

LAPORAN FKP

SOSIALISASI PENINGKATAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL
BIDANG SOSIAL DI KOTA PONTIANAK



DINAS SOSIAL KOTA
PONTIANAK

Empati

DINAS SOSIAL
KOTA PONTIANAK
RABU, 16 MEI 2023

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah Subhannallahuwatallah, Tuhan Yang maha Esa atas segala limpahan Rakhmad dan karunia NYA, maka pelaksanaan penyusunan laporan Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) Tahun 2023 pada Dinas Sosial Kota Pontianak dapat diselesaikan.

Laporan ini menggambarkan FKP pada Dinas Sosial Kota Pontianak yang diselenggarakan pada tanggal 16 Mei 2023 yang berupa Kegiatan Peningkatan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Sosial dan Penanganan Permasalahan Sosial yang melibatkan berbagai stakeholder terkait di Kota Pontianak.

Kami mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak sehingga terselenggaranya kegiatan ini. Harapan kami semoga kegiatan ini bermanfaat baik bagi Dinas Sosial Kota Pontianak sebagai penyelenggara pelayanan publik sehingga dapat mendukung proses percepatan Peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah di programkan Pemerintah Kota Pontianak. Selain itu bagi para peserta lebih memahami Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Sosial yang ada Di Dinas Sosial Kota Pontianak dan dapat mensosialisasikan kembali kepada masyarakat sehingga masyarakat juga mengetahui dan memahami.

Pontianak, 17 Mei 2023

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PONTIANAK



dtg. TRISNAWATI, MM

NIP. 19730610 2000 12 2 004

DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
A. PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Tujuan dan Manfaat.....	4
3. Ruang Lingkup.....	4
B. METODOLOGI PELAKSANAAN FKP.....	4
1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan.....	4
2. Penyelenggara dan Peserta FKP.....	4
3. Metode Pelaksanaan FKP.....	5
4. Susunan Acara FKP.....	5
C. HASIL PELAKSANAAN FKP.....	5
1. Identifikasi Masalah.....	5
2. Rencana Aksi.....	5
D. PENUTUP.....	6

A. PENDAHULUAN

1) Latar Belakang

Dinas Sosial merupakan salah satu Perangkat Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik di Kota Pontianak. Pelayanan Publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 20029 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Peran serta masyarakat dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik yang dimulai sejak penyusunan kebijakan sampai dengan evaluasi kebijakan.

Dinas Sosial sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik khususnya kepada masyarakat yang kurang mampu memiliki Standar pelayanan minimal (SPM). Penerapan SPM Bidang Urusan Sosial di Kota Pontianak dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kota Pontianak sebagai implementasi dari kebijakan dan strategi penanganan masalah-masalah kesejahteraan sosial yang ditetapkan oleh Kementerian Sosial Republik Indonesia dan dijadikan acuan dalam target pencapaiannya.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Urusan Sosial merupakan penjabaran dari target yang telah ditentukan oleh Kementerian Sosial Republik Indonesia Berdasarkan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan kabupaten/kota.

Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 bagian ketujuh pasal 10 ayat (3) yaitu Jenis Pelayanan Dasar pada SPM Sosial Daerah Kabupaten/Kota terdiri atas :

- a. Rehabilitasi Sosial Dasar Penyandang Disabilitas Tertantar di Luar Panti ;
- b. Rehabilitasi Sosial Dasar Anak Tertantar di luar Panti;
- c. Rehabilitasi Sosial Dasar Lanjut Usia Tertantar di luar panti;
- d. Rehabilitasi Sosial Dasar Gelandangan Pengemis di luar panti;
- e. Perlindungan dan Jaminan Sosial pada saat dan setelah tanggap darurat bencana bagi korban bencana kabupaten/kota.

Adapun dasar hukum jenis Pelayanan Dasar Bidang Urusan Sosial diatur dalam :

- a. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
- b. Lampiran II Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2028 tentang Teknis Pembiayaan Pemenuhan Pelayanan, Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana SPM Bidang Sosial di daerah Kabupaten/Kota.

