

Standar Operasional Prosedur

Layanan Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga





STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN LK3

Direktorat Jenderal Pemberdayaan Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan
Direkturat Pemberdayaan Keluarga dan Kelembagaan Sosial

Kata Pengantar

Paradigma dunia terhadap penanganan masalah sosial tidak lagi terfokus pada substansi kemiskinan, tetapi sudah bergeser pada substansi Pembangunan Keluarga atau “Family Resilience” (Ketahanan Keluarga). Ketahanan Keluarga yaitu “Kemampuan keluarga dalam mengelola sumber daya yang dimiliki serta menanggulangi masalah yang dihadapi, untuk dapat memenuhi kebutuhan fisik maupun Psikososial Keluarga”. Kesejahteraan merupakan suatu keadaan akhir yang dituju, melalui proses pengelolaan input dan penanggulangan masalah. Indikator kuatnya ketahanan keluarga harus ditandai pula dengan kuatnya ketahanan ekonomi, pendidikan, akhlak atau agama, dan keharmonisan atau hubungan anggota keluarga yang baik dan sakinah.

Sejak satu dasawarsa terakhir permasalahan keluarga cenderung terus meningkat baik secara kuantitatif maupun kualitatif, berbagai bentuk permasalahan keluarga seperti kekerasan dalam rumah tangga (KDRT), perselingkuhan, kekerasan sexual, aborsi, penculikan anak hingga terjadinya

konflik dalam masyarakat. Masyarakat membutuhkan media untuk berbagi, berkonsultasi dan lembaga yang mampu membantu mencari alternatif solusi permasalahan keluarga. Melihat kebutuhan tersebut, sejak tahun 2009, pemerintah dalam hal ini Kementerian Sosial RI melalui Direktorat Jenderal Pemberdayaan Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan telah membentuk Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3) di 485 Kabupaten Kota di seluruh Indonesia sebagai bagian dari upaya membantu menemukan solusi permasalahan dalam keluarga, khususnya masalah psikososial.

LK3 sebagai salah satu potensi dan sumber yang berada ditengah masyarakat secara terus menerus dikembangkan dan diarahkan pada empat pilar kebijakan teknis, yaitu : 1) Penguatan Infrastruktur Sosial, 2) Peningkatan Kapasitas Sumber Daya, 3) Penguatan jejaring Kerja, dan 4) Perluasan Jangkauan Pelayanan. Sebagai implementasi dari keempat pilar kebijakan tersebut , Direktorat Pemberdayaan Keluarga dan Kelembagaan Sosial khususnya berkaitan dengan peningkatan kompetensi, ketepatan layanan, prosedur layanan, dan sistem layanan yang bersifat standar atau baku dalam layanan, memandang perlu untuk menyusun dan menetapkan standar kebutuhan masyarakat akan lembaga konsultasi yang memiliki kompetensi dan standar layanan profesional

Sekian dan terima kasih

Jakarta, Desember 2013
Direktur Pemberdayaan Keluarga
dan Kelembagaan Sosial



Drs. Pepen Nazaruddin, MSI

**PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PEMBERDAYAAN SOSIAL
DAN PENANGGULANGAN KEMISKINAN**

NOMOR 650/DYS-PK.3/KPTS/12/2013

TENTANG

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN
LEMBAGA KONSULTASI KESEJAHTERAAN KELUARGA**

**DIREKTUR JENDERAL PEMBERDAYAAN SOSIAL
DAN PENANGGULANGAN KEMISKINAN,**

- Menimbang** : a. bahwa sehubungan dengan meningkatnya pelayanan Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3) mulai dari pelayanan informasi, konsultasi, konseling, advokasi dan rujukan sampai dengan penjangkauan dan pendampingan bagi anggota keluarga atau anggota keluarga yang mengalami masalah psikososial, diperlukan suatu pedoman yang menjadi acuan bagi para pemangku kepentingan;

- b. bahwa untuk menyamakan persepsi dan pemahaman serta acuan dalam mengidentifikasi, menyusun, mendokumentasikan, mengembangkan, memonitor, dan mengevaluasi serta melaksanakan layanan Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3), diperlukan adanya suatu Standar Operasional Layanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Pemberdayaan Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan tentang Standard Operasional Prosedur Layanan Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga;

- Mengingat** :
- 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);
 - 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
 - 3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
 - 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga

(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 95, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4419);

5. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400);
6. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
7. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
8. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 161, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5060);
9. 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);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

2012 Nomor 68 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294);

11. Peraturan Menteri Sosial Nomor 86/HUK/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sosial;
12. Peraturan Menteri Sosial Nomor 08 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 567);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
14. Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 Tahun 2013 tentang Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PEMBERDAYAAN SOSIAL DAN PENANGGULANGAN KEMISKINAN TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN LEMBAGA KONSULTASI KESEJAHTERAAN KELUARGA.

Pasal 1

Standar Operasional Prosedur adalah segala aturan atau prosedur tertulis untuk melaksanakan tugas layanan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja LK3 berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja untuk menciptakan komitmen apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas di LK3. Semua aturan atau prosedur tersebut bersifat standar atau baku sehingga bersifat mengikat atau harus dipatuhi oleh seluruh petugas atau tim dalam LK3 sehingga pelaksanaan tugas (layanan) berjalan sesuai dengan tujuan dan kaidah proses pertolongan Pekerjaan Sosial dan pada akhirnya dapat memberikan pertolongan bagi keluarga yang mengalami masalah psikososial.

Pasal 2

Standar Operasional Prosedur Layanan Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga, disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

BAB II STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN LEMBAGA KONSULTASI KESEJAHTERAAN KELUARGA

BAB III PENUTUP

Pasal 3

Standar Operasional Prosedur Layanan Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga, sebagaimana tercantum dalam Lampiran merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

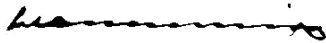
Pasal 4

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal, Desember 2013

DIREKTUR JENDERAL PEMBERDAYAAN SOSIAL
DAN PENANGGULANGAN KEMISKINAN,



HARTONO LARAS

NIP. 19630306 198503 1 005

Daftar Isi

Halaman Judul	i
Kata Pengantar	iii
Keputusan Pimpinan	v
Daftar Isi	xi
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	2
B. Ruang Lingkup	3
C. Maksud dan Tujuan	3
D. Fungsi	4
E. Manfaat	5
F. Dasar Hukum	6
G. Pengertian	8
II. DOKUMEN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN LEMBAGA KONSULTASI KESEJAHTERAAN KELUARGA	11
A. Daftar SOP	12
B. Makna dan Simbol SOP	12
C. Lembar Kerja	13
1. SOP Penerimaan Klien	13
a. Lembar Kerja Identifikasi Kegiatan	13
b. Identitas SOP Penerimaan Klien	15
c. Flow chart SOP Penerimaan Klien	16

2. SOP Proses Pertolongan Pekerja Sosial	17
a. Lembar Kerja Identifikasi Kegiatan	17
b. Identitas SOP Proses Pertolongan Pekerja Sosial	20
c. Flow chart SOP Proses Pertolongan Pekerja Sosial	21
3. SOP Kunjungan Rumah	23
a. Lembar Kerja Identifikasi Kegiatan	23
b. Identitas SOP Kunjungan Rumah	26
c. Flow chart SOP Kunjungan Rumah	27
4. SOP Rujukan	29
a. Lembar Kerja Identifikasi Kegiatan	29
b. Identitas SOP Rujukan	31
c. Flow chart SOP Rujukan	32
5. SOP Pembahasan Kasus	33
a. Lembar Kerja Identifikasi Kegiatan	33
b. Identitas SOP Pembahasan Kasus	36
c. Flow chart SOP Pembahasan Kasus	37
6. SOP Manajemen Kasus	39
a. Lembar Kerja Identifikasi Kegiatan	39
b. Identitas SOP Manajemen Kasus	42
c. Flow chart SOP Manajemen Kasus	43
7. SOP Penjangkauan (Outreach)	44
a. Lembar Kerja Identifikasi Penjangkauan	44
b. Identitas SOP Penjangkauan	47
c. Flow chart SOP Penjangkauan	48
8. SOP Mengelola Jejaring Sosial	50
a. Lembar Kerja Identifikasi Kegiatan	50
b. Identitas SOP Mengelola Jejaring Sosial	53
c. Flow chart SOP Mengelola Jejaring Sosial	54

III. PENUTUP 55

LAMPIRAN-LAMPIRAN 57

1. Form Penerimaan Klien	58
2. Form Pernyataan Kesiapan (<i>Inform Consent</i>)	62
3. Form Pembahasan Kasus	63
4. Form Rujukan	65

A. Latar Belakang

Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga dibentuk sebagai amanah Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.

Dalam penjelasan pasal 12 ayat 1 huruf b. dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan "lembaga dan atau perseorangan" antara lain lembaga konsultasi kesejahteraan keluarga. Keluarga adalah unit terkecil dalam masyarakat yang terdiri dari suami-isteri atau suami-isteri dan anaknya, atau Ayah dan anaknya, atau Ibu dan anaknya, atau keluarga sedarah dalam garis lurus ke atas atau ke bawah sampai dengan derajat ketiga.

Kemensos RI sebagai *leading* sektor pembangunan kesejahteraan sosial di Indonesia meyakini bahwa perwujudan ketahanan sosial dapat dicapai melalui pelayanan psikososial keluarga pada LK3. Karena itu, Kemensos RI memandang strategis untuk membentuk dan mengoperasionalkan LK3 melalui Peraturan Menteri Sosial Nomor 84/HUK/2010 tentang Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga. Setelah tiga tahun berjalan Permensos dimaksud sudah tidak sesuai dengan kondisi saat ini, sehingga perlu diganti dengan Permensos Nomor 16 Tahun 2013.

