



PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
DINAS SOSIAL

Jalan Gusti Sulung Lelanang Nomor 1b Pontianak, Kalimantan Barat 78116
Telp. (0561) 81808000,
Laman www.dinsos.pontianak.go.id Pos-el dinsos@pontianak.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK

NOMOR 03/DINSOS/TAHUN 2026

TENTANG

**PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK
NOMOR 22/DINSOS/TAHUN 2025 TENTANG PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK**

- 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 untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Sosial dengan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan-pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak tentang Perubahan Atas Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak Nomor : 22/DINSOS/TAHUN 2025 tentang Penetapan Standar Pelayanan Dinas Sosial Kota Pontianak;
- Mengingat** : a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- c. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik Pemerintah Kota Pontianak (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2010 Nomor 3 Seri E Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 91);

MEMUTUHKAN

Menetapkan

- KESATU : Mengubah Lampiran Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak Nomor 22/DINSOS/TAHUN 2025 tentang Penetapan Standar Pelayanan Dinas Sosial Kota Pontianak sehingga menjadi sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar pelayanan pada Dinas Sosial Kota Pontianak meliputi ruang lingkup pelayanan :
a. Bidang Bantuan dan Jaminan Sosial
b. Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial
c. Bidang Pemberdayaan Sosial
- KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pontianak

pada tanggal 01 Maret 2026

Kepala Dinas Sosial Kota
Pontianak,



LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK
NOMOR 03 /DINSOS/TAHUN 2026

TENTANG

PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK
NOMOR 22/DINSOS/TAHUN 2025 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK

I. GAMBARAN UMUM

Dinas Sosial Kota Pontianak mempunyai tugas Pokok yaitu "Merumuskan kebijakan teknis, penyelenggaraan pelayanan umum, pengendalian dan pembinaan teknis yang berada di bawah dan bertanggungjawab Kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Untuk menjalankan Tugas Pokok tersebut, Dinas Sosial Kota Pontianak mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang sosial;
- b. Perumusan rencana kerja di bidang sosial;
- c. Penyelenggaraan pelayanan umum di bidang sosial;
- d. Pengendalian dan pembinaan teknis di bidang sosial;
- e. Penyelenggaraan perizinan di bidang sosial;
- f. Pelaporan dan evaluasi pelaksanaan tugas di bidang sosial;
- g. Pelaksanaan tugas lain di bidang sosial yang diberikan oleh Walikota.

Dinas Sosial Kota Pontianak berlokasi Jalan Gusti Sulung Lelanang No 1B Darat Sekip Kecamatan Pontianak Kota, dengan telpon nomor; (0561) 8108969, serta alamat e-mail : dinsos@pontianak.go.id. Sampai saat ini Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas di dinas Sosial Kota Pontianak adalah 36 orang PNS, terdiri atas 1 Orang Kepala Dinas, 1 Orang Sekretaris, 7 Orang Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial, 8 Orang Bidang Pemberdayaan Sosial, 7 Orang Bidang Bantuan dan Jaminan Sosial dan 12 Orang disekretariat serta 19 Orang tenaga Kontrak. jumlah SDM adalah sebagai berikut, seperti Tabel-1 berikut

