



PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK

Jalan Firdaus H. Rais No. 63, Singkawang Barat, Singkawang, Kalbar 79123
Laman : www.dinsos.singkawangkota.go.id, Pos-el: dinsospmpa@singkawangkota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK KOTA SINGKAWANG

NOMOR 100.3.3 / 32 / Set-A

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN
ANAK KOTA SINGKAWANG

KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN
ANAK KOTA SINGKAWANG

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Singkawang tentang Standar Pelayanan Publik pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Singkawang;

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran

- Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 7. Peraturan Pemerintah Nomor : 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
 8. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Singkawang (Lembar Daerah Kota Singkawang Tahun 2016 Nomor : 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 51).
 9. Peraturan Walikota Singkawang Nomor 109 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Nomor 68 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Singkawang.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan Publik pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Singkawang sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Singkawang meliputi produk/jenis pelayanan :

- 1) Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) untuk Rawat Inap;
- 2) Pelayanan Jaminan Kesehatan bagi Penduduk Singkawang;
- 3) Perizinan Pengumpulan Uang dan Barang;
- 4) Rekomendasi Pengumpulan Uang dan Barang;
- 5) Surat Keterangan Pengumpulan Uang dan Barang;
- 6) Surat Tanda Daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial;
- 7) Penerbitan Izin Ziarah Taman Makam Pahlawan Bambu Runcing
- 8) Penerbitan Rekomendasi Bansos bagi Lansia dan Anak;
- 9) Penerbitan Rekomendasi Bansos bagi Penyandang Disabilitas;
- 10) Rekomendasi Surat Izin Bantuan Hibah kepada Panti;
- 11) Rekomendasi Surat Izin Operasional Panti;
- 12) Rekomendasi Pengangkatan Anak;
- 13) Pelayanan Bantuan Sosial Bagi Korban Bencana;
- 14) Rekomendasi Surat Izin Bantuan Hibah kepada Organisasi Wanita;
- 15) Penanganan Pengaduan Korban (Tindak Kekerasan) secara langsung dengan intervensi krisis;
- 16) Pelayanan Pengaduan Perlindungan Perempuan dan Anak Secara Online (SAPA)

- KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Singkawang
pada tanggal : 2 Januari 2023



Kepala Dinas

SUTISARTO, S.ST, M.Si

Pembina Tk. I

NIP. 19660514 199010 1 001

TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

➤ SERVICE DELIVERY

➤ MANUFACTURING

No	Unsur		Uraian
7	Dasar Hukum	:	1. Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang kesejahteraan Sosial 2. Peraturan Pemerintah No. 39 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial

No	Unsur		Uraian
			3. Peraturan Wali Kota Nomor 66 Tahun 2020 tentang Program Jaminan Kesehatan Bagi Penduduk Kota Singkawang.
8	Sarana dan Prasarana	:	ATK, Printer, Komputer, Ruang Kerja, Meja Kursi, Ruang Tunggu, Parkir
9	Jumlah Pelaksana	:	3 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	- Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi. - Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. - Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.
11	Pengawasan Internal	:	Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Dinas dan Kepala Bidang masing-masing.
12	Jaminan Pelayanan	:	- Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. - Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. - Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	- Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang, Sekretariat dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan - Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun - Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik



Kepala Dinas

SUTIKARTO, S.ST, M.Si

Pembina Tk. I

NIP. 19660514 199010 1 001

Standar Pelayanan Jaminan Kesehatan Bagi Penduduk Singkawang

➤ SERVICE DELIVERY

No	Unsur		Uraian
1	Persyaratan	:	1. Fotocopy KK dan KTP Suami Istri 2 Lembar 2. SKTM dari Kelurahan disahkan dikecamatan 3. Daftar Isian Verifikasi Indikator Fakir Miskin dan Tidak Mampu 4. Surat Pernyataan Calon Peserta Jaminan Kesehatan Bagi Penduduk Singkawang 5. Fotocopy Rekening Listrik Daya Maksimal 900 Wattz
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<pre>graph TD PEMOHON[PEMOHON] <--> PFO[Petugas Front Office] PFO --> PSPK[Bidang PSPK] PSPK --> DISTRIBUSI[Distribusi KIS] DISTRIBUSI --> PEMOHON DISTRIBUSI --> FB[Usulan disetujui sesuai hasil verifikasi dan feedback dari BPJS Kesehatan] FB --> PSPK PSPK --> INFO[Informasi daftar tunggu/tidak layak] INFO --> PFO</pre> 1. Pemohon mengambil formulir Dinas Sosial PPPA 2. Pemohon mengisi dan melengkapi semua persyaratan 3. Pemohon mengembalikan formulir dan diwawancara langsung oleh petugas 4. Entry data berkas pengajuan Jaminan Kesehatan oleh petugas 5. Petugas verifikasi melakukan survey kelayakan pemohon 6. Petugas mengentri data dari hasil verifikasi menyesuaikan kriteria dan membuat skala prioritas berdasarkan quota yang tersedia 7. Informasi Pemohon yang dinyatakan daftar tunggu atau tidak layak kepada pemohon 8. Membuat surat usulan data peserta Jaminan Kesehatan Bagi Penduduk Singkawang yang layak untuk mendapatkan PBI ke BPJS Kesehatan 9. Menerima feedback data dari BPJS Cabang Singkawang 10. Membuat surat permohonan SK Walikota tentang Data Peserta Jaminan Kesehatan Bagi Penduduk Singkawang ke bagian Administrsi Kesra 11. Pengarsipan data peserta Jaminan Kesehatan Bagi Penduduk Singkawang yang valid 12. Pendistribusian KIS kepada peserta yang telah terdaftar
3	Waktu Pelayanan	:	1 - 3 bulan
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk	:	Jaminan Kesehatan Bagi Penduduk Singkawang

No	Unsur		Uraian
6	Pengelolaan Pengaduan	:	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : • Datang langsung • Kotak saran 2. Website : dinsos.singkawangkota.go.id 3. Layanan Oneline Jamkesda Via WA : 0859 6048 4873

➤ **MANUFACTURING**

No	Unsur		Uraian
1	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara RI Tahun 2006 Nomor 124, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 46); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4967); 3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indoensia Tahun 2011 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indoensia Nomor 5235); 4. Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 165), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 130); 5. Peraturan Wali Kota Nomor 66 Tahun 2020 tentang Program Jaminan Kesehatan Bagi Penduduk Kota Singkawang.
2	Sarana dan Prasarana	:	ATK, Printer, Komputer, Ruang Kerja, Meja Kursi, Ruang Tunggu, Parkir
3	Jumlah Pelaksana	:	3 orang
4	Kompetensi Pelaksana	:	- Memahami Pedoman dan SOP Pengajuan Jaminan Kesehatan Bagi Penduduk Singkawang - Mampu berkomunikasi dengan masyarakat yang mengajukan Jaminan Kesehatan Bagi Penduduk Singkawang - Mampu berkoordinasi dengan petugas verifikasi data
5	Pengawasan Internal	:	Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Dinas dan Kepala Bidang masing-masing.
6	Jaminan Pelayanan	:	- Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.

