



**PEMERINTAH KABUPATEN MALANG**  
**DINAS SOSIAL**

Jl. Mojopahit No. 5 Telepon (0341) 326601 / Fax (0341) 320775  
Email : [dinsos@malangkab.go.id](mailto:dinsos@malangkab.go.id) - website : <http://www.dinsos.malangkab.go.id>  
**MALANG (65119)**

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL**  
**KABUPATEN MALANG**  
**NOMOR : 188/ 002/35.07.104/2021**

**TENTANG**

**PEDOMAN STANDART OPERSIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN KELUHAN**  
**PADA SISTEM LAYANAN RUJUKAN TERPADU (SLRT)**  
**DINAS SOSIAL KABUPATEN MALANG**  
**TAHUN 2021**

**KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN MALANG,**

- Menimbang** :
- a. Bahwa untuk percepatan pelayanan dan penanganan kepada masyarakat miskin perlu adanya suatu pedoman standar operasional pelayanan pada sistem layanan dan rujukan terpadu sehingga semua masyarakat miskin dapat memperoleh pelayanan sesuai ketentuan yang ada.
  - b. Bahwa untuk menjalankan fungsi teknis pelayanan kepada masyarakat miskin, Kabupaten Malang dan memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat maka perlu disusun dan ditetapkan Standart Operasional Prosedur;
  - c. Bahwa untuk memenuhi point a dan b diatas maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Tentang Standart Operasional Prosedur.
- Mengingat** :
1. Undang-undang RI No.4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak
  2. Undang-undang RI No. 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia
  3. Undang-undang No.24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana
  4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial
  5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235);
  6. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 15 Tahun 2018 tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu.

7. Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah;
8. Peraturan Bupati Malang Nomor 55 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan** : PERATURAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN MALANG TENTANG STANDART OPERASIONAL PROSEDUR
- KESATU** : Pedoman Standart Operasional Prosedur pada Sekretariat SLRT Dinas Sosial Kabupaten Malang sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan, penyusunan, penetapan dan penerapan Standart Operasional Prosedur pada Sekretariat SLRT Dinas Sosial Kabupaten Malang.
- KEDUA** : Keputusan ini berlaku sejak hari dan tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : di Malang  
Pada tanggal : 4 Januari 2021

Kepala Dinas Sosial  
Kabupaten Malang



**H. NURHASNI, SH, M.Si**  
Pemuda Utama Muda  
NIP. 19610614 198509 1 001

## LAMPIRAN

Keputusan Kepala Dinas Sosial  
Kabupaten Malang  
Nomor : 188/002 /35.07.104/2021  
Tentang Standart Operasional Prosedur  
(SOP) Penanganan Keluhan Melalui Sistem  
Layanan dan Rujukan Terpadu Dinas Sosial  
Kabupaten Malang Tahun 2021

### **PEDOMAN STANDART OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN KELUHAN MELALUI SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU (SLRT)**

#### **A. DASAR HUKUM :**

- a. UU No.11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial.
- b. Permensos No.15 Tahun 2018 Tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu untuk Orang Miskin dan Orang Kurang Mampu.
- c. Undang-undang No. 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak.
- d. Undang-undang RI No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.
- e. Undang-undang RI No. 21 Tahun 2007 tentang Tindak Pidana Perdagangan Anak.
- f. Undang-undang RI Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.
- g. Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- h. Undang-undang RI No. 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak.
- i. Peraturan Pemerintah RI Nomor 54 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Pengangkatan Anak.
- j. Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pengasuhan Anak.
- k. Keputusan Presiden Nomor : 36 Tahun 1990 tentang Pengesahan Konvensi Hak-hak Anak.
- l. Peraturan Menteri Sosial Nomor : 110/HUK/2009 tentang Persyaratan Pengangkatan Anak.
- m. Undang-undang No. 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana.
- n. Permensos No. 26 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Penanganan Konflik Sosial di Bidang Sosial.
- o. Undang-Undang Dasar 1945, Pembukaan UUD 1945, alinea IV
- p. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana pasal 15 ayat (2), pasal 23 ayat (2), 50 ayat (1), pasal 77 dan pasal 78
- q. Undang-undang Republik Indonesia nomor 11 tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial pasal 3 point c, pasal 5 ayat (2) point f, pasal 14 dan pasal 15 dan pasal 32
- r. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Penanganan Konflik Sosial pasal 1 ayat (4), pasal 12 point C.
- s. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
- t. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 38 tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota pasal 2 ayat (4) point m dan pasal 9 ayat (1)