Tabel-1: daftar SDM Dinas Sosial Kota Pontianak, Maret Tahun 2026

NO	NAMA/NIP	PANGKAT/ GOL RUANG	JABATAN
1	2	3	4
1	M. AKIF, SH 19720103 200701 1 028	Pembina IV / a	Kepala Dinas
2	DIANA, SE 19701023 199603 2 001	Pembina IV/b	Sekretaris
3	MARDIANA,SE,M.Si 19740718 199903 2 006	Pembina IV/a	Kabid Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial
4	DIAN EKA PURNAMA, SE, MM 19730203 199203 2 005	Pembina IV/a	Kabid Bantuan dan Jaminan Sosial
5	AKHMAD IRFAN ISLAMY,S.IP,M.A.P 19880607 200701 1 001	Pembina IV/a	Kabid Pemberdayaan Sosial
6	AGUS NURHADI,SE,MM 19790322 200501 1 009	Penata TK. I III/d	Kasubbag Perencanaan dan Keuangan
7	INDRA PURNAMA,S.Sos 19731207 201101 1 001	Pembina IV/a	Pekerja Sosial Ahli Muda
8	HARRY MUNANDAR,SE,MM 19780313 200312 1 008	Pembina IV/a	Penelaah Teknis Kebijakan
9	MIRZA ASTARINA, SE 19820818 200501 2 013	Pembina IV/a	Pekerja Sosial Ahli Muda
10	WAHYUNI LESTARININGSIH, SH 19690919 200604 2 016	Penata Tk.I III/d	Pekerja Sosial Ahli Muda
11	EMY ROSITA, SH 19681015 199503 2 004	Penata Tk.I III/d	Analisis Kebijakan Ahli Muda
12	GUSTI SUWARDI, SE 19721228 199803 1 009	Penata Tk.I III/d	Penelaah Teknis Kebijakan
13	ABDUL MUNIR, SH 19750525 200312 1 010	Penata Tk.I III/d	Penelaah Teknis Kebijakan
14	LINA DJULINA,S.Sos 19770127 200901 2 004	Penata Tk.I III/d	Penelaah Teknis Kebijakan

15	AFRIZAL,S.AP 19800513 200502 1 003	Penata Tk.I III/d	Penelaah Teknis Kebijakan
16	DINI HARI PURNAMI, S.KM 19821004 200502 2 004	Penata Tk.II II/d	Pengolah Data dan Informasi
17	NUR AMANI, SEI 1984 1122 2015 01 2 001	Penata Tk.I III/d	Pekerja Sosial Ahli Muda
18	MUHAMMAD NURUDIN, S.Si 1987 1226 2015 01 1001	Penata Tk.I III/d	Penyuluh Sosial Ahli Pertama
19	NANNY PRAMESWARI KURNIAWAN,S.STP 19901108 201010 2 001	Penata Tk.I III/d	Penelaah Teknis Kebijakan
20	DWI SAHERWIN 19680713 200312 1 005	Penata Muda Tk.I / III b	Pengolah Data dan Informasi
21	ARDIAN 19710924 199803 1 008	Penata Muda Tk.I / III b	Pengolah Data dan Informasi
22	VIRGA SEPTI ASRA PRIHATINI 19730922 199503 2 004	Penata Muda Tk.I / III b	Pengolah Data dan Informasi
23	ROSDIANA 19810417 200312 2 008	Penata Muda Tk.I / III b	Pengolah Data dan Informasi
24	DEDE DWI RISMANIZA,A.Md 19840410 200902 1 005	Penata Muda Tk.I / III b	Pengolah Data dan Informasi
25	MERY YULITA ,A.Md 19860710 201101 2 004	Penata Muda Tk.I / III b	Pengolah Data dan Informasi
26	HELMY KURNIAWAN,S.Sos 19941024 201903 1 003	Penata Muda Tk.I / III b	Pekerja Sosial Ahli Pertama
27	MUHAMMAD MAKHRIBI,S.Sos 19960329 201903 1 003	Penata Muda Tk.I / III b	Penyuluh Sosial Ahli Pertama
28	CICI ARUMSIH,S.Tr,S.Sos 19941121 202504 2 001	Penata Muda III a	Pekerja Sosial Ahli Pertama
29	FAJAR KHARISMA,S.Sos 19970526 202504 1 002	Penata Muda III a	Pekerja Sosial Ahli Pertama
30	DWI WIWIN PRIMANTIKA,S.Tr.S.Sos 19970919 202504 2 003	Penata Muda III a	Pekerja Sosial Ahli Pertama
31	ZAKARIA 19681202 200604 1 007	Pengatur II/c	Pengolah Data dan Informasi

32	FAJAR SUBHANNUR, A.Md.Kom 20020125 202504 1 001	Pengatur II/c	Pranata Komputer Terampil
33	UMY LAILA, S.ST 19790820 202421 2 002	IX	Pekerja Sosial Ahli Pertama
34	RATNA JULIANTI, S.Kom 19880703 202521 2 008	IX	Penata Layanan Operasional
35	ELIZA RIANI PUTRI 19950224 202521 2 002	V	Pengadministrasian Perkantoran
36	PUTRI CAHAYA RANI, S.Si 19980822 202521 2 003	IX	Penata Layanan Operasional

I. Dasar Hukum

Dinas Sosial Kota Pontianak dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Pontianak Nomor 131 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kota Pontianak.