No	Unsur		Uraian
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. - Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	- Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang, Sekretariat dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan - Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik

Kepala Dinas



SUTYAPTO, S.ST, M.Si

Pembina Tk. I

NIP. 19660514 199010 1 001

Standar Pelayanan Perizinan Pengumpulan Uang dan Barang (PUB)

➤ SERVICE DELIVERY

No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan	: 1. Surat Permohonan Izin PUB 2. Fotocopy KTP Pemohon 3. Surat Keterangan Domisili Organisasi / Perkumpulan dari Lurah setempat 4. Fotocopy Akta Notaris / Pendirian Organisasi dan AD ART (Jika Ada) 5. Surat Keputusan tentang Susunan Panitia Penyelenggara (Jika Penyelenggara Berbentuk Kepanitiaan) 6. Fotocopy Surat Keterangan Terdaftar (Bagi Penyelenggara yang berbentuk Lembaga Kesejahteraan Sosial) 7. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) 8. Bukti Setor Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) / Surat Sewa Tempat 9. Nomor Rekening Bank 10. Surat Pernyataan Keabsahan dokumen legalitas yang ditanda tangani ketua / Penanggung jawab 11. Surat Pernyataan Bermaterai Cukup yang menyatakan PUB tidak disalurkan untuk kegiatan Radikalisme, Terorisme, dan Kegiatan yang bertentangan dengan hukum 12. Proposal Rencana Pembiayaan secara rinci 13. Untuk persyaratan perpanjangan Izin Pengumpulan Uang atau Barang (PUB) cukup melengkapi: - Surat Permohonan Perpanjangan Izin PUB - Surat Izin PUB terdahulu - Laporan kegiatan PUB sebelumnya - Proposal Rencana Pembiayaan yang akan dilaksanakan
2	Prosedur / Alur Pelayanan	: PEMOHON Petugas Front Office Bidang PSPK Proses SK ke Wali Kota SK Wali Kota Izin PUB Tidak lengkap Berkas Lengkap 1. Pemohon menyerahkan berkas dan kelengkapan persyaratan 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas oleh petugas 3. Apabila berkas lengkap, maka akan segera diproses menjadi SK Wali Kota tentang Izin PUB 4. Apabila berkas tidak lengkap, maka petugas akan menyampaikan kepada Pemohon untuk segera dilengkapi 5. SK Wali Kota tentang Izin PUB yang sudah ditanda tangani diserahkan kepada Pemohon

No	Unsur		Uraian
3	Waktu Pelayanan	:	Paling Lama 5 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk	:	Surat Keputusan Wali Kota Singkawang
6	Pengelolaan Pengaduan	:	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : • Datang langsung • Kotak saran 2. Website : dinsos.singkawangkota.go.id 3. Email : dinsospmpa@singkawangkota.go.id

➤ **MANUFACTURING**

No	Unsur		Uraian
1	Dasar Hukum	:	1. Undang – Undang Nomor 09 Tahun 1961 tentang Pengumpulan Uang dan Barang 2. Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 3. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1980 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan 4. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 24 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 91 Tahun 2008 tentang Pedoman Pemberian Izin dan Rekomendasi Pengumpulan Uang atau Barang di Kalimantan Barat 5. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 02 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial 6. Peraturan Walikota Nomor 29 Tahun 2022 tentang Izin Pengumpulan Uang dan Barang
2	Sarana dan Prasarana	:	ATK, Printer, Komputer, Ruang Kerja, Meja Kursi, Ruang Tunggu, Parkir
3	Jumlah Pelaksana	:	3 orang
4	Kompetensi Pelaksana	:	- Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi. - Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. - Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.
5	Pengawasan Internal	:	Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Dinas dan Kepala Bidang masing-masing.
6	Jaminan Pelayanan	:	- Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan Keselamatan	:	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah

No	Unsur		Uraian
	Pelayanan		dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	- Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang, Sekretariat dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan - Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik



Kepala Dinas

SUTYARTO, S.ST, M.Si

Pembina Tk. I

NIP. 19660514 199010 1 001

Standar Pelayanan Rekomendasi Pengumpulan Uang dan Barang (PUB)
(Bagi Pemohon yang akan mengajukan Surat Izin PUB ke Provinsi Kalimantan Barat)

➤
SERVICE DELIVERY

No	Unsur		Uraian
1	Persyaratan	:	1. Surat Permohonan Rekomendasi PUB 2. Fotocopy KTP Pemohon 3. Surat Keterangan Domisili Organisasi / Perkumpulan dari Lurah setempat 4. Fotocopy Akta Notaris / Pendirian Organisasi dan AD ART (Jika Ada) 5. Surat Keputusan tentang Susunan Panitia Penyelenggara (Jika Penyelenggara Berbentuk Kepanitiaan) 6. Fotocopy Surat Keterangan Terdaftar (Bagi Penyelenggara yang berbentuk Lembaga Kesejahteraan Sosial) 7. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) 8. Bukti Setor Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) / Surat Sewa Tempat 9. Nomor Rekening Bank 10. Surat Pernyataan Keabsahan dokumen legalitas yang ditanda tangani ketua / Penanggung jawab 11. Surat Pernyataan Bermaterai Cukup yang menyatakan PUB tidak disalurkan untuk kegiatan Radikalisme, Terorisme, dan Kegiatan yang bertentangan dengan hukum 12. Proposal Rencana Pembiayaan secara rinci
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	PEMOHON Petugas Front Office Bidang PSPK Rekomendasi PUB Lengkap dan disetujui Tidak lengkap 1. Pemohon menyerahkan berkas dan kelengkapan persyaratan 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas oleh petugas 3. Disposisi Kepala Dinas 4. Draft Surat Rekomendasi 5. Penyerahan Surat Rekomendasi yang sudah ditandatangani
3	Waktu Pelayanan	:	Paling Lama 5 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk	:	Surat Rekomendasi Wali Kota
6	Pengelolaan Pengaduan	:	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : - Datang langsung - Kotak saran 2. Website : dinsos.singkawangkota.go.id Email : dinsospmpa@singkawangkota.go.id