#### **B. TUJUAN :**

SOP Penanganan Keluhan melalui SLRT disusun dengan tujuan sebagai panduan bagi penyelenggara SLRT dan pengelola program dalam menerima keluhan dan memasukkan keluhan tersebut dapat ditangani secara cepat, tepat, dan transparan serta tetap mengikuti peraturan yang ada untuk memberikan layanan yang adil, terbuka, dan aman bagi masyarakat.

### **C. SASARAN :**

Kelompok sasaran utama SLRT adalah:

- a. Kelompok masyarakat miskin dan rentan miskin yang memiliki status sosial ekonomi 40% terbawah berdasarkan Data Terpadu.
- b. Kelompok masyarakat yang termasuk dalam Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) seperti penyandang disabilitas, perempuan/anak terlantar, lanjut usia, masyarakat adat terpencil, dan lain lain.
- c. Kelompok Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS).

### **D. ALUR LAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN :**

- a. Petugas layanan yang ada di kantor bagian depan (front office) menerima Keluhan & memeriksa Kelengkapan dan Kebenaran dokumen yang diajukan pemohon.
- b. Petugas layanan yang ada di kantor bagian depan (front office) menyerahkan dokumen ke petugas yang ada di kantor bagian dalam (back office) sesuai permohonan yang dibutuhkan.
- c. Petugas layanan yang ada di kantor bagian dalam (back office) memeriksa kebenaran kelengkapan dokumen untuk diproses dan disetujui oleh Kepala Dinas.
- d. Petugas layanan yang ada di kantor bagian dalam (back office) menyerahkan kembali kepada petugas yang ada di kantor bagian depan (front office) dokumen yang telah disetujui oleh Kepala Dinas untuk diproses lebih lanjut.
- e. Petugas layanan yang ada di kantor bagian depan (front office) menyerahkan kembali Dokumen (SKM/Surat Keterangan/dll) kepada Pemohon.

### **E. PELAYANAN / KEGIATAN SEKRETARIAT SLRT :**

#### **1. PELAYANAN SURAT KETERANGAN MISKIN UNTUK BIAKESMASKIN/ JAMKESDA/ ODGJ/ BAZNAS**

- a. Surat permohonan dari Keluarga.
- b. Surat Keterangan Tidak Mampu dari Desa (tanda tangan kepala desa dan camat)
- c. Surat Pernyataan/ Keterangan dari Kepala Desa/ Lurah
- d. Surat dirawat di Rumah Sakit/ rujukan puskesmas (bagi ODGJ)
- e. Buku Nikah/Surat Nikah (bayi baru lahir dan belum masuk KK)
- f. FotoCopy KK
- g. FotoCopy KTP Pemohon / Pasien
- h. Surat Keterangan Domisili (apabila tidak ada KTP/KK)
- i. Foto Rumah
- j. Foto Pasien

#### **2. SURAT KETERANGAN UNTUK KIP/ REAKTIVASI PBI-JKN**

- a. Data harus sudah masuk DTKS/ SIKS NG
- b. Surat Keterangan Tidak Mampu (Tanda tangan Kepala Desa/Lurah dan Camat)
- c. Foto Copy KK / KTP Pemohon.

#### **3. PELAYANAN PIAGAM PENDIRIAN KARANG TARUNA/KARANG WERDA/PSM**

- a. Surat Permohonan tentang Piagam Karang Taruna oleh Desa Mengetahui Camat.
- b. FC SK Karang Taruna yang di tanda tangan Kepala Desa.
- c. Melakukan proses pembuatan piagam pendirian.
- d. Penyerahan kepada Karang Taruna yang bersangkutan.

