

PERATURAN MENTERI SOSIAL REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 14 TAHUN 2020
TENTANG
STANDAR PRAKTIK PEKERJAAN SOSIAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI SOSIAL REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 16 ayat (2), Pasal 17 ayat (3), dan Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial, perlu menetapkan Peraturan Menteri Sosial tentang Standar Praktik Pekerjaan Sosial;

Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
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);
4. Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2015 tentang Kementerian Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 86);

5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 20 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1845) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Menteri Sosial Nomor 22 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Sosial Nomor 20 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1517);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI SOSIAL TENTANG STANDAR PRAKTIK PEKERJAAN SOSIAL.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pekerja Sosial adalah seseorang yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan nilai praktik pekerjaan sosial serta telah mendapatkan sertifikat kompetensi.
2. Praktik Pekerjaan Sosial adalah penyelenggaraan pertolongan profesional yang terencana, terpadu, berkesinambungan dan tersupervisi untuk mencegah disfungsi sosial, serta memulihkan dan meningkatkan keberfungsian sosial individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.
3. Sertifikat Kompetensi adalah surat tanda pengakuan secara hukum terhadap kompetensi Pekerja Sosial untuk dapat menjalankan praktik di seluruh Indonesia setelah lulus uji kompetensi.
4. Uji Kompetensi adalah proses penilaian kompetensi secara terukur dan objektif untuk menilai capaian kompetensi dalam Praktik Pekerjaan Sosial dengan mengacu pada standar kompetensi.

5. Klien adalah penerima manfaat pelayanan Praktik Pekerjaan Sosial yang meliputi individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.
6. Organisasi Pekerja Sosial adalah wadah berhimpun Pekerja Sosial yang bersifat independen, mandiri, dan berbadan hukum.
7. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang sosial.

Pasal 2

Standar Praktik Pekerjaan Sosial bertujuan untuk:

- a. menjadi pedoman bagi Pekerja Sosial dalam melaksanakan Praktik Pekerjaan Sosial;
- b. menjadi rujukan bagi Uji Kompetensi Pekerja Sosial;
- c. memberikan perlindungan baik terhadap Klien maupun kepada Pekerja Sosial dalam Praktik Pekerjaan Sosial; dan
- d. meningkatkan kualitas pelaksanaan Praktik Pekerjaan Sosial.

Pasal 3

Standar Praktik Pekerjaan Sosial meliputi:

- a. standar operasional prosedur;
- b. standar kompetensi Pekerja Sosial; dan
- c. standar layanan.

BAB II

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Pasal 4

Standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan serangkaian instruksi tertulis yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk melaksanakan pelayanan yang efektif.

Pasal 5

Standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 meliputi:

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

Pasal 6

- (1) Pendekatan awal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a merupakan kontak pertama antara Pekerja Sosial dengan calon Klien untuk menentukan kesesuaian dengan kriteria dan persyaratan yang telah ditentukan oleh Pekerja Sosial dan/atau lembaga.
- (2) Pendekatan awal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas kegiatan:
 - a. penerimaan atau penjangkauan;
 - b. kontak; dan
 - c. kesepakatan/kontrak.

Pasal 7

- (1) Asesmen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b merupakan kegiatan mengumpulkan data dan informasi, menganalisis dan merumuskan masalah, kebutuhan, potensi, dan sumber.
- (2) Asesmen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipergunakan untuk menentukan fokus intervensi.

Pasal 8

- (1) Perencanaan intervensi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c merupakan kegiatan penetapan rencana intervensi.
- (2) Kegiatan perencanaan intervensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. membuat skala prioritas kebutuhan Klien;

- b. menentukan tujuan perubahan Klien, kegiatan, sistem sumber, pihak yang terlibat, jenis layanan, dan rujukan sesuai dengan kebutuhan Klien; dan
- c. membuat kesepakatan jadwal pelaksanaan pemecahan masalah.

Pasal 9

- (1) Intervensi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf d merupakan pelaksanaan rencana intervensi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1).
- (2) Intervensi bertujuan untuk mencapai tujuan perubahan Klien.
- (3) Dalam melaksanakan intervensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pekerja Sosial menampilkan peran pertolongan yang disesuaikan dengan kebutuhan Klien.

Pasal 10

- (1) Evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf e merupakan penilaian kesesuaian proses dan ketercapaian tujuan intervensi.
- (2) Rujukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf e merupakan pengalihan layanan kepada pihak lain agar Klien memperoleh pelayanan lanjutan sesuai dengan kebutuhan.
- (3) Terminasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf e merupakan kegiatan pengakhiran intervensi kepada Klien.

Pasal 11

- (1) Standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 memuat:
 - a. kegiatan dalam setiap tahap pelaksanaan;
 - b. pelaksana baik Pekerja Sosial maupun profesi lain yang dibutuhkan;
 - c. mutu baku yang terdiri atas kelengkapan, waktu yang dibutuhkan, dan luaran; dan
 - d. keterangan yang diperlukan.

- (2) Standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut oleh Organisasi Pekerja Sosial.

BAB III

STANDAR KOMPETENSI PEKERJA SOSIAL

Pasal 12

Standar kompetensi Pekerja Sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b meliputi standar:

- a. pengetahuan;
- b. keterampilan; dan
- c. nilai,

dalam Praktik Pekerjaan Sosial.

Pasal 13

- (1) Pengetahuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf a merupakan sekumpulan informasi yang diketahui dan dipahami yang dibangun dari konsep ilmu perilaku dan ilmu sosial serta dikembangkan melalui penelitian dan praktik.
- (2) Pengetahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengenai:
 - a. keberagaman budaya di Indonesia;
 - b. pengaruh sistem ideologi, politik, ekonomi, sosial, dan budaya, serta pertahanan dan keamanan nasional terhadap individu, kelompok, masyarakat, dan negara;
 - c. teori dasar dan level intervensi pekerjaan sosial, baik mikro, *mezzo*, maupun makro serta teori lainnya yang relevan;
 - d. metode penelitian sosial untuk mengembangkan pengetahuan Praktik Pekerjaan Sosial yang baru; dan
 - e. penerapan teori dasar dan sumber pengetahuan lainnya untuk memperkaya Praktik Pekerjaan Sosial.

Pasal 14

Pengetahuan mengenai keberagaman budaya di Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf a, terdiri atas:

- a. pemahaman mengenai budaya dari berbagai kelompok etnis;
- b. pemahaman mengenai perbedaan berbagai kelompok di masyarakat yang meliputi aspek disabilitas, status ekonomi, usia, orientasi seksual, gender, kepercayaan, dan keyakinan;
- c. pemahaman mengenai kompleksitas identitas budaya dan pengaruhnya terhadap praktik, baik pada diri sendiri maupun pada orang lain; dan
- d. pemahaman mengenai praktik dan kebijakan yang diskriminatif terhadap keragaman budaya, baik pada tingkat lokal, nasional, dan internasional.