➤ **MANUFACTURING**

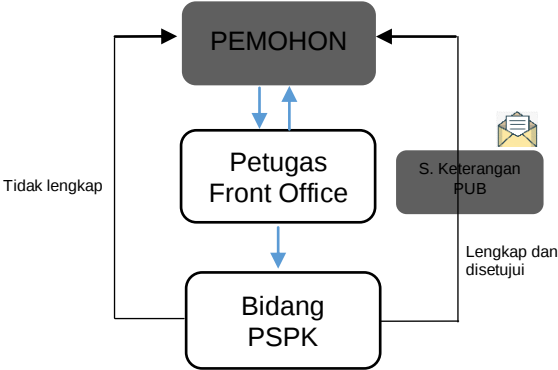
No	Unsur		Uraian
1	Dasar Hukum	:	1. Undang – Undang Nomor 09 Tahun 1961 tentang Pengumpulan Uang dan Barang 2. Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 3. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1980 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan 4. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 24 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 91 Tahun 2008 tentang Pedoman Pemberian Izin dan Rekomendasi Pengumpulan Uang atau Barang di Kalimantan Barat 5. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 02 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial 6. Peraturan Walikota Nomor 29 Tahun 2022 tentang Izin Pengumpulan Uang dan Barang
2	Sarana dan Prasarana	:	ATK, Printer, Komputer, Ruang Kerja, Meja Kursi, Ruang Tunggu, Parkir
3	Jumlah Pelaksana	:	2 orang
4	Kompetensi Pelaksana	:	- Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi. - Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. - Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.
5	Pengawasan Internal	:	Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Dinas dan Kepala Bidang masing-masing.
6	Jaminan Pelayanan	:	- Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	- Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang, Sekretariat dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan - Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik

Kepala Dinas

SUTIZALTO, S.ST, M.Si
Pembina Tk. I
NIP. 19660514 199010 1 001

Standar Pelayanan Surat Keterangan Pengumpulan Uang dan Barang
(Bagi Pemohon yang telah mendapatkan izin dari Provinsi Kalimantan Barat dan akan melaksanakan Kegiatan PUB di Kota Singkawang)

➤ **SERVICE DELIVERY**

No	Unsur		Uraian
1	Persyaratan	:	1. Surat Permohonan dari Pemohon 2. Fotocopy KTP Pemohon 3. Fotocopy Akta Notaris / Pendirian Organisasi dan AD ART (Jika Ada) 4. Surat Keputusan tentang Susunan Panitia Penyelenggara (Jika Penyelenggara Berbentuk Kepanitiaan) 5. Fotocopy Surat Keterangan Terdaftar (Bagi Penyelenggara yang berbentuk Lembaga Kesejahteraan Sosial) 6. Surat Izin / SK PUB dari Provinsi
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	 1. Pemohon menyerahkan berkas dan kelengkapan persyaratan 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas oleh petugas 3. Disposisi Kepala Dinas 4. Draft Surat Keterangan 5. Penyerahan Surat Keterangan yang sudah ditandatangani
3	Waktu Pelayanan	:	Paling Lama 2 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk	:	Surat Keterangan Kepala Dinas
6	Pengelolaan Pengaduan	:	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : • Datang langsung • Kotak saran 2. Website : dinsos.singkawangkota.go.id Email : dinsospppa@singkawangkota.co.id

➤ **MANUFACTURING**

No	Unsur		Uraian
1	Dasar Hukum	:	1. Undang – Undang Nomor 09 Tahun 1961 tentang Pengumpulan Uang dan Barang 2. Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 3. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1980 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan

No	Unsur		Uraian
			4. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 24 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 91 Tahun 2008 tentang Pedoman Pemberian Izin dan Rekomendasi Pengumpulan Uang atau Barang di Kalimantan Barat 5. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 02 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial 6. Peraturan Walikota Nomor 29 Tahun 2022 tentang Izin Pengumpulan Uang dan Barang
2	Sarana dan Prasarana	:	ATK, Printer, Komputer, Ruang Kerja, Meja Kursi, Ruang Tunggu, Parkir
3	Jumlah Pelaksana	:	2 orang
4	Kompetensi Pelaksana	:	- Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi. - Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. - Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun. -
5	Pengawasan Internal	:	Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Dinas dan Kepala Bidang masing-masing.
6	Jaminan Pelayanan	:	- Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. - Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. - Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	- Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang, Sekretariat dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan - Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun - Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik



PEMERINTAH KALIMANTAN BARAT
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
SINGKAWANG

Kepala Dinas

SUTIKTA TO, S.ST, M.Si

Pembina Tk. I

NIP. 19660514 199010 1 001

Standar Pelayanan Surat Tanda Daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial

➤ SERVICE DELIVERY

No	Unsur		Uraian
1	Persyaratan	:	1. Surat Permohonan Tanda Daftar LKS/Orsos 2. Fotocopy Akta pendirian LKS/Orsos berbadan hukum (notaris) 3. Surat Keterangan Domisili LKS/ orsos dari Kelurahan 4. Fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) LKS/orsos 5. Data Profil LKS/Orsos (Visi, Misi, Tujuan, AD/ART, Program Kerja, SDM/Data Pengurus LKS/orsos : Nama, NIK, alamat dan nomor HP dilengkapi dengan SK Pengurus, Daftar Klien, serta sarana prasarana yang dimiliki) 6. Mengisi Formulir/Instrumen pendaftaran LKS/Orsos
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<pre>graph TD PEMOHON[PEMOHON] --> PFO[Petugas Front Office] PFO --> PEMOHON PFO --> PSPK[Bidang PSPK] PSPK --> PFO PSPK --> PSTDK[Proses Surat Tanda Daftar ke Wali Kota] PSTDK --> STDLK[Surat Tanda Daftar LKS]</pre> 1. Pemohon menyerahkan berkas dan kelengkapan persyaratan 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas oleh petugas 3. Disposisi Kepala Dinas 4. Verifikasi lapangan ke lokasi LKS 5. Draft Nota Dinas dan Surat Tanda Daftar LKS 6. Penyerahan Surat Tanda Daftar LKS yang sudah ditandatangani
3	Waktu Pelayanan	:	1-14 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk	:	Surat Tanda Daftar LKS
6	Pengelolaan Pengaduan	:	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : • Datang langsung • Kotak saran 2. Website : dinsos.singkawangkota.go.id 3. Email : dinsospmpa@singkawangkota.go.id

➤ MANUFACTURING

No	Unsur		Uraian
1	Dasar Hukum	:	1. Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 2. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 184 Tahun 2011

