

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 / Kepala Lembaga yang bersangkutan / terkait);
8. 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);
9. (Peraturan Daerah yang terkait langsung);
10. 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);
11. (Peraturan Gubernur yang terkait langsung);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Membentuk tim pelaksana pelayanan publik serta menetapkan visi, misi, motto dan maklumat pelayanan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit Pelaksana Teknis Panti Sosial Anak Provinsi Kalimantan Barat
- KEDUA : Tim pelaksana pelayanan publik pada Unit Pelaksana Teknis Panti Sosial Anak Provinsi Kalimantan Barat mempunyai tugas dan kewajibannya sebagai berikut :
- 1) Memberikan pelayanan kepada publik atas permintaan informasi dan konsultasi;
 - 2) Melakukan kegiatan pelaksanaan pelayanan publik yang berada dalam ruang lingkup tugasnya;
 - 3) Menanggapi pengaduan pelayanan dari publik atau mengarahkan kepada bagian pengaduan;
 - 4) Menjunjung tinggi dan menerapkan visi, misi dan motto pelayanan publik;
 - 5) Menerapkan standar pelayanan;
 - 6) Melaksanakan survey kepuasan masyarakat;

- 7) Melakukan pengelolaan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan;
- 8) Melaporkan tugas dan kemajuan yang telah dilaksanakan kepada pimpinan tugas secara periodeik.

- KETIGA : Menunjuk pegawai yang namanya tercantum pada lampiran 1 (satu) surat keputusan ini sebagai tim pelaksana pelayanan publik pada Unit Pelaksana Teknis Panti Sosial Anak Provinsi Kalimantan Barat
- KEEMPAT : Menetapkan visi, misi dan motto pelayanan publik Unit Pelaksana Teknis Panti Sosial Anak Provinsi Kalimantan Barat pada lampiran II (dua).
- KELIMA : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan surat keputusan ini dibebankan pada DPA Unit Pelaksana Teknis Panti Sosial Anak Provinsi Kalimantan Barat
- KEENAM : 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 2024

Kepala Dinas Sosial
Provinsi Kalimantan Barat

Drs. RAMINUDDIN, M.Si

LAMPIRAN I :
KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI
KALIMANTAN BARAT
NOMOR TAHUN 2024
TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA
PELAYANAN PUBLIK SERTA PENETAPAN VISI, MISI,
MOTTO DAN MAKLUMAT PELAYANAN PADA UNIT
PELAKSANA TEKNIS PANTI SOSIAL ANAK PROVINSI
KALIMANTAN BARAT

DAFTAR TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
UNIT PELAKSANA TEKNIS PANTI SOSIAL ANAK PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Penanggung Jawab : Drs. EFFENDI MUHARAM, Apt.M.Kes
Ketua : MAMAN FAHMI, S.Sos
Sekretaris : YULIANTI, Sos
Operator : MUNAYETUL JANNAH, S.K.M

Ditetapkan di Pontianak
Pada tanggal 2024

Kepala Dinas Sosial
Provinsi Kalimantan Barat

Drs. RAMINUDDIN, M.Si

LAMPIRAN II :
KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI
KALIMANTAN BARAT
NOMOR TAHUN 2024
TENTANG PENETAPAN PELAKSANA PELAYANAN
PUBLIK PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PANTI SOSIAL
ANAK PROVINSI KALIMANTAN BARAT

VISI, MISI, MOTTO, DAN MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK
UNIT PELAKSANA TEKNIS PANTI SOSIAL ANAK PROVINSI KALIMANTAN BARAT

VISI : Mengentaskan Penyandang Masalah Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Anak Provinsi Kalimantan Barat kepada fungsi keluarga dan lingkungan masyarakat untuk tumbuh kembang lebih baik demi masa depan sosial anak

MISI :

