD PD Provinsi dan Penghormatan, Pelindungan dan Pemenuhan hak Penyandang Disabilitas oleh perangkat daerah Provinsi dan seluruh pemerintah daerah Kabupaten/kota;
 - j. menyediakan konsultasi bagi perangkat daerah Provinsi dan pemerintah daerah Kabupaten/kota terkait penyusunan Pernyataan Anggaran Disabilitas dan dokumen Evaluasi RAD PD Provinsi;
 - k. mengoordinasikan Penyelenggaraan peningkatan kapasitas terkait teknis pelaksanaan perencanaan dan penganggaran RAD PD Provinsi dan pengarusutamaan pembangunan Inklusif Disabilitas;
 - l. menyusun dan menyerahkan laporan pelaksanaan RAD PD Provinsi kepada Gubernur untuk diteruskan kepada Menteri 1 (satu) tahun sekali paling lambat pada akhir Maret tahun berikut;
 - m. melibatkan Organisasi Penyandang Disabilitas dalam Penyelenggaraan dan Evaluasi RAD PD Provinsi; dan
 - n. melakukan tugas lain yang diperlukan dalam rangka mendukung kelancaran penyusunan RAD PD Provinsi, dan pelaksanaan penghormatan, Perlindungan, dan Pemenuhan hak Penyandang Disabilitas oleh pemerintah daerah provinsi, dan pemerintah daerah kabupaten/kota.
- (4) Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi menyusun, melaksanakan, serta melakukan pemantauan dan Evaluasi kegiatan Penghormatan, Pelindungan, dan Pemenuhan hak kegiatan Penyandang Disabilitas.
- (5) Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi menyampaikan konsep RAD PD Provinsi kepada Tim Koordinasi Penyelenggaraan RAD PD Provinsi kepada Tim koordinasi Penyelenggaraan RAD PD untuk dilakukan reviu.

- (6) Hasil revidi Tim Koordinasi Penyelenggaraan RAD PD disempurnakan kembali oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi sebelum ditetapkan oleh Gubernur.

BAB III PELAKSANAAN REHABILITASI SOSIAL

Pasal 8

Rehabilitasi Sosial merupakan proses refungsionalisasi dan pengembangan untuk memungkinkan seseorang mampu melaksanakan fungsi sosialnya secara wajar dalam kehidupan masyarakat.

Pasal 9

- (1) Rehabilitasi Sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 diberikan kepada penyandang disabilitas terlantar.
- (2) Rehabilitasi Sosial sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan di luar Panti Sosial.
- (3) Dalam hal Rehabilitasi Sosial di luar Panti Sosial tidak terjadi reunifikasi dan/atau reintegrasi sosial, Rehabilitasi Sosial dilaksanakan di dalam Panti Sosial.
- (4) Bupati/Wali Kota bertanggung jawab atas Rehabilitasi Sosial Dasar di luar Panti Sosial sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (5) Gubernur bertanggung jawab atas Rehabilitasi Sosial di dalam Panti Sosial sebagaimana dimaksud pada ayat (3).

Pasal 10

- (1) Rehabilitasi sosial yang ditujukan kepada penyandang disabilitas dapat dilakukan dengan pendekatan:
 - a. persuasif,
 - b. motivatif, dan
 - c. koersif.
- (2) Rehabilitasi sosial sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh keluarga, masyarakat dan Lembaga.

Pasal 11

- (1) Rehabilitasi sosial dengan pendekatan persuasif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) huruf a dapat berupa:
 - a. ajakan;
 - b. anjuran; dan/atau
 - c. himbauan.
- (2) Rehabilitasi sosial secara motivatif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 pada ayat (1) huruf b berupa dorongan, pemberian semangat, pujian, dan/atau penghargaan agar Penyandang Disabilitas tergerak secara sadar untuk direhabilitasi sosial.
- (3) Rehabilitasi sosial secara koersif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 pada ayat (1) huruf c berupa tindakan pemaksaan terhadap Penyandang Disabilitas dalam proses Rehabilitasi Sosial.

Pasal 12

Standar Operasional Prosedur rehabilitasi sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

BAB IV
PEMBERIAN JAMINAN SOSIAL

Pasal 13

- (1) Jaminan sosial dimaksudkan untuk menjamin Penyandang Disabilitas yang mengalami masalah ketidakmampuan sosial dan ekonomi agar kebutuhan dasarnya terpenuhi.
- (2) Sasaran jaminan sosial ditujukan kepada Penyandang Disabilitas:
 - a. miskin; atau
 - b. tidak memiliki penghasilan.

Pasal 14

- (1) Jaminan sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 diberikan dalam bentuk:
 - a. asuransi Kesejahteraan Sosial;
 - b. bantuan langsung berkelanjutan; dan
 - c. bantuan khusus.
- (2) Asuransi Kesejahteraan Sosial, bantuan langsung berkelanjutan, dan bantuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan berdasarkan data provinsi Penyandang Disabilitas.
- (3) Data provinsi Penyandang Disabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus terintegrasi dengan data terpadu penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu.

Pasal 15

- (1) Bantuan langsung berkelanjutan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) huruf b diberikan kepada Penyandang Disabilitas miskin atau tidak memiliki penghasilan yang kebutuhan hidupnya bergantung sepenuhnya kepada orang lain.
- (2) Bantuan langsung berkelanjutan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan dalam bentuk:
 - a. uang tunai bagi Penyandang Disabilitas yang berada dalam keluarga dan masyarakat; atau
 - b. pelayanan bagi Penyandang Disabilitas yang berada dalam institusi sosial.
- (3) Bantuan langsung berkelanjutan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan secara terus menerus seumur hidup.
- (4) Pemberian bantuan langsung berkelanjutan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (3) dilaksanakan sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.
- (5) Pemberian bantuan langsung berkelanjutan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (3) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 16

- (1) Bantuan khusus sebagaimana dimaksud pada Pasal 14 ayat (1) huruf c mencakup:
 - a. pelatihan;
 - b. konseling;
 - c. perawatan sementara; atau
 - d. bantuan lain yang berkaitan.
- (2) Pelatihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dalam bentuk:
 - a. pelatihan keterampilan hidup; atau
 - b. terapi okupasi.

- (3) Konseling sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan upaya untuk meningkatkan kepercayaan diri Penyandang Disabilitas agar dapat menerima kondisi diri, mengevaluasi kelemahan, dan belajar mengatasinya sehingga dapat meningkatkan keberfungsian sosial.
- (4) Perawatan sementara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan upaya untuk menjaga, merawat, dan melindungi Penyandang Disabilitas yang bersifat sementara.
- (5) Bantuan lain yang berkaitan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d terdiri atas pelayanan kesehatan, penyediaan alat bantu, dan/atau pendidikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V PEMBERDAYAAN SOSIAL

Pasal 17

- (1) Pemberdayaan sosial bagi Penyandang Disabilitas dimaksudkan untuk memberdayakan Penyandang Disabilitas agar mampu memenuhi kebutuhannya secara mandiri.
- (2) Pemberdayaan sosial sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Pemerintah Daerah melalui:
 - a. peningkatan kemauan dan kemampuan;
 - b. penggalan potensi dan sumber daya;
 - c. penggalan nilai dasar;
 - d. pemberian akses; dan/atau
 - e. pemberian bantuan usaha.

Pasal 18

Standar Operasional Prosedur pemberdayaan sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

BAB VI PERLINDUNGAN SOSIAL

Pasal 19

Perlindungan Sosial dimaksudkan untuk mencegah dan menangani risiko dari guncangan dan kerentanan sosial Penyandang Disabilitas, keluarga Penyandang Disabilitas, kelompok Penyandang Disabilitas, dan/atau komunitas Penyandang Disabilitas agar kelangsungan hidupnya dapat dipenuhi sesuai dengan kebutuhan dasar minimal.

Pasal 20

Sasaran Perlindungan Sosial ditujukan kepada Penyandang Disabilitas, keluarga Penyandang Disabilitas, kelompok Penyandang Disabilitas, dan/ atau komunitas Penyandang Disabilitas yang berada dalam keadaan tidak stabil yang terjadi secara tiba-tiba sebagai akibat dari situasi krisis sosial, ekonomi, politik, bencana, dan fenomena alam.

Pasal 21

- (1) Perlindungan Sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 dilakukan oleh Pemerintah Daerah melalui:
 - a. bantuan sosial;
 - b. advokasi sosial; dan/atau
 - c. pendampingan bantuan hukum.
- (2) Penyandang Disabilitas penerima pendampingan bantuan hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c wajib memenuhi syarat:
 - a. berasal dari keluarga tidak mampu;

- b. melakukan pengaduan dan/atau dirujuk oleh stakeholder kepada perangkat daerah yang berwenang untuk mendapatkan perlindungan sosial; dan
 - c. terdaftar sebagai penerima layanan.
- (3) Pendampingan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) akan dilaksanakan oleh perangkat daerah yang berwenang.

Pasal 22

Standar Operasional Prosedur perlindungan sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

BAB VII PERAN SERTA MASYARAKAT

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 23

- (1) Masyarakat dapat berperan serta dalam membantu penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial bagi Penyandang Disabilitas.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan oleh:
- a. perseorangan;
 - b. keluarga;
 - c. kelompok;
 - d. organisasi keagamaan;
 - e. organisasi sosial kemasyarakatan;
 - f. Lembaga swadaya masyarakat;
 - g. Organisasi profesi;
 - h. Badan usaha; dan
 - i. Lembaga Kesejahteraan Sosial.
- (3) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk:
- a. hak mencari, memperoleh, dan memberikan informasi mengenai Penyandang Disabilitas dan/atau PPKS.
 - b. hak menyampaikan saran dan pendapat secara bertanggung jawab kepada Perangkat Daerah dalam menangani kesejahteraan sosial bagi Penyandang Disabilitas.
 - c. hak memberikan bantuan penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial bagi Penyandang Disabilitas.
 - d. hak mengumpulkan sumber dana dari potensi sumber yang ada.
 - e. hak partisipasi lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (4) Hak sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Tata Cara Mencari Informasi

Pasal 24

- (1) Masyarakat dapat mencari dan memperoleh informasi mengenai Penyandang Disabilitas dan/atau PPKS dari perangkat daerah terkait.
- (2) Untuk mencari dan memperoleh informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), masyarakat mengajukan permohonan kepada perangkat daerah yang berwenang.