II. Sarana, prasarana

Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang ada disesuaikan dengan standar pelayanan pada masing bidang atau seksi. Dalam perkembangan teknologi maka pelayanan di Dinas Sosial mulai memanfaatkan adanya IT. Standar pelayanan yang ada ditampilkan melalui slide yang berganti-ganti di ruang tunggu Dinas

Sumber Daya Manusia (SDM) di Dinas Sosial Kota Pontianak adalah merupakan variable kunci dalam keberhasilan pelayanan Sosial yang dihasilkan oleh Dinas Sosial Kota Pontianak. Setiap personel SDM yang ada/ akan diadakan didasarkan pada kompetensi yang dibutuhkan/ sesuai dengan profesi, mampu bekerja secara Tim dan beringritas pada institusi, Bangsa dan Negara. Setiap pegawai yang bertugas di Dinas Sosial Kota Pontianak bertanggung jawab terhadap tugas dan fungsinya secara penuh.

Ditetapkan di Pontianak
pada tanggal 01 Maret 2026

Kepala Dinas Sosial
Kota Pontianak,



16. Pelayanan Pelatihan Peningkatan Kapasitas Keluarga Dinas Sosial Kota Pontianak
17. Pelayanan Operasional Tanggap Darurat Bencana Alam dan Sosial
18. Pelayanan Pengusulan Peserta PBI APBD/ BPJS Kesehatan
19. Pelayanan Reaktifasi Peserta PBI APBN / BPJS Kesehatan
20. Pelayanan Usulan Bantuan Sosial Uang Tunai
21. Pelayanan Usulan Usaha Ekonomi Produktif (UEP)

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK
NOMOR 03/DINSOS/TAHUN 2026
TENTANG
PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK
NOMOR 22/DINSOS/TAHUN 2025 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK

A. PENDAHULUAN

1. Visi

"Kota Pontianak Maju, Sejahtera, Berwawasan Lingkungan Yang Humanis"

2. Misi

"Mewujudkan Perekonomian Inklusif, Stabil, Produktif, Kreatif, dan Inovatif"

3. Motto Layanan

MELAYANI "Mewujudkan Empati (Lansia, Fakir Miskin, Orang Terlantar, ODGJ dan Disabilitas) Amanah, Yakin, Akhlak mulia, Nyata dan Ikhlas"

4. Janji Layanan

- 1) Memberikan Pelayanan yang Ramah, Sopan, Tepat dan Cepat
- 2) Melayani Sepenuh Hati Tanpa Pamrih
- 3) Bekerja Profesional Sesuai Dengan Aturan