No	Unsur		Uraian
			tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial 3. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 22 Tahun 2016 tentang Standar Nasional Lembaga Kesejahteraan Sosial 4. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 02 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial
2	Sarana dan Prasarana	:	ATK, Printer, Komputer, Ruang Kerja, Meja Kursi, Ruang Tunggu, Parkir
3	Jumlah Pelaksana	:	3 orang
4	Kompetensi Pelaksana	:	- Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi. - Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. - Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.
5	Pengawasan Internal	:	Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Dinas dan Kepala Bidang masing-masing.
6	Jaminan Pelayanan	:	- Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. - Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	- Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang, Sekretariat dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan - Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik



Kepala Dinas

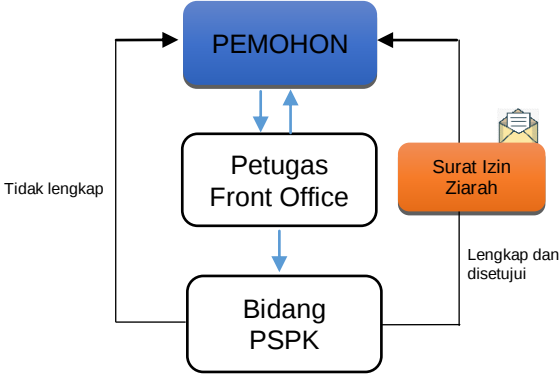
SUTIRTO, S.ST, M.Si

Pembina Tk. I

NIP. 19660514 199010 1 001

Standar Pelayanan Surat Izin Ziarah Taman Makam Pahlawan

➤ SERVICE DELIVERY

No	Unsur		Uraian
1	Persyaratan	:	Surat Permohonan dari instansi/organisasi
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<pre>graph TD PEMOHON[PEMOHON] --> PFO[Petugas Front Office] PFO --> PSPK[Bidang PSPK] PSPK --> PEMOHON PFO --> SI[Surat Izin Ziarah] SI --> PEMOHON</pre> 1. Pemohon menyerahkan surat permohonan 2. Disposisi Kepala Dinas 3. Draft Surat Izin Ziarah 4. Penyerahan Surat Izin Ziarah yang sudah ditandatangani
3	Waktu Pelayanan	:	1-2 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk	:	Surat Izin Ziarah Taman Makam Pahlawan
6	Pengelolaan Pengaduan	:	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : • Datang langsung • Kotak saran 2. Website : dinsos.singkawangkota.go.id 3. Email : dinsospppa@singkawangkota.co.id

➤ MANUFACTURING

No	Unsur		Uraian
1	Dasar Hukum	:	Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Standar Pengelolaan Taman Makam Pahlawan Nasional dan Makam Pahlawan Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 44)
2	Sarana dan Prasarana	:	ATK, Printer, Komputer, Ruang Kerja, Meja Kursi, Ruang Tunggu, Parkir
3	Jumlah Pelaksana	:	2 orang
4	Kompetensi Pelaksana	:	- Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi. - Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. - Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.
5	Pengawasan Internal	:	Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Dinas dan Kepala Bidang masing-masing.

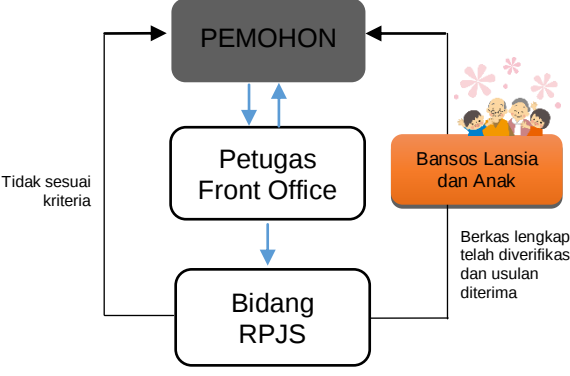
No	Unsur		Uraian
6	Jaminan Pelayanan	:	- Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. - Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. - Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	- Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang, Sekretariat dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan - Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun - Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik



Kepala Dinas
SUTINARTO, S.ST, M.Si
Pembina Tk. I
NIP. 19660514 199010 1 001

Standar Pelayanan Penerbitan Bantuan Sosial Bagi Lansia dan Anak

➤ SERVICE DELIVERY

No	Unsur		Uraian
1	Persyaratan	:	1. Fotocopy KK dan KTP 2. SKTM dari Kelurahan disahkan dikecamatan 3. Daftar Isian Verifikasi Indikator Fakir Miskin dan Tidak Mampu 4. Surat Pernyataan Calon Penerima Bantuan 5. Surat Pernyataan Listrik Menumpang/Non Listrik dan KTP Pemilik Rekening Listrik 6. Fotocopy Rekening Listrik Daya Maksimal 900 Watt
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	 1. Pemohon mengambil formulir Dinas Sosial PPPA 2. Pemohon mengisi dan melengkapi semua persyaratan 3. Wawancara langsung oleh petugas 4. Entry data berkas pengajuan oleh petugas 5. Petugas verifikasi datang kelapangan melakukan survey ke rumah pemohon 6. Petugas mengentri data dari hasil verifikasi sesuai kriteria 7. Membuat surat usulan data penerima bantuan
3	Waktu Pelayanan	:	3 Hari
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk	:	Bantuan Sosial
6	Pengelolaan Pengaduan	:	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : • Datang langsung • Kotak saran 2. Website : dinsos.singkawangkota.go.id 3. Email : dinsospppa@singkawangkota.go.id

➤ MANUFACTURING

No	Unsur		Uraian
1	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia; 2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak; 4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang

No	Unsur		Uraian
			Kesejahteraan Sosial; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 6. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Tekhnis Pelayanan Minimal bidang di daerah Provinsi dan di daerah Kabupaten / Kota.
2	Sarana dan Prasarana	:	ATK, Printer, Komputer, Ruang Kerja, Meja Kursi, Ruang Tunggu, Parkir
3	Jumlah Pelaksana	:	3 orang
4	Kompetensi Pelaksana	:	- Memahami Pedomandan SOP Pengajuan JKN-KIS APBD - Mampu berkomunikasi dengan masyarakat yang mengajukan JKN-KIS APBD - Mampu berkoordinasi dengan petugas verifikasi data
5	Pengawasan Internal	:	Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Dinas dan Kepala Bidang masing-masing.
6	Jaminan Pelayanan	:	- Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. - Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. - Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	- Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang, Sekretariat dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan - Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun - Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik



PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
DINAS SOSIAL,
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK

Kepala Dinas

SUTIRTO, S.ST, M.Si

Pembina Tk. I

NIP. 19660514 199010 1 001

Standar Pelayanan Penerbitan Bantuan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas

➤ SERVICE DELIVERY

No	Unsur		Uraian
1	Persyaratan	:	1. Fotocopy KK dan KTP 2. SKTM dari Kelurahan disahkan dikecamatan 3. Daftar Isian Verifikasi Indikator Fakir Miskin dan Tidak Mampu 4. Surat Pernyataan Calon Penerima Bantuan 5. Surat Pernyataan Listrik Menumpang/Non Listrik dan KTP Pemilik Rekening Listrik 6. Fotocopy Rekening Listrik Daya Maksimal 900 Watt
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<pre>graph TD; PEMOHON[PEMOHON] <--> PFO[Petugas Front Office]; PFO --> RPJS[Bidang RPJS]; RPJS --> BPD[Bansos Penyandang Disabilitas]; BPD --> PEMOHON; RPJS -- "Tidak sesuai kriteria" --> PFO; BPD --- Note["Berkas lengkap, telah diverifikasi dan usulan diterima"]</pre> 1. Pemohon mengambil formulir Dinas Sosial PPPA 2. Pemohon mengisi dan melengkapi semua persyaratan 3. Wawancara langsung oleh petugas 4. Entry data berkas pengajuan oleh petugas 5. Petugas verifikasi datang kelapangan melakukan suervey ke rumah pemohon 6. Petugas mengentri data dari hasil verfiikasi sesuai kriteria 7. Membuat surat usulan data penerima bantuan
3	Waktu Pelayanan	:	3 Hari
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk	:	Bantuan Sosial
6	Pengelolaan Pengaduan	:	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : • Datang langsung • Kotak saran 2. Website : dinsos.singkawangkota.go.id 3. Email : dinsospppa@singkawangkota.go.id

➤ MANUFACTURING

No	Unsur		Uraian
1	Dasar Hukum	:	1. Pasal 18 Ayat 6 Undang – Undang Dasar 1945 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Undang – Undang Pengundangan Disabilitas; 3. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2016 tentang Penyelesaian Kesejahteraan Sosial; 4. Peraturan Presiden Nomor 52 Tahun 2019 tentang

No	Unsur		Uraian
			Penyelesaian Kesejahteraan Sosial bagi Penyandang Disabilitas; 5. Peraturan Pemprov Kalimantan Barat Nomor 1 Tahun 2014 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas.
2	Sarana dan Prasarana	:	ATK, Printer, Komputer, Ruang Kerja, Meja Kursi, Ruang Tunggu, Parkir
3	Jumlah Pelaksana	:	3 orang
4	Kompetensi Pelaksana	:	- Memahami Pedoman dan SOP Pengajuan Bantuan Sosial bagi penyandang cacat - Mampu berkomunikasi dengan masyarakat yang mengajukan Bantuan Sosial bagi penyandang cacat - Mampu berkoordinasi dengan petugas verifikasi data -
5	Pengawasan Internal	:	Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Dinas dan Kepala Bidang masing-masing.
6	Jaminan Pelayanan	:	- Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. - Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. - Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	- Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang, Sekretariat dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan - Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun - Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik



Kepala Dinas

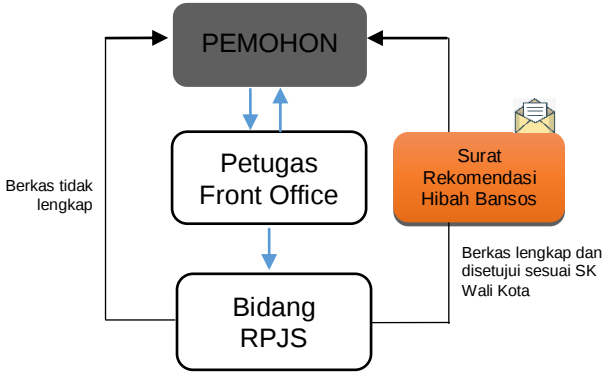
SUTIRTA TO, S.ST, M.Si

Pembina Tk. I

NIP. 19660514 199010 1 001

Standar Pelayanan Rekomendasi Hibah Bantuan Sosial kepada Panti

➤ SERVICE DELIVERY

No	Unsur		Uraian
1	Persyaratan	:	a. Bantuan Sosial : - Proposal - Struktur Organisasi - Fotocopy KTP Penerima (Ketua dan Bendahara) - Fotocopy Rekening Bank b. Hibah : - Proposal - Struktur Organisasi - Fotocopy Surat Domisili - Tanda Daftar - Fotocopy KTP Penerima (Ketua dan Bendahara) - NPWP - Rekening bank
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	 <pre> graph TD PEMOHON[PEMOHON] --> PFO[Petugas Front Office] PFO --> PEMOHON PFO --> RPJS[Bidang RPJS] RPJS --> PEMOHON RPJS --> SRHS[Surat Rekomendasi Hibah Bansos] SRHS --> PEMOHON </pre> 1. Pemohon mengajukan atau mengusulkan surat maupun proposal hibah bansos 2. Petugas meneliti dan mempelajari data kelengkapan administrasi 3. Data lengkap sesuai dengan Persyaratan & Ketentuan, segera Memproses Rekomendasi 4. Draft Rekomendasi 5. Penyerahan Surat Rekomendasi yang sudah ditandatangani.
3	Waktu Pelayanan	:	1 Hari
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk	:	Surat Rekomendasi
6	Pengelolaan Pengaduan	:	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : • Datang langsung • Kotak saran 2. Website : dinsos.singkawangkota.go.id
			3. Email : dinsospppa@singkawangkota.go.id

➤ MANUFACTURING

No	Unsur		Uraian
1	Dasar Hukum	:	1. Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang kesejahteraan Sosial 2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 3. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 30 Tahun 2011

No	Unsur		Uraian
			tentang Standar Nasional Pengasuhan Anak Dalam Lembaga 4. Keputusan Bersama Menteri Dalam Negeri dan Menteri Sosial Nomor 78 Tahun 1993 tentang Pembinaan Organisasi Sosial / Lembaga Swadaya masyarakat 5. Peraturan Menteri Sosil Republik Indonesia Nomor 184 tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial. 6. Permendagri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah. 7. Peraturan Wali Kota Singkawang Nomor 32 Tahun 2021 tentang Tatacara Penganggaran, Pelaksanaan dan Penatausahaan, Pelaporan dan Pertanggungjawaban serta Monitoring dan Evaluasi Hibah dan Bantuan Sosial dilingkungan Pemerintah Kota Singkawang.
2	Sarana dan Prasarana	:	ATK, Printer, Komputer, Ruang Kerja, Meja Kursi, Ruang Tunggu, Parkir
3	Jumlah Pelaksana	:	3 orang
4	Kompetensi Pelaksana	:	- Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi. - Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. - Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.
5	Pengawasan Internal	:	Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Dinas dan Kepala Bidang masing-masing.
6	Jaminan Pelayanan	:	- Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. - Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	- Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang, Sekretariat dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan - Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun - Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik



Kepala Dinas

SITIYAFITO, S.ST, M.Si

Pembina Tk. I

NIP. 19660514 199010 1 001

Standar Pelayanan Rekomendasi Izin Operasional Panti

➤ SERVICE DELIVERY

No	Unsur		Uraian
1	Persyaratan	:	1. Akta Notaris yang telah disahkan oleh Kemenhukham. 2. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Panti. 3. Program kerja jangka panjang,jangka menengah dan ja pendek. 4. Surat Keterangan domisili sekretariat Panti. 5. Nomor Wajib Pajak (NPWP) milik Panti
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<pre>graph TD; PEMOHON[PEMOHON] --> PFO[Petugas Front Office]; PFO -- "Berkas tidak lengkap" --> PEMOHON; PFO -- "Berkas lengkap dan disetujui" --> BRPJS[Bidang RPJS]; BRPJS --> RIOP[Rekomendasi Izin Operasional Panti];</pre> 1. Pemohon menyerahkan berkas dan kelengkapan persyaratan 2. Pemeriksaan Kelengkapan berkas oleh petugas 3. Disposisi Kepala Dinas 4. Draft Rekomendasi 5. Penyerahan Surat Rekomendasi yang sudah ditandatangani.
3	Waktu Pelayanan	:	45 Menit
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk	:	Surat Rekomendasi
6	Pengelolaan Pengaduan	:	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : • Datang langsung • Kotak saran 2. Website : dinsos.singkawangkota.go.id 3. Email : dinsospppa@singkawangkota.go.id

➤ MANUFACTURING

No	Unsur		Uraian
1	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial 2. Peraturan Pemerintah No. 39 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial 3. Peraturan Menteri Sosial Nomor 184 Tahun 2011 Tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial

No	Unsur		Uraian
2	Sarana dan Prasarana	:	ATK, Printer, Komputer, Ruang Kerja, Meja Kursi, Ruang Tunggu, Parkir
3	Jumlah Pelaksana	:	3 orang
4	Kompetensi Pelaksana	:	- Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi. - Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. - Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun. -
5	Pengawasan Internal	:	Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Dinas dan Kepala Bidang masing-masing.
6	Jaminan Pelayanan	:	- Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. - Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. - Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	- Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang, Sekretariat dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan - Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun - Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik

Kepala Dinas



SUTIYARTO, S.ST, M.Si
Pembina Tk. I
NIP. 19660514 199010 1 001

Standar Pelayanan Rekomendasi Pengangkatan Anak

➤ SERVICE DELIVERY

No	Unsur		Uraian
1	Persyaratan	:	1. Surat Permohonan Pengangkatan Anak 2. Fotocopy Akte Kelahiran Calon Orang Tua asuh 3. Fotocopy Akte Kelahiran Calon anak asuh 4. Fotocopy Legalisir Surat Nikah 5. Fotocopy KTP Suami Istri 6. Fotocopy Kartu Keluarga 7. Surat Keterangan dari Kelurahan tentang pekerjaan/penghasilan 8. Surat Keterangan Sehat dari Rumah Sakit Pemerintah 9. Surat Keterangan Kesehatan Jiwa dari Dokter Spesialis Jiwa dari Rumah Sakit Pemerintah 10. Surat Izin dari orang tua kandung/wali yang sah/kerabat diatas kertas bermaterai cukup 11. Surat Pernyataan tertulis diatas kertas bermaterai cukup yang menyatakan bahwa seluruh dokumen yang diajukan adalah sah dan sesuai fakta yang sebenarnya 12. Surat Pernyataan tertulis diatas kertas bermaterai cukup yang menjelaskan bahwa Calon Orang Tua Angkat akan memperlakukan anak angkat dan anak kandung tanpa diskriminasi sesuai dengan hak-hak dan kebutuhan anak 13. Surat Pernyataan tertulis diatas kertas bermaterai cukup yang menjelaskan bahwa Calon Orang Tua Angkat akan memberitahukan kepada anak angkatnya mengenai asal usulnya dan Orang Tua Kandungnya dengan memperhatikan kesiapan anak 14. Surat Keterangan dari dokter kandungan 15. Surat Rekomendasi dari Kepala Instansi Sosial Kabupaten/Kota 16. Surat Keputusan izin pengangkatan anak yang dikeluarkan oleh instansi Sosial Propinsi
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	PEMOHON Petugas Front Office Bidang RPJS Berkas tidak lengkap Berkas lengkap dan disetujui Rekomendasi Pengangkatan Anak 1. Pemohon menyerahkan berkas dan kelengkapan persyaratan 2. Pemeriksaan Kelengkapan berkas oleh petugas 3. Disposisi Kepala Dinas 4. Draft Rekomendasi

No	Unsur		Uraian
			Penyerahan Surat Rekomendasi yang sudah ditandatangani.
3	Waktu Pelayanan	:	1 Minggu
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk	:	Rekomendasi Izin Pengangkatan Anak untuk diteruskan ke Dinas Sosial Provinsi Kalbar
6	Pengelolaan Pengaduan	:	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : • Datang langsung • Kotak saran 2. Website : dinsos.singkawangkota.go.id 3. Email : dinsospmpa@singkawangkota.go.id 4. WA Pendamping : 081328669992

➤ **MANUFACTURING**

No	Unsur		Uraian
1	Dasar Hukum	:	1. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Pengangkatan Anak 2. Peraturan Menteri Sosial Nomor 110/HUK/2009 tentang Persyaratan Pengangkatan Anak 3. Peraturan Menteri Sosial Nomor 184 Tahun 2011 Tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial
2	Sarana dan Prasarana	:	ATK, Printer, Komputer, Ruang Kerja, Meja Kursi, Ruang Tunggu, Parkir
3	Jumlah Pelaksana	:	3 orang
4	Kompetensi Pelaksana	:	- Mengetahui tupoksi dalam bekerja. - Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. - Menjunjung tinggi etos kerja - Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun. -
5	Pengawasan Internal	:	Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Dinas dan Kepala Bidang masing-masing.
6	Jaminan Pelayanan	:	- Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	- Kerahasiaan data klien dijamin keamanan dan mengedepankan keselamatan bekerja bagi klien serta petugas pelayanan
8	Evaluasi	:	- Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Dinas,