Pasal 25

- (1) Permohonan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (2) dapat disampaikan secara lisan atau tertulis baik melalui media elektronik maupun nonelektronik.
- (2) Dalam hal permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan secara lisan, pejabat yang berwenang wajib mencatat permohonan secara tertulis.
- (3) Permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. identitas diri disertai dengan dokumen pendukung; dan
 - b. informasi yang sedang dicari dan akan diperoleh dari lembaga yang berwenang.

Bagian Ketiga

Tata Cara Memberikan Informasi

Pasal 26

Masyarakat dapat memberikan informasi mengenai adanya Penyandang Disabilitas yang memerlukan pelayanan kesejahteraan sosial kepada pejabat yang berwenang.

Pasal 27

Pemberian informasi kepada pejabat yang berwenang pada perangkat daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat

Tata Cara Penyampaian Saran dan Pendapat

Pasal 28

- (1) Masyarakat dapat menyampaikan saran dan pendapat kepada perangkat daerah mengenai penanganan Kesejahteraan Sosial bagi Penyandang Disabilitas.
- (2) Saran dan pendapat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan secara lisan atau tertulis baik melalui media elektronik maupun nonelektronik.
- (3) Dalam hal saran dan pendapat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan secara lisan, perangkat daerah wajib mencatat saran dan pendapat secara tertulis.
- (4) Saran dan pendapat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib ditandatangani oleh pihak yang menyampaikan saran dan pendapat serta perangkat daerah yang berwenang.
- (5) Saran dan pendapat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit memuat:
 - a. identitas diri yang disertai dengan dokumen pendukung; dan
 - b. saran dan pendapat mengenai penanganan pelayanan kesejahteraan Sosial bagi Penyandang Disabilitas.

Bagian Kelima

Tata Cara Memberikan Bantuan

Pasal 29

- (1) Masyarakat dapat memberikan bantuan pelayanan Kesejahteraan Sosial baik materiel dan/atau non materiel kepada Penyandang Disabilitas.
- (2) Bantuan materiel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa uang dan/atau barang.
- (3) Bantuan berupa uang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib diberikan secara langsung kepada Penyandang Disabilitas.
- (4) Bantuan berupa barang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat diberikan secara langsung kepada penyandang Disabilitas.
- (5) Pemberian bantuan baik secara materiel dan/atau non materiel dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam
Tata Cara Mengumpulkan Sumber Dana
Pasal 30

- (1) Masyarakat dapat mengumpulkan sumber dana bantuan pelayanan Kesejahteraan Sosial bagi Penyandang Disabilitas.
- (2) Pengumpulan dana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan prinsip:
 - a. kemanfaatan;
 - b. kecermatan;
 - c. tidak menyalahgunakan wewenang;
 - d. keterbukaan; dan
 - e. kepentingan umum.
- (3) Pengumpulan sumber dana bantuan dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 31

Standar Operasional Prosedur peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

BAB VIII
PENUTUP
Pasal 32

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Lampung.

Ditetapkan di Telukbetung
pada tanggal 26 -12 - 2022

GOVERNOR LAMPUNG,

ttd

ARINAL DJUNAIDI

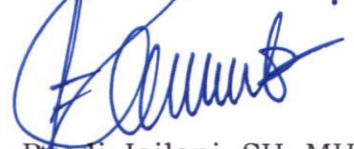
Diundangkan di Telukbetung
pada tanggal 26 - 12-2022

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI LAMPUNG,

ttd

FAHRIZAL DARMINTO

Salinan sesuai aslinya
Kepala Biro Hukum,



Puadi Jailani, SH, MH
Pembina Utama Muda
NIP. 19650905 199103 1 004

LAMPIRAN : PERATURAN GUBERNUR LAMPUNG
NOMOR : 43 TAHUN 2022
TANGGAL : 26 - 12 - 2022

STANDAR LAYANAN PRAKTIK KESEJAHTERAAN SOSIAL BAGI PENYANDANG DISABILITAS

A. STANDAR LAYANAN REHABILITASI SOSIAL

Standar Layanan Rehabilitasi Sosial merupakan acuan bagi lembaga baik milik pemerintah maupun masyarakat yang menyelenggarakan layanan rehabilitasi sosial bagi klien. Penyusunan Standar Layanan Rehabilitasi Sosial ini mengacu pada Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 Tahun 2019 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial dan kerangka teori praktik pekerjaan sosial. Standar Layanan Rehabilitasi Sosial ini mengandung unsur-unsur praktik pekerjaan sosial dalam rehabilitasi sosial. Komponen standar layanan ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang mencakup standar proses penyampaian pelayanan dan standar proses pengelolaan pelayanan.

Layanan rehabilitasi sosial merupakan salah satu bidang layanan dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Layanan rehabilitasi sosial ditujukan kepada anggota masyarakat baik individual maupun kelompok yang telah mengalami ketidakberfungsian sosial. Rehabilitasi sosial fokus pada bimbingan atau terapi fisik, mental spiritual, psikososial, sosial, resosialisasi, pelatihan vokasional, pembinaan kewirausahaan/mata pencaharian, dan pemenuhan kebutuhan dasar termasuk bantuan akses/rujukan pada lembaga layanan lain, dan layanan lanjut. Layanan tersebut diperlukan untuk mengembankan keberfungsian sosial klien. Rehabilitasi sosial dapat dilakukan di dalam panti sosial dan luar panti sosial di lingkungan masyarakat. Selain menjadi kewajiban Kementerian Sosial, layanan rehabilitasi sosial juga dapat diberikan oleh lembaga milik masyarakat. Pemerlu layanan rehabilitasi sosial lintas umur, baik anak-anak, orang dewasa, dan lanjut usia. Pekerja sosial memainkan peran utama dalam layanan rehabilitasi sosial sebagai salah satu dari bidang utama praktik pekerjaan sosial.

1. Standar Proses Pemberian Layanan Rehabilitasi Sosial

1.1. Persyaratan

- 1.1.1. Rehabilitasi Sosial ditujukan untuk klien, keluarga, dan masyarakat yang mengalami disfungsi sosial agar dapat melaksanakan fungsi sosialnya secara wajar.
- 1.1.2. Klien antara lain tetapi tidak terbatas untuk penyandang disabilitas baik yang terlantar maupun tidak.
- 1.1.3. Kriteria persyaratan rehabilitasi sosial di Lembaga Pelayanan Rehabilitasi Sosial (Lembaga) milik pemerintah mengikuti ketentuan-ketentuan pada Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 Tahun 2019 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial.
- 1.1.4. Kriteria persyaratan rehabilitasi sosial di Lembaga Pelayanan Rehabilitasi Sosial (Lembaga) milik masyarakat mengikuti ketentuan-ketentuan pada Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 Tahun 2019 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial dan/atau mengikuti kriteria sendiri yang ditetapkan dalam bentuk Surat Keputusan Pimpinan Lembaga.

1.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- 1.2.1. Sistem, mekanisme, dan prosedur pemberian layanan rehabilitasi sosial mengacu pada standar operasional prosedur praktik pekerjaan sosial meliputi:
 - a. pendekatan awal;
 - b. asesmen;
 - c. perencanaan intervensi;
 - d. intervensi; dan
 - e. evaluasi, rujukan, dan terminasi.
- 1.2.2. Pendekatan awal pada pemberian layanan rehabilitasi sosial dilakukan melalui kegiatan pokok berikut ini:
 - a. melakukan penerimaan melalui berbagai media pelaporan/pengaduan yang dimiliki lembaga;
 - b. melakukan penjangkauan kepada klien yang dirujuk oleh pihak/lembaga lain;
 - c. menentukan apakah klien sesuai dengan kriteria klien yang ditentukan oleh lembaga atau tidak;
 - d. jika ya, melakukan kesepakatan / kontrak layanan; dan
 - e. jika tidak, melakukan rujukan kepada lembaga lain yang relevan.
- 1.2.3. Asesmen pada pemberian layanan rehabilitasi sosial dilakukan melalui kegiatan pokok berikut ini:
 - a. mengumpulkan data dan informasi, menganalisis, dan merumuskan masalah, kebutuhan, potensi dan sumber yang dimiliki klien; dan
 - b. mengidentifikasi layanan/sistem sumber lain yang dibutuhkan oleh klien.
- 1.2.4. Perencanaan intervensi pada pemberian layanan rehabilitasi sosial dilakukan melalui kegiatan pokok berikut ini:
 - a. membuat skala prioritas permasalahan yang akan diintervensi;
 - b. menentukan tujuan perubahan pada klien, kegiatan, sistem sumber, pihak yang terlibat, jenis layanan, dan rujukan yang sesuai dengan kebutuhan klien; dan
 - c. membuat kesepakatan jadwal pelaksanaan intervensi.
- 1.2.5. Intervensi pada pemberian layanan rehabilitasi sosial dilakukan melalui kegiatan pokok berikut ini:
 - a. memberikan layanan rehabilitasi sosial tingkat dasar, meliputi:
 - 1) memberikan motivasi dan diagnosis psikososial;
 - 2) memberikan perawatan dan pengasuhan;
 - 3) memberikan bimbingan mental spiritual;
 - 4) memberikan bimbingan fisik;
 - 5) memberikan bimbingan sosial dan konseling;
 - 6) memberikan pelayanan aksesibilitas;
 - 7) memberikan bantuan dan asistensi sosial; dan/atau
 - 8) melakukan rujukan.
 - b. memberikan layanan rehabilitasi sosial tingkat lanjut, meliputi:
 - 1) memberikan motivasi dan diagnosis psikososial;
 - 2) memberikan perawatan dan pengasuhan;
 - 3) memberikan pelatihan vokasional dan pembinaan kewirausahaan;