Dalam perkembangan LK3, berbagai terobosan perbaikan dan peningkatan kinerja terus menerus diupayakan. Perubahan paradigma pelayanan LK3 yang awalnya bersifat klinis, mulai dikembangkan sebagai Unit Layanan Sosial Terpadu atau "Center Link" untuk penanganan masalah psikososial keluarga. LK3 sebagai "Center Link" tidak lagi hanya memberikan layanan informasi, konsultasi, konseling, advokasi dan rujukan, tetapi jika dibutuhkan petugas LK3 mampu melakukan penjangkauan (*outreach*) dan pendampingan bagi keluarga atau anggota keluarga yang mengalami masalah psikososial. Dalam operasionalnya, LK3 sampai tahun 2013 telah memiliki kantor yang representatif dan permanen (tidak berpindah-pindah) yang beroperasi selama satu kali 24 jam (*Base Station Services - BSS*) di beberapa kota dan kabupaten sebanyak 637 LK3 (1 LK3 Kemensos RI,

1 LK3 STKS Bandung, 485 kabupaten kota, 66 LK3 Berbasis Masyarakat, 8 LK3 Perguruan Tinggi dan 76 LK3 Berbasis Masyarakat/Perguruan Tinggi yang dibentuk di tahun 2013).

Pada akhir tahun 2013 ini, guna kebutuhan perluasan jangkauan pelayanan pemberdayaan sosial melalui LK3 dan untuk mendukung percepatan aksesibilitas masyarakat memperoleh layanan informasi, konsultasi, konseling, pendampingan, penjangkauan, advokasi dan rujukan serta optimalisasi kinerja para Pekerja Sosial telah tersedia mobil pelayanan sosial keliling yang didesain secara khusus sehingga dapat berfungsi sebagai kantor LK3 berjalan yang disebut Mobil LK3.

Demikian, gambaran singkat bagaimana penyempurnaan tiada henti (*continuously improvement*) LK3 dilakukan. Untuk itu, kehadiran Standar Operasional Prosedur layanan LK3 ini dapat dilihat dalam konteks peningkatan kualitas kinerja dan pelayanan *stakeholder* LK3 serta penyeragaman standar pelayanan untuk semua pemangku kepentingan LK3 baik di pusat dan daerah di seluruh Indonesia.

Adapun tugas dan fungsi LK3 yang di SOP kan adalah: Penerimaan Klien, Proses Pertolongan Pekerjaan Sosial, Kunjungan Rumah, Rujukan, Pembahasan Kasus, Managemen Kasus, Penjangkauan dan Mengelola Jejaring Kerja

B. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Operasional Prosedur adalah Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga.

C. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

- a. Standar Operasional Prosedur layanan LK3 dimaksudkan untuk menghindari terjadinya bias variasi yang ekstrim dalam proses

pelaksanaan kegiatan yang apabila terjadi akan dapat mengganggu kinerja LK3 secara keseluruhan.

- b. Melalui ketersediaan dan penerapan SOP Layanan LK3 diharapkan terwujud standarisasi cara yang dilakukan petugas pengelola dan tenaga profesional LK3 dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya; Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang petugas dalam melaksanakan tugas; Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggungjawab individual petugas dan organisasi secara keseluruhan; Membantu petugas menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari; dan Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas.
2. Tujuan:
- a. Standar Operasional Prosedur Layanan Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga sebagai pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja LK3 berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja untuk menciptakan komitmen apa yang dikerjakan pada unit sosial terpadu yang melaksanakan penanganan masalah psikososial keluarga untuk mewujudkan ketahanan keluarga
 - b. Agar petugas / tim menjaga konsistensi dan tingkat kinerja dalam LK3
 - c. Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam LK3
 - d. Memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas/tim LK3
 - e. Melindungi organisasi/unit kerja dan petugas/pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya.
 - f. Untuk menghindari kegagalan/kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi Fungsi

D. Fungsi

1. Memperlancar tugas petugas / tim atau tim/unit kerja.
2. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
3. Mengarahkan petugas / tim untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
4. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.
5. Merupakan cara kongkrit untuk memperbaiki kinerja,
6. Memastikan pelaksanaan petugas pengelola dan tenaga profesional LK3 dapat berlangsung dalam berbagai situasi;
7. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh petugas dalam melaksanakan tugasnya; sebagai upaya peningkatan kompetensi petugas; dan mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang petugas dalam melaksanakan tugasnya, mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan

E. Manfaat

1. SOP sebagai standar kinerja petugas/tim dalam pelaksanaan layanan;
2. SOP memastikan bahwa Lembaga memiliki proses konstan yang memenuhi standar dan semua personil mengenal proses tersebut;
3. Dengan adanya SOP, proses akan selalu ditinjau dan diperbaharui berdasarkan dasar yang sudah ada;
4. SOP dapat meminimalisir penemuan dalam proses audit yang dapat merugikan lembaga dan juga dapat memberi lembaga suatu perlindungan yang legal;
5. SOP dapat mengurangi perbedaan dalam proses layanan, dimana perbedaan tersebut merupakan kendala dalam efisiensi layanan;
6. SOP dapat dijadikan sumber referensi dalam pelatihan petugas baru serta mempermudah dalam pelatihan silang dimana pelatihan silang melatih petugas dalam melakukan pekerjaan di lembaga lain, diluar lembaga asalnya;

7. SOP dapat membantu mengevaluasi kinerja petugas / tim dalam melakukan pelayanan;
8. SOP dapat mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian petugas/tim dalam melaksanakan pelayanan;
9. SOP dapat membantu petugas/tim menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses pelayanan;
10. SOP dapat meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas;
11. SOP dapat menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu dan prosedur;
12. SOP dapat memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh petugas/tim dalam melaksanakan tugasnya;
13. SOP dapat memberikan informasi bagi upaya meningkatkan kompetensi pegawai;
14. SOP dapat memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh petugas/tim dalam melaksanakan tugasnya;
15. SOP dapat sebagai instrumen yang dapat melindungi pegawai dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan;
16. SOP dapat menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas;
17. SOP dapat membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan;

F. 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);
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);

3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 95, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4419);
5. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400);
6. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
7. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
8. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 161, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5060);
9. 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);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294);
11. Peraturan Menteri Sosial Nomor 86/HUK/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sosial;
12. Peraturan Menteri Sosial Nomor 08 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial

- (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 567);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
 14. Peraturan Menteri Sosial Nomor 16/HUK/2013 tentang Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga;

G. Pengertian

1. Standar Operasional Prosedur adalah segala aturan atau prosedur tertulis untuk melaksanakan tugas layanan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja LK3 berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan procedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja untuk menciptakan komitmen apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas di LK3. Semua aturan atau prosedur tersebut bersifat standar atau baku sehingga bersifat mengikat atau harus dipatuhi oleh seluruh petugas atau tim dalam LK3 sehingga pelaksanaan tugas (layanan) berjalan sesuai dengan tujuan dan kaidah proses pertolongan Pekerjaan Sosial dan pada akhirnya dapat memberikan pertolongan bagi keluarga yang mengalami masalah psikososial.
2. Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga yang selanjutnya disebut LK3 adalah unit pelayanan sosial terpadu yang melaksanakan penanganan masalah psikososial keluarga untuk mewujudkan ketahanan keluarga
3. Penerimaan Klien
Penerimaan adalah serangkaian kegiatan administratif dan pemberian penjelasan kepada orang yang membutuhkan pelayanan berupa pencatatan identitas, masalah dan atau kebutuhan calon klien, pemberian informasi tentang pelayanan dan fasilitas yang tersedia

serta penetapan orang yang membutuhkan pelayanan menjadi klien penerima pelayanan .

4. Proses Pertolongan Pekerjaan Sosial

Proses pertolongan pekerjaan sosial adalah pemberian pelayanan profesional kepada perorangan dan atau keluarga yang bermasalah agar dapat mengatasi secara efektif masalah-masalah yang dialaminya dan meningkatkan kesejahteraannya, melalui serangkaian kegiatan mulai dari langkah awal , identifikasi masalah, pemahaman masalah, rencana pemecahan masalah, evaluasi sampai tindak lanjut.

5. Kunjungan Rumah

Kunjungan rumah adalah : salah satu teknik atau instrumen untuk memperoleh informasi secara rinci dan akurat tentang klien dan atau orang lain yang terkait dan bermakna penting ditempat tinggal mereka agar dapat memahami secara mendalam kondisi kehidupan, masalah dan kebutuhan mereka, serta corak relasi, pola komunikasi, sikap antar anggota keluarga dalam kehidupan nyata; lebih lanjut rumah klien dapat merupakan tempat dilakukan penerapan berbagai teknik intervensi untuk merubah perilaku dan sikap klien sesuai dengan tujuan pertolongan.

6. Rujukan

Rujukan adalah bentuk pelimpahan wewenang dan tanggung jawab atas suatu masalah atau kasus tertentu yang dilakukan secara timbal balik baik secara vertikal maupun horizontal kepada yg lebih kompeten, rasional dan tidak dibatasi oleh wilayah administrasi.

7. Pembahasan Kasus

Pembahasan Kasus (Case conference) merupakan pertemuan untuk diskusi bersama antara tenaga profesional dan ahli tentang permasalahan yang membutuhkan perhatian khusus karena klien tidak bisa ditangani oleh profesi pekerja sosial dan membutuhkan dukungan semua pihak terkait

8. Manajemen Kasus

Manajemen Kasus adalah suatu mekanisme dalam merencanakan

program yang komprehensif dan sistematis melalui proses asesmen situasi klien untuk memenuhi kebutuhan individu secara berkelanjutan dengan cara mengkoordinasikan dan mengkaitkan komponen-komponen sistem pemberian layanan dimana kekuatan dan keinginan klien digunakan untuk merencanakan perubahan dalam mengatasi masalah.

9. Penjangkauan

Penjangkauan adalah upaya-upaya untuk memastikan bahwa mereka yang membutuhkan pelayanan sosial memperolehnya dengan cara bekerja di lapangan dan memberikan layanan di tempat klien tinggal.