Pasal 15

Pengetahuan mengenai pengaruh sistem ideologi, politik, ekonomi, sosial, dan budaya, serta pertahanan dan keamanan nasional terhadap individu, kelompok, masyarakat, dan negara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf b, terdiri atas pemahaman mengenai:

- a. Praktik Pekerjaan Sosial dalam konteks lokal, regional, nasional, dan internasional;
- b. struktur sosial dan kekuasaan dalam masyarakat yang berpengaruh baik positif maupun negatif terhadap kelompok gender, usia, disabilitas, orientasi seksual, etnis, dan kelompok rawan ekonomi;
- c. konteks dan sistem sosial, politik, hukum, dan budaya serta organisasi dan pengaruhnya terhadap masyarakat;
- d. kebijakan termasuk kebijakan lembaga yang terkait dengan konteks praktik serta pengaruhnya terhadap masyarakat;
- e. dinamika perubahan di dalam masyarakat, termasuk pengaruh demografi dan budaya, serta pengaruhnya terhadap profesi Pekerja Sosial dan masyarakat;

- f. ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Praktik Pekerjaan Sosial;
- g. kebijakan yang mempromosikan dan memprioritaskan nilai serta kepentingan masyarakat, dan memahami mekanisme implementasinya; dan
- h. mekanisme untuk melakukan perubahan kebijakan yang tidak memprioritaskan kepentingan masyarakat.

Pasal 16

Pengetahuan mengenai teori dasar dan level intervensi pekerjaan sosial, baik mikro, *mezzo*, maupun makro serta teori lainnya yang relevan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf c, terdiri atas pemahaman mengenai:

- a. teori pekerjaan sosial yang melandasi Praktik Pekerjaan Sosial, baik mikro, *mezzo*, maupun makro;
- b. bidang keilmuan lainnya yang relevan meliputi hukum, sosiologi, antropologi, politik, ekonomi, sejarah, agama, teori sosial, psikologi, humaniora, dan filsafat; dan
- c. teori sistem, perilaku dan tahap perkembangan manusia, perkembangan kepribadian, serta perilaku manusia dalam lingkungan sosial.

Pasal 17

Pengetahuan mengenai metode penelitian sosial untuk mengembangkan pengetahuan Praktik Pekerjaan Sosial yang baru sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf d, terdiri atas pemahaman mengenai:

- a. penelusuran dan penggalian pengetahuan baru yang relevan untuk Praktik Pekerjaan Sosial;
- b. metodologi penelitian sosial dan keterbatasannya serta menerapkan temuan penelitian ke dalam Praktik Pekerjaan Sosial;
- c. penyusunan rancangan penelitian sosial yang inovatif untuk mengembangkan kebijakan, praktik, dan pendekatan baru dalam Praktik Pekerjaan Sosial;

- d. metode evaluasi terhadap berbagai temuan mengenai praktik mikro, *mezzo*, dan makro, penelitian, pengetahuan organisasi dan kebijakan, serta pengetahuan etik, yang dapat mengarahkan praktik dan pengambilan keputusan; dan
- e. cara mempromosikan pengetahuan yang didasari pada penelitian melalui seminar, konferensi, publikasi, serta supervisi Praktik Pekerjaan Sosial.

Pasal 18

Pengetahuan mengenai penerapan teori dasar dan sumber pengetahuan lainnya untuk memperkaya Praktik Pekerjaan Sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf e, terdiri atas pemahaman mengenai:

- a. kerangka praktik yang didasari oleh pengetahuan, keterampilan, dan nilai dalam Praktik Pekerjaan Sosial;
- b. penerapan model, pendekatan, dan metode dalam Praktik Pekerjaan Sosial;
- c. prinsip Praktik Pekerjaan Sosial; dan
- d. ketentuan peraturan perundang-undangan yang relevan dengan pendekatan dan bidang Praktik Pekerjaan Sosial.

Pasal 19

- (1) Keterampilan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf b merupakan keterampilan yang harus dimiliki Pekerja Sosial dalam melaksanakan Praktik Pekerjaan Sosial.
- (2) Keterampilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada pengetahuan serta nilai dasar, prinsip umum, dan kode etik Pekerja Sosial.
- (3) Keterampilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. membangun komunikasi dan relasi dalam Praktik Pekerjaan Sosial dengan mempertimbangkan keberagaman;

- b. identifikasi disfungsi sosial pada level individu, keluarga, kelompok, organisasi, masyarakat, dan negara;
- c. asesmen dan perencanaan intervensi secara komprehensif;
- d. membangun hubungan profesional dengan pihak terkait;
- e. menerapkan metode dan teknik pekerjaan sosial pada level mikro, *mezzo*, dan makro;
- f. melakukan refleksi kritis dalam Praktik Pekerjaan Sosial;
- g. bekerja sama secara efektif dalam tim kerja;
- h. menggunakan teknologi informasi dalam berkomunikasi dan penyelenggaraan pelayanan;
- i. berpartisipasi secara aktif dalam supervisi Praktik Pekerjaan Sosial;
- j. kemampuan melakukan analisis kritis terhadap aspek makro yang mempengaruhi pelayanan; dan
- k. keterlibatan dalam pengembangan profesional yang berkelanjutan seperti yang ditetapkan oleh Organisasi Pekerja Sosial.

Pasal 20

Keterampilan membangun komunikasi dan relasi dalam Praktik Pekerjaan Sosial dengan mempertimbangkan keberagaman sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (3) huruf a, terdiri atas:

- a. melakukan komunikasi secara efektif baik verbal maupun nonverbal;
- b. menjalin relasi secara positif;
- c. menyesuaikan bentuk dan gaya komunikasi secara positif dan efektif sesuai dengan keberagaman; dan
- d. melakukan manajemen konflik untuk mencapai hasil terbaik.

Pasal 21

Keterampilan mengidentifikasi disfungsi sosial pada level individu, keluarga, kelompok, organisasi, masyarakat, dan negara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (3) huruf b merupakan kemampuan untuk mengenali dan menginventarisasi ketidakmampuan individu, keluarga, kelompok, organisasi, masyarakat, dan negara dalam:

- a. memenuhi kebutuhan hidup;
- b. menampilkan peranan sesuai dengan status sosial; dan
- c. memecahkan masalah yang dihadapi.

Pasal 22

Keterampilan asesmen dan perencanaan intervensi secara komprehensif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (3) huruf c, terdiri atas:

- a. melakukan asesmen yang efektif dan holistik dengan mengumpulkan informasi yang relevan terhadap pokok masalah dan level risiko yang dihadapi Klien;
- b. menganalisis informasi yang relevan berdasarkan pada pengetahuan dan teori dalam area Praktik Pekerjaan Sosial yang spesifik;
- c. mengembangkan rencana intervensi yang memuat layanan yang ditawarkan, tujuan, dan hasil yang diharapkan serta melakukan rencana monitoring dan evaluasi; dan
- d. memfasilitasi Klien agar mampu membuat asesmen kebutuhannya sendiri.

Pasal 23

Keterampilan membangun hubungan profesional dengan pihak terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (3) huruf d, terdiri atas:

- a. memfasilitasi Klien dalam mengambil keputusan mengenai layanan yang mereka butuhkan;
- b. menghubungkan Klien dengan pihak terkait yang menyediakan layanan yang dibutuhkan;

- c. bekerja sama dan berjejaring dengan lembaga dan tim lain, baik pada tataran praktik maupun kebijakan;
- d. bekerja sama dengan Pekerja Sosial lainnya serta mitra kerja dan organisasi profesi lain dalam meneliti untuk menghasilkan pengetahuan yang baru; dan
- e. memberikan informasi mengenai kebijakan dan prosedur pelayanan yang ditawarkan.