- 4) memberikan pelayanan aksesibilitas;
 - 5) memberikan bantuan dan asistensi sosial;
 - 6) memberikan bimbingan resosialisasi;
 - 7) memberikan bimbingan lanjut;
 - 8) melakukan rujukan;
 - 9) terapi fisik;
 - 10) terapi mental spiritual;
 - 11) terapi psikososial;
 - 12) terapi untuk penghidupan;
 - 13) pemenuhan hidup layak;
 - 14) dukungan aksesibilitas; dan/atau
 - 15) bentuk lainnya yang mendukung keberfungsian sosial.
- 1.2.6. Evaluasi pada pemberian layanan rehabilitasi sosial dilakukan melalui kegiatan pokok yakni melakukan penilaian kesesuaian proses dan ketercapaian tujuan intervensi
- 1.2.7. Rujukan dilakukan apabila klien membutuhkan pelayanan lanjutan. Kegiatan pokok rujukan meliputi:
- a. menentukan lembaga penerima rujukan; dan
 - b. mendampingi klien dalam mengakses lembaga penerima rujukan.
- 1.2.8. Terminasi pada pemberian layanan rehabilitasi sosial dilakukan apabila tujuan layanan rehabilitasi sosial telah tercapai. Kegiatan pokok terminasi meliputi:
- a. mendiskusikan rencana terminasi bersama supervisor pekerja sosial;
 - b. menyampaikan kepada klien mengenai rencana terminasi; dan
 - c. melakukan terminasi dengan meminta klien menandatangani formulir pengakhiran layanan.
- 1.3. Jangka Waktu Pelayanan
- 1.3.1. Jangka waktu pemberian layanan rehabilitasi sosial dilaksanakan paling lama 6 (enam) bulan.
- 1.3.2. Jangka waktu pemberian layanan rehabilitasi sosial dapat kurang dari 6 (enam) bulan berdasarkan hasil asesmen Pekerja Sosial.
- 1.3.3. Jangka waktu pemberian layanan rehabilitasi sosial dapat diperpanjang berdasarkan kesepakatan keputusan dari penyelenggaran layanan rehabilitasi sosial.
- 1.4. Produk Pelayanan
- 1.4.1. Produk pelayanan adalah luaran (output) dari intervensi/ pemberian layanan rehabilitasi sosial yang diberikan.
- 1.4.2. Produk layanan rehabilitasi sosial dasar meliputi:
- a. kebutuhan dasar seperti permakanan, pakaian, dan asrama, alat bantu;
 - b. perbekalan kesehatan;
 - c. bimbingan/terapi fisik, mental spiritual, psikososial, sosial, dan mata pencaharian;
 - d. bimbingan keterampilan hidup sehari-hari;
 - e. akses ke layanan pendidikan dan Kesehatan;

- f. pelayanan penelusuran keluarga; dan/atau reunifikasi keluarga;
 - g. bantuan akses untuk pembuatan nomor induk kependudukan, akta kelahiran, KTP, kartu keluarga, surat nikah; dan
 - h. rujukan.
- 1.4.3. Produk layanan rehabilitasi sosial lanjut meliputi:
- a. menerima motivasi dan diagnosis psikososial;
 - b. menerima perawatan dan pengasuhan;
 - c. menerima pelatihan vokasional dan pembinaan kewirausahaan;
 - d. menerima layanan aksesibilitas;
 - e. menerima bantuan dan asistensi sosial;
 - f. menerima bimbingan resosialisasi;
 - g. menerima bimbingan lanjut;
 - h. rujukan;
 - i. menerima terapi fisik;
 - j. menerima terapi mental spiritual;
 - k. menerima terapi psikososial;
 - l. menerima terapi untuk penghidupan;
 - m. menerima pemenuhan hidup layak
 - n. menerima dukungan aksesibilitas; dan/atau
 - o. menerima layanan bentuk lainnya yang mendukung keberfungsian sosial.
- 1.5. Penanganan penaduan, saran, dan masukan
- 1.5.1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan termasuk keluhan merupakan timbal balik dari klien terhadap layanan rehabilitasi sosial yang diterima.
- 1.5.2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan termasuk keluhan sebagai bagian dari tanggung jawab publik lembaga kepada masyarakat.
- 1.5.3. Klien dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan meliputi:
- a. ketidaksesuaian antara layanan yang disepakati dengan layanan yang diberikan;
 - b. adanya tahap dan tata cara layanan rehabilitasi sosial yang tidak sesuai dengan prosedur yang disepakati;
 - c. pelanggaran etik dan/atau perbuatan yang tidak menyenangkan yang dilakukan oleh pekerja sosial dan staf lembaga;
 - d. fasilitas yang tidak memadai;
 - e. komentar dan/atau saran terkait layanan yang diberikan.
- 1.5.4. Lembaga menyediakan saluran bagi klien untuk menyampaikan pengaduan, saran dan masukan sebagai berikut:
- a. nomor telepon yang ditetapkan;
 - b. nomor WhatsApp yang ditentukan;
 - c. kotak pengaduan di tempat yang terlihat dan dapat dijangkau;
 - d. alamat email yang ditentukan; dan/atau
 - e. alamat surat yang ditentukan.
- 1.5.5. Lembaga menetapkan tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan yang mencakup:
- a. staf yang bertugas menangani pengaduan, saran dan masukan;

- b. proses mulai dari penerimaan pengaduan, saran dan masukan sampai dengan penanganan dan penyampaian hasilnya kepada klien;
 - c. batas waktu untuk setiap tahap pada proses penerimaan dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
 - d. perlindungan terhadap klien; dan
 - e. laporan berkala pengaduan, saran, dan masukan.
- 1.5.6. Semua ketentuan mengenai tata cara penanganan pengaduan, saran, dan masukan dituangkan dalam surat keputusan pimpinan Lembaga.

2. Standar proses pengelolaan layanan rehabilitasi sosial

2.1. Dasar Hukum

- 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
- 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871);
- 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6397);

2.2. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas:

2.2.1. Standar minimum sarana dan prasarana lembaga penyedia layanan rehabilitasi sosial meliputi:

- a. tempat untuk dijadikan kantor/ruang sekretariat;
- b. tempat untuk memberikan layanan terapi;
- c. shelter/tempat tinggal sementara bagi klien yang memerlukan perlindungan dan/atau pengasuhan sementara;
- d. tempat untuk dijadikan ruang asesmen dan pembahasan kasus;
- e. lemari yang disertai kunci untuk menyimpan map kasus;
- f. laptop/komputer;
- g. media komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) terkait layanan;
- h. dokumen dan instrument pelayanan (buku register klien, buku catatan kasus, ringkasan kasus, buku aset/ inventaris, daftar hadir dan buku laporan); dan
- i. sarana mobilitas (kendaraan roda dua dan/atau kendaraan roda empat).

2.2.2. Standard mengenai ruang dan peralatan:

- a. ukurannya sesuai dengan kebutuhan dan rasio dengan keseluruhan ruangan dan bangunan;
- b. jumlah ruangan sesuai dengan kebutuhan;
- c. jumlah dan kualitas peralatan sesuai dengan layanan;
- d. . bentuk gedung, susunan ruang, tempat peralatan dan seluruh aspek ruangan memperhatikan aspek keselamatan;
- e. cukup cahaya dan udara; dan
- f. dibersihkan setiap hari.

2.2.3. Peralatan kerja dan layanan:

- a. peralatan untuk pelaksanaan kerja administrasi;
- b. peralatan untuk pelaksanaan layanan;
- c. peralatan komunikasi seperti telepon, internet, dan email;
- d. peralatan untuk transportasi;
- e. direktori lembaga pelayanan kesejahteraan sosial; dan
- f. peralatan keamanan dan keselamatan kerja dan Gedung.

2.3. Kompetensi Pelaksana

2.3.1. Pekerja sosial yang memberikan layanan rehabilitasi sosial perlu memiliki kualifikasi berikut ini:

- a. berpendidikan pekerjaan sosial/kesejahteraan sosial paling rendah Strata 1 atau Diploma IV;
- b. memiliki sertifikat pekerjaan sosial;
- c. memiliki izin praktik;
- d. memiliki pengalaman mengikuti pelatihan/seminar/ workshop mengenai rehabilitasi sosial/terapi/dukungan psikososial; dan
- e. memiliki pengalaman praktik dalam melakukan rehabilitasi sosial.

2.3.2. Pekerja sosial yang memberikan layanan rehabilitasi sosial wajib disupervisi oleh Supervisor Pekerja Sosial yang memiliki kualifikasi berikut ini:

- a. memiliki latar belakang pendidikan pekerjaan sosial/kesejahteraan sosial paling rendah Strata 2/Spesialis 1;
- b. memiliki sertifikat pekerjaan sosial;
- c. memiliki izin praktik;
- d. berpengalaman dalam melakukan praktik pekerjaan sosial paling lama 5 (lima) tahun;
- e. memiliki pengalaman mengikuti pelatihan/seminar/ workshop mengenai rehabilitasi sosial/terapi/dukungan psikososial; dan
- f. memiliki pengalaman praktik dalam melakukan rehabilitasi sosial.

2.3.3. Pekerja sosial dalam memberikan layanan rehabilitasi sosial dapat melibatkan:

- a. terapis;
- b. perawat;
- c. tenaga kesejahteraan sosial; dan/atau
- d. relawan sosial.

2.4. Pengawasan internal

2.4.1. Pengawasan internal dilakukan berdasarkan suatu pedoman yang diputuskan oleh lembaga pelayanan dan unit yang lebih tinggi.

2.4.2. Pengawasan internal terhadap layanan rehabilitasi sosial dilakukan berdasarkan standar operasional prosedur rehabilitasi sosial terhadap:

- a. kegiatan-kegiatan pemberian layanan rehabilitasi sosial;
- b. tahap-tahap pelaksanaan rehabilitasi sosial;
- c. tugas-tugas pelaksana;
- d. mutu masukan (input);
- e. kesesuaian dengan waktu yang ditentukan;
- f. mutu keluaran (hasil) sesuai yang ditentukan; dan/atau
- g. berbagai hambatan yang dihadapi dan cara mengatasi hambatan tersebut.