B. STANDAR PELAYANAN

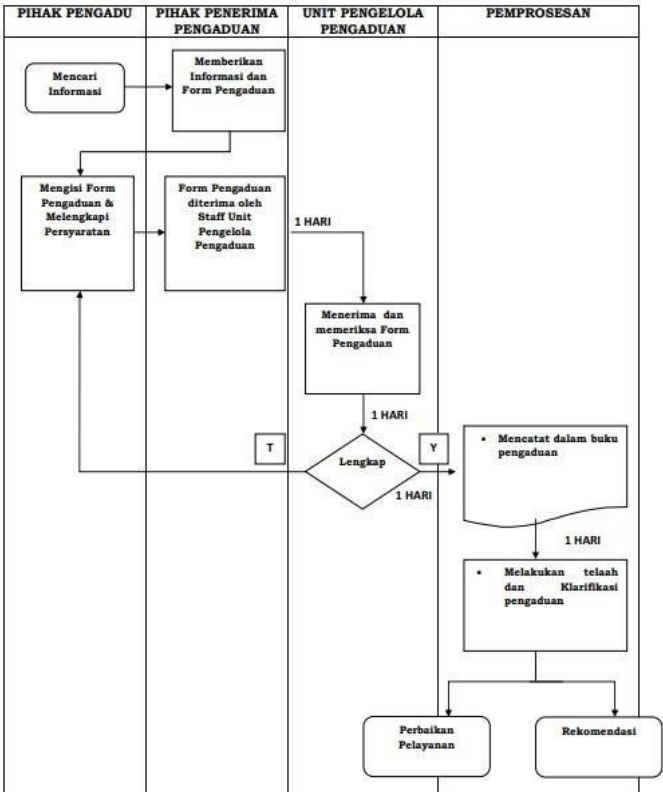
Jenis standar pelayanan:

1. Pelayanan Pemakaman Mayat Terlantar
2. Pelayanan Laporan Sosial Anak Berhadapan dengan Hukum (ABH) Sebagai Korban atau saksi
3. Pelayanan Pemberian Alat Bantu Penyandang Disabilitas dan Lanjut Usia
4. Pelayanan Rujukan Orang Dengan Gangguan Kejiwaan(ODGJ) ke Fasilitas Kesehatan Jiwa
5. Pelayanan Rujukan Penyandang Disabilitas Terlantar, Anak Terlantar, Lanjut Usia Terlantar dan Gelandangan Pengemis ke Dinas Sosial Prov. Kalbar
6. Pelayanan Rehabilitasi Sosial Dasar Penyandang Disabilitas Terlantar, Anak Terlantar, Lanjut Usia Terlantar dan gelandangan Pengemis di Luar Panti pada PLAT dan UPRS
7. Pelayanan Kunjungan Tamu pada PLAT dan UPRS
8. Pelayanan Pemberian Surat Keputusan Izin Pengasuhan Anak
9. Pelayanan Pemberian Rekomendasi Pengangkatan Anak
10. Pelayanan Pemberian Surat Rekomendasi Perwalian Anak
11. Pelayanan Data Rehabilitasi Sosial
12. Pelayanan Pemberian Rekomendasi Izin Undian Berhadiah/Pengumpulan Uang dan Barang
13. Pelayanan Pemberian Tanda Daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS), (Lembaga, Yayasan, panti asuhan dan Taman Anak Sejahtera (TAS)/ Organisasi Sosial (Orsos)
14. Pelayanan Pemberian Rekomendasi Penerima Peserta Didik Baru (PPDB) Jalur Afirmasi
15. Pelayanan Pemberian Rekomendasi Jaring Pengaman Sosial Kesehatan (JPS Kesehatan)

C. STANDAR PELAYANAN

Jenis Standar Pelayanan:

1. Pelayanan Pemakaman Mayat Terlantar

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat permohonan pemakaman mayat terlantar dari Kepolisian 2. Surat permohonan autopsi mayat terlantar dari Kepolisian (jika diperlukan)
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	KETERANGAN: 1. Kepolisian mengirimkan surat permohonan pemakaman mayat terlantar 2. Surat permohonan autopsi mayat terlantar dari Kepolisian (jika diperlukan) 3. Kepolisian menitipkan mayat di Rumah Sakit 4. Rumah Sakit menghubungi Dinas Sosial untuk proses lebih lanjut 5. Proses pemakaman
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 Hari
4.	Biaya/tarif	Rp. 0
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemakaman Mayat Terlantar
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	 <pre> graph TD subgraph PIHAK_PENGADU [PIHAK PENGADU] A[Mencari Informasi] --> C[Mengisi Form Pengaduan & Melengkapi Persyaratan] end subgraph PIHAK_PENERIMA_PENGADUAN [PIHAK PENERIMA PENGADUAN] B[Memberikan Informasi dan Form Pengaduan] --> D[Form Pengaduan diterima oleh Staff Unit Pengelola Pengaduan] end subgraph UNIT_PENGELOLA_PENGADUAN [UNIT PENGELOLA PENGADUAN] E[Menerima dan memeriksa Form Pengaduan] -- 1 HARI --> F{Lengkap} F -- T --> C F -- Y --> G[Mencatat dalam buku pengaduan] end subgraph PEMROSESAN [PEMROSESAN] G -- 1 HARI --> H[Melakukan telaah dan Klarifikasi pengaduan] H --> I[Perbaikan Pelayanan] H --> J[Rekomendasi] end A --> B C --> D D --> E </pre>