Pasal 24

Keterampilan menerapkan metode dan teknik pekerjaan sosial pada level mikro, *mezzo*, dan makro sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (3) huruf e, terdiri atas:

- a. mengidentifikasi, menguraikan, menilai, dan menerapkan pendekatan dan hasil penelitian/kajian terbaru ke dalam bidang Praktik Pekerjaan Sosial;
- b. memilih dan menerapkan metode Praktik Pekerjaan Sosial yang relevan dengan konteks praktik yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan, tujuan, dan pilihan Klien dengan mempertimbangkan hasil penelitian/kajian dalam bidang Praktik Pekerjaan Sosial;
- c. memilih dan menerapkan strategi serta teknik yang tepat; dan
- d. melakukan penelitian/kajian terhadap Praktik Pekerjaan Sosial untuk mengembangkan pelayanan sosial yang lebih baik.

Pasal 25

Keterampilan melakukan refleksi kritis dalam Praktik Pekerjaan Sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (3) huruf f, terdiri atas:

- a. prinsip dan nilai *self-determination*, pemberdayaan, inklusi, kesetaraan, hak asasi manusia, dan keadilan sosial;
- b. mengidentifikasi ketidakseimbangan kekuasaan, batas kekuasaan profesionalitas, dan penggunaan wewenang sesuai dengan posisi dalam Praktik Pekerjaan Sosial; dan

- c. proses evaluasi Praktik Pekerjaan Sosial pada level mikro, *mezzo*, dan makro.

Pasal 26

Keterampilan mengenai bekerja sama secara efektif dalam tim kerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (3) huruf g, terdiri atas:

- a. memberikan kontribusi berupa nilai, prinsip, dan Praktik Pekerjaan Sosial kepada tim kerja;
- b. mampu menjalin hubungan dengan sejawat Pekerja Sosial dan profesi lainnya dengan rasa hormat dan berintegritas;
- c. mampu bekerja sama dengan profesi lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan; dan
- d. mampu menyelesaikan konflik dengan rekan sejawat secara proaktif dan penuh rasa hormat.

Pasal 27

Keterampilan mengenai menggunakan teknologi informasi dalam berkomunikasi dan penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (3) huruf h, terdiri atas:

- a. menggunakan teknologi informasi yang relevan dengan bidang praktik;
- b. memanfaatkan teknologi informasi dalam berkomunikasi untuk menyelenggarakan pelayanan;
- c. menerapkan etika pekerjaan sosial dalam menggunakan teknologi informasi dalam bentuk komunikasi dalam jaringan dan media sosial dalam pemberian pelayanan yang meliputi kerahasiaan, privasi, dan batas-batas profesional;
- d. menerapkan nilai dan etika pekerjaan sosial dalam penggunaan teknologi informasi dalam bentuk komunikasi daring dan media sosial ketika berelasi dengan rekan sejawat; dan
- e. mengembangkan sistem informasi dan direktori pelayanan sosial.

Pasal 28

Keterampilan mengenai berpartisipasi secara aktif dalam supervisi Praktik Pekerjaan Sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (3) huruf i, terdiri atas:

- a. mampu menemukan supervisor yang kompeten dalam bidang praktik yang dilakukan;
- b. terlibat secara aktif dalam proses supervisi yang memadai dengan mempertimbangkan aspek budaya;
- c. secara aktif mencari kesempatan untuk mendapatkan umpan balik, bimbingan, dukungan, dan kritik membangun dari Pekerja Sosial yang lebih berpengalaman untuk meningkatkan kualitas praktik secara berkesinambungan; dan
- d. mampu melakukan refleksi kritis di dalam supervisi dan praktik, termasuk mengevaluasi nilai-nilai personal dan profesional yang mempengaruhi praktik.

Pasal 29

Keterampilan mengenai kemampuan melakukan analisis kritis terhadap aspek makro yang mempengaruhi pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (3) huruf j, terdiri atas:

- a. mampu melakukan analisis kritis mengenai struktur dan kekuasaan dalam masyarakat yang mempengaruhi dan merugikan yang meliputi aspek gender, usia, kemampuan, orientasi seksual, etnis, dan hambatan ekonomi; dan
- b. mampu menganalisis secara kritis kebijakan, sistem, dan struktur yang bertentangan dengan nilai pekerjaan sosial dan tidak memberikan perhatian terhadap kepentingan masyarakat, kelompok, komunitas, serta masyarakat dan mengusahakan perbaikannya.

Pasal 30

Keterampilan mengenai keterlibatan dalam pengembangan profesional yang berkelanjutan seperti yang ditetapkan oleh

Organisasi Pekerja Sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (3) huruf k, terdiri atas:

- a. mempertahankan standar perilaku pribadi yang tinggi dalam kapasitasnya sebagai Pekerja Sosial;
- b. meningkatkan secara terus menerus kepakaran dan keahlian profesional sesuai dengan tataran kompetensinya;
- c. mengembangkan, mengadvokasi, membela, dan melindungi martabat serta integritas profesi;
- d. menjadi anggota Organisasi Pekerja Sosial;
- e. mengambil tindakan untuk mencegah, memperbaiki atau menghentikan praktik yang tidak bertanggung jawab dan yang tidak memenuhi prinsip, nilai serta standar Praktik Pekerjaan Sosial;
- f. memperkaya keilmuan Praktik Pekerjaan Sosial melalui penelitian ilmiah, penghimpunan pengalaman praktik, serta berbagi pengalaman dengan rekan sejawat; dan
- g. mendasarkan praktiknya pada prinsip dan standar Praktik Pekerjaan Sosial dengan mengikuti perkembangan, mengkaji secara kritis, menjaga, serta ikut mengembangkan ilmu pekerjaan sosial serta ilmu lain yang terkait.

Pasal 31

- (1) Nilai sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf c merupakan bagian integral dari praktik yang dilakukan Pekerja Sosial dengan menjunjung tinggi tanggung jawab etik dan bertindak sesuai dengan kode etik profesi ketika dihadapkan pada masalah, isu, dan dilema etik.
- (2) Nilai sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. menentukan diri sendiri;
 - b. aktualisasi diri;
 - c. tanggung jawab sosial;
 - d. penerimaan;
 - e. individualisasi;
 - f. menjaga kerahasiaan;
 - g. tidak menghakimi;

- h. persamaan kesempatan;
- i. dukungan sosial;
- j. membantu orang menolong dirinya sendiri; dan
- k. menjunjung harkat dan martabat manusia.

BAB IV STANDAR LAYANAN

Pasal 32

- (1) Standar layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf c dilandaskan pada fungsi Praktik Pekerjaan Sosial.
- (2) Fungsi Praktik Pekerjaan Sosial sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. mencegah disfungsi sosial;
 - b. melaksanakan perlindungan sosial;
 - c. melaksanakan rehabilitasi sosial;
 - d. melaksanakan pemberdayaan sosial; dan
 - e. melaksanakan pengembangan sosial.
- (3) Dalam melaksanakan fungsi Praktik Pekerjaan Sosial sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Pekerja Sosial memiliki kegiatan pokok.

Pasal 33

Standar layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) merupakan pedoman acuan kegiatan pokok Pekerja Sosial yang harus diikuti oleh Pekerja Sosial dalam melakukan pelayanan sesuai dengan menjalankan fungsi Praktik Pekerjaan Sosial.

Pasal 34

- (1) Standar layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 diselenggarakan dengan meliputi aspek:
 - a. pengelolaan pelayanan; dan
 - b. penyampaian layanan.