- 2.4.3. Pengawasan internal terhadap kinerja pelaksanaan tugas pekerja sosial dan supervisor pekerja sosial dalam kegiatan rehabilitasi sosial dilakukan sebagai berikut:
 - a. penjelasan mengenai tugas pekerja sosial dan supervisor;
 - b. pertemuan berkala antara pekerja sosial dan supervisor;
 - c. pertemuan berkala dengan pimpinan Lembaga;
 - d. pertemuan berkala dengan semua anggota tim Lembaga;
 - e. pemeriksaan catatan dan rekaman terkait layanan;
 - f. pengamatan terhadap sikap dan perilaku dalam pelaksanaan tugas;
 - g. laporan pelaksanaan tugas layanan secara berkala;
 - h. laporan kinerja berkala;
 - i. penanganan pengaduan dan keluhan terhadap pekerja sosial; dan/atau
 - j. perlindungan dari Lembaga dan organisasi profesi pekerja sosial, terutama ketika menghadapi suatu tuntutan.
- 2.4.4. Pengawasan internal dilakukan oleh:
 - a. kepala lembaga pelayanan rehabilitasi sosial kepada supervisor;
 - b. kepala unit Lembaga kepada pekerja sosial, staf manajemen, dan relawan sesuai bidangnya; dan
 - c. supervisor kepada pelaksana kegiatan rehabilitasi sosial.
- 2.4.5. Pengawasan internal oleh supervisor berupa kegiatan supervisi kepada pekerja sosial, pendamping sosial, dan relawan dalam aspek:
 - a. bimbingan dan konsultasi pengetahuan (edukatif);
 - b. dukungan psikologis dan nilai (suportif); dan
 - c. bimbingan pencatatan dan pelaporan (administratif).
- 2.5. Jumlah pelaksana
 - 2.5.1. Jumlah pelaksana ditentukan berdasarkan ruang lingkup praktik pelayanan rehabilitasi sosial yang mencakup:
 - a. jenis layanan rehabilitasi sosial;
 - b. jumlah target klien;
 - c. kemampuan anggaran tahunan yang dimiliki; dan
 - d. ketersediaan para pelaksana sesuai dengan bidang keahliannya.
 - 2.5.2. Jumlah pelaksana pelayanan rehabilitasi sosial paling sedikit memenuhi unsur:
 - a. pekerja sosial; dan
 - b. supervisor pekerja sosial.
- 2.6. Jaminan pelayanan
 - 2.6.1. Jaminan layanan rehabilitasi sosial dipenuhi dengan kualifikasi Pekerja Sosial sebagai berikut:
 - a. memiliki kualifikasi pendidikan yang sesuai;
 - b. terdaftar di organisasi profesi pekerja sosial;
 - c. memegang teguh Kode Etik Profesi Pekerjaan Sosial dan diawasi oleh Dewan Etik;
 - d. memiliki pengalaman mengenai program rehabilitasi sosial dan advokasi sosial;
 - e. memiliki Izin praktik yang masih berlaku;

- f. menandatangani kebijakan anti korupsi dan anti pelecehan dan kekerasan; dan
 - g. tidak memiliki riwayat melakukan tindakan kekerasan dan/atau berhadapan dengan hukum.
- 2.6.2. Jaminan pelayanan rehabilitasi sosial dipenuhi dengan pengaturan pelayanan sebagai berikut:
 - a. memiliki surat izin;
 - b. terakreditasi sebagai lembaga kesejahteraan sosial bidang rehabilitasi sosial dari badan akreditasi lembaga kesejahteraan sosial;
 - c. menggunakan pendekatan, metode, dan peralatan praktik pekerjaan sosial yang telah diuji;
 - d. melibatkan pekerja sosial dan pihak terkait lain yang ahli dalam bidangnya;
 - e. layanan tersupervisi;
 - f. adanya pengawasan dari kementerian sosial dan/atau dinas sosial provinsi dan/atau kabupaten/kota terhadap pemberian layanan; dan
 - g. melakukan laporan tahunan yang menunjukkan kinerja layanan dan akuntabilitas lembaga.
- 2.7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
 - 2.7.1. Setiap fasilitas gedung lembaga layanan rehabilitasi sosial dilengkapi dengan:
 - a. protokol jika terjadi keadaan darurat seperti kebakaran, banjir, gempa bumi, dan sebagainya;
 - b. alat pemadam api ringan;
 - c. jalur evakuasi dan tanda arah; dan
 - d. tempat berkumpul yang aman jika terjadi keadaan darurat.
 - 2.7.2. Setiap pelaksana lembaga layanan rehabilitasi sosial memperoleh:
 - a. informasi mengenai keamanan dan keselamatan pelayanan;
 - b. latihan pengenalan dan penanganan bencana; dan
 - c. latihan penyelamatan diri saat keadaan darurat (drill).
 - 2.7.3. Adanya staf yang diberi tugas sebagai kontak utama dalam hal keamanan dan keselamatan pelayanan yang dibekali pelatihan dan diperbaharui setiap tahun.
 - 2.7.4. Adanya penjelasan kepada klien mengenai protokol keamanan dan keselamatan saat berada di Lembaga.
- 2.8. Evaluasi kinerja pelaksana
 - 2.8.1. Lembaga merumuskan dan menetapkan kerangka kompetensi staf sebagai dasar pelaksanaan evaluasi.
 - 2.8.2. Setiap pelaksana memiliki rencana tahunan yang berisi tujuan kinerja dan pengembangan apa yang diperlukan, diisikan dalam format yang disediakan Lembaga.
 - 2.8.3. Evaluasi kinerja pelaksana untuk mengukur pencapaian tujuan kinerja dan pengembangan staf sesuai rencana serta pelaksanaan tugas dan pencapaian hasil layanan sesuai standar operasional prosedur.

- 2.8.4. Evaluasi untuk mengukur penerapan pengetahuan, keterampilan, dan nilai/etik dalam pelaksanaan layanan rehabilitasi sosial bagi Pekerja Sosial dan Supervisor Pekerja Sosial.
- 2.8.5. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan setiap tahun.
- 2.8.6. Evaluasi dilakukan dengan cara:
 - a. pelaksana mengisi terlebih dulu format evaluasi yang berisi baik dalam kinerja maupun pengembangan staf tentang hal apa yang telah tercapai dan apa yang belum/tidak dapat dilaksanakan, apa yang masih mungkin dilakukan/dicapai, kompetensi apa yang telah dicapai;
 - b. atasan langsung meminta pendapat kinerja evaluasi kepada teman sejawat pelaksana, klien yang dilayaninya, dan staf yang lebih tinggi yang berhubungan dengan pelaksana;
 - c. pertemuan antara pelaksana dan pimpinan dan membahas isian format oleh pelaksana dan pendapat teman sejawat, klien dan staf lainnya; dan
 - d. tembakas tujuan dan rencana tahun berikutnya.
- 2.8.7. Evaluasi menggunakan format yang disediakan Lembaga, dicatat, dan disimpan dalam arsip Lembaga.

B. STANDAR LAYANAN PEMBERDAYAAN SOSIAL

Standar layanan pemberdayaan sosial berbasis praktik pekerjaan sosial merupakan acuan bagi Pekerja Sosial dalam melaksanakan pemberdayaan sosial di lembaga pemerintah maupun masyarakat. Penyusunan Standar Layanan Pemberdayaan sosial ini mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial dan kerangka teori pekerjaan sosial. Komponen standar layanan ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang mencakup standar proses penyampaian pelayanan dan standar proses pengelolaan pelayanan.

Layanan pemberdayaan sosial merupakan salah satu bidang layanan penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Layanan ini dimaksudkan dimaksudkan untuk untuk memberdayakan individu, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang mengalami masalah sosial agar mampu meningkatkan kualitas hidupnya secara mandiri dan meningkatkan peran serta lembaga dan/atau perseorangan sebagai potensi dan sumber daya dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Pekerja sosial memainkan peran utama dalam layanan pemberdayaan sosial sebagai salah satu dari bidang utama praktik pekerjaan sosial.

1. Standar Proses Pemberian Layanan Pemberdayaan Sosial

1.1. Persyaratan

1.1.1. Klien yang menerima layanan pemberdayaan sosial meliputi:

- a. individu, keluarga, kelompok dan/atau masyarakat yang mengalami masalah sosial; atau
- b. Lembaga dan/atau perseorangan sebagai potensi sumber daya dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial.

1.1.2. Kriteria dan persyaratan klien penerima layanan pemberdayaan sosial milik pemerintah mengikuti ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.

1.1.3. Kriteria persyaratan klien penerima layanan pemberdayaan sosial milik masyarakat mengikuti ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial dan/atau mengikuti kriteria sendiri yang ditetapkan dalam bentuk Surat Keputusan Pimpinan Lembaga.

1.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

1.2.1. Sistem, mekanisme dan prosedur pemberian layanan pemberdayaan sosial mengacu pada standar operasional prosedur praktik pekerjaan sosial meliputi:

- a. pendekatan awal;
- b. asesmen;
- c. perencanaan intervensi;
- d. intervensi; dan
- e. evaluasi, rujukan, dan terminasi.

1.2.2. Pendekatan awal pada pemberian layanan pemberdayaan sosial dilakukan melalui kegiatan pokok berikut ini:

- a. menerima permohonan pemberian layanan pemberdayaan sosial;
- b. melakukan penjangkauan kepada klien yang akan diintervensi;
- c. menentukan apakah klien sesuai dengan kriteria klien yang ditentukan oleh lembaga atau tidak;

- d. jika ya, melakukan kesepakatan/kontrak layanan; dan
 - e. jika tidak, melakukan rujukan kepada lembaga lain yang relevan.
- 1.2.3. Asesmen pada pemberian layanan pemberdayaan sosial dilakukan melalui kegiatan pokok berikut ini:
- a. mengumpulkan data dan informasi, menganalisis, dan merumuskan masalah, kebutuhan, potensi dan sumber yang dimiliki Klien;
 - b. menentukan fokus pemberdayaan sosial; dan
 - c. mengidentifikasi pihak yang dapat dilibatkan dalam pemberdayaan sosial.
- 1.2.4. Perencanaan intervensi pada pemberian layanan pemberdayaan sosial dilakukan melalui kegiatan pokok berikut ini:
- a. membuat skala prioritas fokus pemberdayaan sosial;
 - b. menentukan tujuan pemberdayaan, kegiatan, sistem sumber, pihak yang terlibat, jenis layanan, dan rujukan yang sesuai dengan kebutuhan klien; dan
 - c. membuat kesepakatan jadwal pelaksanaan intervensi.
- 1.2.5. Intervensi pada pemberian layanan pemberdayaan sosial dilakukan melalui kegiatan pokok berikut ini:
- a. meningkatkan kemauan dan kemampuan;
 - b. menggali potensi dan sumber daya;
 - c. menggali nilai-nilai dasar;
 - d. memberikan akses; dan/atau
 - e. memberikan bantuan usaha.
- 1.2.6. Evaluasi pada pemberian layanan pemberdayaan sosial dilakukan melalui kegiatan pokok yakni melakukan penilaian kesesuaian proses dan ketercapaian tujuan intervensi.
- 1.2.7. Rujukan dilakukan apabila klien membutuhkan pelayanan lanjutan. Kegiatan pokok rujukan meliputi:
- a. menentukan lembaga penerima rujukan; dan
 - b. mendampingi klien dalam mengakses lembaga penerima rujukan.
- 1.2.8. Terminasi pada pemberian layanan pemberdayaan sosial dilakukan apabila tujuan layanan pemberdayaan sosial telah tercapai. Kegiatan pokok terminasi meliputi:
- a. mendiskusikan rencana terminasi bersama supervisor pekerja sosial;
 - b. menyampaikan kepada Klien mengenai rencana terminasi; dan
 - c. melakukan terminasi dengan meminta Klien menandatangani formulir pengakhiran layanan.
- 1.3. Jangka Waktu Pelayanan
- 1.3.1. Jangka waktu pemberian layanan pemberdayaan sosial dilaksanakan selama 12 (dua belas) bulan.