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) terus mendorong Instansi Pemerintah untuk melibatkan masyarakat dalam peningkatan pelayanan publik. Untuk itu, setiap unit layanan diminta untuk mengadakan Forum Konsultasi Publik (FKP) guna perbaikan dan peningkatan pelayanan publik

Kegiatan FKP diharapkan untuk mendapatkan keselarasan antara harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Selain FKP, untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, Instansi Pemerintah juga dapat melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Dalam rangka Peningkatan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Dinas Sosial Kota Pontianak Tahun 2022 serta perbaikan pelayanan publik Tahun 2023, maka dilakukan kegiatan Forum Konsultasi Publik (FKP) . Kegiatan FKP ini melibatkan perwakilan dari OPD terkait yang ada di Kota Pontianak seperti Dinas Kesehatan Kota Pontianak, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Badan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pontianak, Polresta Pontianak, Akademisi dari Universitas Tanjung Pura, Puskesmas, Masyarakat (ketua RT), Ketua Lembaga Rehabilitasi dan Media Pontianak Post.

Pelaksanaan partisipasi masyarakat tersebut,perlu adanya koordinasi antara pemerintah(penyelenggara pelayanan) dengan masyarakat sebagai pengguna layanan yang diwadahi dalam bentuk Forum Konsultasi Publik.

Kegiatan FKP diselenggarakan dengan komunikasi dua arah, dimana masyarakat dapat mengusulkan, memberikan masukan dan saran kepada penyelenggara pelayanan publik atas layanan yang diterima selaku pengguna layanan, sebagaimana diamanatkan dalam PermenPANRB Nomor 18 tahun 2027 tentang pedoman penyelenggara Pelayanan Publik.

Dinas Sosial Kota Pontianak, merupakan salah satu Perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan terhadap masyarakat dalam bentuk pelayanan kepada Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di Kota Pontianak.

Dalam upaya peningkatan pelayanan tersebut, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat. Evaluasi yang dilakukan dengan menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) terhadap salah satu kelemahan yang telah ditemukan pada saat melakukan Survey Kepuasan masyarakat, yaitu : Terkait hal-hal teknis pelayanan terhadap PPKS dimana masih kurangnya jumlah ASN, dan kurangnya pemahaman ASN kepada tugas pokok dan fungsi yang berhubungan dengan pelayanan PPKS, kurangnya sarana dan prasarana pelayanan PPKS seperti mobil yang digunakan untuk mengantar dan menjemput PPKS, sarana dan prasarana di UPRS dan PLAT yang belum lengkap dan tentunya juga terbatasnya anggaran untuk SPM sehingga pelayanan terhadap SPM masih kurang maksimal. Bentuk kegiatan FKP ini berupa peningkatan Standar Pelayanan Minimal.

2) Tujuan dan Manfaat

- Tujuan diselenggarakannya kegiatan FKP ini untuk mengidentifikasi dan evaluasi permasalahan-permasalahan yang ditemukan dalam pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial dan diharapkan adanya saran masukan dan pendapat yang mampu menjadi solusi bagi meningkatnya pelaksanaan Standar pelayanan Minimal Bidang Sosial di Kota Pontianak.
- Manfaat yang diharapkan pada kegiatan FKP ini adalah agar terjadi sinergitas dan kerja sama yang baik antara OPD terkait dalam upaya peningkatan Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Kota Pontianak, serta OPD terkait dapat berperan aktif dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh Dinas Sosial dan dapat bekerja sama dalam Upaya Peningkatan Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial Di Kota Pontianak.

3) Ruang Lingkup

Kegiatan FKP ini menyoroti permasalahan dan upaya peningkatan Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial yang belum optimal terkait dalam penanganan kasus-kasus yang dihadapi di lapangan oleh Dinas Sosial Kota Pontianak.

