



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS SOSIAL

Jl. Sutan Syahrir No. 3 (0561) 732523 – 732524
Email: dinsos@kalbarprov.go.id website: www.dinsos.kalbarprov.go.id
Pontianak

Kode Pos 78116

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR 84 TAHUN 2023

TENTANG

**PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI
KALIMANTAN BARAT NOMOR 10 TAHUN 2022 TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS SOSIAL PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

- 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 Provinsi Kalimantan Barat tentang Standar Pelayanan;
- 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
 12. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
 13. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);
 14. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 116 Tahun 2021 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 116).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat meliputi produk/jenis pelayanan :
1. Standar Pelayanan Pemberian Rekomendasi Izin Undian Gratis Berhadiah;
 2. Standar Pelayanan Pemberian Izin Pengumpulan Uang dan Barang;
 3. Standar Pelayanan Prosedur Pengusulan Gelar Pahlawan Nasional;
 4. Standar Pelayanan Pemulangan Warga Negara Indonesia Migran korban Perdagangan Orang (WNI KPO);

5. Standar Pelayanan Pemberian Rekomendasi Adopsi Bagi Suami Istri WNI;
6. Standar Pelayanan Penanganan Orang Terlantar;
7. Standar Pelayanan Pemberian Bantuan Logistik;
8. Standar Pelayanan Pemberian Tanda Daftar Ijin Operasional Yayasan Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS).

- KETIGA** : Standar Pelayanan 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** : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan surat keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat.
- KELIMA** : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Pontianak
Pada tanggal, 12 Juni 2023

KEPALA DINAS SOSIAL
PROVINSI KALIMANTAN BARAT



GOLDA MARGANDA PURBA

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI KALIMANTAN BARAT

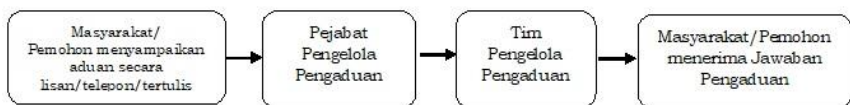
NOMOR 84 TAHUN 2023

TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

1. Standar Pelayanan Pemberian Rekomendasi Izin Undian Gratis Berhadiah (UGB)

Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Diajukan oleh lembaga yang berbadan hukum; 2. Rekomendasi dari Gubernur/Dinas Sosial Propinsi; 3. Melampirkan fotocopy akta pendirian atau akta notaris; 4. Mempunyai susunan pengurus/kepanitiaan; 5. Mempunyai Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga; 6. Bagi badan yang kegiatannya dibidang usaha perdagangan harus memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan; 7. Hadiah-hadiah harus telah tersedia pada saat permohonan izin diajukan atau sebelum jangka waktu penyelenggaraan undian dimulai; 8. Hadiah berupa perjalanan wisat harus dapat diuangkan atau dialihkan; 9. Untuk penyelenggaraan undian yang berasal dari luar negeri harus diajukan oleh organisasi/badan/perwakilan yang berkedudukan hukum di wilayah NKRI; 10. Melampirkan contoh iklan/promosi.
2	Prosedur / Alur Pelayanan	: <ul style="list-style-type: none"> • Pemohon menyiapkan berkas persyaratan secara lengkap, kemudian mendaftar dan mengajukan permohonan; • Pemohon menyerahkan berkas kelengkapan Persyaratan Kepada Petugas Front Office Pelayanan Publik; • Berkas pemohon yang memenuhi syarat akan diteruskan kepada kepala dinas untuk di tindak lanjuti dan di verifikasi berkas oleh tim verifikator; • Berkas pemohon ditindaklanjuti, terbit surat rekomendasi UGB untuk di tandatangani Kepala Dinas Sosial Prov Kalbar; • Surat Rekomendasi Izin (UGB) yang sudah ditandatangani akan diserahkan kepada pemohon setelah penomoran di subbag umum dan aparatur. <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">PEMOHON MENYIAPKAN BERKAS PERSYARATAN SECARA LENGKAP</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">PEMOHON MENYERAHKAN BERKAS KEPADA PETUGAS PELAYANAN PUBLIK SELANJUTNYA BERKAS DIVERIFIKASI OLEH TIM VERIFIKATOR</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">PEMOHON MENERIMA SURAT REKOMENDASI IZIN</div> </div>

3	Waktu Pelayanan	:	7 hari Kerja
4	Biaya/Tarif	:	<p>Sebelum Penyelenggara UGB dimulai mendapatkan izin promosi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Membayar biaya permohonan izin sebesar Rp. 200.000 (dua ratus ribu rupiah) untuk setiap penarikan/periode dan biaya izin iklan promosi sebesar Rp. 100.000 (seratus ribu rupiah). Disetorkan/ditransfer melalui rekening BRI Nomor 1503 01 000002 30 8 a.n. BPN 12 DIREKTORAT PSDBS KEMENSOS. 2. Menyetor dana usaha kesejahteraan sosial sebagai dana hibah langsung dalam negeri dalam bentuk uang rekening hibah atas nama Kementerian Sosial melalui nomor virtualaccount paling sedikit sebesar 10% (sepuluh persen) dari jumlah total hadiah.
5	Produk	:	Surat Rekomendasi Izin Undian Gratis Berhadiah (UGB)
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat Atau surat yg dialamatkan ke Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat Jl. Sutan Syahrir NO 3 Pontianak c. Whatsapp : 082158948200 d. Telegram : 082158948200 e. Telepon/Fax : (0561) 732523 / (0561)732524 f. website : http://dinsos.kalbarprov.go.id/ g. Email : dinsos@kalbarprov.go.id h. Facebook : Dinas Sosial Provinsi kalbar i. Twitter : Dinas Sosial Provinsi kalbar j. Instagram : dinsos_Provkalbar <p>Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Masyarakat/Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Masyarakat/Pemohon menerima Jawaban Pengaduan] </pre> <p>Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, memerlukan waktu paling lama 3 Jam; 2) Pengaduan sedang, memerlukan waktu paling lama 3 hari; 3) Pengaduan berat, memerlukan waktu paling lama 7 hari; 4) Pengaduan sangat berat, memerlukan waktu paling lama 14 hari.
<i>Manufacturing</i>			
No.	Komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang No 22 Tahun 1954 tentang Undian. 2. Undang-undang No 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial. 3. Peraturan Pemerintah No 132 Tahun 2000 tentang