10. Jejaring Kerja

Jejaring Kerja adalah kerjasama terpadu antara dua belah pihak atau lebih baik perseorangan ataupun kelembagaan secara sinergis, terpadu, sistematis, saling menghormati dan memiliki tujuan untuk menyatukan potensi, berbagi ide, informasi dan sumber daya atas dasar saling percaya (*trust*) dan komitmen yang sama dalam melakukan penanganan keluarga yang mengalami masalah psikososial



Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga



BAB 2

Dokumen Standar Operasional Prosedur
Layanan Lembaga Konsultasi
Kesejahteraan Keluarga

A. Daftar SOP

1. SOP Penerimaan Klien
2. SOP Proses Pertolongan Pekerjaan Sosial
3. SOP Kunjungan Rumah
4. SOP Rujukan
5. SOP Pembahasan Kasus
6. SOP Manajemen Kasus
7. SOP Penjangkauan
8. SOP Mengelola Jejaring Kerja

B. Makna dan Simbol SOP

1. Simbol Kapsul/Terminator 
Untuk mendeskripsikan kegiatan mulai dan berakhir
2. Simbol Kotak/Process 
Untuk mendeskripsikan proses atau kegiatan eksekusi
3. Simbol Belah Ketupat/Decision 
Untuk mendeskripsikan kegiatan pengambilan keputusan
4. Simbol Anak Panah/Arrow 
Untuk mendeskripsikan arah kegiatan(arah proses kegiatan)
5. Simbol segilima/Off-Page Connector 
Untuk mendeskripsikan hubungan antar simbol yang berbeda halaman

C. Dokumen Dasar SOP

1. SOP Penerimaan Klien

a. LEMBAR KERJA IDENTIFIKASI KEGIATAN

1) Data Kegiatan

1.	Judul SOP	Pelaksanaan Penerimaan Klien
2.	Jenis Kegiatan	Rutin
3.	Penanggung Jawab	
	a. Produk	Ketua LK3
	b. Kegiatan	Sekretaris
4.	Scope (Ruang Lingkup)	LK3

2) Identifikasi Kegiatan

Judul Kegiatan	Pelaksanaan Penerimaan Klien
Langkah Awal	Klien datang ke LK3
Langkah Utama	Sekretaris mencatat maksud dan tujuan klien
Langkah Akhir	Pekerja Sosial menerima berkas klien dan mempelajarinya

3) Identifikasi Langkah

Langkah Awal	1. Klien datang ke LK3 2. Sekretaris menerima klien 3. Sekretaris mencatat identitas klien
Langkah Utama	4. Sekretaris mencatat maksud dan tujuan kedatangan klien (di form identifikasi) 5. Sekretaris memberikan kartu layanan kepada klien

	6. Sekretaris meneruskan berkas kepada pekerja sosial
	Catatan : Sekretaris minimal SMPS/SLTA/SMK yang sudah menerima pelatihan peksos
Langkah Akhir	7. Pekerja Sosial menerima berkas klien dan mempelajarinya.

b. IDENTITAS SOP PENERIMAAN KLIEN

 KEMENTERIAN SOSIAL REPUBLIK INDONESIA	Nomor SOP	650/DYSPK-PKS/10/2013
	Tanggal Pembuatan	28 Oktober 2013
	Tanggal Revisi	10 Desember 2013
	Tanggal Efektif	Januari 2014
	Disahkan oleh	Direktur
DIREKTORAT JENDERAL PEMBUDAYAAN SOSIAL DAN PENANGGULANGAN KEMISKINAN		Drs. Pspen Nazaruddin, M.Si NIP. 19651012 199102 1 001
DIREKTORAT PEMBUDAYAAN KELUARGA DAN KELEMBAGAAN SOSIAL	Judul SOP	Penerimaan Klien
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana	
UU No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak	1. Memahami proses pertolongan Pekerja Sosial sebagai tahapan dalam penanganan masalah klien	
UU No. 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga	2. Memahami konsep, pendekatan, keterampilan dalam menangani masalah psikososial sebagai isu pokok dalam layanan LK3	
UU No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial	3. Memahami peraturan perundang-undangan dan ketentuan-ketentuan lain yang berlaku	
UU No. 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga Permenkos No. 16/2013	4. Memahami Standar Operasional Prosedur layanan LK3	
Keterkaitan	Peralatan/perengkapan Komputer atau Laptop Kartu identitas klien Buku registrasi klien Form asesmen awal Form kontrak pelayanan Kartu layanan	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
Jika LK3 tidak melaksanakan layanan sesuai dengan SOP, maka akan dibekukan	Berkas penerimaan klien	

c. SOP PENERIMAAN KLIEN

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		Keterangan
		Klien	Sekretaris	Pekos	Kelengkapan	Waktu	
1	Datang				Kartu Identitas Klien	10 Menit	Output Kartu Identitas
2	Menerima				Buku Registrasi Klien, Form asesmen awal, Form Kontrak Pelayanan	2 menit	Form Identifikasi, Lembar Kontrak Pelayanan
3	Mencatat identitas				Buku Registrasi Klien, Form asesmen awal, Form Kontrak Pelayanan, Kartu Identitas	2 menit	Form Identifikasi, Lembar Kontrak Pelayanan
4	Mencatat maksud dan tujuan kedatangan (di form identifikasi)				Buku Registrasi Klien, Form asesmen awal, Form Kontrak Pelayanan, Kartu Identitas	3 menit	Form Identifikasi, Lembar Kontrak Pelayanan
5	Memorikan kartu layanan				Kartu Layanan	1 menit	Kartu Layanan
6.	Meneruskan berkas (Catatan : Sekretaris minimal SMP/SLTA SMK yang sudah menerima pelatihan pekos)				Berkas Klien	1 menit	Form Identifikasi, Lembar Kontrak Pelayanan
7.	Menerima berkas klien dan mempelajarinya				Berkas Klien	1 menit	Form Identifikasi, Lembar Kontrak Pelayanan Berkas Klien terdiri dari : Form asesmen awal, Form Kontrak Pelayanan, Kartu Identitas

2. SOP Proses Pertolongan Pekerjaan Sosial

a. LEMBAR KERJA IDENTIFIKASI KEGIATAN

1) Data Kegiatan

1.	Judul SOP	Pelaksanaan Proses Pertolongan Profesional
2.	Jenis Kegiatan	Rutin
3.	Penanggung Jawab	
	a. Produk	Ketua LK3
	b. Kegiatan	Pekerja Sosial
4.	Scope (Ruang Lingkup)	LK3

2) Identifikasi Kegiatan

Judul Kegiatan	Pelaksanaan Proses Pertolongan Profesional
Langkah Awal	Sekretaris menyerahkan berkas klien kepada pekerja sosial
Langkah Utama	Pekerja sosial bersama klien melaksanakan intervensi sesuai kesepakatan yaitu Konseling dan atau Konsultasi dan atau Informasi dan atau Advokasi
Langkah Akhir	Sekretaris mendokumentasikan berkas klien

3. Identifikasi Langkah

Langkah Awal	1. Sekretaris menyerahkan berkas klien kepada pekerja sosial 2. Pekerja sosial menerima berkas klien dari sekretaris
--------------	--

	3. Pekerja sosial mempelajari berkas klien 4. Pekerja sosial menerima klien 5. Pekerja sosial bersama klien membuat kontrak pelayanan dan atau melakukan rujukan 6. Pekerja sosial akan melanjutkan layanan jika klien bersedia diintervensi, jika tidak maka dilakukan rujukan 7. Pekerja sosial melakukan wawancara, observasi dan mencatat hasil (dalam rangka asesmen) 8. Pekerja sosial mendiskusikan, menyepakati, dan menuliskan rumusan pokok permasalahan dan rencana intervensi
Langkah Utama	9. Pekerja sosial bersama klien melaksanakan intervensi sesuai kesepakatan yaitu Konseling dan atau Konsultasi dan atau Informasi dan atau Advokasi. 10. Pekerja sosial dapat melakukan tindakan lain sesuai kebutuhan seperti ; kunjungan rumah, pembahasan kasus, manajemen kasus 11. Pekerja sosial melakukan pengakhiran layanan dan atau melakukan rujukan 12. Pekerja sosial melakukan monitoring untuk memastikan perkembangan kasus klien

	13. Pekerja Sosial menyerahkan berkas klien kepada Sekretaris.
Langkah akhir	14. Sekretaris mendokumentasikan berkas klien

b. IDENTITAS SOP PROSES PERTOLONGAN PEKERJA SOSIAL

 KEMENTERIAN SOSIAL REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PEMBEDAAN SOSIAL DAN PENANGGULANGAN KEMISKINAN DIREKTORAT PEMBERDAYAAN KELUARGA DAN KELEMBAGAAN SOSIAL	Nomor SOP	650/DYSPK-PKKS/10/2013
	Tanggal Pembuatan	28 Oktober 2013
	Tanggal Revisi	10 Desember 2013
	Tanggal Efektif	Januari 2014
	Disahkan oleh	Direktur Drs. Pepen Nazaruddin, M.Si NIP. 19651012 199102 1 001
	Judul SOP	Proses Pertolongan Pekerja Sosial
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana	
UU No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak	1. Memahami proses pertolongan Pekerja Sosial sebagai tahapan dalam penanganan masalah klien	
UU No. 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga	2. Memahami konsep, pendekatan, keterampilan dalam menangani masalah psikososial sebagai isu pokok dalam layanan LK3	
UU No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial	3. Memahami peraturan perundang-undangan dan ketentuan-ketentuan lain yang berlaku	
UU No. 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga Permensos No. 16/2013	4. Memahami Standar Operasional Prosedur layanan LK3	
Keterkaitan	Peralatan/perengkapan Komputer atau laptop Form pendaftaran Berkas klien	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
Jika LK3 tidak melaksanakan layanan sesuai dengan SOP, maka akan dibekukan	Berkas klien	