- (2) Aspek pengelolaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. dasar hukum layanan;
 - b. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
 - c. pengawasan internal;
 - d. jumlah dan kualifikasi pelaksana;
 - e. jaminan layanan;
 - f. jaminan keamanan dan keselamatan layanan; dan
 - g. evaluasi kinerja layanan.
- (3) Aspek penyampaian layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
 - a. persyaratan untuk menjadi Klien;
 - b. informasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur layanan;
 - c. jangka waktu layanan;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk layanan; dan
 - f. penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Pasal 35

- (1) Standar layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
- (2) Standar layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pedoman bagi Pekerja Sosial yang menjalankan praktik mandiri dan berpraktik di dalam lembaga.

BAB V

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 36

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Sosial Nomor 12 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Pekerja Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 942), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 37

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 23 November 2020

MENTERI SOSIAL REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

JULIARI P BATUBARA

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 4 Desember 2020

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2020 NOMOR 1439

LAMPIRAN
PERATURAN MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 14 TAHUN 2020
TENTANG
STANDAR PRAKTIK PEKERJAAN
SOSIAL

STANDAR LAYANAN PRAKTIK PEKERJAAN SOSIAL

A. Standar Layanan Pencegahan Disfungsi Sosial

Standar layanan pencegahan disfungsi sosial berbasis praktik pekerjaan sosial merupakan acuan bagi Pekerja Sosial dalam melaksanakan pencegahan disfungsi sosial di lembaga pemerintah maupun masyarakat. Penyusunan Standar Layanan Pencegahan Disfungsi Sosial ini mengacu pada kerangka teori pekerjaan sosial. Komponen Standar layanan ini sesuai dengan ketentuan 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 pencegahan disfungsi sosial merupakan salah satu fungsi praktik pekerjaan sosial. Layanan ini dimaksudkan untuk mencegah terjadinya disfungsi sosial individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Pekerja Sosial memainkan peran utama dalam layanan pencegahan disfungsi sosial.

1. Standar Proses Pemberian Layanan Pencegahan Disfungsi Sosial

1.1. Persyaratan

- 1.1.1. Klien yang menerima layanan pencegahan disfungsi sosial adalah individu, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang diidentifikasi memiliki risiko mengalami disfungsi sosial.
- 1.1.2. Klien yang menerima layanan pencegahan disfungsi sosial berdasarkan permohonan dari:
 - a. Pemerintah;
 - b. pemerintah daerah;
 - c. aparat penegak hukum;
 - d. profesi lain; dan/atau
 - e. masyarakat.

1.1.3. Kriteria dan persyaratan klien yang menerima layanan pencegahan disfungsi sosial ditentukan oleh lembaga melalui Surat Keputusan Pimpinan Lembaga Penyedia Layanan Pencegahan disfungsi sosial.

1.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

1.2.1. Sistem, mekanisme dan prosedur pemberian layanan pencegahan disfungsi 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 pencegahan disfungsi sosial dilakukan melalui kegiatan pokok berikut ini:

- a. menerima permohonan pemberian layanan pencegahan disfungsi sosial;
- b. melakukan kontak awal dengan pemohon untuk menentukan klien yang menjadi sasaran pemberian layanan pencegahan disfungsi sosial;
- c. melakukan penjangkauan kepada klien yang telah ditentukan;
- d. menentukan apakah klien sesuai dengan kriteria klien yang ditentukan oleh lembaga atau tidak;
- e. jika ya, melakukan kesepakatan/kontrak layanan; dan
- f. jika tidak, melakukan rujukan kepada lembaga lain yang relevan.

1.2.3. Asesmen pada pemberian layanan pencegahan disfungsi sosial dilakukan melalui kegiatan pokok berikut ini:

- a. mengumpulkan data dan informasi, menganalisis, dan merumuskan kerentanan yang dihadapi klien;
- b. menentukan fokus pencegahan disfungsi sosial; dan

- c. mengidentifikasi pihak-pihak yang dapat dilibatkan dalam pencegahan disfungsi sosial.
- 1.2.4. Perencanaan intervensi pada pemberian layanan pencegahan disfungsi sosial dilakukan melalui kegiatan pokok berikut ini:
- a. membuat skala prioritas fokus pencegahan disfungsi sosial;
 - b. menentukan tujuan, kegiatan, sistem sumber, pihak yang terlibat, jenis layanan, dan rujukan yang perlu dipersiapkan pada saat menemukan klien yang membutuhkan layanan lain; dan
 - c. membuat kesepakatan jadwal pelaksanaan intervensi.
- 1.2.5. Intervensi pada pemberian layanan pencegahan disfungsi sosial dilakukan melalui kegiatan pokok berikut ini:
- a. melaksanakan penyuluhan sosial;
 - b. melakukan bimbingan sosial;
 - c. melakukan pendampingan sosial;
 - d. melakukan peningkatan kapasitas;
 - e. melakukan pelatihan keterampilan;
 - f. pelayanan aksesibilitas; dan/atau
 - g. advokasi sosial.
- 1.2.6. Evaluasi pada pemberian layanan pencegahan disfungsi sosial dilakukan melalui kegiatan pokok yakni melakukan penilaian kesesuaian proses dan ketercapaian tujuan intervensi.
- 1.2.7. Rujukan dilakukan apabila klien membutuhkan pelayanan lain. 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 pencegahan disfungsi sosial dilakukan apabila tujuan layanan pencegahan disfungsi sosial telah tercapai. Kegiatan pokok terminasi meliputi:
- a. mendiskusikan rencana terminasi bersama supervisor pekerja sosial;

- b. menyampaikan kepada klien dan pemohon mengenai rencana terminasi; dan
- c. melakukan terminasi dengan meminta klien menandatangani formulir pengakhiran layanan disaksikan oleh pemohon.

1.3. Jangka Waktu Pelayanan

- 1.3.1. Jangka waktu pemberian layanan pencegahan disfungsi sosial dilaksanakan selama 12 (dua belas) bulan.
- 1.3.2. Jangka waktu pemberian layanan pencegahan disfungsi sosial dapat kurang dari 12 (dua belas) bulan berdasarkan hasil asesmen Pekerja Sosial.
- 1.3.3. Jangka waktu pemberian layanan pencegahan disfungsi sosial dapat diperpanjang berdasarkan kesepakatan keputusan dari penyelenggaraan layanan pencegahan disfungsi sosial.

1.4. Biaya/tarif

- 1.4.1. Lembaga dalam menentukan biaya/tarif layanan pencegahan disfungsi sosial berdasarkan:
 - a. jenis jasa/produk layanan yang diberikan;
 - b. tingkat layanan yang diberikan;
 - c. tingkat keahlian dan pengalaman pemberi layanan;
 - d. berapa kali layanan diberikan; dan
 - e. durasi/waktu pemberian layanan diberikan, baik berdasarkan hitungan jam atau hari.
- 1.4.2. Ketentuan mengenai tarif diputuskan berdasarkan faktor-faktor sebagai berikut:
 - a. ketentuan perundang-undangan yang mengatur jasa pelayanan;
 - b. ketentuan mengenai pajak yang terkait jasa pelayanan;
 - c. besaran subsidi yang disediakan oleh pemerintah;
 - d. jenjang tarif termasuk adanya sumbangan warga yang tidak mampu;
 - e. layanan probono dari Pekerja Sosial sebanyak 10% dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan;

- f. biaya terkait lainnya yang dibutuhkan seperti transportasi, akomodasi, dan konsumsi; dan/atau
- g. tingkat ekonomi suatu daerah.