- a. Mengedepankan profesional dan proposional SDM yang berkualitas.
- b. Melaksanakan Pelayanan dan Rehabilitasi tentang pola pikir untuk berkepribadian mulia sebagai fungsi sosial anak.
- c. Mewujudkan Pelayanan dan Rehabilitasi sosial anak dengan memberikan kebutuhan pendidikan dan kelengkapan Anak Asuh dan ABH.
- d. Melaksanakan Pembinaan dan penyaluran Fungsi Sosial Anak pada lingkungan keluarga dan Masyarakat sesuai bakat dan minat untuk pengembangan kesejahteraan diri anak.
- e. Melakukan mediasi dan fasilitasi atas perlindungan anak tertentu terhadap resiko dari dari gangguan dan ketentraman pada lingkungan sosial anak.
- f. Menyediakan dan memberikan bekal ketrampialan bagi anak putus sekolah dan anak terlantar serta anak dengan keterbatasan ekonomi

MOTTO : MENGUTAMAKAN PELAYANAN OPTIMAL TEHADAP KEBUTUHAN DASAR ANAK MERAH MASA DEPAN YANG LEBIH BAIK



**UNIT PELAKSANA TEKNIS PANTI SOSIAL ANAK
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

Ditetapkan di Pontianak
Pada tanggal

Kepala Dinas Sosial
Provinsi Kalimantan Barat

Drs. RAMINUDDIN. Msi



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS SOSIAL
UNIT PELAKSANA TEKNIS PANTI SOSIAL ANAK
JALAN URAY BAWADI NO.29 TELP.0561-574423
PONTIANAK

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR TAHUN 2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PANTI SOSIAL ANAK
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 Unit Pelaksana Teknis Panti Sosial Anak 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 / Kepala Lembaga yang bersangkutan / terkait);
 8. 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);
 9. (Peraturan Daerah yang terkait langsung);
 10. 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);
 11. (Peraturan Gubernur yang terkait langsung);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada (Penyelenggara/Unit Pelayanan Publik Unit Pelaksana Teknis Panti Sosial Anak Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada (Penyelenggara/Unit Pelayanan Publik Unit Pelaksana Teknis Panti Sosial Anak Provinsi Kalimantan Barat) meliputi produk/jenis pelayanan :
- 1) Pelayanan Sosial Anak
 - 2) Rehabilitasi Sosial Anak
- 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 DPA Unit Pelaksana Teknis Panti Sosial Anak 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 2024

Kepala Dinas Sosial
Provinsi Kalimantan Barat

Drs. RAMINUDDIN, Msi

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
 PROVINSI KALIMANTAN BARAT
 NOMOR TAHUN 2024
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PANTI SOSIAL ANAK
 PROVINSI KALIMANTAN BARAT

1. Standar Pelayanan Penerimaan Anak *)

<i>Service Delivery</i>		
No.	Komponen	uraian
1	Persyaratan	: 1. Surat keterangan tidak mampu dari RT/ Kepala Desa/ Camat setempat. 2. Rekomendasi dari Dinas Sosial Kabupaten/ Kota. 3. Syrat pernyataan/ Izin dari orang tua/ Wali anak. 4. Surat pernyataan anak ingin melanjutkan Pendidikan dan siap tinggal di panti. 5. Surat keterangan sehat dari rumah sakit/ puskesmas setempat. 6. Foto copy KTP orang tua. 7. Foto copy Kartu Keluarga. 8. Akte kelahiran anak. 9. Rapor/ Ijazah/ SKHUN asli dan foto copy sah. 10. Foto anak (3X4 dan 4X6) 4 lembar. 11. Foto kondisi rumah/ tempat tinggal asli 12. Kartu BPJS.
2	Prosedur / Alur Pelayanan	: 1. Surat rekomendasi/ pengantar oleh Dinas Sosial Kabupaten/ Kota. ↓