c. SOP PROSES PERTOLONGAN PEKERJAAN SOSIAL

No.	Kegiatan	Pelaksana		Kelengkapan	Mutu Baku Waktu	Output	Keterangan
		Sekretaris	pekerja sosial				
1	Menyerahkan berkas klien			Form Pendaftaran	3 menit	berkas klien	Berkas klien terdiri dari : form identifikasi klien, form kontrak layanan, copy identitas klien
2	Menerima berkas klien			berkas klien, form pendaftaran	3 menit	berkas klien	Berkas klien terdiri dari : form identifikasi klien, form kontrak layanan, copy identitas klien
3	Mempelajari berkas			berkas klien, form pendaftaran	30 Menit	Memulai proses pertolongan	
4	Pekerja sosial menerima klien			berkas klien, form pendaftaran	10 Menit	Memulai proses pertolongan	
5	Membuat kontrak pelayanan dan atau melakukan rujukan			berkas klien, form pendaftaran	1 Jam	Kontrak Pelayanan atau Hasil Rujukan	
6	Melanjutkan layanan jika klien bersedia diintervensi, jika tidak maka dilakukan rujukan			Kontrak Pelayanan	30 Menit	Intervensi, alat bantu LK3 dan berkas rujukan	
7	Melakukan wawancara, observasi dan membuat hasil (dalam rangka asesmen)			Hasil intervensi, dan alat bantu LK3	30 Menit	Kontrak Pelayanan	
8	Mendiskusikan, menyepakati, dan menuliskan rumusan pokok permasalahan dan rencana intervensi			berkas klien	1 menit	Kontrak Pelayanan	Kontrak Pelayanan : perjanjian antara klien dengan pekerja sosial untuk membantu memenuhi permasalahan klien

9	Melaksanakan intervensi sesuai kemampuan yaitu Konseling dan atau Konsultasi dan atau Informasi dan atau Advokasi .				Kontrak Pelayanan		Hasil tindakan, catatan Konseling	
10	Melakukan tindakan lain sesuai kebutuhan seperti ; kunjungan rumah, pembahasan kasus, intervensi lain .				Hasil tindakan, catatan Konseling		Hasil intervensi, alat bantu LK3 dan berkas	alat bantu Form Profile IK3 dan alat bantu lain sesuai yang diperlukan
11	Melakukan pengkajian lanjutan dan atau melakukan rujukan				Berkas Rujukan		Berkas Rujukan	
12	Melakukan monitoring untuk memastikan perkembangan kasus klien				Hasil Konseling terakhir		Laporan hasil Monitoring	
13	Menyerahkan berkas klien				Semua Berkas	10 menit	Dokumentasi	Semua Berkas : berkas klien, Kontrak Pelayanan, Hasil tindakan, catatan Konseling ,berkas rujukan
14.	Mendokumentasikan berkas klien				Dokumentasi	10 Menit	Case file klien secara lengkap	

3. SOP Kunjungan Rumah

a. LEMBAR KERJA IDENTIFIKASI KEGIATAN

1) Data Kegiatan

1. Judul SOP	Melaksanakan Kunjungan Rumah (home visit)
2. Jenis Kegiatan	Rutin
3. Penanggung Jawab	
a. Produk	Ketua LK3
b. Kegiatan	Pekerja Sosial
4. Scope (Ruang Lingkup)	LK3

2) Identifikasi Kegiatan

Judul Kegiatan	Melaksanakan kunjungan rumah
Langkah Awal	Pekerja sosial melaporkan kepada Ketua LK3 tentang perlu dilakukannya kunjungan rumah sehubungan dengan kebutuhan tambahan informasi tentang kasus klien
Langkah Utama	Pekerja sosial (dan tim) melakukan kunjungan rumah
Langkah Akhir	Sekretaris mendokumentasikan laporan hasil kunjungan rumah

3) Identifikasi Langkah

Langkah Awal	1. Pekerja sosial melaporkan kepada Ketua LK3 tentang perlu dilakukannya kunjungan rumah sehubungan dengan
--------------	--

	kebutuhan tambahan informasi tentang kasus klien 2. Ketua LK3 memerintahkan/ menugaskan kepada pekerja sosial untuk melakukan kunjungan rumah. Jika diperlukan pekerja sosial dapat mengikutsertakan tim LK3 lainnya yang sesuai dengan kebutuhan klien. 3. Pekerja sosial berkoordinasi dengan TKSK tentang rencana kunjungan rumah ke lokasi calon klien jika diperlukan. 4. TKSK mengkomunikasikan kepada klien tentang rencana kunjungan rumah 5. Klien menyatakan kepada TKSK tentang kesediaan menerima kunjungan rumah 6. TKSK mengkomunikasikan kepada Pekerja Sosial tentang kesediaan klien menerima kunjungan rumah 7. Pekerja sosial menyiapkan berbagai dokumen dan sarana yang diperlukan 8. Pekerja sosial melapor kepada Ketua LK3 tentang jadwal kunjungan rumah 9. Ketua LK3 menugaskan bendahara untuk menyiapkan akomodasi dan transportasi 10. Bendahara menyiapkan
--	---

	akomodasi dan transportasi untuk kunjungan rumah 11. Bendahara menyerahkan akomodasi dan transportasi untuk kunjungan rumah kepada Pekerja Sosial
Langkah Utama	12. Pekerja sosial (dan tim) melakukan kunjungan rumah 13. Pekerja sosial memberikan layanan kepada klien di tempat klien 14. Pekerja sosial membuat laporan hasil kunjungan rumah 15. Pekerja sosial melaporkan kepada ketua LK3 tentang laporan hasil kunjungan rumah 16. Ketua LK3 menugaskan Sekretaris untuk mendokumentasikan laporan hasil kunjungan rumah
Langkah Akhir	17. Sekretaris mendokumentasikan laporan hasil kunjungan rumah Keterangan: Jika diperlukan dapat melibatkan TKSK ketika melakukan kunjungan rumah.

b. IDENTITAS SOP KUNJUNGAN RUMAH

 KEMENTERIAN SOSIAL REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PEMBIDAYAAN SOSIAL DAN PENANGGULANGAN KEMISKINAN DIREKTORAT PEMBERDAYAAN KELUARGA DAN KELEMBAGAAN SOSIAL	Nomor SOP	/DYSPK-PKKS/10/2013
	Tanggal Pembuatan	28 Oktober 2013
	Tanggal Revisi	10 Desember 2013
	Tanggal Efektif	Januari 2014
	Disahkan oleh	Direktur
	Judul SOP	Drs. Pepen Nazaruddin, M.Si NIP. 19651012 199102 1 001 Kunjungan Rumah
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana	
UU No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak	1. Memahami proses pertolongan Pekerja Sosial sebagai tahapan dalam penanganan masalah klien	
UU No. 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga	2. Memahami konsep, pendekatan, keterampilan dalam menangani masalah psikososial sebagai isu pokok dalam layanan LK3	
UU No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial	3. Memahami peraturan perundang-undangan dan ketentuan-ketentuan lain yang berlaku	
UU No. 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga Permensos No. 16/2013 Keterkaitan	4. Memahami Standar Operasional Prosedur layanan LK3	
	Peralatan/perengkapan Hasil asesmen sementara klien Berkas klien, Surat Tugas Alat Tulis, Laptop Mobil LK3 (bagi yang mempunyai mobil LK3) Alat Dokumentasi Alat Pererekam	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
Jika LK3 tidak melaksanakan layanan sesuai dengan SOP, maka akan dibekukan	Berkas Klien Laporan Hasil kunjungan rumah	

C. SOP KUNJUNGAN RUMAH

No	Kegiatan	Pelaksana					Sekretaris	Kelengkapan	Mutu Buku		Keterangan
		Pekerja Sosial	Ketua LK3	Tim LK3	Bendahara	TKSK			Waktu	Output	
1	Melaporkan tentang perlu dilakukannya kunjungan rumah, sehingga dengan kebutuhan tambahan informasi tentang kasus klien							Berkas klien	30 Menit		
2	Memerintahkan/menugaskan untuk melakukan kunjungan rumah. Jika diperlukan pekerja sosial dapat mengikutsertakan tim LK3 lainnya yang sesuai dengan kebutuhan klien							Berkas klien	10 Menit	Adanya Surat Tugas	
3	Melakukan koordinasi tentang rencana kunjungan rumah ke lokasi calon klien jika diperlukan							Berkas klien	10 Menit	Rencana kunjungan kerja	
4	Mengkomunikasikan tentang rencana kunjungan rumah								30 Menit		
5	Menyiapkan tentang kesiadaan menerima kunjungan rumah								10 Menit	Persetujuan klien	
6	Mengkomunikasikan tentang kesiadaan klien menerima kunjungan rumah								10 Menit	Adanya kunjungan rumah	
7	Menyiapkan berbagai dokumen dan sarana yang diperlukan							Dokumen berkas klien, jadwal kunjungan kerja	10 Menit		
8	Melapor tentang jadwal kunjungan rumah								10 Menit		
9	Menugaskan untuk menyiapkan akomodasi dan transportasi							Surat tugas, jadwal kunjungan rumah	1 Jam		
10	Melakukan akomodasi dan transportasi untuk kunjungan rumah								1 jam	Atkany. SPJ	

4. SOP Rujukan

a. LEMBAR KERJA IDENTIFIKASI KEGIATAN

1) Data Kegiatan

1.	Judul SOP	Rujukan
2.	Jenis Kegiatan	Rutin
3.	Penanggung Jawab	
	a. Produk	Ketua LK3
	b. Kegiatan	Pekerja Sosial
4.	Scope (Ruang Lingkup)	LK3