- 1.4.3. Besaran biaya/tarif diputuskan berdasarkan Surat Keputusan Pimpinan Lembaga Pelayanan Pencegahan disfungsi sosial.
- 1.4.4. Besaran tarif dapat menggunakan matriks sebagai berikut:

NO	JENIS LAYANAN	WAKTU	TARIF LAYANAN			KET
			TINGKAT I/ DASAR	TINGKAT II/ SPESIALIS	TINGKAT III/ SUB SPESIALIS	
1	Asesmen	5 tahap				
2	2.1. Penyuluhan sosial	1 Jam				
		2 Jam				
		> 2 Jam				
	2.2. Bimbingan sosial	1 Jam				
		2 Jam				
		> 2 Jam				
	2.3 Pendampingan sosial	1 Jam				
		2 Jam				
		> 2 jam				
	2.4. Peningkatan kapasitas	1 Jam				
		2 Jam				
		> 2 jam				
	Dsb.	1 Jam				
		2 Jam				
		> 2 jam				

Matriks Tarif Jasa Pencegahan Disfungsi Sosial

1.5. Produk Pelayanan

- 1.5.1. Produk pelayanan adalah luaran (*output*) dari intervensi/ pemberian layanan pencegahan disfungsi sosial yang diberikan.
- 1.5.2. Produk layanan penyuluhan sosial meliputi:
 - a. kehadiran klien pada kegiatan; dan

- b. peningkatan pemahaman klien setelah mengikuti kegiatan.
 - 1.5.3. Produk layanan bimbingan sosial meliputi:
 - a. kehadiran klien pada kegiatan; dan
 - b. peningkatan pemahaman klien setelah mengikuti kegiatan.
 - 1.5.4. Pendampingan sosial meliputi:
 - a. kehadiran klien pada kegiatan; dan
 - b. peningkatan pemahaman klien setelah mengikuti kegiatan.
 - 1.5.5. Peningkatan kapasitas meliputi:
 - a. kehadiran klien pada kegiatan; dan
 - b. peningkatan pemahaman klien setelah mengikuti kegiatan.
 - 1.5.6. Pelatihan keterampilan meliputi:
 - a. kehadiran klien pada kegiatan; dan
 - b. peningkatan keterampilan klien setelah mengikuti kegiatan.
 - 1.5.7. Pelayanan aksesibilitas meliputi:
 - a. informasi layanan/sistem sumber yang dapat diakses; dan
 - b. pendampingan mengakses layanan yang dibutuhkan.
 - 1.5.8. Advokasi sosial meliputi:
 - a. fasilitasi pertemuan klien dengan sistem sumber/layanan yang dibutuhkan; dan
 - b. berita acara pertemuan klien dengan sistem sumber/layanan.
 - 1.6. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
 - 1.6.1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan termasuk keluhan merupakan timbal balik dari klien terhadap layanan pencegahan disfungsi sosial.
 - 1.6.2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan termasuk keluhan sebagai bagian dari tanggung jawab publik lembaga kepada masyarakat.

- 1.6.3. 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 pencegahan disfungsi 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. permintaan pembayaran di luar tarif yang disepakati; dan/atau
 - f. komentar dan/atau saran terkait layanan yang diberikan.
- 1.6.4. 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.
- 1.6.5. 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.

- 1.6.6. Semua ketentuan mengenai tata cara penanganan pengaduan, saran, dan masukan dituangkan dalam surat keputusan pimpinan Lembaga.

2. Standar proses pengelolaan layanan pencegahan disfungsi sosial

2.1. Dasar hukum

- a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 297, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5606)
- b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
- c. 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);
- d. 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
- e. 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 pencegahan disfungsi 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 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-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 pencegahan disfungsi 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 berbagai kegiatan pencegahan; dan
- e. memiliki pengalaman praktik dalam melakukan pencegahan disfungsi sosial.

2.3.2. Pekerja Sosial yang memberikan layanan pencegahan disfungsi 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 berbagai kegiatan pencegahan; dan
- f. memiliki pengalaman praktik dalam melakukan pencegahan disfungsi sosial.

2.3.3. Pekerja sosial dalam memberikan layanan pencegahan disfungsi sosial dapat melibatkan:

- a. penyuluh sosial;
- b. tenaga kesejahteraan sosial;
- c. relawan sosial;
- d. tokoh agama; dan/atau
- e. pendidik/tenaga kependidikan.

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 pencegahan disfungsi sosial dilakukan berdasarkan SOP pencegahan disfungsi sosial terhadap:
- a. kegiatan pemberian layanan pencegahan disfungsi sosial;
 - b. tahap pelaksanaan pencegahan disfungsi 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 pencegahan disfungsi 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 pencegahan disfungsi sosial kepada supervisor;

- b. kepala unit Lembaga kepada pekerja sosial, staf manajemen, dan relawan sesuai bidangnya; dan
 - c. supervisor kepada pelaksana kegiatan pencegahan disfungsi 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 pencegahan disfungsi sosial yang mencakup:
- a. jenis layanan pencegahan disfungsi 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 pencegahan disfungsi sosial sekurang-kurangnya memenuhi unsur:
- a. Pekerja Sosial; dan
 - b. Supervisor Pekerja Sosial.
- 2.6. Jaminan pelayanan
- 2.6.1. Jaminan layanan pencegahan disfungsi 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 pencegahan disfungsi 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 pencegahan disfungsi sosial dipenuhi dengan pengaturan pelayanan sebagai berikut:

- a. memiliki surat izin;
- b. terakreditasi sebagai lembaga kesejahteraan sosial bidang pencegahan disfungsi 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 pencegahan disfungsi 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 pencegahan disfungsi 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 dan prosedur.
 - 2.8.4. Evaluasi untuk mengukur penerapan pengetahuan, keterampilan, dan nilai/etik dalam pelaksanaan layanan pencegahan disfungsi 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. tembahas tujuan dan rencana tahun berikutnya.

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

B. 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 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:
 1. terdaftar pada sistem informasi kesejahteraan sosial; dan

2. 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 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 penyelenggaran layanan perlindungan sosial.

1.4. Biaya/Tarif

- 1.4.1. Lembaga dalam menentukan biaya/tarif layanan perlindungan sosial berdasarkan:
 - a. jenis jasa/produk layanan yang diberikan;
 - b. tingkat layanan yang diberikan;
 - c. tingkat keahlian dan pengalaman pemberi layanan;
 - d. berapa kali layanan diberikan; dan
 - e. durasi/waktu pemberian layanan diberikan, baik berdasarkan hitungan jam atau hari.
- 1.4.2. Ketentuan mengenai tarif diputuskan berdasarkan faktor-faktor sebagai berikut:
 - a. ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur jasa pelayanan;
 - b. ketentuan mengenai pajak yang terkait jasa pelayanan;
 - c. besaran subsidi yang disediakan oleh pemerintah;
 - d. jenjang tarif termasuk adanya sumbangan warga yang tidak mampu;
 - e. layanan probono dari pekerja sosial sebanyak 10% (sepuluh persen) dari kegiatan yang dilaksanakan;
 - f. biaya terkait lainnya yang dibutuhkan seperti transportasi, akomodasi, dan konsumsi; dan/atau
 - g. tingkat ekonomi suatu daerah.
- 1.4.3. Besaran biaya/tarif diputuskan berdasarkan Surat Keputusan Pimpinan Lembaga Pelayanan Perlindungan sosial.