		<p>2. Petugas memeriksa kelengkapan persyaratan anak.</p> <p align="center">↓</p> <p>3. Petugas menyiapkan surat pemberitahuan bahwa anak tersebut diterima.</p> <p align="center">↓</p> <p>4. Home Visit: Mengunjungi orang tua/ keluarga anak.</p> <p align="center">↓</p> <p>5. Petugas menyiapkan sarana prasarana anak.</p> <p align="center">↓</p> <p>6. Melakukan Assesmen kepada anak.</p> <p align="center">↓</p> <p>7. Menempatkan anak di dalam panti.</p>
3	Waktu Pelayanan	: 5 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	: Gratis
5	Produk	: Penerimaan Anak
6	Pengelolaan Pengaduan	: <ul style="list-style-type: none"> Pengelola Pengaduan 1. Imasinah (083126026380) 2. Sukamta (085845419994)
<i>Manufacturing</i>		
No.	komponen	uraian
7	Dasar Hukum	: <ul style="list-style-type: none"> 1. UU RI No. 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2002 tentang perilaku Anak 2. UU RI No. 11 tntang Kesejahteraan Sosial 3. UU RI No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.

			4. PP RI No. 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial. 5. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 188 Tahun 2023 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Panti Sosial Anak
8	Sarana dan Prasarana	:	
9	Jumlah Pelaksana	:	6 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	
11	Pengawasan Internal	:	Kepala UPT
12	Jaminan Pelayanan	:	
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Per Tahun

*) setiap jenis pelayanan agar dibuatkan standar pelayanan seperti tabel diatas per 2. Standar Pemulangan Anak

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen		uraian
1	Persyaratan	:	Data Anak
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<p>1. Mendata Anak:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anak yang telah lulus SMA/SMK - Permintaa anak sendiri <p style="text-align: center;">↓</p> <p>2. Berita Acara Pemulangan Anak</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>3. Surat Pemberitahuan:</p> <p style="padding-left: 20px;">Ditandatangani Kepala UPT PSA Ditujukan kepada Dinsos Kab/ Kota tempat anak tersebut tinggal.</p> <p style="text-align: center;">↓</p>

			4. Anak dijemput Sinsos Kab/Kota atau petugas UPT PSA mengantar anak Kembali ke keluarganya
3	Waktu Pelayanan	:	5 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk	:	Pemulangan Anak
6	Pengelolaan Pengaduan	:	Pengelola Pengaduan 1. Imasinah (083126026380) 2. Sukamta (085845419994)
<i>Manufacturing</i>			
No.	komponen		uraian
7	Dasar Hukum	:	1. UU RI No. 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2002 tentang perilaku Anak 2. UU RI No. 11 tentang Kesejahteraan Sosial 3. UU RI No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. 4. PP RI No. 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial. 5. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 188 Tahun 2023 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Panti Sosial Anak
8	Sarana dan Prasarana	:	
9	Jumlah Pelaksana	:	6 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	
11	Pengawasan Internal	:	Kepala UPT
12	Jaminan Pelayanan	:	
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Per Tahun

3. Standar Pelayanan Permakanan

<i>Service Delivery</i>		
No.	Komponen	uraian
1	Persyaratan	: Anak dalam panti
2	Prosedur / Alur Pelayanan	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Perencanaan menu <li style="text-align: center;">↓ 2. Pengadaan bahan makanan <li style="text-align: center;">↓ 3. Penerimaan dan penyimpanan bahan <li style="text-align: center;">↓ 4. Persiapan dan pengelolaan makanan <li style="text-align: center;">↓ 5. Distribusi makanan <li style="text-align: center;">↓ 6. Penyajian makanan diruang makan
3	Waktu Pelayanan	: 7 Hari
4	Biaya/Tarif	: Indeks makan Rp. 20.000/makan
5	Produk	: Permakanan anak
6	Pengelolaan Pengaduan	: <p>Pengelola Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Imasinah (083126026380) 2. Sukamta (085845419994)
<i>Manufacturing</i>		
No.	komponen	uraian
7	Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"> 1. UU RI No. 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2002 tentang perilaku Anak 2. UU RI No. 11 tntang Kesejahteraan Sosial 3. UU RI No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. 4. PP RI No. 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial. 5. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 188 Tahun 2023 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi,

			Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Panti Sosial Anak
8	Sarana dan Prasarana	:	
9	Jumlah Pelaksana	:	6 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	
11	Pengawasan Internal	:	Kepala UPT
12	Jaminan Pelayanan	:	
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Per Tahun

4. Standar Pelayanan Sandang

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen		uraian
1	Persyaratan	:	Anak dalam panti
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	1. Pengukuran badan ↓ 2. Pembuatan daftar ukuran bagi masing-masing anak ↓ 3. Penyusunan rencana pengadaan pakaian ↓ 4. Pengadaan pakaian ↓ 5. Pemenuhan kebutuhan pakaian anak ↓ 6. Penyusunan laporan dan tanda terima pengadaan pakaian/sepatu
3	Waktu Pelayanan	:	7 Hari
4	Biaya/Tarif	:	Sesuai DPA
5	Produk	:	Sandang anak
6	Pengelolaan Pengaduan	:	Pengelola Pengaduan 1. Imasinah (083126026380) 2. Sukamta (085845419994)

<i>Manufacturing</i>			
No.	komponen		uraian
7	Dasar Hukum	:	1. UU RI No. 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2002 tentang perilaku Anak 2. UU RI No. 11 tentang Kesejahteraan Sosial 3. UU RI No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. 4. PP RI No. 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial. 5. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 188 Tahun 2023 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Panti Sosial Anak
8	Sarana dan Prasarana	:	
9	Jumlah Pelaksana	:	6 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	
11	Pengawasan Internal	:	Kepala UPT
12	Jaminan Pelayanan	:	
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Per Tahun

5. Standar Pembinaan Anak

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen		uraian
1	Persyaratan	:	Anak dalam panti
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	1. Menyiapkan rekapitulasi data anak berdasarkan kab/kota, jenis kelamin, agama, tingkat pendidikan anak ↓ 2. Menyusun dan menyiapkan jadwal harian dan kegiatan anak selama berada di dalam maupun diluar panti ↓

		<ol style="list-style-type: none">3. Menyusun dan menyiapkan peraturan dan tata tertib anak panti ↓4. Menyusun dan menyiapkan formulir biodata/frofil anak yang akan digunakan dalam proses pelayanan anak ↓5. Menempatkan anak ke dalam asrama berdasarkan jenis kelamin dan tingkat pendidikan anak ↓6. Memfasilitasi kelengkapan/ peralatan pendidikan, kebersihan olah raga, kesehatan dan perlengkapan harian anak lainnya ↓7. Memfasilitasi kebutuhan makanan dan minuman anak ↓8. Memfasilitasi kebutuhan pendidikan dan kesehatan anak ↓9. Memfasilitasi kegiatan bimbingan dan kegiatan lain yang dilakukan anak baik dalam maupun dan luar panti ↓10. Melaksanakan kegiatan pembinaan dan pelayanan anak secara rutin ↓11. Melakukan pengawasan secara rutin/berkala kepada anak selama anak berada dalam panti ↓
--	--	---

			12. Melaporkan proses pelayanan kepada pimpinan ↓ 13. Menyimpan dokumen pelayanan anak
3	Waktu Pelayanan	:	5 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk	:	Pembinaan anak
6	Pengelolaan Pengaduan	:	Pengelola Pengaduan 1. Imasinah (083126026380) 2. Sukamta (085845419994)

Manufacturing

No.	komponen		uraian
7	Dasar Hukum	:	1. UU RI No. 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2002 tentang perilaku Anak 2. UU RI No. 11 tentang Kesejahteraan Sosial 3. UU RI No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. 4. PP RI No. 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial. 5. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 188 Tahun 2023 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Panti Sosial Anak
8	Sarana dan Prasarana	:	
9	Jumlah Pelaksana	:	6 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	
11	Pengawasan Internal	:	Kepala UPT
12	Jaminan Pelayanan	:	
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Per Tahun

