



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT**  
**DINAS SOSIAL**  
Jalan Sutan Syahrir No. 03 Telp. (0561) 732523 Fax. (0561) 732524  
**PONTIANAK**

Kode Pos : 78116

---

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR 55 TAHUN 2022

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PADA UPT PANTI SOSIAL REHABILITASI LANJUT USIA MULIA DHARMA  
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 UPT Panti Sosial Rehabilitasi Lanjut Usia Mulia Dharma 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 Sosial Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia;
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 Gubernur Kalimantan Barat Nomor 22 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat;
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 Kalimantan Barat Nomor 67 Tahun 2017 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Panti Sosial Rehabilitasi Lanjut Usia Mulia Dharma Provinsi Kalimantan Barat;

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan :
- KESATU** : Standar Pelayanan pada UPT Panti Sosial Rehabilitasi Lanjut Usia Mulia Dharma Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan pada UPT Panti Sosial Rehabilitasi Lanjut Usia Mulia Dharma Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat meliputi produk/jenis pelayanan :
- 1) Pelayanan Konsultasi;
  - 2) Pelayanan Permintaan Data / Informasi;
  - 3) Pelayanan Penerimaan Lanjut Usia Terlantar / Klien;
  - 4) Pelayanan Kunjungan / Bhakti Sosial;
  - 5) Menerima Siswa / Mahasiswa Magang.
- 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 UPT Panti Sosial Rehabilitasi Lanjut Usia Mulia Dharma 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 14 Pebruari 2022

KEPALA DINAS SOSIAL  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

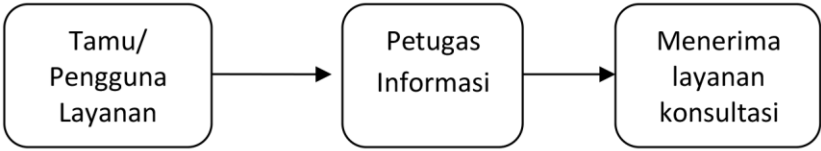
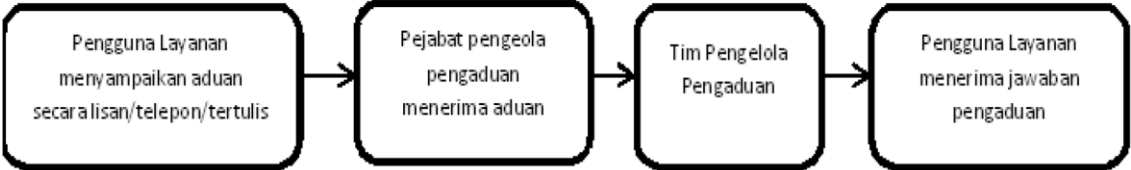


GOLDA MARGANDA PURBA, S.P.,S.H.,M.H  
PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP. 19720908 199903 1 009

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
 NOMOR 55 TAHUN 2021  
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA UPT  
 PANTI SOSIAL REHABILITASI LANJUT USIA MULIA DHARMA  
 DINAS SOSIAL PROVINSI KALIMANTAN BARAT

1. Pelayanan Konsultasi

*Service Delivery*

1.	<b>Persyaratan</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Tugas</li> <li>b. Dokumen/berkas pendukung</li> <li>c. Tanda pengenalan/identitas</li> </ul>
2.	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi]     B --&gt; C[Menerima layanan konsultasi]   </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi</li> <li>b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu</li> <li>c. Menerima Informasi dari Petugas</li> <li>d. Menerima layanan konsultasi dari Seksi Pelayanan dan Rehabilitasi</li> </ul>
3.	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>
	Administrasi : 15 Menit Konsultasi : Sesuai materi konsultasi
4.	<b>Biaya (tarif)</b>
	Gratis
5.	<b>Produk Pelayanan</b>
	Pelayanan Konsultasi
6.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 0877 1626 3539 / 0857 8727 0775</li> <li>4) Telepon : 0852 4631 5135</li> <li>5) Email : pantimuliadharma@gmail.com</li> </ul> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]   </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ul>
---