- 1.3.2. Jangka waktu pemberian layanan pemberdayaan sosial dapat kurang dari 12 (dua belas) bulan berdasarkan hasil asesmen Pekerja Sosial.
- 1.3.3. Jangka waktu pemberian layanan pemberdayaan sosial dapat diperpanjang berdasarkan kesepakatan keputusan dari penyelenggaran layanan pemberdayaan sosial.
- 1.4. Produk Pelayanan
 - 1.4.1. Produk pelayanan adalah luaran (output) dari intervensi/ pemberian layanan pemberdayaan sosial yang diberikan.
 - 1.4.2. Produk layanan peningkatan kemauan dan kemampuan meliputi:
 - a. kehadiran Klien pada kegiatan; dan
 - b. peningkatan kemauan dan kemampuan Klien setelah mengikuti kegiatan.
 - 1.4.3. Produk layanan penggalian potensi dan sumber daya meliputi:
 - a. informasi mengenai potensi dan sumber daya yang dimiliki; dan
 - b. komitmen untuk mendayagunakan potensi dan sumber daya yang dimiliki.
 - 1.4.4. Produk layanan penggalian nilai dasar meliputi:
 - a. informasi mengenai nilai dasar yang dimiliki; dan
 - b. komitmen untuk mendayagunakan nilai dasar yang dimiliki.
 - 1.4.5. Produk layanan pemberian akses meliputi:
 - a. informasi mengenai sistem sumber/layanan yang dapat diakses; dan
 - b. pendampingan dalam mengakses sistem sumber/layanan.
 - 1.4.6. Produk pemberian bantuan usaha meliputi:
 - a. fasilitasi dalam mengakses sistem sumber/layanan penyedia bantuan usaha; dan
 - b. pendampingan dalam mengakses dan mendayagunakan bantuan usaha yang diterima.
- 1.5. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
 - 1.5.1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan termasuk keluhan merupakan timbal balik dari klien terhadap layanan pemberdayaan sosial yang diterima.
 - 1.5.2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan termasuk keluhan sebagai bagian dari tanggung jawab publik lembaga kepada masyarakat.
 - 1.5.3. Klien dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan meliputi:
 - a. ketidaksesuaian antara layanan yang disepakati dengan layanan yang diberikan;
 - b. adanya tahap dan tata cara layanan pemberdayaan sosial yang tidak sesuai dengan prosedur yang disepakati;
 - c. pelanggaran etik dan/atau perbuatan yang tidak menyenangkan yang dilakukan oleh pekerja sosial dan staf lembaga;

- d. fasilitas yang tidak memadai;
- e. komentar dan/atau saran terkait layanan yang diberikan.

- 1.5.4. Lembaga menyediakan saluran bagi klien untuk menyampaikan pengaduan, saran dan masukan sebagai berikut:
 - a. nomor telepon yang ditetapkan;
 - b. nomor *WhatsApp* yang ditentukan;
 - c. kotak pengaduan di tempat yang terlihat dan dapat dijangkau;
 - d. alamat email yang ditentukan; dan/atau
 - e. alamat surat yang ditentukan.
- 1.5.5. Lembaga menetapkan tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan yang mencakup:
 - a. staf yang bertugas menangani pengaduan, saran dan masukan;
 - b. proses mulai dari penerimaan pengaduan, saran dan masukan sampai dengan penanganan dan penyampaian hasilnya kepada Klien;
 - c. batas waktu untuk setiap tahap pada proses penerimaan dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
 - d. perlindungan terhadap Klien; dan
 - e. laporan berkala pengaduan, saran dan masukan.
- 1.5.6. Semua ketentuan mengenai tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan dituangkan dalam surat keputusan pimpinan lembaga.

2. Standar proses pengelolaan layanan pemberdayaan sosial

2.1. Dasar hukum

- 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
- 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871); dan
- 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6397).

2.2. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas:

- 2.2.1. Standar minimum sarana dan prasarana lembaga penyedia layanan pemberdayaan sosial meliputi:
 - a. tempat untuk dijadikan kantor/ruang sekretariat;
 - b. tempat untuk dijadikan ruang asesmen dan pembahasan kasus;
 - c. lemari yang disertai kunci untuk menyimpan map kasus;
 - d. laptop/komputer;
 - e. media komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) terkait layanan;
 - f. dokumen dan instrumen pelayanan (buku register Klien, buku catatan kasus, ringkasan kasus, buku aset/inventaris, daftar hadir dan buku laporan); dan
 - g. sarana mobilitas (kendaraan roda dua dan/atau kendaraan roda empat).
- 2.2.2. Standard mengenai ruang dan peralatan:
 - a. ukurannya sesuai dengan kebutuhan dan rasio dengan keseluruhan ruangan dan bangunan;

- b. jumlah ruangan sesuai dengan kebutuhan;
- c. jumlah dan kualitas peralatan sesuai dengan layanan;
- d. bentuk gedung, susunan ruang, tempat peralatan dan seluruh aspek ruangan memperhatikan aspek keselamatan;
- e. cukup cahaya dan udara; dan
- f. dibersihkan setiap hari.

2.2.3. Peralatan kerja dan layanan:

- a. peralatan untuk pelaksanaan kerja administrasi;
- b. peralatan untuk pelaksanaan layanan;
- c. peralatan komunikasi seperti telepon, internet, dan email;
- d. peralatan untuk transportasi;
- e. direktori lembaga pelayanan kesejahteraan sosial; dan
- f. peralatan keamanan dan keselamatan kerja dan gedung.

2.3. Kompetensi Pelaksana

2.3.1. Pekerja Sosial yang memberikan layanan pemberdayaan sosial perlu memiliki kualifikasi berikut ini:

- a. berpendidikan pekerjaan sosial/kesejahteraan sosial paling rendah Strata I atau Diploma IV;
- b. memiliki sertifikat pekerjaan sosial;
- c. memiliki izin praktik;
- d. memiliki pengalaman mengikuti pelatihan/seminar/*workshop* mengenai pemberdayaan sosial; dan
- e. memiliki pengalaman praktik dalam melakukan pemberdayaan sosial.

2.3.2. Pekerja Sosial yang memberikan layanan pemberdayaan sosial wajib disupervisi oleh supervisor Pekerja Sosial yang memiliki kualifikasi berikut ini:

- a. memiliki latar belakang pendidikan pekerjaan sosial/kesejahteraan sosial paling rendah strata 2/spesialis 1;
- b. memiliki sertifikat pekerjaan sosial;
- c. memiliki izin praktik;
- d. berpengalaman dalam melakukan Praktik Pekerjaan Sosial paling sedikit 5 (lima) tahun;
- e. memiliki pengalaman mengikuti pelatihan/seminar/*workshop* mengenai pemberdayaan sosial; dan
- f. memiliki pengalaman praktik dalam melakukan pemberdayaan sosial.

2.3.3. Pekerja Sosial dalam memberikan layanan pemberdayaan sosial dapat melibatkan:

- a. penyuluh sosial;
- b. tenaga kesejahteraan sosial; dan/atau
- c. relawan sosial.

2.4. Pengawasan internal

2.4.1. Pengawasan internal dilakukan berdasarkan suatu pedoman yang diputuskan oleh lembaga pelayanan dan unit yang lebih tinggi.

2.4.2. Pengawasan internal terhadap layanan pemberdayaan sosial dilakukan berdasarkan standar operasional prosedur pemberdayaan sosial terhadap:

- a. kegiatan pemberian layanan pemberdayaan sosial;
- b. tahapan pelaksanaan pemberdayaan sosial;
- c. tugas pelaksana;

- d. mutu masukan (*input*);
 - e. kesesuaian dengan waktu yang ditentukan;
 - f. mutu keluaran (hasil) sesuai yang ditentukan; dan/atau
 - g. berbagai hambatan yang dihadapi dan cara mengatasi hambatan tersebut.
- 2.4.3. Pengawasan internal terhadap kinerja pelaksanaan tugas Pekerja Sosial dan supervisor Pekerja Sosial dalam kegiatan pemberdayaan sosial dilakukan sebagai berikut:
- a. penjelasan mengenai tugas Pekerja Sosial dan supervisor;
 - b. pertemuan berkala antara Pekerja Sosial dan supervisor;
 - c. pertemuan berkala dengan pimpinan Lembaga
 - d. pertemuan berkala dengan semua anggota tim lembaga;
 - e. pemeriksaan catatan dan rekaman terkait layanan;
 - f. pengamatan terhadap sikap dan perilaku dalam pelaksanaan tugas;
 - g. laporan pelaksanaan tugas layanan secara berkala;
 - h. laporan kinerja berkala;
 - i. penanganan pengaduan dan keluhan terhadap Pekerja Sosial; dan/atau
 - j. perlindungan dari lembaga dan organisasi profesi Pekerja Sosial, terutama ketika menghadapi suatu tuntutan.
- 2.4.4. Pengawasan internal dilakukan oleh:
- a. kepala lembaga pelayanan pemberdayaan sosial kepada supervisor;
 - b. kepala unit lembaga kepada Pekerja Sosial, staf manajemen, dan relawan sesuai bidangnya; dan
 - c. supervisor kepada pelaksana kegiatan pemberdayaan sosial.
- 2.4.5. Pengawasan internal oleh supervisor berupa kegiatan supervisi kepada Pekerja Sosial, pendamping sosial, dan relawan dalam aspek:
- a. bimbingan dan konsultasi pengetahuan (edukatif);
 - b. dukungan psikologis dan nilai (suportif); dan
 - c. bimbingan pencatatan dan pelaporan (administratif).
- 2.5. Jumlah pelaksana
- 2.5.1. Jumlah pelaksana ditentukan berdasarkan ruang lingkup praktik pelayanan pemberdayaan sosial yang mencakup:
- a. jenis layanan pemberdayaan sosial;
 - b. jumlah target Klien;
 - c. kemampuan anggaran tahunan yang dimiliki; dan
 - d. ketersediaan para pelaksana sesuai dengan bidang keahliannya.
- 2.5.2. Jumlah pelaksana pelayanan pemberdayaan sosial paling sedikit memenuhi unsur:
- a. Pekerja Sosial; dan
 - b. supervisor Pekerja Sosial.
- 2.6. Jaminan pelayanan
- 2.6.1. Jaminan layanan pemberdayaan sosial dipenuhi dengan kualifikasi Pekerja Sosial sebagai berikut:
- a. memiliki kualifikasi pendidikan yang sesuai;
 - b. terdaftar di organisasi profesi pekerja sosial;