KOMPONEN	URAIAN
	Sarana Pengaduan : Telpon Kantor : (0561) 732634 WA: 081256958442 Ig: dinassosialkotapontianak Fb: dinas sosial kota pontianak Website: dinsos.pontianak.go.id Email: dinsos@pontianak.go.id

Proses pengelolaan pelayanan di internal organisai (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota 3. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 131 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kota Pontianak
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Ambulance 2. Perlengkapan Fardhu Kifayah 3. Komputer 4. Alat Tulis Kantor 5. Printer 6. Hp
3.	Kompetensi pelaksana	1. Petugas telah dilatih pelayanan prima 2. Menguasai SOP tentang Pelayanan Pemakaman Mayat Terlantar 3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 5. Mampu operasional komputer
4.	Pengawasan internal	1. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. 2. Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen dan atau rapat tim teknis SKPD serta melaporkan kepada Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas 6 orang
6.	Jaminan pelayanan	Moto Layanan : Kami siap melayani karena itu tugas kami
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Kerahasiaan terjamin 2. Personil yang kompeten 3. Peralatan standar 4. Berpedoman pada SOP

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Rapat Koordinasi Bidang
----	----------------------------	---

2. Pelayanan Laporan Sosial Anak Berhadapan dengan Hukum (ABH) sebagai Korban atau Saksi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat permintaan laporan sosial ABH sebagai korban atau saksi dari Kepolisian 2. Identitas anak sebagai warga Kota Pontianak
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	KETERANGAN: 1. Kepolisian mengirimkan surat permintaan laporan sosial ABH sebagai korban atau saksi 2. Petugas melaksanakan asesmen laporan sosial kepada ABH sebagai korban atau saksi 3. Kepolisian menerima laporan sosial ABH sebagai korban atau saksi
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 Hari
4.	Biaya/tarif	Rp. 0
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Laporan Sosial Anak Berhadapan dengan Hukum (ABH) Sebagai Korban atau Saksi

6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<pre> graph TD subgraph PIHAK_PENGADU [PIHAK PENGADU] A[Mencari Informasi] end subgraph PIHAK_PENERIMA_PENGADUAN [PIHAK PENERIMA PENGADUAN] B[Memberikan Informasi dan Form Pengaduan] C[Mengisi Form Pengaduan & Melengkapi Persyaratan] D[Form Pengaduan diterima oleh Staff Unit Pengelola Pengaduan] end subgraph UNIT_PENGELOLA_PENGADUAN [UNIT PENGELOLA PENGADUAN] E[Menerima dan memeriksa Form Pengaduan] F{Lengkap} end subgraph PEMROSESAN [PEMROSESAN] G[Mencatat dalam buku pengaduan] H[Melakukan telaah dan Klarifikasi pengaduan] I[Perbaikan Pelayanan] J[Rekomendasi] end A --> B B --> C C --> D D -- 1 HARI --> E E -- 1 HARI --> F F -- T --> C F -- Y --> G G -- 1 HARI --> H H --> I H --> J </pre> Sarana Pengaduan : Telpon Kantor : (0561) 732634 WA: 081256958442 Ig: dinassosialkotapontianak Fb: dinas sosial kota pontianak Website: dinsos.pontianak.go.id Email: dinsos@pontianak.go.id
-----------	--	---