1.4.4. Besaran tarif dapat menggunakan matriks sebagai berikut:

Matriks Tarif Jasa Perlindungan Sosial

NO	JENIS LAYANAN	WAKTU	TARIF LAYANAN			KET
			TINGKAT I/ DASAR	TINGKAT II/ SPESIALIS	TINGKAT III/ SUB SPESIALIS	
1.	Penjangkauan (opsional)	1 jam				
		2 jam				
		> 2 jam				
2.	Asesmen	5 tahap				
3.	2.1. Akses program bantuan sosial	1 jam				
		2 jam				
		> 2 jam				
	2.2. Advokasi sosial	1 jam				
		2 jam				
		> 2 jam				
	2.3 Akses bantuan hukum	1 jam				
		2 jam				
		> 2 jam				
3.	Rujukan (opsional)	1 jam				
		2 jam				
		> 2 jam				

1.5. Produk Pelayanan

1.5.1. Produk pelayanan adalah luaran (*output*) dari intervensi/ pemberian layanan perlindungan sosial yang diberikan.

1.5.2. 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.

1.5.3. Produk layanan advokasi sosial meliputi:

- a. fasilitasi pertemuan klien dengan penyedia program bantuan sosial; dan

- c. kotak pengaduan di tempat yang terlihat dan dapat dijangkau;
 - d. alamat email yang ditentukan; dan/atau
 - e. alamat surat yang ditentukan.
- 1.6.5. 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.
- 1.6.6. 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
- 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 297, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5606);
 - 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
 - 3. 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);

4. 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
5. 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 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 aset/ inventaris, daftar hadir dan buku laporan); dan
- g. sarana mobilitas (kendaraan roda dua dan/atau kendaraan roda empat).

2.2.2. 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 1 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 dan 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 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 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 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 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.

C. 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:
 - a. anak balita terlantar, anak terlantar, anak-anak yang memerlukan perlindungan khusus, anak jalanan, dan anak yang memerlukan pengembangan fungsi sosial;
 - b. penyandang disabilitas baik yang terlantar maupun tidak;
 - c. orang yang menyandang tuna sosial, korban tindak kekerasan, korban perdagangan orang, dan korban penyalahgunaan napza; dan
 - d. lanjut usia 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. Biaya/Tarif

- 1.4.1. Lembaga dalam menentukan biaya/tarif layanan rehabilitasi sosial berdasarkan:
 - a. jenis jasa/produk layanan yang diberikan;
 - b. tingkat layanan yang diberikan;
 - c. tingkat keahlian dan pengalaman pemberi layanan;
 - d. berapa kali layanan diberikan; dan
 - e. durasi/waktu pemberian layanan diberikan, baik berdasarkan hitungan jam atau hari.

1.4.2. Ketentuan mengenai tarif diputuskan berdasarkan faktor-faktor sebagai berikut:

- a. ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur jasa pelayanan;
- b. ketentuan mengenai pajak yang terkait jasa pelayanan;
- c. besaran subsidi yang disediakan oleh pemerintah;
- d. jenjang tarif termasuk adanya sumbangan warga yang tidak mampu;
- e. layanan probono dari pekerja sosial sebanyak 10% (sepuluh persen) dari kegiatan yang dilaksanakan;
- f. biaya terkait lainnya yang dibutuhkan seperti transportasi, akomodasi, dan konsumsi; dan/atau
- g. tingkat ekonomi suatu daerah.

1.4.3. Besaran biaya/tarif diputuskan berdasarkan Surat Keputusan Pimpinan Lembaga Pelayanan Rehabilitasi sosial.

1.4.4. Besaran tarif dapat menggunakan matriks sebagai berikut:

Matriks Tarif Jasa Rehabilitasi Sosial

NO	JENIS LAYANAN	WAKTU	TARIF LAYANAN			KET
			TINGKAT I/ DASAR	TINGKAT II/ SPESIALIS	TINGKAT III/ SUB SPESIALIS	
1.	Penjangkauan (opsional)	1 jam				
		2 jam				
		> 2 jam				
2.	Asesmen	5 tahap				
3.	3.1. motivasi dan diagnosis psikososial tk. Dasar	1 jam				
		2 jam				
		> 2 jam				
	3.2. perawatan dan pengasuhan tk. Dasar	1 jam				
		2 jam				
		> 2 jam				
3.3 bimbingan mental spiritual	1 jam					
	2 jam					

		> 2 jam					
	3.4 Layanan rehsos dasar lainnya	1 jam					
		2 jam					
		> 2 jam					
4.	4.1 motivasi dan diagnosis psikososial tk. lanjut;	1 jam					
		2 jam					
		> 2 jam					
	4.2 perawatan dan pengasuhan tk. lanjut;	1 jam					
		2 jam					
		> 2 jam					
	4.3 pelatihan vokasional dan pembinaan kewirausahaan	1 jam					
		2 jam					
		> 2 jam					
	4.4 Layanan rehsos lanjut lainnya	1 jam					
		2 jam					
		> 2 jam					
5.	Rujukan (opsional)	1 jam					
		2 jam					
		> 2 jam					

1.5. Produk Pelayanan

1.5.1. Produk pelayanan adalah luaran (*output*) dari intervensi/ pemberian layanan rehabilitasi sosial yang diberikan.

1.5.2. 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.
- 1.5.3. 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.
- 1.6. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- 1.6.1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan termasuk keluhan merupakan timbal balik dari klien terhadap layanan rehabilitasi sosial yang diterima.
- 1.6.2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan termasuk keluhan sebagai bagian dari tanggung jawab publik lembaga kepada masyarakat.
- 1.6.3. 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. permintaan pembayaran di luar tarif yang disepakati; dan/atau
 - f. komentar dan/atau saran terkait layanan yang diberikan.
- 1.6.4. 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.
- 1.6.5. 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.
- 1.6.6. 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 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak

(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 297, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5606);

2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871);
5. 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. membahas tujuan dan rencana tahun berikutnya.
- 2.8.7. Evaluasi menggunakan format yang disediakan Lembaga, dicatat, dan disimpan dalam arsip Lembaga.