			<p>Pajak Penghasilan atas Hadiah Undian;</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Kementerian Sosial;</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah;</p> <p>6. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 4 Tahun 2021 tentang Undian Gratis Berhadiah (UGB).</p>
8	Sarana dan Prasarana	:	<p>a. Ruang pelayanan Informasi, Ruang tunggu, Ruang Laktasi, Ruang Pengaduan, Ruang Konsultasi;</p> <p>b. Dan Sarana Prasarana untuk disabilitas Masjid, Tempat Parkir, Televisi;</p>
9	Jumlah Pelaksana	:	3 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	<p>a. Cakap</p> <p>b. Memahami tugas dan fungsi jabatan</p> <p>c. Memahami Standar Operasional Prosedur</p> <p>d. Memiliki Kemampuan Mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnya</p> <p>e. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab</p>
11	Pengawasan Internal	:	<p>a. Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>b. Dilakukan secara kontinue</p> <p>c. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan</p>
12	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	<p>a. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon</p> <p>b. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik di jamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan</p> <p>c. Jaminan kerahasiaan data perusahaan</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<p>a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait</p> <p>b. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodik setiap semester.</p>

2. Standar Pelayanan Pemberian Ijin Pengumpulan Uang dan Barang (PUB)

Service Delivery		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	: Permohonan izin pengumpulan sumbangan harus dengan jelas memuat : a. Nama dan alamat organisasi/panitia pemohon b. Maksud dan tujuan pelaksanaan PUB c. Jangka waktu dan wilayah penyelenggaraan PUB d. Mekanisme penyelenggaraan dan penyaluran e. Rincian pembiayaan
2	Prosedur / Alur Pelayanan	: <ul style="list-style-type: none"> • Pemohon menyiapkan berkas persyaratan secara lengkap, kemudian mendaftarkan dan mengajukan permohonan; • Pemohon menyerahkan berkas kelengkapan Persyaratan Kepada Petugas Front Office Pelayanan Publik; • Berkas pemohon yang memenuhi syarat akan diteruskan kepada kepala dinas untuk di tindak lanjuti dan diverifikasi. • Berkas pemohon ditindaklanjuti dan diverifikasi, terbit surat rekomendasi PUB untuk ditandatangani Kepala Dinas Sosial Prov Kalbar • Surat Rekomendasi Izin PUB yang sudah ditandatangani akan diserahkan kepada pemohon setelah penomoran di subbag umum dan aparatur. <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">PEMOHON MENYIAPKAN BERKAS PERSYARATAN SECARA LENGKAP</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">PEMOHON MENYERAHKAN BERKAS KEPADA PETUGAS PELAYANAN PUBLIK</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">PEMOHON MENERIMA SURAT IJIN</div> </div>
3	Waktu Pelayanan	: 5 hari Kerja
4	Biaya/Tarif	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima izin pengumpulan sumbangan berkewajiban untuk : <ol style="list-style-type: none"> a. Melaksanakan pengumpulan sumbangan sesuai dengan ketentuan yang dimuat dalam Keputusan Izin Pengumpulan Sumbangan dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. b. Memberikan laporan mengenai pelaksanaan pengumpulan sumbangan disertai bukti-bukti pertanggungjawaban. 2. Laporan sebagaimana dimaksud pada huruf b di atas, antara lain harus memuat : <ol style="list-style-type: none"> a. Pelaksanaan usaha pengumpulan sumbangan b. Jumlah sumbangan yang diperoleh c. Penggunaan sumbangan yang diperoleh 3. Penerima Izin pengumpulan sumbangan dalam

			melaksanakan pengumpulan sumbangan berkewajiban memperhatikan Peraturan Daerah tentang Ketertiban Umum yang berlaku pada masing-masing Kabupaten/Kota.
5	Produk	:	Surat Rekomendasi izin Pengumpulan Uang dan Barang (PUB)
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat Atau surat yg dialamatkan ke Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat Jl. Sutan Syahrir No. 3 Pontianak 3. Whatsapp : 082158948200 4. Telegram : 082158948200 5. Telepon/Fax : (0561) 732523 / (0561)732524 6. website : http://dinsos.kalbarprov.go.id/ 7. Email : dinsos@kalbarprov.go.id 8. Facebook : Dinas Sosial Provinsi kalbar 9. Twitter : Dinas Sosial Provinsi kalbar 10. Instagram : dinsos_Provkalbar <p>Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Masyarakat/ Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Masyarakat/ Pemohon menerima Jawaban Pengaduan] </pre> <p>Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, memerlukan waktu paling lama 3 Jam; 2. Pengaduan sedang, memerlukan waktu paling lama 3 hari; 3. Pengaduan berat, memerlukan waktu paling lama 7 hari; 4. Pengaduan sangat berat, memerlukan waktu paling lama 14 hari.
<i>Manufacturing</i>			
No.	Komponen		uraian
7	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 9 Tahun 1961 tentang Pengumpulan Uang atau Barang; 2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 1980 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan 4. Peraturan Pemerintah No.39 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial 5. Permensos No. 8 Tahun 2021 Tentang Pengumpulan Uang atau Barang Undian.
8	Sarana dan Prasarana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan Informasi, Ruang tunggu, Ruang Laktasi, Ruang Pengaduan, Ruang Konsultasi; 2. Dan Sarana Prasarana untuk disabilitas Masjid, Tempat Parkir, Televisi;