Proses pengelolaan pelayanan di internal organisai (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak 4. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak 5. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2015 tentang Pedoman Pelaksanaan Diversi dan Penanganan Anak yang belum berusia 12 (dua belas) Tahun 6. Peraturan Menteri Sosial Nomor 26 Tahun 2018 tentang Rehabilitasi Sosial dan Reintegrasi Sosial Bagi Anak yang Berhadapan dengan Hukum 7. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 131 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kota Pontianak
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Komputer 2. Alat Tulis Kantor 3. Printer 4. Hp
3.	Kompetensi pelaksana	1. Petugas telah dilatih pelayanan prima 2. Menguasai SOP tentang Laporan Sosial Anak Berhadapan dengan Hukum (ABH) Sebagai Korban Atau Saksi 3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 5. Mampu operasional komputer
4.	Pengawasan internal	1. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. 2. Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen dan atau rapat tim teknis SKPD serta melaporkan kepada Kepala Dinas.

5.	Jumlah pelaksana	Petugas 10 orang
6.	Jaminan pelayanan	Moto Layanan : Kami siap melayani karena itu tugas kami
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Kerahasiaan terjamin 2. Personil yang kompeten 3. Peralatan standar 4. Berpedoman pada SOP
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Rapat Koordinasi Bidang

3. Pelayanan Pemberian Alat Bantu Penyandang Disabilitas dan Lanjut Usia

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat permohonan alat bantu 2. Surat keterangan tidak mampu dari kelurahan 3. Fotokopi Kartu Keluarga 4. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk 5. Foto klien
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	KETERANGAN: 1. Pemohon (keluarga / masyarakat) mengirimkan surat permohonan alat bantu beserta kelengkapan administrasi 2. Petugas melakukan asesmen, verifikasi dan validasi kelayakan 3. Pemohon mendapatkan alat bantu
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 Hari
4.	Biaya/tarif	Rp. 0
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemberian Alat Bantu Penyandang Disabilitas dan Lanjut Usia

6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<pre> graph TD subgraph PIHAK_PENGADU [PIHAK PENGADU] A[Mencari Informasi] F[Mengisi Form Pengaduan & Melengkapi Persyaratan] end subgraph PIHAK_PENERIMA_PENGADUAN [PIHAK PENERIMA PENGADUAN] B[Memberikan Informasi dan Form Pengaduan] C[Form Pengaduan diterima oleh Staff Unit Pengelola Pengaduan] end subgraph UNIT_PENGELOLA_PENGADUAN [UNIT PENGELOLA PENGADUAN] D[Menerima dan memeriksa Form Pengaduan] E{Lengkap?} end subgraph PEMROSESAN [PEMROSESAN] F1[Mencatat dalam buku pengaduan] F2[Melakukan telaah dan Klarifikasi pengaduan] F3[Perbaikan Pelayanan] F4[Rekomendasi] end A --> B B --> C C -- 1 HARI --> D D -- 1 HARI --> E E -- T --> F E -- Y --> F1 F1 -- 1 HARI --> F2 F2 --> F3 F2 --> F4 </pre>
		Sarana Pengaduan : Telpon Kantor : (0561) 732634 WA: 081256958442 Ig: dinassosialkotapontianak Fb: dinas sosial kota pontianak Website: dinsos.pontianak.go.id Email: dinsos@pontianak.go.id