2) Identifikasi Kegiatan

Judul Kegiatan	Rujukan
Langkah Awal	Pekerja sosial melaporkan kepada ketua LK3 tentang perlunya dilakukan rujukan (karena pelayanan sudah tidak memadai, ada hal-hal darurat)
Langkah Utama	Pekerja sosial melakukan serah terima berkas kasus dan klien kepada pihak rujukan
Langkah Akhir	Sekretaris mendokumentasikan dokumen rujukan

3) Identifikasi Langkah

Langkah Awal	1. Pekerja sosial melaporkan kepada ketua LK3 tentang perlunya dilakukan rujukan (karena pelayanan sudah tidak memadai, ada hal-hal darurat)
--------------	--

Langkah Utama	2. Ketua LK3 menugaskan pekerja sosial untuk memproses rujukan kasus 3. Pekerja sosial menyiapkan dokumen yang diperlukan untuk keperluan rujukan (surat pengantar dan resume kasus tentang apa yang sudah /belum dilakukan dan juga apa yang diharapkan dari tempat/pihak yang dirujuk) 4. Pekerja sosial melakukan kontak dengan lembaga yang menjadi tujuan rujukan untuk memastikan lembaga memiliki layanan sesuai dengan kebutuhan klien 5. Pekerja sosial melakukan serah terima berkas kasus dan klien kepada pihak rujukan 6. Pekerja sosial menyerahkan dokumen rujukan kepada Sekretaris untuk didokumentasikan
Langkah Akhir	7. Sekretaris mendokumentasikan dokumen rujukan

b. IDENTITAS SOP RUJUKAN

 KEMENTERIAN SOSIAL REPUBLIK INDONESIA	Nomor SOP		650/DYSPK-PKKS/10/2013
	Tanggal Pembuatan		28 Oktober 2013
	Tanggal Revisi		10 Desember 2013
	Tanggal Efektif		Januari 2014
	Disahkan oleh		Direktur
DIREKTORAT JENDERAL PEMBEDAYAAN SOSIAL DAN PENANGGULANGAN KEMISKINAN			Drs. Pepen Nazaruddin, M.Si NIP. 19651012 199102 1 001
DIREKTORAT PEMBERDAYAAN KELUARGA DAN KELEMBAGAAN SOSIAL	Judul SOP		Rujukan
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana		
UU No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak	1. Memahami proses pertolongan Pekerja Sosial sebagai tahapan dalam penanganan masalah klien		
UU No. 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga	2. Memahami konsep, pendekatan, keterampilan dalam menangani masalah psikososial sebagai isu pokok dalam layanan LK3		
UU No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial	3. Memahami peraturan perundang-undangan dan ketentuan-ketentuan lain yang berlaku		
UU No. 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga Permensos No. 16/2013	4. Memahami Standar Operasional Prosedur layanan LK3		
Keterkaitan	Peralatan/perengkapan Komputer / Laptop Berkas kasus Dokumen rujukan Surat pengantar dan resume kasus Form Rujukan		
Peringatan	Pencatatan dan pendataan		
Jika LK3 tidak melaksanakan layanan sesuai dengan SOP, maka akan dibekukan	Dokumen rujukan		

c. FLOW CHART SOP RUJUKAN

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		Keterangan
		Pekerja Sosial	Ketua LK3	Lembaga / Pihak Rujukan	Petugas Administrasi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melaporkan tentang perlunya dilakukan rujukan (karena pelayanan sudah tidak memadai, ada hal-hal darurat)					Berkas Kasus	10 Menit	Rekomendasi Rujukan	
2	Menugaskan untuk memproses rujukan kasus					Rekomendasi Rujukan	5 Menit	Dokumen Rujukan	
3	Menyiapkan dokumen yang diperlukan untuk koporulan rujukan (surat pengantar dan resume kasus tentang apa yang sudah /belum dilakukan dan juga apa yang diharapkan dari tempat/pihak yang dirujuk)					Dokumen Rujukan	30 Menit	Surat Pengantar dan Resume Kasus	
4	Melakukan kontak untuk memastikan lembaga memiliki layanan sesuai dengan kebutuhan klien					Surat Pengantar dan Resume Kasus	10 Menit	kerjasama dengan Lembaga lain	ada nya Lembaga Layanan yang sesuai dengan kebutuhan Klien
5	Melakukan serah terima berkas kasus dan klien					Berkas Kasus	10 Menit	Dokumen Rujukan	
6	Menyerahkan dokumen rujukan untuk didokumentasikan					Dokumen Rujukan	5 Menit	Dokumen Rujukan	

5. SOP Pembahasan Kasus

a. LEMBAR KERJA IDENTIFIKASI KEGIATAN

1) Data Kegiatan

1. Judul SOP	Pembahasan Kasus (<i>case conference</i>)
2. Jenis Kegiatan	Rutin
3. Penanggung Jawab a. Produk b. Kegiatan	Ketua LK3 Pekerja Sosial
4. Scope (Ruang Lingkup)	LK3

2) Identifikasi Kegiatan

Judul Kegiatan	Pembahasan Kasus
Langkah Awal	Pekerja sosial melaporkan kepada Ketua LK3 tentang perlu dilakukannya pembahasan kasus (karena klien tidak bisa ditangani oleh profesi peksos dan membutuhkan dukungan semua pihak terkait)
Langkah Utama	Tim Profesi melakukan pembahasan kasus serta memberikan tanggapan dan masukan
Langkah Akhir	Sekretaris mendokumentasikan hasil pembahasan kasus

3) Identifikasi Langkah

Langkah Awal	1. Pekerja sosial melaporkan kepada Ketua LK3 tentang perlu dilakukannya pembahasan kasus (karena klien tidak bisa ditangani oleh profesi peksos dan membutuhkan dukungan semua pihak terkait) 2. Ketua LK3 menugaskan Sekretaris untuk menyiapkan dokumen hasil asesmen dan surat undangan tentang pembahasan kasus 3. Sekretaris menyiapkan dokumen hasil asesmen dan surat undangan tentang pembahasan kasus 4. Sekretaris menyerahkan dokumen hasil asesmen dan surat undangan kepada Ketua LK3 5. Ketua LK3 melaporkan dan meminta kehadiran Penanggung Jawab pada saat acara pembahasan kasus 6. Penanggungjawab bersedia hadir dalam pembahasan kasus dan menugaskan Ketua LK3 untuk mengundang Pekerja Sosial atau Profesi lain sesuai dengan kebutuhan penanganan kasus
--------------	--

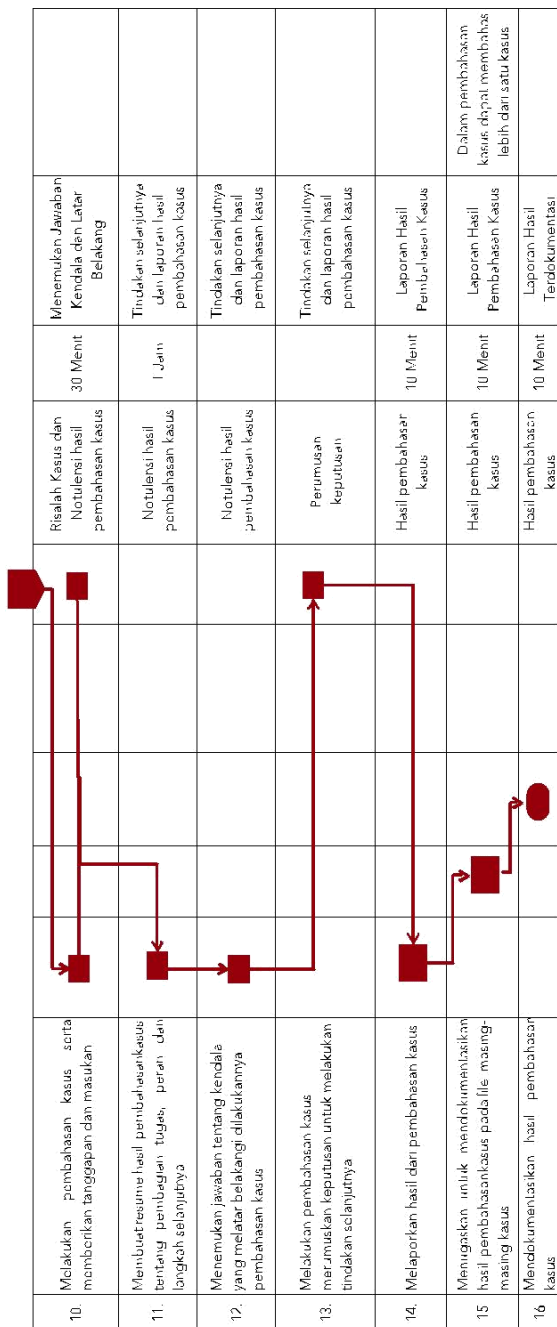
	7. Ketua LK3 meminta Pekerja Sosial untuk menyusun risalah kasus 8. Pekerja Sosial menyusun risalah kasus yang akan dipaparkan 9. Pekerja sosial memaparkan risalah kasus di hadapan tim profesi pembahasan kasus
Langkah Utama	10. Tim Profesi melakukan pembahasan kasus serta memberikan tanggapan dan masukan 11. Pekerja sosial membuat resume hasil pembahasan kasus tentang pembagian tugas, peran dan langkah selanjutnya 12. Pekerja sosial menemukan jawaban tentang kendala yang melatar belakangi dilakukannya pembahasan kasus 13. Tim Profesi melakukan pembahasan kasus merumuskan keputusan untuk melakukan tindakan selanjutnya 14. Pekerja sosial melaporkan Kepada Ketua LK3 hasil dari pembahasan kasus 15. Ketua LK3 menugaskan Sekretaris untuk mendokumentasikan hasil pembahasan kasus pada file masing-masing kasus
Langkah Akhir	16. Sekretaris mendokumentasikan hasil pembahasan kasus