B. METODOLOGI PELAKSANAAN FKP

1) Waktu dan Tempat Pelaksanaan.

- Waktu Pelaksanaan Kegiatan FKP ini telah dilaksanakan pada tanggal 16 Mei 2023 di mulai pukul 13.00 WIB s.d selesai.
- Adapun tempat pelaksanaan FKP ini bertempat di Ruang Rapat Dinas Sosial Kota Pontianak.

2) Penyelenggara dan Peserta FKP

- Penyelenggara Kegiatan FKP ini diinisiasi oleh Bidang Pelayanan Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kota Pontianak
- Adapun peserta kegiatan FKP ini melibatkan pihak Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pontianak, Polresta Pontianak Kota, Puskesmas Pal Lima, Puskesmas Karya Mulia, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, Akademisi Universitas Tanjungpura serta dari pihak Media yang diwakili oleh Wartawan dari Pontianak Post.

3) Metode Pelaksanaan FKP

- Pada kegiatan FKP ini dilakukan dalam bentuk diskusi dua arah guna mengetahui serta mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh Dinas Sosial yang mengalami kesulitan/hambatan dalam upaya peningkatan Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Kota Pontianak.
- Di akhir kegiatan dilakukan kesepakatan terkait hal – hal yang perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan bagi pihak-pihak yang terlibat pada kegiatan FKP tersebut.

4) Susunan Acara FKP

- **Pukul 13.00 WIB**
Acara dibuka oleh Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak.
- **Pukul 13.30 – 14.00 WIB**
Penyampaian materi dan hal-hal terkait permasalahan/hambatan dalam upaya peningkatan Standar pelayanan minimal bidang sosial.
- **Pukul 14.30 – 15.00 WIB**
Diskusi dua arah penyelenggara dan peserta FKP
- **Pukul 15.00 – 15.30 WIB**
Penyampaian kesepakatan dan kesimpulan

C. HASIL PELAKSANAAN FKP

1) Identifikasi Masalah

Dalam kegiatan FKP ini, dilakukan dalam rangka evaluasi pelayanan publik pada Dinas Sosial Kota Pontianak pada Tahun 2022 serta untuk melakukan perbaikan serta peningkatan pada Standar Pelayanan Minimal Tahun 2023, diantaranya mengidentifikasi persoalan upaya yang telah dilaksanakan dalam rangka peningkatan Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Kota Pontianak.

2) Rencana Aksi

- Membuat Surat Keputusan tentang Tim Standar Pelayanan Minimal (SPM)
- Pembentukan Sekretariat Tim Standar Pelayanan Minimal (SPM)
- Perlu adanya Upaya tambahan untuk mensosialisasikan larangan memberi uang/barang kepada pengemis dan peminta-minta dengan menggunakan media social melalui video saat dilakukan Razia pengemis dan tanya jawab penggunaan uang hasil mengemis, untuk selanjutnya di upload ke media social Dinas Sosial. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan informasi dan pemahaman kepada masyarakat bahwa uang yang diberikan kepada mereka dipergunakan untuk hal-hal negatif.
- Agar OPD terkait dapat bekerjasama untuk Lebih gencar lagi dalam mensosialisasikan PERDA Nomor 19 Tahun 2021 tentang Ketertiban Umum di persimpangan lampu merah di Kota Pontianak
- Dari akademisi dapat membuat survey atau penelitian yang berdampak memberikan solusi terhadap permasalahan sosial khususnya penanganan gepeng dan pengamen di Kota Pontianak.
- Pendirian panti yang khusus untuk penampungan sementara gepeng dan pengamen di Kota Pontianak.
- Adanya sarana pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) untuk pelayanan pertama di PLAT dan UPRS sebelum dilanjutkan di fasilitas kesehatan yang ada.
- Puskesmas siap membantu obat – obatan untuk pelayanan kesehatan bagi pasien yang ada di UPRS dan PLAT.
- Penambahan anggaran pada bidang urusan sosial agar tiap SPM memiliki kegiatan masing – masing.
- Penambahan jumlah ASN yang bertugas dibidang urusan sosial.
- Meningkatkan koordinasi dengan instansi terkait, lintas daerah dengan masalah penanganan PPKS.