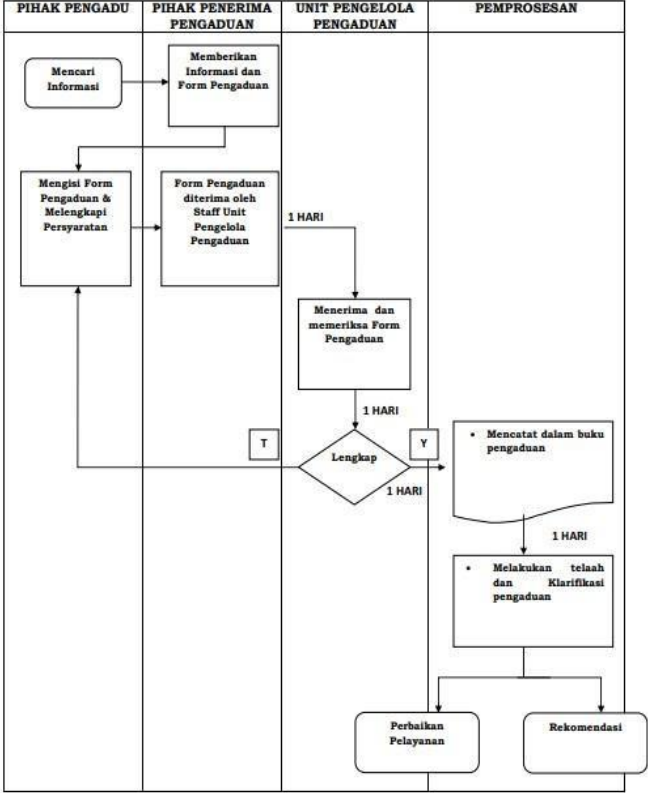
Proses pengelolaan pelayanan di internal organisai (*Manufacturing*)

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal 4. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota 5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 Tahun 2019 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal 7. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 131 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kota Pontianak
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Komputer 2. Alat Tulis Kantor 3. Printer 4. Hp
3.	Kompetensi pelaksana	1. Petugas telah dilatih pelayanan prima 2. Menguasai SOP tentang Pemberian Alat Bantu Penyandang Disabilitas dan Lanjut Usia 3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 5. Mampu operasional komputer
4.	Pengawasan internal	1. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. 2. Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen dan atau rapat tim teknis SKPD serta melaporkan kepada Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas 10 orang

6.	Jaminan pelayanan	Moto Layanan : Kami siap melayani karena itu tugas kami
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Kerahasiaan terjamin 2. Personil yang kompeten 3. Peralatan standar 4. Berpedoman pada SOP
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Rapat Koordinasi Bidang

4 Pelayanan Rujukan Orang Dengan Gangguan Kejiwaan (ODGJ) ke Fasilitas Kesehatan Jiwa

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat permohonan bantuan evakuasi ODGJ 2. Formulir pertanggungjawaban keluarga (bagi ODGJ tidak mampu yang memiliki keluarga dan direkomendasikan rujuk ke Rumah Sakit Jiwa Prov. Kalimantan Barat) 3. Surat keterangan tidak mampu dari kelurahan 4. Fotokopi Kartu Keluarga 5. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk 6. Status kepesertaan Kartu Indonesia Sehat (KIS) aktif 7. Foto klien
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	KETERANGAN: 1. Pemohon (keluarga / masyarakat) mengirimkan surat permohonan bantuan evakuasi ODGJ beserta kelengkapan administrasi 2. Petugas melakukan asesmen, verifikasi dan validasi kelayakan 3. Petugas melakukan evakuasi 4. ODGJ mendapatkan layanan di fasilitas kesehatan jiwa (Puskesmas dan Rumah Sakit dengan layanan kesehatan jiwa) 5. ODGJ yang direkomendasi rujuk mendapatkan layanan rujukan ke Rumah Sakit Jiwa Prov. Kalimantan Barat
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 Hari
4.	Biaya/tarif	Rp. 0
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Rujukan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) ke Fasilitas Kesehatan Jiwa

No.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	 <pre> graph TD subgraph PIHAK_PENGADU [PIHAK PENGADU] A[Mencari Informasi] C[Mengisi Form Pengaduan & Melengkapi Persyaratan] end subgraph PIHAK_PENERIMA_PENGADUAN [PIHAK PENERIMA PENGADUAN] B[Memberikan Informasi dan Form Pengaduan] D[Form Pengaduan diterima oleh Staff Unit Pengelola Pengaduan] end subgraph UNIT_PENGELOLA_PENGADUAN [UNIT PENGELOLA PENGADUAN] E[Menerima dan memeriksa Form Pengaduan] F{Lengkap} end subgraph PEMROSESAN [PEMROSESAN] G[Mencatat dalam buku pengaduan] H[Melakukan telaah dan Klarifikasi pengaduan] I[Perbaikan Pelayanan] J[Rekomendasi] end A --> B B --> D D -- 1 HARI --> E E -- 1 HARI --> F F -- T --> C F -- Y --> G G -- 1 HARI --> H H --> I H --> J </pre> Sarana Pengaduan : Telpon Kantor : (0561) 732634 WA: 081256958442 Ig: dinassosialkotapontianak Fb: dinas sosial kota pontianak Website: dinsos.pontianak.go.id Email: dinsos@pontianak.go.id