b. IDENTITAS SOP PEMBAHASAN KASUS

 KEMENTERIAN SOSIAL REPUBLIK INDONESIA	Direktorat Jenderal Pembedayaan Sosial dan Peninggulangan Kemiskinan		
	Direktorat Pemberdayaan Keluarga dan Kelembagaan Sosial		
	Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana	
	UU No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak	1. Memahami proses pertolongan Pekerja Sosial sebagai tahapan dalam penanganan masalah klien	
	UU No. 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga	2. Memahami konsep, pendekatan, keterampilan dalam menangani masalah psikososial sebagai isu pokok dalam layanan LK3	
UU No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial	3. Memahami peraturan perundang-undangan dan ketentuan-ketentuan lain yang berlaku		
UU No. 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga Permensos No. 16/2013	4. Memahami Standar Operasional Prosedur layanan LK3		
Keterkaitan	Peralatan/perengkapan Komputer / Laptop Berkas kasus Risalah kasus Surat undangan pembahasan kasus Dokumentasi Alat Perekam		
Peringatan Jika LK3 tidak melaksanakan layanan sesuai dengan SOP, maka akan dibekukan	Pencatatan dan pendataan Laporan hasil pembahasan kasus		

c. FLOW CHART SOP PEMBAHASAN KASUS

No.	Kegiatan	Pelaksana				Tim Profesi	Kelengkapan	Materi Baku Waktu	Output	Keterangan
		Pekerja Sosial	Kelvin LK3	Sekretaris	Penanggung jawab					
1	Melaporkan tentang perlu dilakukannya pembahasan kasus (karena klien tidak bisa difasilitasi oleh profesi peksos dan membutuhkan dukungan semua pihak terkait)							20 Menit	Perlunya Diadakan Pembahasan Kasus	Berkas Kasus : Identitas klien, Laporan Hasil Asesmen, Dokumentasi klien, form rencana intervensi
2	Menugaskan untuk menyiapkan dokumen hasil asesmen dan surat undangan tentang pembahasan kasus							10 Menit	Hasil Asesmen dan Surat Undangan	
3	Menyiapkan dokumen hasil asesmen dan surat undangan tentang pembahasan kasus						Berkas kelengkapan pembahasan kasus	10 Menit		
4	Meyerahkan dokumen hasil asesmen dan surat undangan kepada Ketua LK3						Berkas Kasus, dan surat undangan	1 Jam	Diadakannya pembahasan kasus	
5	Melaporkan dan meminta kehadiran pada saat acara pembahasan kasus						Berkas Kasus	1 Jam	Pembahasan kasus	
6	Bersedia hadir dalam pembahasan kasus dan mengugaskan untuk mengundang pekerja sosial atau profesi lain sesuai dengan kebutuhan penanganan kasus.						Berkas kasus klien, identitas klien, dokumentasi klien	1 Jam	Hasil Risetlah Kasus	
7	Meminta untuk menyusun risalah kasus						Risalah Kasus	30 Menit	Paparan Risalah Kasus	
8	Menyusun risalah kasus yang akan disampaikan						Risalah Kasus	30 Menit	Hasil tangkapan dan masukan dari tim pembahasan kasus	Risalah kasus adalah rangkuman atau resume dari kasus klien
9	Memaparkan risalah kasus di hadapan tim profesi pembelaan kasus						Risalah Kasus	10 Menit	Notulensi dari hasil pembahasan kasus	



Dalam pembahasan kasus dapat membahas lebih dari satu kasus

6. SOP Manajemen Kasus

a. LEMBAR KERJA IDENTIFIKASI KEGIATAN

1) Data Kegiatan

1. Judul SOP	Manajemen Kasus
2. Jenis Kegiatan	Rutin
3. Penanggung Jawab	
a. Produk	Ketua LK3
b. Kegiatan	Pekerja Sosial
4. Scope (Ruang Lingkup)	LK3

2) Identifikasi Kegiatan

Judul Kegiatan	Manajemen Kasus
Langkah Awal	Pekerja sosial melaporkan kepada Ketua LK3 tentang perlu dilakukannya manajemen kasus (karena klien membutuhkan berbagai jenis pelayanan supaya lebih komprehensif, sinergis, dan tuntas)
Langkah Utama	Pekerja sosial melakukan harmonisasi pelayanan dan jadwal kepada berbagai profesi (tugas dan peran, terutama pada saat dilakukannya pembahasan kasus)
Langkah Akhir	Sekretaris mendokumentasikan laporan pembahasan kasus ke dalam file masing-masing kasus yang dibahas.

3) Identifikasi Langkah

Langkah Awal	1. Pekerja sosial melaporkan kepada Ketua LK3 tentang perlu dilakukannya manajemen kasus (karena klien membutuhkan berbagai jenis pelayanan supaya lebih komprehensif, sinergis, dan tuntas) 2. Ketua LK3 menugaskan pekerja sosial untuk melakukan manajemen kasus 3. Pekerja sosial menyiapkan bahan yang diperlukan dalam manajemen kasus 4. Pekerja sosial melakukan koordinasi dengan berbagai profesi, baik dari LK3 atau institusi lain, yang menyediakan jenis layanan yang sesuai dengan kebutuhan klien
Langkah Utama	5. Pekerja sosial melakukan harmonisasi pelayanan dan jadwal kepada berbagai profesi (tugas dan peran, terutama pada saat dilakukannya pembahasan kasus) 6. Pekerja sosial memfasilitasi berbagai profesi untuk pemenuhan kebutuhan prioritas klien sesuai jenis layanan yang tersedia 7. Pekerja sosial menerima

	laporan dari setiap profesi tentang tugas dan perannya masing-masing. 8. Pekerja sosial menugaskan sekretaris untuk mendokumentasikan laporan pembahasan kasus ke dalam file masing-masing kasus yang dibahas.
Langkah Akhir	9. Sekretaris mendokumentasikan laporan pembahasan kasus ke dalam file masing-masing kasus yang dibahas.

b. IDENTITAS SOP MANAJEMEN KASUS

 KEMENTERIAN SOSIAL REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PEMBEDAYAAN SOSIAL DAN PENANGGULANGAN KEMISKINAN DIREKTORAT PEMBERDAYAAN KELUARGA DAN KELEMBAGAAN SOSIAL	Nomor SOP		650/DYSPK-PKKS/10/2013
	Tanggal Pembuatan		28 Oktober 2013
	Tanggal Revisi		10 Desember 2013
	Tanggal Efektif		Januari 2014
	Disahkan oleh		Direktur
	Judul SOP		Drs. Pepen Nazaruddin, M.Si NIP. 19651012 199102 1 001 Manajemen Kasus
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana		
UU No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak	1. Memahami proses pertolongan Pekerja Sosial sebagai tahapan dalam penanganan masalah klien		
UU No. 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga	2. Memahami konsep, pendekatan, keterampilan dalam menangani masalah psikososial sebagai isu pokok dalam layanan LK3		
UU No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial	3. Memahami peraturan perundang-undangan dan ketentuan-ketentuan lain yang berlaku		
UU No. 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga	4. Memahami Standar Operasional Prosedur layanan LK3		
Permensos No. 16/2013	Peralatan/perengkapan		
Keterkaitan	Komputer atau Laptop Formulir data klien Laporan asesmen klien Berkas klien Dokumentasi		
Peringatan	Pencatatan dan pendataan		
Jika LK3 tidak melaksanakan layanan sesuai dengan SOP, maka akan dibekukan	Berkas klien Laporan manajemen kasus		

c. FLOW CHART SOP MANAJEMEN KASUS

No.	Kegiatan	Pelaksana			Kelengkapan	Mutu Baku		Keterangan
		Pekerja Sosial	Ketua LK3	Sekretaris		Waktu	Output	
1	Malaporkan tentang perlu dilakukannya manajemen kasus (karena klien membutuhkan berbagai jenis pelayanan supaya lebih komprehensif, efektif, dan tuntas)				Laporan hasil asesmenis klien	10 Menit		Manajemen kasus dilakukan mulai dari asesmen sampai dengan terminasi
2	Menugaskan untuk melakukan manajemen kasus				Surat Tugas	30 menit	Dilakukannya manajemen kasus	
3	Menyiapkan bahan yang diperlukan dalam manajemen kasus				Berkas klien, laporan hasil asesmen klien	1 jam	Berkas klien, laporan hasil asesmen klien	
4	Melakukan koordinasi dengan berbagai profesi, baik dari LK3 atau institusi lain, yang menyediakan jenis layanan yang sesuai dengan kebutuhan klien				Berkas Kasus	30 menit	Referensi untuk penanganan Kasus	
5	Melakukan harmonisasi pelayanan dan jadwal kepada berbagai profesi (tugas dan peran, terutama pada saat dilakukannya pembahasan kasus)				Berkas Kasus	2 Jam	Hasil notulensi untuk ditindak lanjuti	
6	Memfasilitasi berbagai profesi untuk pemenuhan kebutuhan prioritas klien sesuai jenis layanan yang tersedia				Berkas Kasus	1 jam	Hasil notulensi untuk ditindak lanjuti	
/	Menerima laporan dari setiap profesi tentang tugas dan perannya masing-masing				Berkas Kasus	1 jam	Tindakan selanjutnya dan laporan hasil penyelesaian	
8	Menugaskan untuk mendokumentasikan laporan pembahasan kasus ke dalam file masing-masing kasus yang dibahas				File Dokumentasi	1 jam	Hasil dokumentasi	
9	Mendokumentasikan laporan pembahasan kasus ke dalam file masing-masing kasus yang dibahas				File Dokumentasi	1 jam	Case File klien lengkap	

7. SOP Penjangkauan

a. LEMBAR KERJA IDENTIFIKASI KEGIATAN

1) Data Kegiatan

1.	Judul SOP	Penjangkauan (<i>outreach</i>)
2.	Jenis Kegiatan	Rutin
3.	Penanggung Jawab	
	a. Produk	Ketua LK3
	b. Kegiatan	Pekerja Sosial
4.	Scope (Ruang Lingkup)	LK3