6. Standar Penerimaan Anak Berhadapan Hukum

<i>Service Delivery</i>		
No.	Komponen	uraian
1	Persyaratan	: Anak yang berhadapan dengan hukum dan telah diputuskan pengadilan
2	Prosedur / Alur Pelayanan	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima surat permohonan penempatan ABH ke LPKS ↓ 2. Memeriksa dan meneliti surat permohonan dan persyaratan bagi ABH yang ditempatkan di LPKS ↓ 3. Penerimaan dan penempatan ABH sesuai dengan format yang telah dibuat ↓ 4. Meneliti dan mengoreksi Berita Acara yang disampaikan oleh staff serta membuat evaluasinya, kemudian menyampaikan hasilnya kepada KA UPT ↓ 5. Memeriksa dan meneliti Berita Acara penerimaan dan penempatan ABH jika disetujui, jika tidak seyuju dikembalikan ke Kasi untuk diperbaiki ↓ 6. Memerintahkan staff untuk menyimpan dan mengarsipkan file ke berkas ABH ↓ 7. Memerintahkan Kasi untuk mengarsipkan data melalui staff

			dan/ menyiapkan tindak lanjut evaluasi
3	Waktu Pelayanan	:	5 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk	:	Penerimaan ABH
6	Pengelolaan Pengaduan	:	Pengelola Pengaduan 1. Imasinah (083126026380) 2. Sukamta (085845419994)
<i>Manufacturing</i>			
No.	komponen		uraian
7	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU RI No. 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak 2. UU RI No. 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Anak 3. UU RI No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 4. UU RI No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia 5. PP RI No. 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial 6. Permensos Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pedoman Rehabilitasi Sosial Anak yang Berhadapan Dengan Hukum oleh LPKS 7. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 68 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Panti Sosial Anak Provinsi Kalimantan Barat
8	Sarana dan Prasarana	:	
9	Jumlah Pelaksana	:	6 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	

11	Pengawasan Internal	:	Kepala UPT
12	Jaminan Pelayanan	:	
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Per Tahun

7. Standar Bimbingan ABH

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen		uraian
1	Persyaratan	:	Anak yang berhadapan dengan hukum dan telah diputuskan pengadilan
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<p>1. Menyiapkan SK Pelaksanaan kegiatan Pembinaan dan Pelayanan ABH</p> <p align="center">↓</p> <p>2. Menyusun jadwal kegiatan bimbingan ABH</p> <p align="center">↓</p> <p>3. Menyiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam kegiatan bimbingan ABH</p> <p align="center">↓</p> <p>4. Menyiapkan surat untuk para tenaga ahli/instruktur/pembimbing kegiatan ABH</p> <p align="center">↓</p> <p>5. Mengirimkan surat untuk para tenaga ahli/struktur/pembimbing kegiatan ABH</p> <p align="center">↓</p> <p>6. Melaksanakan bimbingan ABH</p> <p align="center">↓</p>

			<p>7. Membuat laporan setiap para pembimbing baik harian/mingguan/bulanan</p> <p align="center">↓</p> <p>8. Mengumpulkan laporan pembimbing</p> <p align="center">↓</p> <p>9. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan bimbingan</p> <p align="center">↓</p> <p>10. Merekap hasil bimbingan yang telah dilaksanakan sesuai dengan jenis dan materi bimbingan</p> <p align="center">↓</p> <p>11. Membuat laporan dari menyampaikan kepada pimpinan hasil pelaksanaan kegiatan pembimbingan ABH</p>
3	Waktu Pelayanan	:	5 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk	:	Bimbingan ABH
6	Pengelolaan Pengaduan	:	Pengelola Pengaduan 1. Imasinah (083126026380) 2. Sukamta (085845419994)
<i>Manufacturing</i>			
No.	komponen		uraian
7	Dasar Hukum	:	1. UU RI No. 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak 2. UU RI No. 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Anak 3. UU RI No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 4. UU RI No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia

			<p>5. PP RI No. 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial</p> <p>6. Permensos Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pedoman Rehabilitasi Sosial Anak yang Berhadapan Dengan Hukum oleh LPKS</p> <p>7. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 68 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Panti Sosial Anak Provinsi Kalimantan Barat</p>
8	Sarana dan Prasarana	:	
9	Jumlah Pelaksana	:	6 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	
11	Pengawasan Internal	:	Kepala UPT
12	Jaminan Pelayanan	:	
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Per Tahun

8. Standar Pelayanan Kesehatan Anak

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen		uraian
1	Persyaratan	:	Kartu BPJS Anak yang bersangkutan
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<p>1. Menyiapkan data-data anak yang ada di dalam panti</p> <p align="center">↓</p> <p>2. Menyiapkan obat-obatan ringan untuk mengantisipasi anak yang sakit</p> <p align="center">↓</p> <p>3. Membawa anak ke Puskesmas/klinik terdekat jika</p>

			<p>ada anak yang memerlukan pengobatan</p> <p>↓</p> <p>4. Menyiapkan surat pemberitahuan kepada orang tua bahwa anaknya memerlukan rawat inap di Rumah Sakit</p> <p>↓</p> <p>5. Menyiapkan surat izin sakit anak dengan meminta surat keterangan dokter dari puskesmas/klinik/rumah sakit</p> <p>↓</p> <p>6. Menandatangani surat izin sakit untuk diteruskan ke sekolah</p> <p>↓</p> <p>7. Memberikan nomor dan cap surat keluar</p> <p>↓</p> <p>8. Mengirimkan surat izin sakit ke sekolah</p> <p>↓</p> <p>9. Melaporkan perkembangan kesehatan anak kepada pimpinan</p> <p>↓</p> <p>10. Menyimpan dokumen perkembangan kesehatan anak</p>
3	Waktu Pelayanan	:	7 (tujuh) hari
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk	:	Kesehatan Anak
6	Pengelolaan Pengaduan	:	Pengelola Pengaduan 1. Imasinah (083126026380) 2. Sukamta (085845419994)
<i>Manufacturing</i>			
No.	komponen		uraian

7	Dasar Hukum	:	1. UU RI No. 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. 2. UU RI No. 11 tentang Kesejahteraan Sosial. 3. UU RI No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. 4. PP RI No. 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial. 5. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 188 Tahun 2023 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Panti Sosial Anak
8	Sarana dan Prasarana	:	
9	Jumlah Pelaksana	:	6 (enam) orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	
11	Pengawasan Internal	:	Kepala UPT
12	Jaminan Pelayanan	:	
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Pertahun

9. Standar Bimbingan Anak

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen	:	uraian
1	Persyaratan	:	Anak dalam panti
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	1. Menyiapkan SK pelaksanaan kegiatan/Bimbingan anak ↓ 2. Menyusun jadwal kegiatan/bimbingan anak ↓

			<p>3. Menyiapkan kelengkapan dan sarana prasarana yang dibutuhkan dalam bimbingan ↓</p> <p>4. Menyiapkan surat untuk para narasumber/pembimbing ↓</p> <p>5. Mengirim surat untuk para narasumber/pembimbing ↓</p> <p>6. Melaksanakan bimbingan ↓</p> <p>7. Membuat laporan perbimbingan harian/mingguan/bulanan ↓</p> <p>8. Mengumpulkan laporan bimbingan dari narasumber/pembimbing ↓</p> <p>9. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan bimbingan ↓</p> <p>10. Merekap hasil bimbingan sesuai dengan jenis bimbingan ↓</p> <p>11. Membuat laporan bimbingan dan menyampaikannya kepada pimpinan</p>
3	Waktu Pelayanan	:	5 hari kerja
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk	:	Bimbingan Anak
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<p>Pengelola Pengaduan</p> <p>1. Imasinah (083126026380)</p> <p>2. Sukamta (085845419994)</p>
<i>Manufacturing</i>			