No	Unsur		Uraian
	Kinerja Pelaksana		Kepala Bidang, Sekretariat dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan - Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun - Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik



Kepala Dinas

SUTIRTA, S.ST, M.Si

Pembina Tk. I

NIP. 660514 199010 1 001

Standar Pelayanan Bantuan Sosial Bagi Korban Bencana

➤ SERVICE DELIVERY

No	Unsur		Uraian
1	Persyaratan	:	Laporan tentang terjadinya Bencana di Kota Singkawang dari Camat, Lurah atau Masyarakat.
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<pre>graph TD; A[PEMOHON] --> B[]; B --> C[]; C --> D[Lanjut ke pemberian bantuan]; D --> A; B -- "Berkas tidak lengkap" --> A; C -- "Berkas lengkap dan disetujui" --> D;</pre> 1. Pemohon menyerahkan berkas dan kelengkapan persyaratan 2. Pemeriksaan Kelengkapan berkas oleh petugas 3. Berkas tidak lengkap, dikembalikan kepada pemohon 4. Verifikasi lapangan ke lokasi Bencana 5. Berkas lengkap dan disetujui pemberian bantuan
3	Waktu Pelayanan	:	Maks 2 hr (situasional)
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk	:	Pelayanan Bantuan Sosial Bagi Korban Bencana Alam dan Bencana Sosial
6	Pengelolaan Pengaduan	:	Pengaduan, saran, masukan dapat disampaikan melalui : - dinsospppa@singkawangkota.go.id - Kotak Saran Petugas : - Admin - Sub Koordinator - Kepala Bidang RPJS - Kepala Dinas - Lokasi Pengaduan : Online

➤ MANUFACTURING

No	Unsur		Uraian
1	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana; 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 4. Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2013 tentang Bantuan Sosial Bagi Korban Bencana; 5. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2021 tentang

No	Unsur		Uraian
			Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 6. Peraturan Wali Kota Nomor 68 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Singkawang; 7. Peraturan Wali Kota Nomor 62 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan Bantuan Langsung Bagi Korban Bencana.
2	Sarana dan Prasarana	:	HP, Komputer, Internet, Bahan Bantuan dan Kendaraan Roda 4 (empat)
3	Jumlah Pelaksana	:	6 orang
4	Kompetensi Pelaksana	:	- Kepala Bidang melakukan Verifikasi laporan Kejadian Bencana; - Pakta Integritas; - Kerahasiaan data Pelapor, saksi dan korban; - Personil yang kompeten; - Sarana yang digunakan memenuhi standar; - Kinerja petugas pelaksana dinilai secara tahunan berbentuk SKP;
5	Pengawasan Internal	:	Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Dinas dan Kepala Bidang masing-masing.
6	Jaminan Pelayanan	:	- Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. - Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	- Kerahasiaan data klien dijamin keamanan dan mengedepankan keselamatan bekerja bagi klien serta petugas pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	- Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang, Sekretariat dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan - Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun - Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik

Kepala Dinas

 **SITI R. O, S.ST, M.Si**
Pembina Tk. I
NIP. 19660514 199010 1 001

Standar Pelayanan Rekomendasi Hibah Bantuan Sosial kepada Organisasi Wanita

➤ SERVICE DELIVERY

No	Unsur		Uraian
1	Persyaratan	:	1.Proposal Hibah Bantuan Sosial 2.Surat Permohoan Hibah Bantuan Sosial
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<pre> graph TD A[PEMOHON] --> B[Petugas Front Office] B -- "Berkas tidak lengkap" --> A B -- "Berkas lengkap dan disetujui sesuai SK Wali Kota" --> C[Bidang PPPA] C -- "Surat Rekomendasi Hibah Bansos" --> A </pre> 1. Pemohon mengajukan atau mengusulkan surat maupun proposal hibah bansos 2. Petugas meneliti dan mempelajari data kelengkapan administrasi 3. Data lengkap sesuai denganPersyaratan & Ketentuan,segera Memproses Rekomendasi 4. Draft Rekomendasi 5. Penyerahan Surat Rekomendasi yang sudah ditandatangani.
3	Waktu Pelayanan	:	1 – 2 Hari
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk	:	Surat Rekomendasi
6	Pengelolaan Pengaduan	:	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : • Datang langsung • Kotak saran 2. Website : dinsos.singkawangkota.go.id 3. Email : dinsospppa@singkawangkota.go.id

➤ MANUFACTURING

No	Unsur		Uraian
1	Dasar Hukum	:	1.Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang kesejahteraan Sosial 2.Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 3.Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 30 Tahun 2011 tentang Standar Nasional Pengasuhan Anak Dalam Lembaga 4.Keputusan Bersama Menteri Dalam Negeri dan Menteri Sosial Nomor 78 Tahun 1993 tentang Pembinaan Organisasi Sosial / Lembaga Swadaya masyarakat 5.Peraturan Menteri Sosil Republik Indonesia Nomor 184 tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial.

No	Unsur		Uraian
2	Sarana dan Prasarana	:	ATK, Printer, Komputer, Ruang Kerja, Meja Kursi, Ruang Tunggu, Parkir
3	Jumlah Pelaksana	:	3 orang
4	Kompetensi Pelaksana	:	- Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi. - Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. - Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.
5	Pengawasan Internal	:	Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Dinas dan Kepala Bidang masing-masing.
6	Jaminan Pelayanan	:	- Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. - Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. - Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	- Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang, Sekretariat dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan - Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun - Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik

Kepala Dinas



SUTIKO, S.ST, M.Si
Pembina Tk. I
NIP. 19660514 199010 1 001

Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan Korban (Tindak Kekerasan) secara Langsung dengan Intervensi Krisis

➤ SERVICE DELIVERY

No	Unsur		Uraian
1	Persyaratan	:	- Identitias diri korban - Mengisi Formulir Pengaduan
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<pre> graph TD IL[Intervensi dari Lembaga lain] P[PEMOHON] PFO[Petugas Front Office] BPPPA[Bidang PPPA] I[Intervensi] P --> PFO PFO --> BPPPA BPPPA --> P I --> IL </pre> Setelah diidentifikasi perlu dilakukan rujukan Identifikasi dan verifikasi korban telah dilakukan - Pemohon datang langsung dengan membawa identitas diri korban atau melalui alamat <i>bit.ly/dinsospppaskw</i>. - Petugas melakukan identifikasi singkat sambil menenangkan korban dengan teknik relaksasi dan melaporkan tindaklanjutnya - Petugas memverifikasi laporan dan merekomendasikan korban untuk menentukan prioritas rujukan penanganan yang tepat dengan kondisi korban - Petugas membawa korban ketempat prioritas rujukan penanganan atau ketempat yang lebih aman dan bila perlu minta bantuan keamanan dengan kepolisian. - Petugas Memantau korban sampai dalam keadaan aman dan nyaman dalam menyampaikan masalah. - Petugas Melakukan identifikasi kasus secara lengkap - Disposisi tindak lanjut - Dibuat surat rujukan ke lembaga lain jika memerlukan layanan lain - Laporan penanganan
3	Waktu Pelayanan	:	1 – 7 hari
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk	:	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
6	Pengelolaan Pengaduan	:	- Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : - Datang langsung - Kotak saran - Secara Online melalui Link bit.ly/dinsospppaskw - Secara Online melalui : - Link bit.ly/dinsospppaskw - sapa singkawang WA : 089520338668