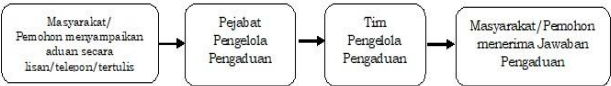
9	Jumlah Pelaksana	:	3 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cakap 2. Memahami tugas dan fungsi jabatan 3. Memahami Standar Operasional Prosedur 4. Memiliki Kemampuan Mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnya 5. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab
11	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara kontinue 3. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan
12	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon 2. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik di jamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan 3. Jaminan kerahasiaan data perusahaan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait 2. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodik setiap semester.

3. Standar Pelayanan Prosedur Pengusulan Gelar Pahlawan Nasional

Service Delivery		
No.	Komponen	uraian
1	Persyaratan	<p>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. WNI atau pejuang diwilayah NKRI 2. Memiliki Integritas Moral dan Keteladanan. 3. Berjasa terhadap bangsa dan Negara. 4. Berkelakuan Baik. 5. Setia dan tidak mengkhianati berdasarkan putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap. 6. Diberikan kepada seseorang yang telah meninggal dunia dan semasa hidupnya pernah memimpin dan melakukan perjuangan bersenjata atau pejuang politik dalam merebut, mempertahankan dan mengisi kemerdekaan. 7. Tidak pernah menyerah pada musuh perjuangan. 8. Melakukan pengabdian dan perjuangan dalam sepanjang hidupnya.
2	Prosedur / Alur Pelayanan	<p>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyiapkan berkas persyaratan secara lengkap, kemudian mendaftar dan mengajukan permohonan; 2. Pemohon menyerahkan berkas kelengkapan Persyaratan Kepada Petugas Front Office Pelayanan Publik; 3. Pemeriksaan dan verifikasi berkas pemohon, jika lengkap akan langsung di proses sesuai aturan yang berlaku; 4. Pemohon menerima Tanda Terima <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">PEMOHON MENYIAPKAN BERKAS PERSYARATAN SECARA LENGKAP</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">PEMOHON MENYERAHKAN BERKAS KEPADA FRONT OFFICE PELAYANAN PUBLIK</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">PEMOHON MENERIMA TANDA TERIMA DARI PETUGAS FRONT OFFICE</div> </div>

ALUR & PROSEDUR SESUAI ATURAN YANG BERLAKU :

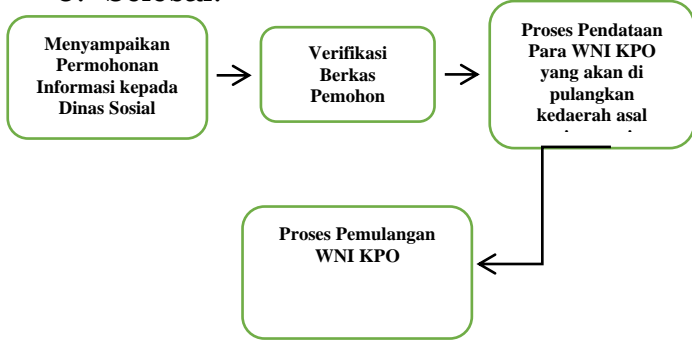
- Masyarakat mengajukan usulan Calon Pahlawan Nasional yang bersangkutan kepada Bupati/Walikota setempat melalui Dinas Sosial Kab/Kota. Bupati/Walikota mengajukan usulan Calon Pahlawan Nasional yang bersangkutan kepada Gubernur, melalui instansi Sosial Provinsi setempat.
- Instansi Sosial Provinsi menyerahkan usulan Calon Pahlawan Nasional yang bersangkutan tersebut kepada Tim Peneliti, Pengkaji Gelar Daerah (TP2GD) untuk diadakan penelitian dan pengkajian (melalui Proses seminar, Diskusi maupun Sarasehan).
- Usulan Calon Pahlawan Nasional yang menurut pertimbangan TP2GD dinilai memenuhi kriteria, kemudian diajukan kepada Gubernur yang akan merekomendasikan kepada Menteri Sosial RI.
- Menteri Sosial RI Cq. Direktorat Jenderal Pemberdayaan sosial dan Penanggulangan Kemiskinan/Direktorat kepahlawanan, Keperintisan dan Kesetiakawanan Sosial mengadakan verifikasi kelengkapan administrasi.
- Usulan calon Pahlawan Nasional yang telah memenuhi persyaratan administrasi kemudian diusulkan kepada Tim Peneliti, Pengkaji Gelar Pusat (TP2GP) untuk dilakukan penelitian, pengkajian dan pembahasan.
- Usulan Calon Pahlawan Nasional yang menurut pertimbangan TP2GP dinilai memenuhi kriteria, kemudian oleh Menteri Sosial RI diajukan kepada Presiden RI melalui Dewan Gelar, Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan guna mendapatkan persetujuan Penganugerahan Gelar Pahlawan Nasional sekaligus Tanda Kehormatan lainnya.
- Usulan Calon Pahlawan Nasional yang tidak memenuhi persyaratan dapat diusulkan kembali 1 (satu) kali dan dapat diusulkan kembali minimal 2 (dua) tahun kemudian terhitung mulai tanggal penolakan, sedangkan usulan Calon-Pahlawan