No.	komponen	uraian
7	Dasar Hukum	: 1. UU RI No. 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. 2. UU RI No. 11 tentang Kesejahteraan Sosial. 3. UU RI No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. 4. PP RI No. 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial. 5. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 188 Tahun 2023 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Panti Sosial Anak
8	Sarana dan Prasarana	:
9	Jumlah Pelaksana	: 6 (enam) orang
10	Kompetensi Pelaksana	:
11	Pengawasan Internal	: Kepala UPT
12	Jaminan Pelayanan	:
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	: Pertahun

10. Standar Pelayanan Pendidikan Anak

<i>Service Delivery</i>		
No.	Komponen	uraian
1	Persyaratan	: Anak dalam panti
2	Prosedur / Alur Pelayanan	: 1. Menyiapkan data-data anak yang ada di dalam panti

		<p>berdasarkan tingkat pendidikan anak</p> <p>↓</p> <p>2. Menyiapkan dokumen-dokumen pendidikan anak (Raport, Ijazah, KK, Akte Kelahiran dan surat keterangan dari panti, dll) yang menjadi syarat pendaftaran sekolah serta memeriksanya</p> <p>↓</p> <p>3. Menyiapkan perlengkapan/peralatan pendidikan anak (seragam, sepatu, tas, buku, atk, dll)</p> <p>↓</p> <p>4. Mendata sekolah-sekolah atau jurusan yang tersedia di sekolah sesuai dengan minat dan bakat anak dan mendaftarkan anak ke sekolah</p> <p>↓</p> <p>5. Mengantar dan menjemput anak sekolah dengan menggunakan kendaraan yang telah disediakan</p> <p>↓</p> <p>6. Membayar biaya pendidikan (Komite, praktek, ujian, daftar ulang, ekstrakurikuler, dll) sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sekolah</p> <p>↓</p> <p>7. Melakukan koordinasi dan konsultasi ke sekolah sebagai bentuk pengawasan terhadap perkembangan pendidikan anak</p> <p>↓</p>
--	--	--

			<p>8. Mengawasi dan mengevaluasi kegiatan belajar anak dan kegiatan bimbingan belajar anak baik di sekolah maupun di dalam panti</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>9. Membuat laporan hasil evaluasi perkembangan pendidikan anak secara rutin/berkala</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>10. Mengarsipkan dokumen-dokumen pendidikan anak sekolah</p>
3	Waktu Pelayanan	:	5 hari kerja
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk	:	Pendidikan Anak
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<p>Pengelola Pengaduan</p> <p>1. Imasinah (083126026380)</p> <p>2. Sukamta (085845419994)</p>
<i>Manufacturing</i>			
No.	komponen		uraian
7	Dasar Hukum	:	<p>1. UU RI No. 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.</p> <p>2. UU RI No. 11 tentang Kesejahteraan Sosial.</p> <p>3. UU RI No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.</p> <p>4. PP RI No. 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.</p> <p>5. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 188 Tahun 2023 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Panti Sosial Anak</p>
8	Sarana dan Prasarana	:	

9	Jumlah Pelaksana	:	6 (enam) orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	
11	Pengawasan Internal	:	Kepala UPT
12	Jaminan Pelayanan	:	
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Pertahun

*) setiap jenis pelayanan agar dibuatkan standar pelayanan seperti tabel diatas per masing-masing jenis produk layanan

Ditetapkan di Pontianak
Pada tanggal 2024

Kepala Dinas Sosial
Provinsi Kalimantan Barat

Drs. RAMINUDDIN, Msi



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS SOSIAL
JALAN URAY BAWADI NO.29 TELP.0561-574423
PONTIANAK

KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS PANTI SOSIAL ANAK
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR TAHUN 2024