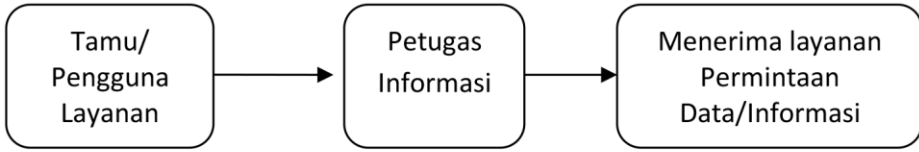
### Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat</li> <li>e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 67 Tahun 2017 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Panti Sosial Rehabilitasi Lanjut Usia Mulia Dharma Provinsi Kalimantan Barat</li> </ul>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi</li> <li>b. Tempat parkir, mushola</li> <li>c. Kertas, Ballpoint, Komputer, WIFI public</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</li> <li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>b. 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.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana

<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala UPT, Kasubbag Tata Usaha, Kasi Pelayanan dan Rehabilitasi, Kasi Pengasuhan dan Perawatan Lanjut Usia dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ul>
--

## 2. Pelayanan Permintaan Data / Informasi

### Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Tugas</li> <li>b. Surat permintaan data, laporan, informasi</li> <li>c. Tanda pengenalan/identitas</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi]     B --&gt; C[Menerima layanan Permintaan Data/Informasi]   </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi</li> <li>b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu/formulir permintaan data/informasi</li> <li>c. Menyampaikan surat permintaan data / informasi</li> <li>d. Menerima data/informasi</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	2 hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Data / Informasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 0877 1626 3539 / 0857 8727 0775</li> <li>4) Telepon : 0852 4631 5135</li> <li>5) Email : pantimuliadharna@gmail.com</li> </ul> </li> <li>b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]   </pre> </li> <li>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan,</li> </ul> </li> </ul>

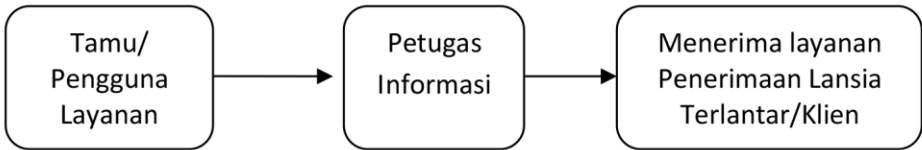
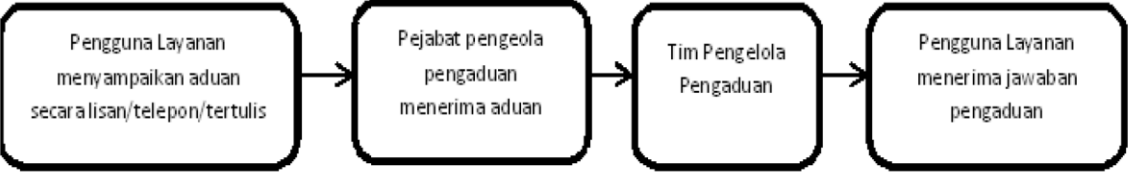
selambat-lambatnya 60 hari kerja.

### Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li><li>d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat;</li><li>e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li><li>f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 67 Tahun 2017 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Panti Sosial Rehabilitasi Lanjut Usia Mulia Dharma Provinsi Kalimantan Barat.</li></ul>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi</li><li>b. Tempat parkir, mushola</li><li>c. Komputer, Kertas, Ballpoint dan WIFI public</li></ul>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan</li><li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permintaan Data/Informasi</li><li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</li><li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li></ul>
4.	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat dari atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</li><li>b. 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.</li></ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</li><li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</li></ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala UPT, Kasubbag Tata Usaha, Kasi Pelayanan dan Rehabilitasi, Kasi Pengasuhan dan Perawatan Lanjut Usia dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li><li>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun</li><li>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li></ul>