➤ MANUFACTURING

No	Unsur		Uraian
1	Dasar Hukum	:	- Konvensi Hak Anak; - Undang-Undang No 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak sebagaimana telah diubah dengan

No	Unsur		Uraian
			Undang-Undang No 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas UU no 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak; 3. Undang-Undang No 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga; 4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pelayanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan; 5. Permenpan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 6. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Singkawang (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 51). 7. Peraturan Walikota Singkawang Nomor 109 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Singkawang Nomor 68 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Singkawang.
2	Sarana dan Prasarana	:	ATK, Printer, Komputer, Smart phone, Ruang Kerja, Meja Kursi, Ruang Tunggu, Parkir
3	Jumlah Pelaksana	:	3 orang
4	Kompetensi Pelaksana	:	- Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi. - Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. - Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun. -
5	Pengawasan Internal	:	Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Dinas dan Kepala Bidang masing-masing.
6	Jaminan Pelayanan	:	- Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	- Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang, Sekretariat dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan - Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan

No	Unsur		Uraian
			kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik



Kepala Dinas

SUTAPARTO, S.ST, M.Si

Pembina Tk. I

NIP. 19660514 199010 1 001

Standar Penanganan Pengaduan Perlindungan Perempuan dan Anak secara Online (SAPA)

➤ SERVICE DELIVERY

No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan	: Telah menghubungi nomor layanan SaPA ataupun mengisi formulir layanan online SaPA.
2	Prosedur / Alur Pelayanan	<pre>graph TD; P[PEMOHON] <--> IL[Intervensi dari Lembaga lain]; P <--> AS[Admin SaPA]; AS --> B[Bidang PPPA]; B --> I[Intervensi]; I --- IV[Identifikasi dan verifikasi korban telah dilakukan]; P --- L[Setelah diidentifikasi perlu dilakukan rujukan];</pre> 1. Pelapor menghubungi nomor layanan SaPA ataupun mengisi formulir layanan online SaPA. 2. Admin menerima pengaduan perempuan korban tindak kekerasan atau kasus Perlindungan Anak dari formulir online SAPA. 3. Sub Koordinator menerima laporan dari Admin kemudian melakukan konfirmasi melalui Whatsapp ke WA pelapor dan mengidentifikasi kasus dari formulir online dengan memperhatikan informasi keadaan korban serta langkah-langkah yang akan diambil untuk dilaporkan kepada Kepala Bidang. 4. Kepala Bidang menerima laporan hasil identifikasi, memverifikasi laporan, mengajukan rancangan surat tugas untuk Tim Penjangkauan (Sub Koordinator, Konselor/Konsultan dan Kepala Bidang) dan melaporkannya kepada Kepala Dinas. 5. Tim Penjangkauan melakukan penjangkauan home visit / mediasi/ advokasi / pendampingan dan asesmen sesuai dengan penugasan yang diberikan Kepala Dinas dan menyiapkan laporan saran serta tindak lanjut kepada Kepala Dinas. 6. Kepala Dinas menerima laporan dan mempertimbangkan saran tindak lanjut apakah memerlukan layanan dari lembaga lain atau tidak. - Jika memerlukan layanan dari lembaga lain, Sub Koordinator menyiapkan dan melengkapi dokumen kasus dan membuat surat rujukan untuk ditandatangani Kepala Dinas untuk disampaikan kepada lembaga layanan lain. - Jika tidak memerlukan layanan dari lembaga lain, Sub Koordinator membuat laporan akhir penanganan kasus dan menyerahkan pada Admin untuk mendokumentasikan dan menyimpan laporan penanganan 7. Konselor/Konsultan melakukan pemantauan keadaan korban secara berkala sesuai ketentuan.
3	Waktu	: Maks 2 hari (situasional)

No	Unsur		Uraian
	Pelayanan		
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk	:	Penanganan Pengaduan Perlindungan Perempuan dan Anak secara Online (SAPA)
6	Pengelolaan Pengaduan	:	Pengaduan, saran, masukan dapat disampaikan melalui : - dinsospmpa@singkawangkota.go.id - Kotak Saran Petugas : - Admin - Sub Koordinator - Konsultan / Konselor - Kepala Bidang PMPA - Kepala Dinas Lokasi Pengaduan: Online

➤ **MANUFACTURING**

No	Unsur		Uraian
1	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang No 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak; 2. Undang-Undang No 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga 3. Undang-Undang No 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas UU no 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak; 4. Peraturan Wali Kota Nomor 109 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Singkawang Nomor 68 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Singkawang (Berita Daerah Kota Singkawang Tahun 2021 Nomor 109);
2	Sarana dan Prasarana	:	ATK, Printer, Komputer, Smart phone, Ruang Kerja, Meja Kursi, Ruang Tunggu, Parkir
3	Jumlah Pelaksana	:	6 Orang
4	Kompetensi Pelaksana	:	- Menguasai Standar Operasional Prosedur - Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan yang terkait Standar Pelayanan Minimum dan Informasi Publik - Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik - Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien - Memiliki kemampuan kerjasama tim - Mampu mengoperasikan computer - Telah memiliki Sertifikasi Manajemen Kasus
5	Pengawasan Internal	:	- Kepala Bidang melakukan Verifikasi dokumen perizinan - Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan berkala
6	Jaminan Pelayanan	:	- Maklumat Pelayanan - Pakta Integritas - Kerahasiaan data Pelapor, saksi dan korban

No	Unsur		Uraian
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	- Personil yang kompeten - Sarana yang digunakan memenuhi standar
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	- Kinerja petugas pelaksana dinilai secara tahunan berbentuk SKP. - Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan setahun sekali dan dibuatkan laporan untuk disampaikan ke Sekretariat Daerah



Kepala Dinas

SUTIRAFITO, S.ST, M.Si

Pembina Tk. I

NP 19660514 199010 1 001