			<p>Nasional yang ditunda dapat diusulkan kembali dengan melengkapi persyaratan yang diminta dan diajukan kembali kepada Menteri.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Upacara penganugerahan Gelar Pahlawan Nasional dilaksanakan oleh Presiden RI menjelang Peringatan Hari Pahlawan pada tanggal 10 November.
3	Waktu Pelayanan	:	1 Hari (Pelayanan Administrasi)
4	Biaya/Tarif	:	Tidak ada / Gratis
5	Produk	:	Tanda Terima Surat Permohonan
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<p>a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat</p> <p>b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat Atau surat yg dialamatkan ke Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat Jl. Sutan Syahrir NO 3 Pontianak</p> <p>c. Whatsapp : 082158948200</p> <p>d. Telegram : 082158948200</p> <p>e. Telepon/Fax : (0561) 732523 / (0561)732524</p> <p>f. website : http://dinsos.kalbarprov.go.id/</p> <p>g. Email : dinsos@kalbarprov.go.id</p> <p>h. Facebook : Dinas Sosial Provinsi kalbar</p> <p>i. Twitter : Dinas Sosial Provinsi kalbar</p> <p>j. Instagram : dinsos_Provkalbar</p> <p>Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Masyarakat/Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Masyarakat/Pemohon menerima Jawaban Pengaduan] </pre> <p>Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, memerlukan waktu paling lama 3 Jam; 2. Pengaduan sedang, memerlukan waktu paling lama 3 hari; 3. Pengaduan berat, memerlukan waktu paling lama 7 hari; 4. Pengaduan sangat berat, memerlukan waktu paling lama 14 hari.
<i>Manufacturing</i>			

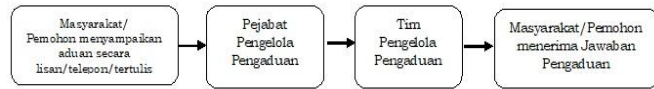
No.	Komponen	uraian
7	Dasar Hukum	: 1. UU Nomor 20 Tahun 2009 tentang Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan (GTK). 2. Undang-undang No. 5 Prps Tahun 1964, tentang Pemberian, Penghargaan/Tunjangan kepada Perintis Pergerakan Kebangsaan/Kemerdekaan. 3. Undang-Undang No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial. 4. Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah. 5. PP Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2009 tentang Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan. 6. PP No. 25/2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi sebagai Daerah Otonom. 7. SK Gubernur Kalimantan Barat No. 527/DINSOS/2023 Tentang TP2GD Prov. Kalbar.
8	Sarana dan Prasarana	: a. Ruang pelayanan Informasi, Ruang tunggu, Ruang Laktasi, Ruang Pengaduan, Ruang Konsultasi; b. Dan Sarana Prasarana untuk disabilitas Masjid, Tempat Parkir, Televisi;
9	Jumlah Pelaksana	: 3 orang
10	Kompetensi Pelaksana	: a. Cakap b. Memahami tugas dan fungsi jabatan c. Memahami Standar Operasional Prosedur d. Memiliki Kemampuan Mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnya e. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab
11	Pengawasan Internal	: a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilakukan secara kontinue c. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan
12	Jaminan Pelayanan	: Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	: a. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon b. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan

			ketentuan peraturan perundang-undangan c. Jaminan kerahasiaan data perusahaan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait b. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodik setiap semester.

4. Standar Pelayanan Pemulangan Warga Negara Indonesia Migran korban Perdagangan Orang (WNI KPO)

Service Delivery		
No.	Komponen	uraian
1	Persyaratan	: Surat pengantar/manifest dari konsulat jendral RI-Kucing
2	Prosedur / Alur Pelayanan	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan surat Deportasi/Repatriasi KJRI Kuching Malaysia kepada kepala Dinas Sosial Provinsi Kalbar; 2. Berkas Pemohon di verifikasi oleh petugas Dinas Sosial Provinsi Kalbar; 3. Proses Pendataan Para WNI KPO yang akan di pulangkan ke daerah asal masing-masing; 4. Pemulangan Para WNI KPO / TKI ke daerah asal masing-masing; 5. Selesai.  <pre> graph LR A[Menyampaikan Permohonan Informasi kepada Dinas Sosial] --> B[Verifikasi Berkas Pemohon] B --> C[Proses Pendataan Para WNI KPO yang akan di pulangkan ke daerah asal] C --> D[Proses Pemulangan WNI KPO] </pre>
3	Waktu Pelayanan	: Untuk WNI KPO/ PMI bermasalah dari wilayah Kalbar : jangka waktu pelayanan pemulangan dibutuhkan waktu minimal 2 hari atau lebih tergantung kondisi WNI M KPO dan kejelasan alamat ybs. Untuk WNI KPO/KPO bermasalah dari Luar wilayah Kalbar jangka waktu pelayanan minimal 5 hari tergantung keberangkatan kapal milik PELNI.
4	Biaya/Tarif	: Gratis
5	Produk	: Pemulangan Warga Negara Indonesia Migrankorban Perdagangan Orang (WNI KPO)
6	Pengelolaan Pengaduan	: <ol style="list-style-type: none"> a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat; b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat Atau surat yg dialamatkan ke Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat Jl. Sutan Syahrir No. 3 Pontianak. c. Whatsapp : 082158948200 d. Telegram : 082158948200 e. Telepon/Fax : (0561) 732523 / (0561)732524 f. website :