- c. memegang teguh Kode Etik Profesi Pekerjaan Sosial dan diawasi oleh Dewan Etik;
 - d. memiliki pengalaman mengenai program pemberdayaan sosial dan advokasi sosial;
 - e. memiliki Izin praktik yang masih berlaku;
 - f. menandatangani kebijakan anti korupsi dan anti pelecehan dan kekerasan; dan
 - g. tidak memiliki riwayat melakukan tindakan kekerasan dan/atau berhadapan dengan hukum.
- 2.6.2. Jaminan pelayanan pemberdayaan sosial dipenuhi dengan pengaturan pelayanan sebagai berikut:
- a. memiliki surat izin;
 - b. terakreditasi sebagai lembaga kesejahteraan sosial bidang pemberdayaan sosial dari Badan Akreditasi lembaga kesejahteraan sosial;
 - c. menggunakan pendekatan, metode, dan peralatan praktik pekerjaan sosial yang telah diuji;
 - d. melibatkan pekerja sosial dan pihak terkait lain yang ahli dalam bidangnya;
 - e. layanan tersupervisi;
 - f. adanya pengawasan dari Kementerian Sosial dan/atau dinas sosial provinsi dan/atau Kabupaten/Kota terhadap pemberian layanan; dan
 - g. melakukan laporan tahunan yang menunjukkan kinerja layanan dan akuntabilitas Lembaga.
- 2.7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- 2.7.1. Setiap fasilitas gedung lembaga layanan pemberdayaan sosial dilengkapi dengan:
- a. protokol jika terjadi keadaan darurat seperti kebakaran, banjir, gempa bumi, dan sebagainya;
 - b. alat pemadam api ringan;
 - c. jalur evakuasi dan tanda arah; dan
 - d. tempat berkumpul yang aman jika terjadi keadaan darurat.
- 2.7.2. Setiap pelaksana lembaga layanan pemberdayaan sosial memperoleh:
- a. informasi mengenai keamanan dan keselamatan pelayanan;
 - b. latihan pengenalan dan penanganan bencana; dan
 - c. latihan penyelamatan diri saat keadaan darurat (*drill*).
- 2.7.3. Adanya staf yang diberi tugas sebagai kontak utama dalam hal keamanan dan keselamatan pelayanan yang dibekali pelatihan dan diperbaharui setiap tahun.
- 2.7.4. Adanya penjelasan kepada klien mengenai protokol keamanan dan keselamatan saat berada di Lembaga.
- 2.8. Evaluasi kinerja pelaksana
- 2.8.1. Lembaga merumuskan dan menetapkan kerangka kompetensi staf sebagai dasar pelaksanaan evaluasi.
- 2.8.2. Setiap pelaksana memiliki rencana tahunan yang berisi tujuan kinerja dan pengembangan apa yang diperlukan, diisi dalam format yang disediakan lembaga.

- 2.8.3. Evaluasi kinerja pelaksana untuk mengukur pencapaian tujuan kinerja dan pengembangan staf sesuai rencana serta pelaksanaan tugas-tugas dan pencapaian hasil layanan sesuai standar operasional prosedur.
- 2.8.4. Evaluasi untuk mengukur penerapan pengetahuan, keterampilan, dan nilai/etik dalam pelaksanaan layanan pemberdayaan sosial bagi Pekerja Sosial dan supervisor Pekerja Sosial.
- 2.8.5. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan setiap tahun.
- 2.8.6. Evaluasi dilakukan dengan cara:
 - a. pelaksana mengisi terlebih dulu format evaluasi yang berisi baik dalam kinerja maupun pengembangan staf tentang hal apa yang telah tercapai dan apa yang belum/tidak dapat dilaksanakan, apa yang masih mungkin dilakukan/dicapai, kompetensi apa yang telah dicapai;
 - b. atasan langsung meminta pendapat kinerja evaluasi kepada teman sejawat pelaksana, klien yang dilayaninya, dan staf yang lebih tinggi yang berhubungan dengan pelaksana;
 - c. pertemuan antara pelaksana dan pimpinan dan membahas isian format oleh pelaksana dan pendapat teman sejawat, klien dan staf lainnya; dan
 - d. tembakas tujuan dan rencana tahun berikutnya
- 2.8.7. Evaluasi menggunakan format yang disediakan lembaga, dicatat, dan disimpan dalam arsip lembaga.

C. STANDAR LAYANAN PERLINDUNGAN SOSIAL

Standar layanan perlindungan sosial berbasis praktik pekerjaan sosial merupakan acuan bagi Pekerja Sosial dalam melaksanakan perlindungan sosial di Lembaga pemerintah maupun masyarakat. Penyusunan Standar Layanan Perlindungan Sosial ini mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial dan kerangka teori pekerjaan sosial. Komponen standar layanan ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang mencakup standar proses penyampaian pelayanan dan standar proses pengelolaan pelayanan.

Layanan perlindungan sosial merupakan salah satu bidang layanan penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Layanan ini dimaksudkan untuk mencegah dan menangani risiko dari guncangan dan kerentanan sosial seseorang, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat agar kelangsungan hidupnya dapat dipenuhi sesuai dengan kebutuhan dasar minimal. Pekerja sosial memainkan peran utama dalam layanan perlindungan sosial sebagai salah satu dari bidang utama praktik pekerjaan sosial.

1. Standar Proses Pemberian Layanan Perlindungan Sosial

1.1. Persyaratan

- 1.1.1. Klien yang menerima layanan perlindungan sosial adalah individu, keluarga, kelompok dan/atau masyarakat yang berada dalam keadaan tidak stabil yang terjadi secara tiba-tiba sebagai akibat dari situasi krisis sosial, ekonomi, politik, bencana, dan fenomena alam.
- 1.1.2. Kriteria klien yang menerima layanan perlindungan sosial mengacu pada Peraturan Menteri Sosial tentang Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial.
- 1.1.3. Persyaratan klien yang menerima layanan perlindungan sosial meliputi:
 - a. terdaftar pada sistem informasi kesejahteraan sosial; dan
 - b. persyaratan lainnya yang disesuaikan dengan kebijakan Lembaga penyedia layanan Perlindungan Sosial.
- 1.1.4. Persyaratan klien lainnya wajib ditetapkan melalui Surat Keputusan Pimpinan Lembaga Penyedia Layanan Perlindungan Sosial.

1.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- 1.2.1. Sistem, mekanisme dan prosedur pemberian layanan perlindungan sosial mengacu pada standar operasional prosedur praktik pekerjaan sosial meliputi:
 - a. pendekatan awal;
 - b. asesmen;
 - c. perencanaan intervensi;
 - d. intervensi; dan
 - e. evaluasi, rujukan, dan terminasi.
- 1.2.2. Pendekatan awal pada pemberian layanan perlindungan sosial dilakukan melalui kegiatan pokok sebagai berikut ini:
 - a. melakukan penerimaan melalui berbagai media pelaporan/pengaduan yang dimiliki lembaga;

- b. melakukan penjangkauan kepada klien yang dirujuk oleh pihak/lembaga lain;
 - c. menentukan apakah klien sesuai dengan kriteria klien yang ditentukan oleh lembaga atau tidak;
 - d. jika ya, melakukan kesepakatan/kontrak layanan; dan
 - e. jika tidak, melakukan rujukan kepada Lembaga lain yang relevan.
- 1.2.3. Asesmen pada pemberian layanan perlindungan sosial dilakukan melalui kegiatan pokok berikut ini:
- a. mengumpulkan data dan informasi, menganalisis, dan merumuskan masalah, kebutuhan, potensi, dan sumber yang dimiliki klien;
 - b. mengidentifikasi program bantuan sosial yang dapat diakses oleh klien; dan
 - c. mengidentifikasi kemampuan klien dalam mengakses program bantuan sosial yang tersedia.
- 1.2.4. Perencanaan intervensi pada pemberian layanan perlindungan sosial dilakukan melalui kegiatan pokok berikut ini:
- a. membuat skala prioritas program bantuan sosial yang dapat diakses;
 - b. menentukan program bantuan sosial yang akan diakses, kegiatan, sistem sumber, pihak yang terlibat, jenis layanan, dan rujukan yang sesuai dengan kebutuhan klien; dan
 - c. membuat kesepakatan jadwal pelaksanaan intervensi.
- 1.2.5. Intervensi pada pemberian layanan perlindungan sosial dilakukan melalui kegiatan pokok berikut ini:
- a. mengakses pada program bantuan sosial;
 - b. melakukan advokasi sosial dalam mengakses klien pada program bantuan sosial; dan/atau
 - c. mengakses pada layanan bantuan hukum.
- 1.2.6. Evaluasi pada pemberian layanan perlindungan sosial dilakukan melalui kegiatan pokok yakni melakukan penilaian kesesuaian proses dan ketercapaian tujuan intervensi.
- 1.2.7. Rujukan dilakukan apabila klien membutuhkan pelayanan lanjutan. Kegiatan pokok rujukan meliputi:
- a. menentukan lembaga penerima rujukan; dan
 - b. mendampingi klien dalam mengakses lembaga penerima rujukan.
- 1.2.8. Terminasi pada pemberian layanan perlindungan sosial dilakukan apabila tujuan layanan perlindungan sosial telah tercapai. Kegiatan pokok terminasi meliputi:
- a. mendiskusikan rencana terminasi bersama supervisor pekerja sosial;
 - b. menyampaikan kepada klien mengenai rencana terminasi; dan
 - c. melakukan terminasi dengan meminta klien menandatangani formulir pengakhiran layanan.
- 1.3. Jangka Waktu Pelayanan
- 1.3.1. Jangka waktu pemberian layanan perlindungan sosial dilaksanakan selama 12 (dua belas) bulan.