#### **4. REKOMENDASI PESERTA KIS/BPJS**

- a. Surat Permohonan dari Desa
- b. Surat Keterangan Tidak Mampu
- c. FotoCopy KK
- d. FotoCopy KTP

## 5. REKOMENDASI ADOPSI

- a. Berstatus menikah paling singkat 5 (lima) tahun
- b. Berumur paling rendah 30 (tigapuluh) tahun dan paling tinggi 55 (Lima Puluh Lima).
- c. Beragama sama dengan calon anak angkat.
- d. Sehat jasmani dan rohani baik secara fisik maupun mental mampu untuk mengasuh Calon Anak Angkat ( CAA ).
- e. Tidak merupakan pasangan sejenis.
- f. Tidak atau belum mempunyai anak atau hanya memiliki 1 orang anak
- g. Dalam keadaan mampu secara ekonomi dan sosial.
- h. Telah mengasuh calon anak angkat paling singkat 6 bulan, sejak izin pengasuhan diberikan
- i. Mengajukan Surat Permohonan Izin ( Mengisi Blanko) untuk mengadopsi anak kepada Kepala Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur yang ditempel materai cukup, dengan dilampirkan surat-surat sebagai berikut :
  - Surat Keterangan berbadan sehat dari Dokter Pemerintah (Puskesmas), Suami dan Istri.
  - Surat Keterangan kesehatan jiwa dari Dokter Spesialis jiwa dari Rumah Sakit Pemerintah
  - Surat Keterangan dari Dokter Ahli Kandungan mengenai suami istri
  - Foto Copy Kartu Tanda Penduduk ( KTP ) Suami dan Istri, berikut Foto Copy Kartu Keluarga ( KK ).
  - Foto Copy akta kelahiran Calon Orang Tua Angkat ( COTA ).
  - Surat Keterangan Catatan Kepolisian ( SKCK ) setempat
  - Surat Akte Nikah / Akte Perkawinan COTA. ( dilegalisir )
  - Keterangan Penghasilan dari tempat bekerja COTA.
  - Surat Pernyataan persetujuan CAA diatas kertas bermaterai cukup bagi anak yang telah mampu menyampaikan pendapatnya dan atau hasil Laporan Pekerja Sosial.
  - Surat Izin dari Orang Tua Kandung/Wali yang sah/Kerabat diatas kertas bermaterai cukup ( bila ada/diketahui ).
  - Surat Pernyataan dikertas bermaterai cukup yang menyatakan bahwa pengangkatan anak demi kepentingan terbaik bagi anak dan perlindungan anak
  - Surat Pernyataan akan memperlakukan anak angkat dan anak kandung tanpa diskriminasi sesuai dengan hak-hak dan kebutuhan anak di atas kertas bermaterai cukup.
  - Surat Pernyataan dan jaminan COTA di atas kertas bermaterai cukup yang menyatakan bahwa seluruh dokumen yang diajukan adalah sah dan sesuai fakta yang sebenarnya.
  - Surat Pernyataan bahwa COTA akan memberitahukan kepada anak angkatnya mengenai asal usulnya dan orang tua kandungnya dengan memperhatikan kesiapan anak.
  - Laporan Sosial mengenai Anak dibuat oleh Pekerja Sosial Lembaga Pengasuhan Anak atau Surat Keterangan COTA mengenai kronologis anak hingga berada dalam asuhan mereka.
  - Surat Penyerahan Anak dari Orang Tua/Wali yang sah atau Kerabat kepada Rumah Sakit/ Kepolisian/Masyarakat yang dilanjutkan dengan Penyerahan Anak kepada Instansi Sosial ( dilengkapi Berita Acara ).

- Surat Laporan Kejadian dari Kepolisian, jika anak terlantar/ditemukan di Rumah Sakit atau di tempat lain
- Surat Penyerahan Anak dari Instansi Sosial kepada Lembaga Pengasuhan Anak.
- Surat Keputusan Kuasa Asuh Anak dari Pengadilan kepada Lembaga Pengasuhan Anak.
- Laporan Sosial mengenai COTA dibuat oleh Pekerja Sosial Instansi Sosial dan Lembaga Pengasuhan Anak.
- Surat Keputusan Izin Pengasuhan dari Kepala Instansi Sosial Provinsi
- Laporan Sosial perkembangan anak dibuat oleh Pekerja Sosial Instansi Sosial dan Lembaga Pengasuhan Anak.
- Surat Rekomendasi dari Kepala Instansi Sosial Kabupaten/Kota
- Surat Rekomendasi pertimbangan perizinan pengangkatan anak dari TIM PIPA daerah
- Pas Foto Suami dan Istri ukuran 4 x 6 masing-masing satu lembar untuk dilekatkan pada Surat Permohonan