D. 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 untuk untuk memberdayakan individu, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang mengalami masalah sosial agar mampu meningkatkan kualitas kehidupannya 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. Biaya/Tarif
- 1.4.1. Lembaga dalam menentukan biaya/tarif layanan pemberdayaan sosial berdasarkan:
- a. jenis jasa/produk layanan yang diberikan;
 - b. tingkat layanan yang diberikan;
 - c. tingkat keahlian dan pengalaman pemberi layanan;
 - d. berapa kali layanan diberikan; dan

- e. durasi/waktu pemberian layanan diberikan, baik berdasarkan hitungan jam atau hari.
- 1.4.2. Ketentuan mengenai tarif diputuskan berdasarkan faktor sebagai berikut:
- a. ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur jasa pelayanan;
 - b. ketentuan mengenai pajak yang terkait jasa pelayanan;
 - c. besaran subsidi yang disediakan oleh pemerintah;
 - d. jenjang tarif termasuk adanya sumbangan warga yang tidak mampu;
 - e. layanan probono dari pekerja sosial sebanyak 10% (sepuluh persen) dari kegiatan yang dilaksanakan;
 - f. biaya terkait lainnya yang dibutuhkan seperti transportasi, akomodasi, dan konsumsi; dan/atau
 - g. tingkat ekonomi suatu daerah.
- 1.4.3. Besaran biaya/tarif diputuskan berdasarkan surat keputusan pimpinan lembaga pelayanan pemberdayaan sosial.
- 1.4.4. Besaran tarif dapat menggunakan matriks sebagai berikut:

Matriks Tarif Jasa Pemberdayaan sosial

NO	JENIS LAYANAN	WAKTU	TARIF LAYANAN			KET
			TINGKAT I/ DASAR	TINGKAT II/ SPESIALIS	TINGKAT III/ SUB SPESIALIS	
1.	Penjangkauan (opsional)	1 jam				
		2 jam				
		> 2 jam				
2.	Asesmen	5 tahap				
3.	2.1. Peningkatan kemauan dan kemampuan	1 jam				
		2 jam				
		> 2 jam				
	2.2. Penggalian potensi dan sumber daya	1 jam				
		2 jam				
		> 2 jam				
2.3 Penggalian	1 jam					

	nilai-nilai dasar	2 jam				
		> 2 jam				
	Kegiatan pemberdayaan sosial lainnya	1 jam				
		2 jam				
		> 2 jam				
	4.	Rujukan (opsional)	1 jam			
2 jam						
> 2 jam						

1.5. Produk Pelayanan

1.5.1. Produk pelayanan adalah luaran (*output*) dari intervensi/ pemberian layanan pemberdayaan sosial yang diberikan.

1.5.2. Produk layanan peningkatan kemauan dan kemampuan meliputi:

- a. kehadiran Klien pada kegiatan; dan
- b. peningkatan kemauan dan kemampuan Klien setelah mengikuti kegiatan.

1.5.3. Produk layanan penggalan 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.

1.5.4. Produk layanan penggalan nilai dasar meliputi:

- a. informasi mengenai nilai dasar yang dimiliki; dan
- b. komitmen untuk mendayagunakan nilai dasar yang dimiliki.

1.5.5. Produk layanan pemberian akses meliputi:

- a. informasi mengenai sistem sumber/layanan yang dapat diakses; dan
- b. pendampingan dalam mengakses sistem sumber/layanan.

1.5.6. 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.

- 1.6. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
 - 1.6.1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan termasuk keluhan merupakan timbal balik dari klien terhadap layanan pemberdayaan sosial yang diterima.
 - 1.6.2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan termasuk keluhan sebagai bagian dari tanggung jawab publik lembaga kepada masyarakat.
 - 1.6.3. 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. permintaan pembayaran di luar tarif yang disepakati; dan/atau
 - f. komentar dan/atau saran terkait layanan yang diberikan
 - 1.6.4. 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.
 - 1.6.5. 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.

1.6.6. 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 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 297, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5606);
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
3. 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);
4. 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
5. 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 instrument 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, 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-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. tembahas tujuan dan rencana tahun berikutnya

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

E. STANDAR LAYANAN PENGEMBANGAN SOSIAL

Standar layanan pengembangan sosial berbasis praktik pekerjaan sosial merupakan acuan bagi Pekerja Sosial dalam melaksanakan pengembangan sosial di lembaga pemerintah maupun masyarakat. Penyusunan Standar Layanan Pengembangan sosial ini mengacu pada 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 pengembangan sosial merupakan salah satu bidang layanan penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Layanan ini dimaksudkan untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas kehidupan serta keberfungsian sosial individu, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat melalui partisipasi aktif atas prakarsa perseorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat atau kelembagaan di luar masyarakat tersebut. Pekerja sosial memainkan peran utama dalam layanan pengembangan sosial sebagai salah satu dari bidang utama praktik pekerjaan sosial.

1. Standar Proses Pemberian Layanan Pengembangan sosial

1.1. Persyaratan

- 1.1.1. Klien yang menerima layanan pengembangan sosial adalah individu, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat dalam lingkup:
 - a. komunitas;
 - b. desa;
 - c. kecamatan; dan/atau
 - d. kabupaten.
- 1.1.2. Kriteria dan persyaratan Klien yang menerima layanan pengembangan sosial ditentukan oleh lembaga melalui surat keputusan pimpinan lembaga penyedia layanan pengembangan sosial.

- 1.1.3. Pemberian layanan pengembangan sosial kepada Klien dilakukan dengan melibatkan masyarakat dalam suatu tim kerja.
 - 1.1.4. Tim kerja dari masyarakat terdiri atas beberapa individu dan/atau kelompok di masyarakat yang memiliki komitmen untuk berpartisipasi aktif secara sukarela dalam meningkatkan dan mengembangkan kualitas kehidupan dan keberfungsian sosial individu, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat di wilayahnya. Keterlibatan individu yang berpengaruh di masyarakat akan menguntungkan tim kerja ini.
 - 1.1.5. Pemberian layanan pengembangan sosial dilakukan atas permohonan:
 - a. pimpinan/ketua komunitas;
 - b. kepala desa;
 - c. camat; dan/atau
 - d. bupati.
- 1.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- 1.2.1. Pemberian layanan pengembangan sosial terbagi menjadi tiga antara lain:
 - a. pengembangan sosial melalui individu, yaitu melibatkan individu yang ada di masyarakat dalam meningkatkan dan mengembangkan kualitas kehidupan serta keberfungsian sosial individu, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat di wilayahnya.
 - b. pengembangan sosial melalui kelompok, yaitu melibatkan kelompok yang ada di masyarakat dalam meningkatkan dan mengembangkan kualitas kehidupan serta keberfungsian sosial individu, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat di wilayahnya.
 - c. pengembangan sosial melalui masyarakat, yaitu mengoptimalkan modal sosial masyarakat dalam meningkatkan dan mengembangkan kualitas kehidupan serta keberfungsian sosial individu

lainnya, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat di wilayahnya.

- 1.2.2. Sistem, mekanisme dan prosedur pemberian layanan pengembangan 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
- 1.2.3. Pendekatan awal pada pemberian layanan pengembangan sosial dilakukan melalui kegiatan pokok berikut ini:
 - a. menerima permohonan pemberian layanan pengembangan sosial;
 - b. melakukan kontak awal kepada pimpinan pemerintah setempat dan/atau elemen masyarakat di wilayah sasaran untuk pemberitahuan atau persetujuan;
 - c. mengenali karakteristik umum masyarakat; dan
 - d. membentuk tim kerja masyarakat.
- 1.2.4. Asesmen pada pemberian layanan pengembangan sosial dilakukan melalui kegiatan pokok sebagai berikut:
 - a. memfasilitasi tim kerja masyarakat dalam mengumpulkan data dan informasi, menganalisis dan merumuskan masalah, kebutuhan, potensi dan sumber yang ada di masyarakat; dan
 - b. memfasilitasi tim kerja masyarakat dalam mengidentifikasi Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS) dan/atau aset komunitas yang ada di masyarakat.
- 1.2.5. Perencanaan intervensi pada pemberian layanan pengembangan sosial dilakukan melalui kegiatan pokok berikut ini:
 - a. memfasilitasi tim kerja masyarakat dalam membuat skala prioritas kebutuhan penerima manfaat;