### 3. Pelayanan Penerimaan Lanjut Usia Terlantar / Klien

## Service Delivery

1.	<p><b>Persyaratan</b></p> <p><b>Teknis :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Calon penerima manfaat adalah adalah lanjut usia terlantar berjenis kelamin laki-laki dan perempuan yang berusia 60 (enam puluh) tahun atau lebih, karena factor tertentu tidak dapat memenuhi kebutuhan dasarnya dan hidupnya tergantung pada orang lain;</li> <li>2. Tidak ada lagi perseorangan, keluarga dan/atau masyarakat yang mengurus;</li> <li>3. Masih memiliki keluarga tetapi dengan kondisi tidak mampu.</li> </ol> <p><b>Administrasi :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Foto copy identitas diri;</li> <li>2. Foto copy kartu keluarga;</li> <li>3. Kartu Jaminan Kesehatan asli;</li> <li>4. Surat keterangan sehat dari dokter puskesmas setempat;</li> <li>5. Surat pengantar dari Dinas Sosial setempat</li> </ol>
2.	<p><b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b></p>  <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi]     B --&gt; C[Menerima layanan Penerimaan Lansia Terlantar/Klien]     </pre> <p><b>Prosedur :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi</li> <li>b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu/formulir permintaan data/informasi</li> <li>c. Menyerahkan berkas administrasi Lansia / Klien</li> <li>d. Kasubbag Tata Usaha</li> <li>e. Kepala UPT</li> <li>f. Kasi Pelayanan dan Rehabilitasi</li> <li>g. Lansia / Klien</li> </ol>
3.	<p><b>Jangka Waktu Penyelesaian</b></p>
	<p>3 hari</p>
4.	<p><b>Biaya (tarif)</b></p>
	<p>Gratis</p>
5.	<p><b>Produk Pelayanan</b></p>
	<p>Penerimaan Lansia / Klien</p>
6.	<p><b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b></p>
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 0877 1626 3539 / 0857 8727 0775</li> <li>4) Telepon : 0852 4631 5135</li> <li>5) Email : pantimuliadharna@gmail.com</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]     </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ul>
--	---

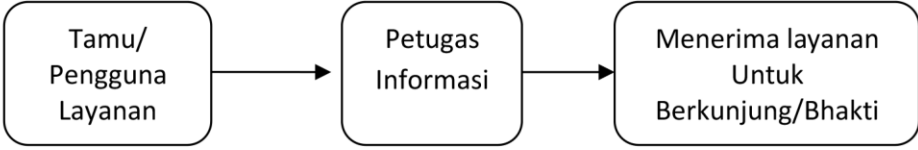
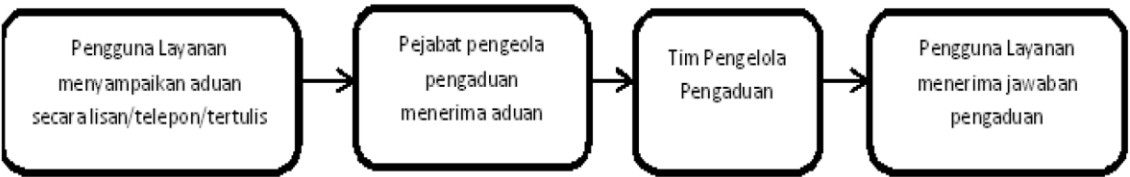
### Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat;</li> <li>e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> <li>f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 67 Tahun 2017 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Panti Sosial Rehabilitasi Lanjut Usia Mulia Dharma Provinsi Kalimantan Barat.</li> </ul>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, Wisma Lansia</li> <li>b. Tempat parkir, mushola</li> <li>c. Komputer, Kertas dan WIFI public</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permintaan Data/Informasi</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</li> <li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat dari atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>b. 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.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala UPT, Kasubbag Tata Usaha, Kasi Pelayanan dan Rehabilitasi, Kasi Pengasuhan dan Perawatan Lanjut Usia dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li> </ul>