## **8. PELAYANAN BENCANA SOSIAL**

- a. Permohonan dari Desa
- b. Laporan kejadian ( assesment) oleh Kepala Desa / Tagana/ PSKS
- c. Administrasi Kependudukan (KK/KTP)
- d. Pengajuan Bantuan oleh Kepala Desa
- e. Surat Keterangan Rumah Sakit / Kepolisian.

## **9. SANTUNAN UNTUK KORBAN COVID-19**

- a. Surat Keterangan Meninggal Dunia dari RS/Puskesmas/Kutipan Akta Kematian dari Dispenduk Capil
- b. Hasil SWAB dari RS yang ditunjuk
- c. Surat Keterangan dari Dinas Kesehatan bahwa yang bersangkutan terinfeksi Covid-19
- d. Surat Pernyataan Ahli Waris
- e. Surat Keterangan Kematian dari Desa
- f. Surat Keterangan Ahli Waris dari Desa
- g. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) Korban dan Ahli Waris (legalisir)
- h. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) Korban dan Ahli Waris (legalisir)
- i. Fotocopy Rekening Tabungan yang masih aktif atas nama Ahli Waris (legalisir)

## **10. PELAYANAN PEMULANGAN ORANG TERLANTAR**

- a. Kepolisian/Instansi Sosial Kabupaten/Kota dalam hal ini menerbitkan surat keterangan keterlantaran atau rujukan
- b. Dinas Sosial (untuk diverifikasi). Jika lanjut dilayani maka Dinas Sosial akan memfasilitasi pembelian tiket bus ke ibu kota provinsi tujuan mulai dari terminal bus atau agen bis yang di rujuk.
- c. Pelayanan ke ibu kota provinsi hanya di Pulau Jawa.
- d. Orang Terlantar (OT) yang akan menuju Luar Pulau atau Luar Provinsi maka dirujuk ke Dinas Sosial Provinsi.

## **11. PELAYANAN IJIN OPERASIONAL MENDIRIKAN PANTI ASUHAN / YAYASAN SOSIAL**

- a. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga
- b. FC. Akte Notaris (dilegalisir)

- c. Keterangan domisili dari lurah / kepala desa setempat (berlaku 1 tahun) disertai
- d. Susunan kepengurusan LKS dilengkapi dengan nama, alamat, nomor telepon dan foto copy KTP yang berlaku (contoh terlampir)
- e. Bagan / Struktur Organisasi / LKS
- f. Foto copy Izin Operasional Bupati
- g. Rekomendasi Kepala Dinas Sosial/Instansi Sosial
- h. Foto copy. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) LKS
- i. Sumber dana dan modal kerja untuk melaksanakan kegiatan
- j. Daftar identitas anak / klien dengan foto berwarna (minimal 20 klien)
- k. Mengisi Instrumen LKS (Form Terlampir)

**12. PELAYANAN UNDIAN GRATIS BERHADIAH**

Secara Online dengan alamat website <http://simppsdbbs.kemsos.go.id/index.php/user/register>

**13. PELAYANAN BANTUAN DANA HIBAH SOSIAL**

- a. Surat permohonan
- b. Proposal yang memuat sebagai berikut :
  - SK Pengurus
  - RAB
  - Fotocopy KTP Pengurus
  - Nomor Rekening
  - Foto Usaha

**14. PELAYANAN PENGUMPULAN SUMBANGAN**

- a. Surat ijin pengumpulan sumbangan mengetahui Kepala Desa setempat untuk wilayah desa tersebut
- b. Surat ijin pengumpulan sumbangan mengetahui Camat apabila antar desa dalam satu kecamatan
- c. Surat ijin pengumpulan sumbangan mengetahui Bupati apabila antar kecamatan dalam wilayah Kabupaten Malang.

**KEPALA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN MALANG**