D. PENUTUP

Bahwa peningkatan kualitas Pelayanan Publik diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparat sebagai penyedia pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik.

Demikian laporan hasil kegiatan Forum Konsultasi Publik ini kami sampaikan, dengan harapan hasil yang didapatkan dalam pertemuan ini membawa kebaikan dalam upaya peningkatan pelayanan publik Dinas Sosial Kota Pontianak ke depannya sesuai dengan motto pelayanan kami yaitu : * Energik Melayani Profesional Adaptif Terdepan dan Integratif *, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

LAPORAN FKP

Lampiran

SOSIALISASI PENINGKATAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL
BIDANG SOSIAL DI KOTA PONTIANAK



DINAS SOSIAL KOTA
PONTIANAK
Empati

DINAS SOSIAL
KOTA PONTIANAK
RABU, 16 MEI 2023



PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
DINAS SOSIAL
Jl. Gusti Sulung Lelanang No. 1 b Telp (0561) 8108969
PONTIANAK 78116

Pontianak, 15 Mei 2023
Kepada,

Nomor : 800/311/DS/Sekretariat
Lampiran : -
Perihal : **UNDANGAN**

Yth.

Di -
Pontianak

Dengan hormat, dalam rangka pelaksanaan Forum Konsultasi Publik pada Dinas Sosial Kota Pontianak, maka diharapkan kehadiran Bapak/Ibu pada pertemuan yang akan dilaksanakan pada:

Hari/Tanggal : Selasa, 16 Mei 2023
Waktu : 13.00 WIB - Selesai
Tempat : Ruang Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak
Acara : Sosialisasi Peningkatan Standar Pelayanan Minimal di Kota Pontianak

Demikian atas perhatian dan kehadirannya diucapkan terima kasih.

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PONTIANAK
DINAS SOSIAL
drg. Trisnawati, MM
Pembina Tk. I / IV b
NIP. 19730610 200012 2 004



PEMERINTAH KOTA PONTIANAK DINAS SOSIAL

Jalan Gusti Sulung Lelanang, No 1B Telp. (0561) 733787 Faks. (0561) 732634
Pontianak 78117

BERITA ACARA FORUM KONSULTASI PUBLIK SOSIALISASI PENINGKATAN STANDAR PELAYAN MINIMAL BIDANG SOSIAL DI KOTA PONTIANAK

Pada hari Selasa tanggal Enam Belas bulan Mei tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga. Telah dilaksanakan Forum konsultasi Publik berupa Sosialisasi Peningkatan Standar Pelayanan Minimal di Kota Pontianak.

Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan bahwa :

No	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	<ul style="list-style-type: none">• kurangnya pemahaman masyarakat terhadap Perda Nomor 19 tahun 2021 tentang ketertiban umum dipersimpangan lampu merah	<ul style="list-style-type: none">• Melaksanakan sosialisasi Perda Nomor 19 tahun 2021 tentang ketertiban umum dititik persimpangan lampu merah bersama OPD terkait	<ul style="list-style-type: none">• Dilaksanakan setiap 8 kali setiap bulannya
2.	<ul style="list-style-type: none">• Kurangnya sarana dan prasarana pelayanan terhadap PPKS seperti mobil yang digunakan untuk mengantar dan menjemput PPKS,serta sarana dan prasarana di UPRS dan PLAT yang belum lengkap	<ul style="list-style-type: none">• Pengajuan untuk penambahan anggaran pada bidang urusan sosial agar setiap Standar Pelayanan Minimal (SPM) memiliki kegiatan masing-masing	<ul style="list-style-type: none">• Dilaksanakan pada anggaran Tahun 2023 - 2024

Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak dapat menerima usulan sebagaimana dimaksud dan bersama – sama berkomitmen untuk menindaklanjuti dalam bentuk perbaikan pelayanan.

Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan siap membantu dan bekerjasama dalam pelaksanaan rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya peningkatan Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Kota Pontianak.

Demikian berita acara ini di buat sebagaimana mestinya

BERITA ACARA FORUM KONSULTASI PUBLIK PENINGKATAN PELAYANAN STANDAR
 PELAYANAN MINIMAL (SPM) BIDANG SOSIAL DI KOTA PONTIANAK

PADA TANGGAL 16 MEI 2023

NO	NAMA	INSTANSI	TANDA TANGAN	
1	INDAH LESTIANIDENIA	UNIVERSITAS TANJUNGPURA	1. 	
2	Feny Abdi	SATPOL PP KOTA PONTIANAK		2. 
3	Suharto	POLRESTA PONTIANAK	3. 	
4	M. Nur Indra . S	DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK		4. 
5	dr. Trismah. M.M.	DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK	5. 	
6	dr. Sri Sanandah	PUSKESMAS		6. 
7	Mirza	PONTIANAK POST	7. 	



PEMERINTAH KOTA PONTIANAK DINAS SOSIAL

Jalan Gusti Sulung Lelanang No 1 B Telp. (0561) 732634, Fax. (0561) 733787
PONTIANAK 78116

DAFTAR HADIR RAPAT

Kegiatan : Peningkatan Layanan SPM Bidang Sosial di Kota Pontianak
Tanggal : 16 Mei 2023

NO	NAMA / JABATAN	TANDA TANGAN
1	Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak	1
2	Sekretaris Dinas Sosial Kota Pontianak	2
3	Kepala Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kota Pontianak	3
4	Kepala Bidang Bantuan dan Jaminan Sosial Dinas Sosial Kota Pontianak	4
5	Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial Dinas Sosial Kota Pontianak	5
6	Kepala Bidang Penegakan Peraturan Perundang-Undangan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pontianak (Fery Abdi, SH., MH)	6
7	Kasat Binmas Polresta Pontianak Kota (AKP Suharto)	7
8	Kepala UPT Puskesmas Pal Lima (dr. Sri Samariah)	8
9	Kepala UPT Puskesmas Karya Mulia (Patricia Ami Dameuli, SKM)	9
10	Pekerja Sosial Ahli Muda Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial (Drs. Ismail, M.Pd)	10
11	Pekerja Sosial Ahli Muda Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial (Indra Pumama, S.Sos, M.A.P)	11
12	Analisis Kebijakan Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak (Muhammad Nur Indra Salman, S.Sos, M.Tr.Ap)	12
13	Penyuluh Sosial Ahli Pertama Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial (Muhammad Makhribi, S.Sos)	13
14	Zakaria	14

15	Dwi Saherwin	15	
16	Dr. Indah Listyaningrum, M.Si (Untan Ptk)	16	
17	Annisa Rizqa Alamri, S.ST., MA (Untan Ptk)	17	
18	Mirza (Wartawan Pontianak Post)	18	
19	Evy Rosita	19	
20	Mery Yulita	20	
21	Roschiana	21	
22	Dian Elca P	22	
23	Niken	23	
24	ARDIAN (Ketua RT 02 RW 10 KALUMA)	24	
25	Nasuy Pramestani	25	
26	Putri Cahaya Rani	26	
27	Jede Iwu Ismanisa	27	
28	Mulyati	28	
29	Andre F.	29	
30	Eliza F	30	

Mengetahui,

Kepala Bidang Pelayanan dan
Rehabilitasi Sosial

MARDIANA, SE, M.SI

Pembina (IV/a)

NIP. 19740718 199903 2 006

**SOSIALISASI PENINGKATAN PELAYANAN STANDAR PELAYANAN
MINIMAL BIDANG SOSIAL DI KOTA PONTIANAK**

SELASA, 16 MEI 2023