- 1.3.2. Jangka waktu pemberian layanan perlindungan sosial dapat kurang dari 12 (dua belas) bulan berdasarkan hasil asesmen Pekerja Sosial.
- 1.3.3. Jangka waktu pemberian layanan perlindungan sosial dapat diperpanjang berdasarkan kesepakatan keputusan dari penyelenggara layanan perlindungan sosial.
- 1.4. Produk Pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
 - 1.4.1. Produk pelayanan adalah luaran (*output*) dari intervensi/pemberian layanan perlindungan sosial yang diberikan.
 - 1.4.2. Produk layanan akses program bantuan sosial meliputi:
 - a. bantuan sosial yang dapat diakses dengan memenuhi persyaratan yang harus dipenuhi;
 - b. bantuan sosial tanpa persyaratan tertentu;
 - c. pendampingan dalam mengakses program bantuan sosial; dan
 - d. kegiatan pendukung lainnya bagi klien.
 - 1.4.3. Produk layanan advokasi sosial meliputi:
 - a. fasilitasi pertemuan klien dengan penyedia program bantuan sosial; dan
 - b. berita acara pertemuan klien dengan penyedia program bantuan sosial.
 - 1.4.4. Produk layanan akses kepada layanan bantuan hukum meliputi:
 - a. informasi lembaga layanan bantuan hukum yang dapat diakses; dan
 - b. pendampingan dalam mengakses Lembaga layanan bantuan hukum.
- 1.5. Penanganan pengaduan, sarana, dan masukan
 - 1.5.1. Penanganan pengaduan, sarana dan masukan termasuk keluhan merupakan timbal balik dari klien terhadap layanan perlindungan sosial yang diterima.
 - 1.5.2. Penanganan pengaduan, sarana dan masukan termasuk keluhan sebagai bagian dari tanggung jawab publik Lembaga kepada masyarakat.
 - 1.5.3. Klien dapat menyampaikan pengaduan, sarana, dan masukan meliputi:
 - a. ketidaksesuaian antara layanan yang disepakati dengan layanan yang diberikan;
 - b. adanya tahap dan tata cara layanan perlindungan sosial yang tidak sesuai dengan prosedur yang disepakati;
 - c. pelanggaran etik dan/atau perbuatan yang tidak menyenangkan yang dilakukan oleh pekerja sosial dan staf lembaga;
 - d. fasilitas yang tidak memadai;
 - e. komentar dan/atau saran terkait layanan yang diberikan.
 - 1.5.4. Lembaga menyediakan saluran bagi klien untuk menyampaikan pengaduan, sarana dan masukan sebagai berikut:
 - a. nomor telepon yang ditetapkan;
 - b. nomor whatsapp yang ditentukan;
 - c. kotak pengaduan di tempat yang terlihat dan dapat dijangkau;

- d. alamat email yang ditentukan; dan/atau
- e. alamat surat yang ditentukan.

- 1.5.5. Lembaga menetapkan tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan yang mencakup:
 - a. staf yang bertugas menangani pengaduan, saran dan masukan;
 - b. proses mulai dari penerimaan pengaduan, saran dan masukan sampai dengan penanganan dan penyampaian hasilnya kepada klien,
 - c. batas waktu untuk setiap tahap pada proses penerimaan dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
 - d. perlindungan terhadap klien; dan
 - e. laporan berkala pengaduan, saran, dan masukan
- 1.5.6. Semua ketentuan mengenai tata cara penanganan pengaduan, saran, dan masukan dituangkan dalam surat keputusan pimpinan Lembaga.

2. Standar Proses Pengelolaan Layanan Perlindungan Sosial

2.1. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871);

2.2. Sarana, dan Prasarana, dan/atau Fasilitas

2.2.1. Standar minimum sarana dan prasarana Lembaga penyedia layanan perlindungan sosial meliputi:

- a. tempat untuk dijadikan kantor/ruang sekretariat;
- b. tempat untuk dijadikan ruang asesmen dan pembahasan kasus;
- c. lemari yang disertai kunci untuk menyimpan map kasus;
- d. laptop/komputer;
- e. media Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) terkait layanan;
- f. dokumen dan instrument pelayanan (buku register klien, buku catatan kasus, ringkasan kasus, buku asset/inventaris, daftar hadir dan buku laporan); dan
- g. sarana mobilitas (kendaraan roda dua dan/atau kendaraan roda empat).

2.2.2. Standar standar mengenai ruang dan peralatan:

- a. ukurannya sesuai dengan kebutuhan dan rasio dengan keseluruhan ruangan dan bangunan;
- b. jumlah ruangan sesuai dengan kebutuhan;
- c. jumlah dan kualitas peralatan sesuai dengan layanan;
- d. bentuk gedung, susunan ruang, tempat peralatan dan seluruh aspek ruangan memperhatikan aspek keselamatan;
- e. cukup cahaya dan udara; dan
- f. dibersihkan setiap hari.

2.2.3. Peralatan kerja dan layanan:

- a. peralatan untuk pelaksanaan kerja administrasi;
- b. peralatan untuk pelaksanaan layanan;
- c. peralatan komunikasi seperti telepon, internet, dan email;

- d. peralatan untuk transportasi;
- e. direktori lembaga pelayanan kesejahteraan sosial; dan
- f. peralatan keamanan dan keselamatan kerja dan gedung.

2.3. Kompetensi Pelaksana

- 2.3.1. Pekerja sosial yang memberikan layanan perlindungan sosial perlu memiliki kualifikasi berikut ini:
 - a. berpendidikan pekerjaan sosial/kesejahteraan sosial paling rendah strata atau diploma IV;
 - b. memiliki sertifikat pekerjaan sosial;
 - c. memiliki izin praktik;
 - d. memiliki pengalaman mengikuti pelatihan/seminar/workshop mengenai program perlindungan sosial di Indonesia; dan
 - e. memiliki pengalaman praktik dalam melakukan perlindungan sosial.
- 2.3.2. Pekerja sosial yang memberikan layanan perlindungan sosial wajib disupervisi oleh Supervisor Pekerja Sosial yang memiliki kualifikasi sebagai berikut:
 - a. memiliki latar belakang pendidikan pekerjaan sosial/kesejahteraan sosial paling rendah Strata 2/spesialis 1;
 - b. memiliki sertifikat pekerjaan sosial;
 - c. memiliki izin praktik;
 - d. berpengalaman dalam melakukan praktik pekerjaan sosial paling sedikit 5 (lima) tahun;
 - e. memiliki pengalaman mengikuti pelatihan/seminar/workshop mengenai program perlindungan sosial di Indonesia dan
 - f. memiliki pengalaman praktik dalam melakukan advokasi sosial.
- 2.3.3. Pekerja sosial dalam memberikan layanan perlindungan sosial dapat melibatkan:
 - a. tenaga kesejahteraan sosial;
 - b. relawan sosial; dan/atau
 - c. Advokat/paralegal.
- 2.4. Pengawasan internal
 - 2.4.1. Pengawasan internal dilakukan berdasarkan suatu pedoman yang diputuskan oleh Lembaga pelayanan dan unit yang lebih tinggi.
 - 2.4.2. Pengawasan internal terhadap layanan perlindungan sosial dilakukan berdasarkan SOP perlindungan sosial terhadap:
 - a. kegiatan-kegiatan pemberian layanan perlindungan sosial;
 - b. tahapan pelaksanaan perlindungan sosial;
 - c. tugas pelaksana;
 - d. mutu masukan (input);
 - e. kesesuaian dengan waktu yang ditentukan;
 - f. mutu keluaran (hasil) sesuai yang ditentukan; dan/atau
 - g. berbagai hambatan yang dihadapi dan cara mengatasi hambatan tersebut.
 - 2.4.3. Pengawasan internal terhadap kinerja pelaksanaan tugas pekerja sosial dan supervisor pekerja sosial dalam kegiatan perlindungan sosial dilakukan sebagai berikut:
 - a. penjelasan mengenai tugas-tugas pekerja sosial dan supervisor;
 - b. pertemuan berkala antara pekerja sosial dan supervisor;
 - c. pertemuan berkala dengan pimpinan lembaga;

- d. pertemuan berkala dengan semua anggota tim lembaga;
 - e. pemeriksaan catatan dan rekaman terkait layanan;
 - f. pengamatan terhadap sikap dan perilaku dalam pelaksanaan tugas;
 - g. laporan pelaksanaan tugas layanan secara berkala;
 - h. laporan kinerja berkala;
 - i. penanganan pengaduan dan keluhan terhadap pekerja sosial; dan/atau
 - j. perlindungan dari lembaga dan organisasi profesi pekerja sosial, terutama ketika menghadapi suatu tuntutan.
- 2.4.4. Pengawasan internal dilakukan oleh:
- a. Kepala Lembaga pelayanan perlindungan sosial kepada supervisor;
 - b. Kepala unit Lembaga kepada pekerja sosial, staf manajemen, dan relawan sesuai bidangnya; dan
 - c. Supervisor kepada pelaksana kegiatan perlindungan sosial.
- 2.4.5. Pengawasan internal oleh supervisor berupa kegiatan supervise kepada pekerja sosial, pendamping sosial, dan relawan dalam aspek:
- a. bimbingan dan konsultasi pengetahuan (edukatif);
 - b. dukungan psikologis dan nilai (suportif); dan
 - c. bimbingan pencatatan dan pelaporan (administratif).
- 2.5. Jumlah pelaksana
- 2.5.1. Jumlah pelaksana ditentukan berdasarkan ruang lingkup praktik pelayanan perlindungan sosial yang mencakup:
- a. jenis layanan perlindungan sosial;
 - b. jumlah target klien;
 - c. kemampuan anggaran tahunan yang dimiliki; dan
 - d. ketersediaan para pelaksana sesuai dengan bidang keahliannya.
- 2.5.2. Jumlah pelaksana pelayanan perlindungan sosial paling sedikit memenuhi unsur:
- a. pekerja sosial; dan
 - b. supervisor pekerja sosial.
- 2.6. Jaminan pelayanan
- 2.6.1. Jaminan layanan perlindungan sosial dipenuhi dengan kualifikasi pekerja sosial sebagai berikut:
- a. memiliki kualifikasi pendidikan yang sesuai;
 - b. terdaftar di organisasi profesi pekerja sosial;
 - c. memegang teguh kode etik profesi pekerjaan sosial diawasi oleh dewan etik;
 - d. memiliki pengalaman mengenai program perlindungan sosial dan advokasi sosial;
 - e. memiliki izin praktik yang masih berlaku;
 - f. menandatangani kebijakan anti korupsi dan anti pelecehan dan kekerasan; dan
 - g. tidak memiliki riwayat melakukan tindakan kekerasan dan/atau berhadapan dengan hukum.