<http://dinsos.kalbarprov.go.id/>
 g. Email : dinsos@kalbarprov.go.id
 h. Facebook : Dinas Sosial Provinsi kalbar
 i. Twitter : Dinas Sosial Provinsi kalbar
 j. Instagram : [dinsos_Provkalbar](#)
 Alur Penanganan Pengaduan :



Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

1. Pengaduan ringan, memerlukan waktu paling lama 3 Jam;
2. Pengaduan sedang, memerlukan waktu paling lama 3 hari;
3. Pengaduan berat, memerlukan waktu paling lama 7 hari;
4. Pengaduan sangat berat, memerlukan waktu paling lama 14 hari.

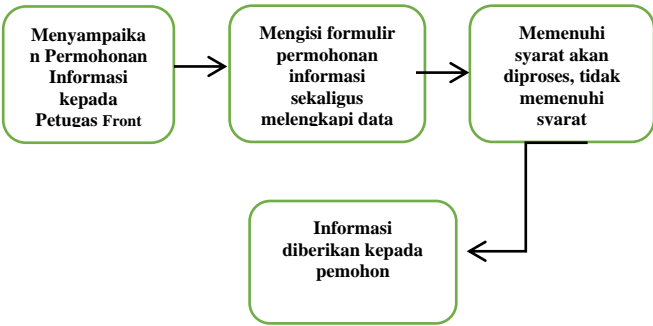
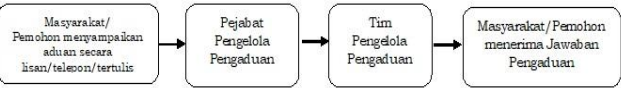
Manufacturing

No.	Komponen	uraian
7	Dasar Hukum	: <ul style="list-style-type: none"> • UU no. 18 thn 2017 ttg perlindungan pekerja migran indonesia (pmi). • Permensos ri no.30 thn 2017 ttg pemulangan wni-m kpo dari negara malaysia ke daerah asal. • Kep Gub no.305/kesra/2018 ttg pembentukan satgas penanganan dan Pemulangan PMI Bermasalah di Prov. Kalbar
8	Sarana dan Prasarana	: <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan Informasi, Ruang tunggu, Ruang Laktasi, Ruang Pengaduan, Ruang Konsultasi; b. Dan Sarana Prasarana untuk disabilitas Masjid, Tempat Parkir, Televisi;
9	Jumlah Pelaksana	: 3 orang
10	Kompetensi Pelaksana	: <ol style="list-style-type: none"> a. Cakap b. Memahami tugas dan fungsi jabatan c. Memahami Standar Operasional Prosedur d. Memiliki Kemampuan Mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnya e. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab
11	Pengawasan Internal	: <ol style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilakukan secara kontinue c. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan
12	Jaminan Pelayanan	: Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten

			di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon b. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik di jamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan c. Jaminan kerahasiaan data perusahaan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait b. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodik setiap semester.

5. Standar Pelayanan Pemberian Rekomendasi Adopsi Bagi Suami Istri WNI

<i>Service Delivery</i>		
No.	Komponen	uraian
1	Persyaratan	<p>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan pengangkatan anak (adopsi) 2. Membuat pernyataan tertulis bahwa pengangkatan anak adalah untuk kesejahteraan anak (Materai) 3. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dari Polisi, suami istri 4. Dalam keadaan sehat jasmani berdasarkan surat dari dokter pemerintah, suami istri 5. Dalam keadaan sehat rohani/surat keterangan kesehatan jiwa dari Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kalimantan Barat, suami istri 6. Surat keterangan dari Dokter Kandungan 7. Dalam keadaan mampu ekonomi berdasarkan surat keterangan dari pejabat yang berwenang, serendah-rendahnya Lurah/Kepala Desa setempat, suami istri <p>Bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS), POLRI dan TNI melampirkan daftar/slip gaji.</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Surat keterangan dari pihak keluarga kedua Calon Orang Tua Angkat (COTA) 9. Surat Pernyataan/Berita Acara penyerahan anak dari orang tua kandung kepada calon orang tua angkat disaksikan oleh dua orang saksi dan diketahui oleh RT/RW setempat (Materai) 10. Akte kelahiran Calon Orang Tua Angkat suami istri 11. Surat keterangan kelahiran Calon Anak Angkat (CAA) 12. Fotocopy Surat Nikah Calon Orang Tua Angkat (COTA) 13. Foto keluarga calon orang tua dan anak angkat 14. Laporan Sosial Calon Orang Tua dan Anak Angkat <p>* Dibuat Rangkap 4 (Empat)</p>
2	Prosedur / Alur Pelayanan	<p>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan Permohonan Informasi beserta persyaratan adopsi anak kepada Petugas Front Office; 2. Mengisi formulir permohonan informasi sekaligus melengkapi data