2) Identifikasi Kegiatan

Judul Kegiatan	Penjangkauan
Langkah Awal	Pekerja Sosial melaporkan kepada Ketua LK3 tentang informasi adanya klien yang membutuhkan layanan LK3 tetapi tidak mampu mengakses layanan LK3, untuk itu perlu dilakukan penjangkauan
Langkah Utama	Tim LK3 melakukan penjangkauan
Langkah Akhir	Sekretaris mendokumentasikan berkas klien

3. Identifikasi Langkah

Langkah Awal	1. Pekerja Sosial melaporkan kepada Ketua LK3 tentang informasi adanya klien yang membutuhkan layanan LK3 tetapi tidak mampu mengakses
--------------	--

	layanan LK3, untuk itu perlu dilakukan penjangkauan 2. Ketua LK3 menugaskan Pekerja Sosial untuk membentuk tim yang akan melakukan penjangkauan 3. Pekerja Sosial membentuk tim yang akan melakukan penjangkauan 4. Tim mengkomunikasikan kepada TKSK dimana klien berdomisili tentang rencana penjangkauan 5. TKSK mengkomunikasikan kepada klien dan perangkat Desa/Kelurahan tentang rencana penjangkauan 6. TKSK melakukan konfirmasi kepada Tim LK3 tentang kesiapan dilakukannya penjangkauan 7. Pekerja sosial melaporkan tim yang akan melakukan penjangkauan kepada Ketua LK3 8. Ketua LK3 menugaskan bendahara untuk menyiapkan akomodasi dan transportasi 9. Bendahara menyiapkan akomodasi dan transportasi untuk penjangkauan 10. Bendahara menyerahkan akomodasi dan transportasi
--	--

	untuk penjangkauan kepada Tim
Langkah Utama	11. Tim LK3 melakukan penjangkauan 12. Tim LK3 melakukan wawancara, observasi dan pencatatan kasus klien 13. Tim LK3 membahas dan menyusun laporan hasil penjangkauan. 14. Tim LK3 melaporkan hasil penjangkauan kepada Ketua LK3 dalam rangka menentukan tindakan selanjutnya 15. Ketua LK3 memerintahkan kepada tim Profesi untuk melakukan pembahasan kasus yang dijangkau 16. Tim Profesional melakukan pembahasan kasus 17. Tim Profesional melakukan tindakan profesi sesuai dengan hasil pembahasan kasus 18. Tim Profesional melaporkan dan menyerahkan berkas hasil penanganan kasus klien kepada Ketua LK3 19. Ketua LK3 menugaskan sekretaris untuk mendokumentasikan berkas klien.
Langkah akhir	20. Sekretaris mendokumentasikan berkas klien

b. IDENTITAS SOP PENJANGKAUAN

 KEMENTERIAN SOSIAL REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PEMBEDAYAAN SOSIAL DAN PENANGGULANGAN KEMISKINAN DIREKTORAT PEMBERDAYAAN KELUARGA DAN KELEMBAGAAN SOSIAL	Nomor SOP	650/DYSPK-PKKS/10/2013
	Tanggal Pembuatan	28 Oktober 2013
	Tanggal Revisi	10 Desember 2013
	Tanggal Efektif	Januari 2014
	Disahkan oleh	Direktur
		Drs. Pepen Nazaruddin, M.Si NIP. 19651012 199102 1 001
	Judul SOP	Penjangkauan
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana	
UU No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak	1. Memahami proses pertolongan Pekerja Sosial sebagai tahapan dalam penanganan masalah klien	
UU No. 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga	2. Memahami konsep, pendekatan, keterampilan dalam menangani masalah psikososial sebagai isu pokok dalam layanan LK3	
UU No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial	3. Memahami peraturan perundang-undangan dan ketentuan-ketentuan lain yang berlaku	
UU No. 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga Permensos No. 16/2013	4. Memahami Standar Operasional Prosedur layanan LK3	
Keterkaitan	Peralatan/perengkapan	
	Hasil asesmen sementara klien	
	Surat tugas untuk melakukan penjangkauan	
	Form asesmen, Form pernyataan kesediaan	
	Dokumentasi, Laptop	
	Alat becak	
	Mobil LK3 (bagi yang mendapatkan mobil LK3)	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
Jika LK3 tidak melaksanakan layanan sesuai dengan SOP, maka akan dibekukan	Laporan hasil penjangkauan	

c. FLOW CHART SOP PENJANGKAUAN

No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku		Keterangan
		Pekerja Sosial	Kelua LK3	Tim LK3	TKSK	Klien	Bandahara	Profesi Lainnya	Sekretaris	
1	Melaporkan tentang informasi adanya klien yang membutuhkan layanan LK3, tetapi tidak mampu mengakses layanan LK3, untuk itu perlu dilakukannya penjangkauan									
2	Menugaskan untuk membentuk tim yang akan melakukan penjangkauan									Tim LK3 : ketua, Sekretaris, Benoshara, Pekerja Sosial
3	Membentuk tim yang akan melakukan penjangkauan									
4	Mengkomunikasikan tentang rencana penjangkauan									
5	Mengkomunikasikan kepada klien dan perangkat Desa/Kelurahan tentang rencana penjangkauan									Tim LK3 memberikan sedikit informasi kepada TKSK mengenai klien dan tujuan penjangkauan
6	Melakukan konfirmasi tentang kesediaan dilakukannya penjangkauan									
7	Melaporkan tim yang akan melakukan penjangkauan									
8	Menugaskan untuk menyiapkan akomodasi dan transportasi									Adanya penjangkauan
9	Menyiapkan akomodasi dan transportasi untuk penjangkauan									
10	Menyediakan akomodasi dan transportasi untuk penjangkauan									Adanya SPJ
11	Melakukan penjangkauan klien									Tim melakukan penjangkauan

12	Melakukan wawancara, observasi, dan pencatatan kasus klien											Form asesmen alat tulis, kaset, voice	2 Jam	Draft hasil wawancara	
13	Membahas dan menyusun laporan hasil pengkajian											Berkas klien	2 Jam	Laporan hasil pengkajian	
14	Melaporkan hasil pengkajian dalam rangka menentukan tindakan selanjutnya											Laporan hasil pengkajian, dokumentasi	10 Menit	Adanya pembahasan kasus	
15	Mensintetisir untuk melakukan pembahasan kasus											Laporan hasil pengkajian	10 Menit	dilakukan pembahasan kasus	
16	Melakukan pembahasan kasus											Draft laporan pengkajian, dokumentasi	2 Jam	Laporan hasil pembahasan kasus	Tim Profesi: Psikolog, Dokter, Psikateri, dan profesi lain sesuai
17	Melakukan tindakan profesi sesuai dengan hasil pembahasan kasus											Laporan hasil pembahasan kasus	2 Jam	Draft hasil tindakan	
18	Melaporkan dan menyerahkan berkas hasil pengkajian kasus klien											Laporan hasil tindakan	10 Menit		
19	Menugaskan untuk mendokumentasikan berkas klien											Berkas klien	10 Menit		Berkas klien terdiri: Hasil identifikasi, Form hasil asesmen, dokumentasi, kontrak layanan, copy identitas
20	Mendokumentasikan berkas klien												2 Jam	Case file klien lengkap	

8. SOP Mengelola Jejaring Kerja

a. LEMBAR KERJA IDENTIFIKASI KEGIATAN

1) Data Kegiatan

1. Judul SOP	Mengelola Jejaring Kerja
2. Jenis Kegiatan	Rutin
3. Penanggung Jawab	
a. Produk	Ketua LK3
b. Kegiatan	Pekerja Sosial
4. Scope (Ruang Lingkup)	LK3

2) Identifikasi Kegiatan

Judul Kegiatan	Mengelola Jejaring Kerja
Langkah Awal	Pekerja sosial melaporkan data hasil inventarisasi mitra potensial kepada Ketua LK3
Langkah Utama	Penanggung jawab LK3 menghubungi /mengunjungi /mengundang/mengadakan pertemuan dengan mitra potensial yang akan diajak bekerjasama
Langkah Akhir	Sekretaris mendokumentasikan semua dokumen kemitraan (MOU, direktori, nota kesepahaman, perjanjian kerja sama, kesepakatan bersama, serta hasil rapat teknis)