- b. memfasilitasi tim kerja masyarakat dalam menentukan tujuan perubahan, kegiatan, sistem sumber, pihak yang terlibat, jenis layanan dan rujukan yang sesuai dengan kebutuhan penerima manfaat secara partisipatif; dan
 - c. membuat kesepakatan jadwal pelaksanaan intervensi.
- 1.2.6. Intervensi pada pemberian layanan pengembangan sosial dilakukan melalui kegiatan pokok sebagai berikut:
- a. melakukan pemetaan sosial;
 - b. melakukan advokasi sosial;
 - c. melakukan pendidikan psikoedukasi;
 - d. melakukan kampanye sosial;
 - e. mengembangkan kemitraan;
 - f. meningkatkan aksesibilitas;
 - g. melakukan supervisi sosial;
 - h. memperkuat integrasi sosial;
 - i. mengembangkan inovasi praktik pekerjaan sosial; dan
 - j. melakukan pengembangan sosial bentuk lain yang ditentukan oleh pimpinan lembaga layanan pengembangan sosial.
- 1.2.7. Evaluasi pada pemberian layanan pengembangan sosial dilakukan melalui kegiatan pokok yakni melakukan penilaian kesesuaian proses dan ketercapaian tujuan intervensi secara partisipatif.
- 1.2.8. 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
- 1.2.9. Terminasi pada pemberian layanan pengembangan sosial dilakukan apabila tujuan layanan pengembangan 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 pengembangan sosial dilaksanakan selama 12 (dua belas) bulan.
- 1.3.2. Jangka waktu pemberian layanan pengembangan sosial dapat kurang dari 12 (dua belas) bulan berdasarkan hasil asesmen Pekerja Sosial.
- 1.3.3. Jangka waktu pemberian layanan pengembangan sosial dapat diperpanjang berdasarkan kesepakatan keputusan dari penyelenggaran layanan pengembangan sosial.

1.4. Biaya/Tarif

- 1.4.1. Lembaga dalam menentukan biaya/tarif layanan pengembangan sosial berdasarkan:
 - a. jenis jasa/produk layanan yang diberikan;
 - b. tingkat layanan yang diberikan;
 - c. tingkat keahlian dan pengalaman pemberi layanan;
 - d. berapa kali layanan diberikan; dan
 - e. durasi/waktu pemberian layanan diberikan, baik berdasarkan hitungan jam atau hari.
- 1.4.2. Ketentuan mengenai tarif diputuskan berdasarkan faktor sebagai berikut:
 - a. ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur jasa pelayanan;
 - b. ketentuan mengenai pajak yang terkait jasa pelayanan;
 - c. besaran subsidi yang disediakan oleh pemerintah;
 - d. jenjang tarif termasuk adanya sumbangan warga yang tidak mampu;
 - e. layanan probono dari pekerja sosial sebanyak 10% (sepuluh persen) dari kegiatan yang dilaksanakan;
 - f. biaya terkait lainnya yang dibutuhkan seperti transportasi, akomodasi, dan konsumsi; dan/atau

g. tingkat ekonomi suatu daerah.

1.4.3. Besaran biaya/tarif diputuskan berdasarkan Surat Keputusan Pimpinan Lembaga Pelayanan Pengembangan sosial.

1.4.4. Besaran tarif dapat menggunakan matriks sebagai berikut:

Matriks Tarif Jasa Pengembangan Sosial

NO	JENIS LAYANAN	WAKTU	TARIF LAYANAN			KET
			TINGKAT I/ DASAR	TINGKAT II/ SPESIALIS	TINGKAT III/ SUB SPESIALIS	
1.	Asesmen	5 tahap				
2.	1.1. Pemetaan Sosial	1 jam				
		2 jam				
		> 2 jam				
	1.2. Advokasi sosial	1 jam				
		2 jam				
		> 2 jam				
	1.3 Pendidikan psikoedukasi	1 jam				
		2 jam				
		> 2 jam				
	Kegiatan pengembangan sosial lainnya	1 jam				
		2 jam				
		> 2 jam				
3.	Rujukan (opsional)	1 jam				
		2 jam				
		> 2 jam				

1.5. Produk Pelayanan

1.5.1. Produk pelayanan adalah luaran (*output*) dari intervensi / pemberian layanan pengembangan sosial yang diberikan.

1.5.2. Produk layanan pengembangan sosial meliputi:

- a. terbentuknya tim kerja masyarakat;
- b. teridentifikasinya isu komunitas berupa masalah, kebutuhan dan potensi sumber yang ada di masyarakat;
- c. disepakatinya prioritas isu komunitas yang akan diintervensi;

- d. pelaksanaan intervensi dengan melibatkan masyarakat; dan
 - e. pelaksanaan evaluasi dengan melibatkan masyarakat.
- 1.6. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- 1.6.1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan termasuk keluhan merupakan timbal balik dari Klien terhadap layanan pengembangan sosial yang diterima.
 - 1.6.2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan termasuk keluhan sebagai bagian dari tanggung jawab publik lembaga kepada masyarakat.
 - 1.6.3. 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 pengembangan 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. permintaan pembayaran di luar tarif yang disepakati; dan/atau
 - f. komentar dan/atau saran terkait layanan yang diberikan.
 - 1.6.4. 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.

- 1.6.5. 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.
- 1.6.6. Semua ketentuan mengenai tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan dituangkan dalam surat keputusan pimpinan lembaga.

2. Standar proses pengelolaan layanan pengembangan sosial

2.1. Dasar hukum

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 297, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5606);
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016

Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871);

5. 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 pengembangan 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 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 pengembangan 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 pengembangan sosial; dan
- e. memiliki pengalaman praktik dalam melakukan pengembangan sosial.

2.3.2. Pekerja Sosial yang memberikan layanan pengembangan 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 pengembangan sosial; dan
- f. memiliki pengalaman praktik dalam melakukan pengembangan sosial.

2.3.3. Pekerja Sosial dalam memberikan layanan pengembangan 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 pengembangan sosial dilakukan berdasarkan SOP pengembangan sosial terhadap:

- a. kegiatan pemberian layanan pengembangan sosial;
- b. tahap pelaksanaan pengembangan 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 pengembangan 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 pengembangan sosial kepada supervisor;
- b. kepala unit lembaga kepada Pekerja Sosial, staf manajemen, dan relawan sesuai bidangnya; dan
- c. supervisor kepada pelaksana kegiatan pengembangan sosial.

2.4.5. Pengawasan internal oleh supervisor berupa kegiatan supervise kepada Pekerja Sosial, pendamping sosial, dan relawan dalam aspek-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 pengembangan sosial yang mencakup:

- a. jenis layanan pengembangan 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 pengembangan sosial paling sedikit memenuhi unsur:

- a. Pekerja Sosial; dan
- b. supervisor Pekerja Sosial.

2.6. Jaminan pelayanan

2.6.1. Jaminan layanan pengembangan 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 pengembangan 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 pengembangan sosial dipenuhi dengan pengaturan pelayanan sebagai berikut:

- a. memiliki surat izin;
- b. terakreditasi sebagai lembaga kesejahteraan sosial bidang pengembangan 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 pengembangan sosial dilengkapi dengan:

- a. protokol jika terjadi keadaan darurat seperti kebakaran, banjir, gempa bumi, dan sebagai berikut;
- 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 pengembangan 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 pengembangan 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 pelaksanaan 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.

MENTERI SOSIAL REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

JULIARI P BATUBARA