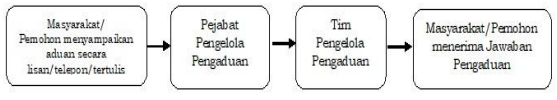
		<p>diri</p> <ol style="list-style-type: none"> Berkas Pemohon yang Memenuhi syarat akan diproses, jika tidak memenuhi syarat akan dikembalikan Pemohon akan mendapatkan penjelasan lebih rinci oleh Bidang terkait. Informasi diberikan kepada pemohon Selesai 
3	Waktu Pelayanan	: 12 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	: Gratis
5	Produk	: Surat Rekomendasi Pengangkatan / Adopsi Anak
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat Atau surat yg dialamatkan ke Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat Jl. Sutan Syahrir NO 3 Pontianak Whatsapp : 082158948200 Telegram : 082158948200 Telepon/Fax : (0561) 732523 / (0561)732524 website : http://dinsos.kalbarprov.go.id/ Email : dinsos@kalbarprov.go.id Facebook : Dinas Sosial Provinsi kalbar Twitter : Dinas Sosial Provinsi kalbar Instagram : dinsos_Provkalbar <p>Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <p>Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan ringan, memerlukan waktu paling lama 3 Jam; Pengaduan sedang, memerlukan waktu paling lama

			<p>3 hari;</p> <p>3. Pengaduan berat, memerlukan waktu paling lama 7 hari;</p> <p>4. Pengaduan sangat berat, memerlukan waktu paling lama 14 hari.</p>
<i>Manufacturing</i>			
No.	Komponen		uraian
7	Dasar Hukum	:	<ul style="list-style-type: none"> • UU Nomor 11 thn 2009 tentang Kesejahteraan Sosial. • UU Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak • PP Nomor 15 Tahun 2017 Tentang Pengangkatan Anak • Permensos RI Nomor 110/HUK/2009 Tentang Persyaratan Pengangkatan Anak • Peraturan Dirjen Rehabilitasi Sosial Nomor 02 Tahun 2012 tentang Pedoman Teknis Prosedur Pengangkatan Anak.
8	Sarana dan Prasarana	:	<p>a. Ruang pelayanan Informasi, Ruang tunggu, Ruang Laktasi, Ruang Pengaduan, Ruang Konsultasi;</p> <p>b. Dan Sarana Prasarana untuk disabilitas Masjid, Tempat Parkir, Televisi;</p>
9	Jumlah Pelaksana	:	3 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	<p>a. Cakap</p> <p>b. Memahami tugas dan fungsi jabatan</p> <p>c. Memahami Standar Operasional Prosedur</p> <p>d. Memiliki Kemampuan Mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnya</p> <p>e. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab</p>
11	Pengawasan Internal	:	<p>a. Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>b. Dilakukan secara kontinue</p> <p>c. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan</p>
12	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	<p>a. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon</p> <p>b. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik di jamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan</p>

			c. Jaminan kerahasiaan data perusahaan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait b. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodik setiap semester.

6. Standar Pelayanan Penanganan Orang Terlantar

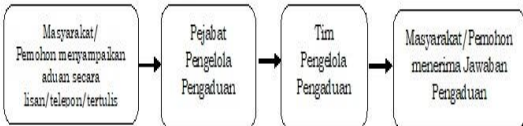
Service Delivery		
No.	Komponen	uraian
1	Persyaratan	<p>: 1. Pemohon didampingi petugas kepolisian atau surat keterangan Kepolisian atau adanya laporan dari pihak kepolisian tentang orang terlantar.</p> <p>2. Dinas social melakukan peninjauan dan pemeriksaan yang bersangkutan (OT).</p> <p>3. Apabila kondisi OT tersebut sehat/sadar, maka dibuatkan surat pengantar untuk disampaikan ke Dinas social daerah asal dan memberikan permakanaan selama di shelter dan biaya transportasi</p> <p>4. Apabila OT kurang sehat/sakit, maka dirujuk ke Rumah Sakit/Puskesmas.</p> <p>5. OT dengan dilengkapi surat pengantar dipulangkan ke daerah asal melalui Dinas Sosial daerah asal yang bersangkutan.</p>
2	Prosedur / Alur Pelayanan	<p>: </p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyampaikan Surat Permohonan beserta persyaratan kepada Petugas Front Office; • Mengisi formulir permohonan informasi sekaligus melengkapi data diri • Berkas Pemohon yang Memenuhi syarat akan diproses, jika tidak memenuhi syarat akan dikembalikan • Pemohon akan mendapatkan penjelasan lebih rinci oleh Bidang terkait. • Informasi diberikan kepada pemohon • Selesai <pre> graph LR A[Menyampaikan Permohonan Informasi kepada Petugas Front Office] --> B[Mengisi formulir permohonan informasi sekaligus melengkapi data diri] B --> C[Memenuhi syarat akan diproses, tidak memenuhi syarat dikembalikan masing-masing] C --> D[Informasi diberikan kepada pemohon] </pre>
3	Waktu Pelayanan	<p>: 1. Waktu penanganan sesegera mungkin selama 80 menit apabila OT berasal dari dalam daerah Kalimantan Barat.</p>