3) Identifikasi Langkah

Langkah Awal	1. Pekerja sosial melaporkan data hasil inventarisasi mitra
--------------	---

	potensial kepada Ketua LK3 2. Ketua LK3 melaporkan kepada penanggung jawab tentang hasil inventarisasi mitra potensial 3. Penanggung jawab menugaskan Ketua LK3 untuk membuat direktori data dan informasi tentang mitra 4. Ketua LK3 menugaskan sekretaris untuk membuat direktori data tentang mitra dan surat undangan pertemuan 5. Sekretaris membuat direktori data tentang mitra dan surat undangan pertemuan 6. Sekretaris menyerahkan direktori data tentang mitra dan surat undangan pertemuan kepada Ketua LK3 7. Ketua LK3 menyerahkan direktori data dan surat undangan kepada Penanggung Jawab LK3
Langkah Utama	8. Penanggung jawab LK3 menghubungi /mengunjungi /mengundang/mengadakan pertemuan dengan mitra potensial yang akan diajak bekerjasama 9. Penanggung jawab membangun kerjasama dengan mitra potensial yang memiliki program untuk

	kesejahteraan keluarga 10. Penanggung jawab melaksanakan kegiatan pertukaran sumber-sumber dan pelayanan antar mitra (SDM, sarana, klien, keahlian, informasi) 11. Penanggung jawab melaksanakan pertemuan berkala untuk melakukan rapat teknis dengan lembaga mitra rujukan sesuai dengan kebutuhan 12. Penanggung jawab menugaskan Sekretaris mendokumentasikan semua dokumen kemitraan (MOU, direktori, nota kesepahaman, perjanjian kerja sama, kesepakatan bersama, serta notulensi rapat teknis)
Langkah Akhir	13. Sekretaris mendokumentasikan semua dokumen kemitraan (MOU, direktori, nota kesepahaman, perjanjian kerja sama, kesepakatan bersama, serta hasil rapat teknis)

b. IDENTITAS SOP MENGELOLA JEJARING KERJA

 KEMENTERIAN SOSIAL REPUBLIK INDONESIA	DIREKTORAT JENDERAL PEMBIDAYAAN SOSIAL DAN PENANGGULANGAN KEMISKINAN		
	DIREKTORAT PEMBIDAYAAN KELUARGA DAN KELEMBAGAAN SOSIAL		
	Judul SOP		
	Nomor SOP		
	Tanggal Pembuatan		
Drs. Pepen Nazaruddin, M.Si NIP. 19651012 199102 1 001			
Mengelola Jejaring Kerja			
Judul SOP			
Kualifikasi pelaksana			
1. Memahami proses pertolongan Pekerja Sosial sebagai tahapan dalam penanganan masalah klien			
2. Memahami konsep, pendekatan, keterampilan dalam menangani masalah psikososial sebagai isu pokok dalam layanan LK3			
3. Memahami peraturan perundang-undangan dan ketentuan-ketentuan lain yang berlaku			
4. Memahami Standar Operasional Prosedur layanan LK3			
Peralatan/perengkapan			
Komputer atau laptop			
Direktori mitra kerja			
Pencatatan dan pendataan			
Buku Direktori Jejaring Kerja			

c. FLOW CHART SOP MENGELOLA JEJARING KERJA

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		Keterangan
		Pekerja Sosial	Ketua LK3	Pemangku Jabab	Sekretaris	Mitra Potensial	Kelengkapan	Waktu	
1	Melaporkan data hasil inventarisasi mitra potensial						Direktori Mitra	30 Menit	Mitra Potensial sesuai dengan kebutuhan klien
2	Melaporkan lenjang hasil inventarisasi mitra potensial							10 Menit	
3	Menugaskan untuk membuat direktori data dan informasi tentang mitra							10 Menit	
4	Menugaskan untuk membuat direktori data tentang mitra dan surat undangan pertemuan						Informasi mengenai direktori mitra	10 Menit	
5	Membuat direktori data tentang mitra dan surat undangan pertemuan							1 Jam	Adanya kerjasama
6	Menyerahkan direktori data tentang mitra dan surat undangan pertemuan							10 Menit	
7	Menyerahkan direktori data dan surat undangan							10 Menit	
8	Mengunjungi/mengunjungi/mengundang/mengadakan pertemuan dengan mitra potensial yang akan diajak bekerja sama							1 Hari	
9	Membangun kerjasama dengan mitra potensial yang memiliki program untuk kesejahteraan keluarga						Surat perjanjian Profil LK3	1 Hari	
10	Melaksanakan kegiatan pertukaran sumber dan pelayanan antar mitra (SDH, sarana, klien, keahlian, informasi)							1 Hari	
11	Melaksanakan pertemuan berkala untuk melakukan lembaga teknis dengan lembaga mitra rujukan sesuai dengan kebutuhan							1 Hari	
12	Menugaskan mendokumentasikan semua dokumen mitra (MOU, direktori, nota kesepahaman, perjanjian kerja sama, kesepakatan, bahasa, serta notulensi rapat teknis)							10 Menit	
13	Mendokumentasikan semua dokumen kemitraan (MOU, direktori, nota kesepahaman, perjanjian kerja sama, kesepakatan, bahasa, serta hasil rapat teknis)							1 Jam	



Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga



BAB 3

Penutup

Demikianlah SOP Layanan LK3 ini dibuat dan diterbitkan untuk dapat menjadi acuan bersama dalam mewujudkan kinerja LK3 yang berkualitas. Kerja keras semua pihak dalam menyusun dan menerbitkan buku SOP layanan LK3 ini menunjukkan komitmen dan kecintaan kita untuk kemajuan LK3. Namun semangat dan komitmen itu pada akhirnya juga sangat tergantung pada pelaksanaan SOP Ini di lapangan secara murni dan konsekuen.



Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga



Lampiran

1. Form Penerimaan Klien
2. Form Pernyataan Kesiediaan (*Inform Consern*)
3. Form Pembahasan Kasus
4. Form Rujukan

FORMULIR PENERIMAAN LAPORAN

A. INFORMASI UMUM TENTANG LAPORAN

Tanggal Masuk Laporan	
Jam Masuk Laporan	
Jenis Laporan	1. Langsung 2. Tidak langsung
	Jika tidak langsung:
	1. Telepon
	2. Fax
	3. SMS
	4. Facebook
	5. Twitter
	6. Media massa
	7. Lain-lain:
	(sebutkan)
Nama Petugas Penerima Laporan	

B. DATA TENTANG PELAPOR

Nama	
Alamat yang diberikan	
Nomor Telepon	
Umur	
Jenis Kelamin	
Apakah pelapor adalah klien?	1. Ya 2. Tidak

Jika pelapor bukan klien, bagaimana hubungannya dengan klien	1. Orang tua 2. Saudara kandung 3. Teman 4. Saudara lainnya 5. Tetangga 6. Lainnya, sebutkan.....
Apakah didampingi orang lain?	1. Ya 2. Tidak
Jika didampingi orang lain	Berapa orang: Nama-nama: Hubungan dengan pelapor:

C. DATA TENTANG KLIEN

Nama Lengkap	
Nama Panggilan	
Nama Ayah	
Nama Ibu	
Tempat/Tanggal Lahir	
Jenis Kelamin	
Umur	
Agama	
Suku	
Kebangsaan	
Pendidikan	
Jumlah Saudara	
Anak Ke	
Pekerjaan Orang Tua	
Alamat yang diberikan	
Nomor Telepon	

D. GAMBARAN PERMASALAHAN

Waktu permasalahan terjadi	
Lokasi permasalahan terjadi	
Permasalahan yang disampaikan (Kronologis masalah)	
Kondisi klien yang dilaporkan (asesmen biopsikososial)	
- Kondisi fisik	
- Kondisi psikis	
- Kondisi sosial	
- Spiritual	
Pihak-pihak yang terlibat dalam permasalahan (pasangan, orangtua, anak, tetangga, dll)	
Umur	
Pekerjaan	
Hubungan klien dengan pihak yang terlibat Lokasi pihak yang terlibat saat ini	
Dampak pada keluarga	
Dampak pada lingkungan	
Upaya - upaya mengatasi masalah (untuk mengetahui kekuatan-kekuatan klien dan keluarga)	

E. CATATAN OBSERVASI PETUGAS PENERIMA LAPORAN

Kondisi Fisik	
Kondisi Psikis	
Kondisi sosial	
Kondisi ekonomi	

F. CATATAN UNTUK TINDAK LANJUT OLEH TIM PROFESI LK3

Kategori Kasus Jenis Kasus	1. Darurat 2. Tidak darurat
Kebutuhan mendesak bagi klien	
Rencana pencapaian tujuan	
Ditangani oleh	

PERNYATAAN KESEDIAAN

Saya,dengan suka rela menyampaikan permasalahan saya kepada LK3..... pada tanggal: bulan: tahun:

Saya telah mengerti dan memahami penjelasan dari petugas LK3 tentang tugas dan tanggung jawab Petugas LK3 dan Kementerian Sosial pada umumnya. Oleh karena itu saya setuju untuk bekerja sama dengan petugas LK3 melakukan tindak lanjut yang dibutuhkan bagi permasalahan yang saya sampaikan.

Klien

Petugas LK3

(.....)

(.....)

FORMAT PEMBAHASAN KASUS

Case conference merupakan pertemuan untuk diskusi bersama antara tenaga profesional dan ahli tentang permasalahan yang membutuhkan perhatian khusus karena klien tidak bisa ditangani oleh profesi peksos dan membutuhkan dukungan semua pihak terkait

Waktu	:	Hari, Tanggal, Bulan, Tahun, Pukul :
Tempat	:	Kantor LK3
Tim yang hadir	:	1. Peksos Wawan Setiawan, MSi
		2. Psikolog Vitria Lazzarini, Mpsi
		3. Polisi Kompol Bagus
		4. Medis dr. Oriza
		5. Ketua LK3
		6. dll

1. Gambaran Permasalahan Klien

Nama	:	
Usia	:	
Jenis Kelamin	:	
Alamat	:	
Ringkasan Permasalahan	:	
Kondisi klien	:	- Kondisi fisik - Kondisi psikis - Kondisi sosial

Pihak-pihak yang terlibat dalam permasalahan (pasangan, orangtua, anak, tetangga, dll)	
Dampak pada keluarga	

2. Kemungkinan Penanganan (tindak lanjut penanganan sesuai dengan profesi yang terlibat)

Peksos	:	1.
		2.
		3.
Psikolog	:	1.
		2.
		3.
Polisi	:	1.
		2.
		3.
Medis	:	1.
		2.
		3.

3. Pekerja sosial membuat resume hasil pembahasan kasus tentang pembagian tugas, peran dan langkah selanjutnya

FORMULIR RUJUKAN

Pada hari ini.....tanggal.....bulan.....tahun.....

Nama	:	
Tim Profesi	:	
LK3	:	

Melimpahkan wewenang penanganan klien/kasus an.:

Nama klien	:	
Usia	:	
Jenis Kelamin	:	
Alamat	:	
Ringkasan Permasalahan	:	

Kepada

Nama	:	
Profesi	:	
Lembaga	:	
Alamat Lembaga	:	

Yang Menerima Rujukan,

Kab/Kota, Tanggal, Bulan, Tahun
Yang Merujuk

.....

.....