	<p>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun</p> <p>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</p>
--	---


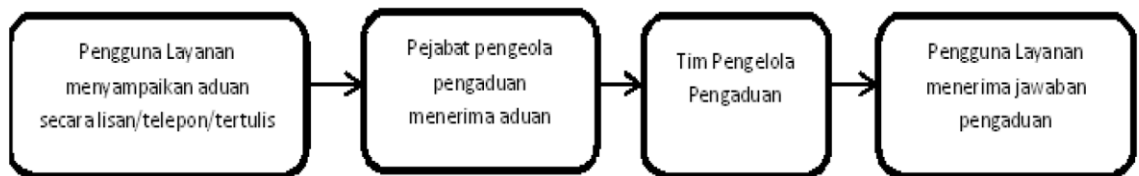
#### 4. Pelayanan Kunjungan / Bhakti Sosial

##### Service Delivery

1.	Persyaratan
	Surat Permohonan untuk berkunjung/bhakti sosial
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi]     B --&gt; C[Menerima layanan Untuk Berkunjung/Bhakti]   </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Surat Permohonan</li> <li>Petugas Pelayanan</li> <li>Kasubbag Tata Usaha</li> <li>Kepala UPT</li> <li>Kepala Seksi Pelayanan dan Rehabilitasi</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	1 (satu) Hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Menerima Kunjungan / Bhakti Sosial
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>WA : 0877 1626 3539 / 0857 8727 0775</li> <li>Telepon : 0852 4631 5135</li> <li>Email : pantimuliadharma@gmail.com</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengeola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]   </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> <li>Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat;</li> <li>e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> <li>f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 67 Tahun 2017 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Panti Sosial Rehabilitasi Lanjut Usia Mulia Dharma Provinsi Kalimantan Barat.</li> </ul>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, Wisma Lansia</li> <li>b. Tempat parkir, mushola</li> <li>c. Komputer, Kertas, Ballpoint dan WIFI public</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permintaan Data/Informasi</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</li> <li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat dari atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>b. 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.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala UPT, Kasubbag Tata Usaha, Kasi Pelayanan dan Rehabilitasi, Kasi Pengasuhan dan Perawatan Lanjut Usia dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ul>

*Service Delivery*

1.	Persyaratan
	Surat Permohonan untuk magang pada UPT Panti Sosial Rehabilitasi Lanjut Usia Mulia Dharma Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi]     B --&gt; C[Menerima layanan Untuk Magang]         </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Surat Permohonan</li> <li>Petugas Pelayanan</li> <li>Kasubbag Tata Usaha</li> <li>Kepala UPT</li> <li>Kepala Seksi Pelayanan dan Rehabilitasi</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	1 s/d 30 hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Menerima Siswa / Mahasiswa Magang
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>WA : 0877 1626 3539 / 0857 8727 0775</li> <li>Telepon : 0852 4631 5135</li> <li>Email : pantimuliadharma@gmail.com</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengeola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]         </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> <li>Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

*Manufacturing*

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat;</li> <li>e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> <li>f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 67 Tahun 2017 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Panti Sosial Rehabilitasi Lanjut Usia Mulia Dharma Provinsi Kalimantan Barat.</li> </ul>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, Wisma Lansia dan Aula</li> <li>b. Tempat parkir, mushola</li> <li>c. Komputer, Kertas dan WIFI public</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permintaan Data/Informasi</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</li> <li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat dari atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>b. 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.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala UPT, Kasubbag Tata Usaha, Kasi Pelayanan dan Rehabilitasi, Kasi Pengasuhan dan Perawatan Lanjut Usia dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ul>

KEPALA DINAS SOSIAL  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT



GOLDA MARGANDA PURBA, S.P.,S.H.,M.H

PEMBINA UTAMA MUDA

NIP. 19720908 199903 1 009