			<p>2. Apabila OT berasal dari luar Kalbar di tampung sementara di shelter menunggu jadwal keberangkatan kapal.</p> <p>3. Jika kondisi OT sakit/kurang sehat dirujuk ke layanan kesehatan terdekat sesuai prosedur</p> <p>4. Pemulangan OT sakit ke Daerah Asal menyesuaikan kondisi kesehatan klien.</p>
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk	:	Surat Pengantar untuk Pemulangan OT ke daerah asal
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<p>a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat</p> <p>b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat Atau surat yg dialamatkan ke Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat Jl. Sutan Syahrir NO 3 Pontianak</p> <p>c. Whatsapp : 082158948200</p> <p>d. Telegram : 082158948200</p> <p>e. Telepon/Fax : (0561) 732523 / (0561)732524</p> <p>f. website : http://dinsos.kalbarprov.go.id/</p> <p>g. Email : dinsos@kalbarprov.go.id</p> <p>h. Facebook : Dinas Sosial Provinsi kalbar</p> <p>i. Twitter : Dinas Sosial Provinsi kalbar</p> <p>j. Instagram : dinsos_Provkalbar</p> <p>Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Masyarakat/Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Masyarakat/Pemohon menerima Jawaban Pengaduan] </pre> <p>Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, memerlukan waktu paling lama 3 Jam; 2. Pengaduan sedang, memerlukan waktu paling lama 3 hari; 3. Pengaduan berat, memerlukan waktu paling lama 7 hari; 4. Pengaduan sangat berat, memerlukan waktu paling lama 14 hari.
<i>Manufacturing</i>			
No.	Komponen		uraian

7	Dasar Hukum	:	<ul style="list-style-type: none"> • UU Nomor 11 thn 2009 tentang Kesejahteraan Sosial. • UU Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Penanganan Konflik Sosial • UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
8	Sarana dan Prasarana	:	<p>a. Ruang pelayanan Informasi, Ruang tunggu, Ruang Laktasi, Ruang Pengaduan, Ruang Konsultasi;</p> <p>b. Dan Sarana Prasarana untuk disabilitas Masjid, Tempat Parkir, Televisi;</p>
9	Jumlah Pelaksana	:	3 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	<p>a. Cakap</p> <p>b. Memahami tugas dan fungsi jabatan</p> <p>c. Memahami Standar Operasional Prosedur</p> <p>d. Memiliki Kemampuan Mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnya</p> <p>e. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab</p>
11	Pengawasan Internal	:	<p>a. Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>b. Dilakukan secara kontinue</p> <p>c. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan</p>
12	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	<p>a. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon</p> <p>b. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik di jamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan</p> <p>c. Jaminan kerahasiaan data perusahaan</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<p>a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait</p> <p>b. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodik setiap semester.</p>

7. Standar Pelayanan Penyaluran Bantuan Logistik

Service Delivery		
No.	Komponen	uraian
1	Persyaratan	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan Penerima Bantuan Logistik; 2. SOP Alur Pelayanan penyaluran Bantuan Reguler dari Dinsos Provinsi ke Dinas Sosial Kabupaten/Kota Se-Kalimantan Barat; 3. SOP Alur Pelayanan Penyaluran Bantuan Tanggap Darurat Dari Dinas Sosial Provinsi ke Posko Bencana / Masyarakat; 4. Sop Alur Pelayanan Pelaporan Bantuan Reguler Dari Dinas Sosial Kabupaten/Kota ke Dinas Sosial Provinsi; 5. SOP Alur Pelayanan Pelaporan Bantuan Tanggap Darurat dari Posko Bencana / Masyarakat ke Dinas Sosial Provinsi.
2	Prosedur / Alur Pelayanan	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon Menyampaikan Permohonan Informasi / Data Kelompok Penerima Bantuan beserta persyaratan kepada Petugas Pelayanan; 2. Mengisi formulir permohonan informasi sekaligus melengkapi data diri; 3. Berkas Pemohon yang Memenuhi syarat akan diproses, jika tidak memenuhi syarat agar dilengkapi kembali; 4. Pemohon akan mendapatkan penjelasan lebih rinci oleh Bidang terkait. 5. Informasi diberikan kepada pemohon 6. Selesai <pre> graph LR A[Menyampaikan Permohonan Informasi kepada Petugas Front Office] --> B[Mengisi formulir permohonan informasi sekaligus melengkapi data diri] B --> C[Memenuhi syarat akan diproses, tidak memenuhi syarat dikembalikan masing-masing] C --> D[Informasi diberikan kepada pemohon] </pre>
3	Waktu Pelayanan	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Distribusi Bantuan Logistik Kesiapsiagaan Bencana Kabupaten/Kota se Provinsi Kalimantan Barat di lakukan secara reguler menyesuaikan

			<p>ketersediaan gudang logistic Provinsi dengan se efisien mungkin.</p> <p>2. Status Tanggap Darurat Bencana untuk Droping Bantuan dilaksanakan spontanitas dan langsung ketika saat terjadi Bencana.</p>
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk	:	Tepat sasaran dalam Penyaluran bantuan logistik
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<p>a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat</p> <p>b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat Atau surat yg dialamatkan ke Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat Jl. Sutan Syahrir NO 3 Pontianak</p> <p>c. Whatsapp : 082158948200</p> <p>d. Telegram : 082158948200</p> <p>e. Telepon/Fax : (0561) 732523 / (0561)732524</p> <p>f. website : http://dinsos.kalbarprov.go.id/</p> <p>g. Email : dinsos@kalbarprov.go.id</p> <p>h. Facebook : Dinas Sosial Provinsi kalbar</p> <p>i. Twitter : Dinas Sosial Provinsi kalbar</p> <p>j. Instagram : dinsos_Provkalbar</p> <p>Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Masyarakat/ Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Masyarakat/Pemohon menerima Jawaban Pengaduan] </pre> <p>Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, memerlukan waktu paling lama 3 Jam; 2. Pengaduan sedang, memerlukan waktu paling lama 3 hari; 3. Pengaduan berat, memerlukan waktu paling lama 7 hari; 4. Pengaduan sangat berat, memerlukan waktu paling

lama 14 hari.