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PANTI SOSIAL ANAK
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS PANTI SOSIAL ANAK
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;
b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan;

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 Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. 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);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
9. (Peraturan Menteri / Kepala Lembaga yang bersangkutan / terkait);
10. 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);
11. (Peraturan Daerah yang terkait langsung);
12. 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);
13. (Peraturan Gubernur yang terkait langsung);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Unit Pelaksana Teknis Panti Sosial Anak Provinsi Kalimantan Barat

KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :

- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
- b. Pejabat Pengelola Pengaduan;
- c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
- d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
- e. Tata Cara Penanganan Pengaduan;
- f. Alur Penanganan Pengaduan; dan
- g. Format Buku Pengaduan.

KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan, dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada

Diktum KEDUA huruf a, b, c, d, e, f, dan g adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.

- KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada DPA Unit Pelaksana Teknis Panti Sosial Anak Provinsi Kalimantan Barat
- KELIMA : 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 2024

Kepala Dinas Sosial
Provinsi Kalimantan Barat

Drs. RAMINUDDIN, Msi

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR TAHUN 2024
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PANTI SOSIAL ANAK
PROVINSI KALIMANTAN BARAT.

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Unit Pelaksana Teknis Panti Sosial Anak Provinsi Kalimantan Barat;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Unit Pelaksana Teknis Panti Sosial Anak Provinsi Kalimantan Barat;
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Unit Pelaksana Teknis Panti Sosial Anak Provinsi Kalimantan Barat;
Atau surat yg dialamatkan ke upt.psaprov2018@gmail.com
 - c. SMS / BBM / WA : 085752677074
 - d. Telepon /Fax. : (0561)-574423 / (0561) 0561)-574423
 - e. Email : upt.psaprov2018@gmail.com
 - f. LAPOR – SP4N

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. Imasinah
NIP. 19720928 200901 2 001
Fungsional Umum

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Imasinah
NIP. 19720928 200901 2 001
Fungsional Umum
2. Sukamta
NIP. 19670307 200901 1 002
Fungsional Umum

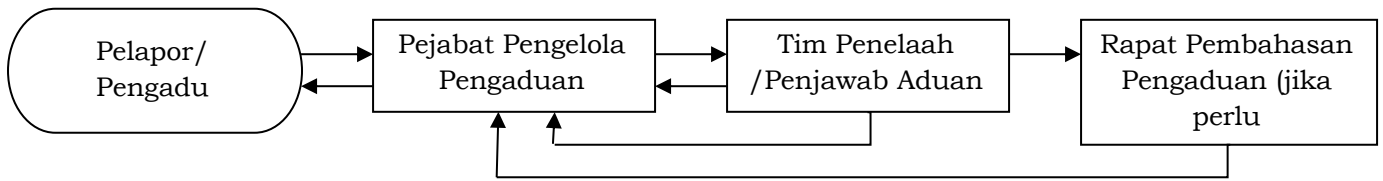
D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Identitas pelapor/pengadu jelas.
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.
3. Dapat dipertanggung jawabkan

E. Tata Cara Penanganan Pengaduan :

1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan.
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media SMS/BBM/WA/telepon dan email ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan.
3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan).
4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya

F. Alur Penanganan Pengaduan



G. Format Buku Pengaduan

Nomor	:			
Tanggal pengaduan	:			
Nama pelapor	:			
Nomor telepon / HP	:			
Alamat	:			
e-mail	:			
Pekerjaan	:			
Tanggal kejadian	:			
Mekanisme pengaduan	:			
Isi pengaduan	:			
Nama terlapor	:			
NIP	:			
Instansi	:			
Jabatan	:			
Hasil Penelahaan	:	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain - Lain
Tindak Lanjut	:			

Ditetapkan di Pontianak
Pada tanggal 2024

Kepala Dinas Sosial
Provinsi Kalimantan Barat

Drs. RAMINUDDIN, Msi