- 2.6.2. Jaminan pelayanan perlindungan sosial dipenuhi dengan pengaturan pelayanan sebagai berikut:
 - a. memiliki surat izin;
 - b. terakreditasi sebagai lembaga kesejahteraan sosial bidang perlindungan sosial dari badan akreditasi lembaga kesejahteraan sosial;
 - c. menggunakan pendekatan, metode, dan peralatan praktik pekerjaan sosial yang telah diuji;
 - d. melibatkan pekerja sosial dan pihak terkait lain yang ahli dalam bidangnya;
 - e. layanan tersupervisi;
 - f. adanya pengawasan dari dinas sosial provinsi dan/atau kabupaten/kota terhadap pemberian layanan; dan
 - g. melakukan laporan tahunan yang menunjukkan kinerja layanan dan akuntabilitas Lembaga.
- 2.7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
 - 2.7.1. Setiap fasilitas Gedung Lembaga layanan perlindungan sosial dilengkapi dengan:
 - a. protokol jika terjadi keadaan darurat seperti kebakaran, banjir, gempa bumi, dan sebagainya;
 - b. alat pemadam api ringan;
 - c. jalur evakuasi dan tanda arah; dan
 - d. tempat berkumpul yang aman jika terjadi keadaan darurat.
 - 2.7.2. Setiap pelaksana Lembaga layanan perlindungan sosial memperoleh:
 - a. informasi mengenai keamanan dan keselamatan pelayanan;
 - b. latihan pengenalan dan penanganan bencana; dan
 - c. latihan penyelamatan diri saat keadaan darurat (drill).
 - 2.7.3. Adanya staf yang dibekali tugas sebagai kontak utama dalam hal keamanan dan keselamatan pelayanan yang dibekali pelatihan dan diperbaharui setiap tahun.
 - 2.7.4. Adanya penjelasan kepada klien mengenai protokol keamanan dan keselamatan saat berada di Lembaga.
- 2.8. Evaluasi kinerja pelaksana
 - 2.8.1. Lembaga merumuskan dan menetapkan kerangka kompetensi staf sebagai dasar pelaksanaan evaluasi.
 - 2.8.2. Setiap pelaksana memiliki rencana tahunan yang berisi tujuan kinerja dan pengembangan apa yang diperlukan, diisikan dalam format yang disediakan Lembaga.
 - 2.8.3. Evaluasi kinerja pelaksana untuk mengukur pencapaian tujuan kinerja dan pengembangan staf sesuai rencana serta pelaksanaan tugas dan pencapaian hasil layanan sesuai standar operasional dan prosedur.
 - 2.8.4. Evaluasi untuk mengukur penerapan pengetahuan, keterampilan, dan nilai/etik dalam pelaksanaan layanan perlindungan sosial bagi Pekerja Sosial dan Supervisor Pekerja Sosial.

2.8.5. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan setiap tahun.

2.8.6. Evaluasi dilakukan dengan cara:

- a. pelaksana mengisi terlebih dulu format evaluasi yang berisi baik dalam kinerja maupun pengembangan staf mengenai hal apa yang telah tercapai dan apa yang belum/tidak dapat dilaksanakan, apa yang masih mungkin dilakukan/dicapai, dan kompetensi apa yang telah dicapai;
- b. atasan langsung meminta pendapat kinerja evaluasi kepada teman sejawat pelaksana, klien yang dilayaninya, dan staf yang lebih tinggi yang berhubungan dengan pelaksana;
- c. pertemuan antara pelaksana dan pimpinan dan membahas isian format oleh pelaksana dan pendapat teman sejawat, klien dan staf lainnya; dan
- d. membahas tujuan dan rencana tahun berikutnya.

2.8.7. Evaluasi menggunakan format yang disediakan Lembaga, dicatat, dan disimpan dalam arsip Lembaga.

D. STANDAR PERAN SERTA MASYARAKAT

Standar peran serta masyarakat berbasis praktik pekerjaan sosial merupakan acuan bagi Pekerja Sosial dalam melaksanakan perlindungan sosial di Lembaga pemerintah maupun masyarakat. Penyusunan Standar Layanan Perlindungan Sosial ini mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial dan kerangka teori penyandang disabilitas. Komponen standar layanan ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang mencakup standar proses penyampaian pelayanan dan standar proses pengelolaan pelayanan.

Peran serta masyarakat merupakan salah satu komponen penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Kegiatan ini dimaksudkan untuk menjangkau informasi, bantuan materiel dan non-materiel, keterlibatan, dan peran serta sosial seseorang, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat dalam menangani risiko dari guncangan dan kerentanan penyandang disabilitas agar kelangsungan hidupnya dapat dipenuhi sesuai dengan kebutuhan dasar minimal. Peran serta masyarakat memainkan peran utama dalam kesejahteraan sosial bagi penyandang disabilitas.

1. Standar Proses Peran Serta Masyarakat

1.1. Persyaratan

- 1.1.1. Peran serta masyarakat dapat dilakukan oleh: perseorangan, keluarga, kelompok, organisasi keagamaan, organisasi sosial kemasyarakatan, Lembaga swadaya masyarakat, Organisasi profesi, Badan usaha, dan Lembaga Kesejahteraan Sosial.
- 1.1.2. Persyaratan peran serta masyarakat meliputi:
 - a. terdaftar sebagai warga negara Indonesia; dan
 - b. persyaratan lainnya yang disesuaikan dengan kebijakan lembaga penyedia layanan kesejahteraan sosial.
- 1.1.3. Permohonan izin menyelenggarakan pengumpulan uang atau barang diajukan tidak bermaterai langsung kepada perangkat daerah yang berwenang.
- 1.1.4. Surat permohonan izin pengumpulan uang atau barang harus menerangkan dengan jelas:
 - a. maksud dan tujuan pengumpulan uang atau barang;
 - b. cara menyelenggarakan;
 - c. siapa yang menyelenggarakan;
 - d. batas waktu penyelenggaraan;
 - e. luasnya penyelenggaraan (wilayah, golongan);
 - f. cara penyalurannya.

1.2. Sistem, mekanisme, dan prosedur

- 1.2.1. Sistem, mekanisme dan prosedur peran serta meliputi:
 - a. pendekatan awal;
 - b. asesmen;
 - c. perencanaan intervensi;
 - d. intervensi; dan
 - e. evaluasi, rujukan, dan terminasi.

- 1.2.2. Pendekatan awal peran serta masyarakat dilakukan melalui kegiatan pokok sebagai berikut ini:
 - a. melakukan penerimaan melalui berbagai media pelaporan/pengaduan yang dimiliki lembaga;
 - b. melakukan penjangkauan kepada klien yang dirujuk oleh pihak/lembaga lain;
 - c. menentukan apakah klien sesuai dengan kriteria klien yang ditentukan oleh lembaga atau tidak;
 - d. jika ya, melakukan kesepakatan/kontrak layanan; dan
 - e. jika tidak, melakukan rujukan kepada Lembaga lain yang relevan.
- 1.2.3. Asesmen pada pemberian layanan kesejahteraan sosial dilakukan melalui kegiatan pokok berikut ini:
 - d. mengumpulkan data dan informasi, menganalisis, dan merumuskan masalah, kebutuhan, potensi, dan sumber yang dimiliki klien;
 - e. mengidentifikasi program bantuan sosial yang dapat diakses oleh klien; dan
 - f. mengidentifikasi kemampuan klien dalam mengakses program bantuan sosial yang tersedia.
- 1.2.4. Perencanaan intervensi pada pemberian layanan kesejahteraan sosial dilakukan melalui kegiatan pokok berikut ini:
 - d. membuat skala prioritas program bantuan sosial yang dapat diakses;
 - e. menentukan program bantuan sosial yang akan diakses, kegiatan, sistem sumber, pihak yang terlibat, jenis layanan, dan rujukan yang sesuai dengan kebutuhan klien; dan
 - f. membuat kesepakatan jadwal pelaksanaan intervensi.
- 1.2.5. Intervensi pada pemberian layanan kesejahteraan sosial dilakukan melalui kegiatan pokok berikut ini:
 - d. mengakses pada program bantuan sosial;
 - e. melakukan advokasi sosial dalam mengakses klien pada program bantuan sosial; dan/atau
 - f. mengakses pada layanan bantuan hukum.
- 1.2.6. Evaluasi pada pemberian layanan kesejahteraan sosial dilakukan melalui kegiatan pokok yakni melakukan penilaian kesesuaian proses dan ketercapaian tujuan intervensi.

2. Standar Proses Pengelolaan Layanan Perlindungan Sosial

2.1. Dasar hukum

- a. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871);

2.2. Kompetensi Pelaksana

- 2.2.1. Masyarakat yang memberikan layanan kesejahteraan sosial bagi penyandang disabilitas memiliki kualifikasi berikut ini:
 - a. Warga Negara Indonesia (WNI);
 - b. sehat secara jasmani dan rohani

- 2.2.2. Masyarakat dalam memberikan layanan kesejahteraan sosial dapat melibatkan:
 - d. tenaga kesejahteraan sosial;
 - e. relawan sosial; dan/atau
 - f. Advokat/paralegal.
 - 2.3. Evaluasi kinerja pelaksana
 - 2.3.1. Masyarakat merumuskan dan menetapkan kerangka pelaksanaan layanan kesejahteraan sosial sebagai dasar pelaksanaan evaluasi.
 - 2.3.2. Evaluasi kinerja pelaksana untuk mengukur pencapaian tujuan kinerja dan pelayanan kesejahteraan sesuai rencana serta pelaksanaan tugas dan pencapaian hasil layanan.
 - 2.3.3. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan setiap pelaksanaan kegiatan.
-

GUBERNUR LAMPUNG,

ttd

ARINAL DJUNAIDI

Salinan sesuai aslinya
Kepala Biro Hukum,



Puadi Jailani, SH, MH
Pembina Utama Muda
NIP. 19650905 199103 1 004