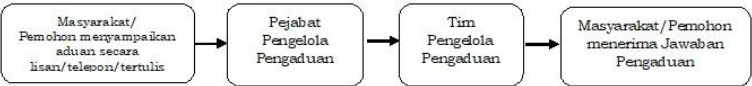
Manufacturing

No.	Komponen		uraian
7	Dasar Hukum	:	<ul style="list-style-type: none">• UU Nomor 11 thn 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.• UU Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana• UU Nomor 7 Tahun 2012 Konflik Sosial• Permensos RI Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Bantuan Sosial Korban Bencana
8	Sarana dan Prasarana	:	<ul style="list-style-type: none">a. Ruang pelayanan Informasi, Ruang tunggu, Ruang Laktasi, Ruang Pengaduan, Ruang Konsultasi;b. Dan Sarana Prasarana untuk disabilitas Masjid, Tempat Parkir, Televisi;
9	Jumlah Pelaksana	:	3 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none">a. Cakapb. Memahami tugas dan fungsi jabatanc. Memahami Standar Operasional Prosedurd. Memiliki Kemampuan Mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnyae. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab
11	Pengawasan Internal	:	<ul style="list-style-type: none">a. Dilakukan oleh atasan langsungb. Dilakukan secara kontinuec. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan
12	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none">a. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohonb. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undanganc. Jaminan kerahasiaan data perusahaan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none">a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkaitb. Evaluasi terhadap Survei

			Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodik setiap semester.
--	--	--	--

8. Standar Pelayanan Pemberian Tanda Daftar Ijin Operasioanl Yayasan Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)

Service Delivery		
No.	Komponen	uraian
1	Persyaratan	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga; 2. Surat Keterangan Domisili dari Lurah/Kepala Desa setempat; 3. Struktur Organisasi Lembaga; 4. Nama, Alamat, dan Telepon Pengurus dan Anggota; 5. Program Kerja di Bidang Kesejahteraan Sosial; 6. Modal Kerja untuk Pelaksanaan Kegiatan; 7. Sumber Daya Manusia; 8. Kelengkapan Sarana dan Prasarana; 9. Nota Pendirian yang dilegalisir oleh Lurah/Kepala Desa, Camat, atau Bupati/Walikota (LKS yang tidak Berbadan Hukum); 10. Akte Notaris pendirian yang disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia sebagai Badan Hukum; 11. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) 12. Mengajukan permohonan untuk didaftar kepada Instansi Sosial sesuai dengan Wilayah Kerja dan Kewenangannya; 13. Memiliki Rekening Bank atas nama LKS/Orsos; 14. Foto Ukuran 3x4=2 Lembar (berwarna).
2	Prosedur / Alur Pelayanan	: <ol style="list-style-type: none"> a. Menerima berkas dari Lembaga; b. Menerima tanda terima berkas; c. Melaksanakan pemeriksaan lapangan legalitas lembaga; d. Dinsos menerbitkan Tanda Daftar LKS; e. Lembaga menerima Surat Tanda Daftar. <pre> graph TD A[Menerima berkas dari Lembaga] --> B[Menerima tanda terima berkas] B --> C[Melaksanakan pemeriksaan lapangan legalitas lembaga] C --> D[Melaksanakan pemeriksaan lapangan Tanda Daftar Lembaga] D --> E[Dinsos Menerbitkan Surat Tanda Daftar LKS/Orsos] E --> F[Lembaga menerima Surat Tanda Daftar LKS] </pre>
3	Waktu Pelayanan	: 2 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	: Gratis

5	Produk	:	Surat Tanda Daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<p>A. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) SMS/WA : No. 082158948200 4) Telepon : (0561) 732523 5) Faximile : (0561) 769472 6) Email : dinsos@kalbarprov.go.id 7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) <p>B. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Masyarakat/ Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Masyarakat/Pemohon menerima Jawaban Pengaduan] </pre> <p>Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, memerlukan waktu paling lama 3 Jam; 2. Pengaduan sedang, memerlukan waktu paling lama 3 hari; 3. Pengaduan berat, memerlukan waktu paling lama 7 hari; 4. Pengaduan sangat berat, memerlukan waktu paling lama 14 hari.
<i>Manufacturing</i>			
No.	Komponen		uraian
7	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; c. PP Nomor : 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; d. Permensos RI Nomor 184 Tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial; e. Permensos RI Nomor : 17/HUK/2020 tentang Akreditasi Lembaga di Bidang Kesejahteraan Sosial; f. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
8	Sarana dan Prasarana	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, ruang konsultasi dan, ruang pelayanan untuk disabilitas; b. Mushola, tempat parkir, tempat bermain anak, mesin/sistem antrian; c. Komputer, WIFI publik, dan Televisi.
9	Jumlah Pelaksana	:	6 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan; b. Memahami Standar Operasional Prosedur

			(SOP); c. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnya; d. Menguasai aplikasi <i>Online Single Submission</i> (OSS); e. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
11	Pengawasan Internal	:	a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat pada atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
12	Jaminan Pelayanan	:	Sanggup memberikan pelayanan sesuai Maklumat Pelayanan, yaitu : a. Kepastian hukum; b. Kepastian persyaratan; c. Kepastian sistem, mekanisme dan prosedur; d. Kepastian jangka waktu penyelesaian; e. Kepastian biaya/tarif; f. Kepastian produk layanan; g. Kepastian penanganan pengaduan, saran dan masukan.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon b. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik di jamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan c. Jaminan kerahasiaan data perusahaan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait b. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodik setiap semester.

Ditetapkan di Pontianak
Pada tanggal, 12 Juni 2023

KEPALA DINAS SOSIAL
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,



GOLDA MARGANDA PURBA