Proses pengelolaan pelayanan di internal organisai (*Manufacturing*)

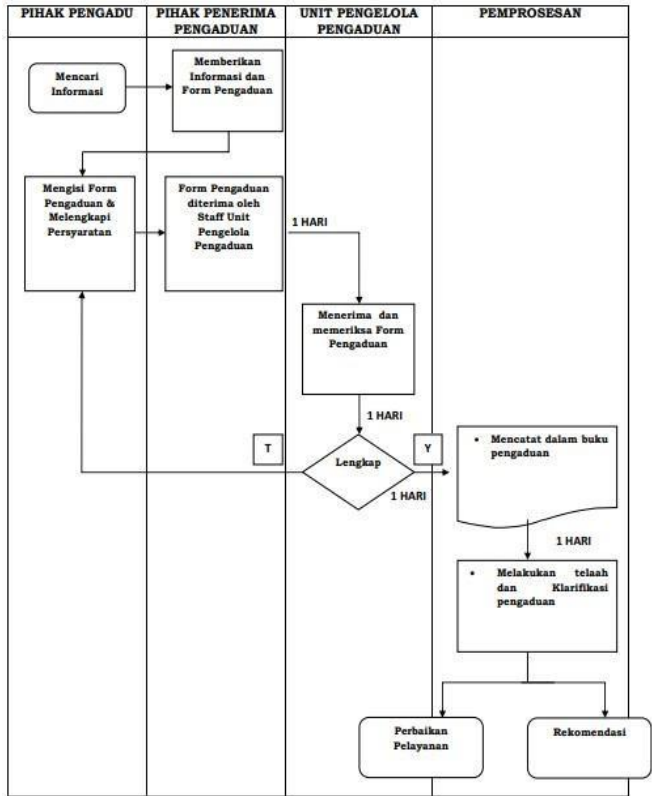
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa 4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas 5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal 6. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota 7. Peraturan Menteri Sosial Nomor 12 Tahun 2018 tentang Pedoman Pencegahan dan Penanganan Pemasungan Disabilitas Mental
----	-------------	--

		8. Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 Tahun 2019 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal 10. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 131 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kota Pontianak
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Mobil Operasional 2. Komputer 3. Alat Tulis Kantor 4. Printer 5. Hp
3.	Kompetensi pelaksana	1. Petugas telah dilatih pelayanan prima 2. Menguasai SOP tentang Pelayanan Rujukan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Ke Fasilitas Layanan Kesehatan Jiwa 3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 5. Mampu operasional komputer 6. Mampu mengemudikan mobil
4.	Pengawasan internal	1. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. 2. Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen dan atau rapat tim teknis SKPD serta melaporkan kepada Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas 5 orang
6.	Jaminan pelayanan	Moto Layanan : Kami siap melayani karena itu tugas kami
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Kerahasiaan terjamin 2. Personil yang kompeten 3. Peralatan standar 4. Berpedoman pada SOP

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Rapat Koordinasi Bidang
----	----------------------------------	---

5. **Pelayanan Rujukan Penyandang Disabilitas Terlantar, Anak Terlantar, Lanjut Usia Terlantar dan Gelandangan Pengemis ke Dinas Sosial Prov. Kalbar**

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat keterangan terlantar dari kepolisian (bagi pemohon yang meminta untuk dipulangkan ke daerah asal) 2. Surat permohonan fasilitasi rujukan ke Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Sosial Prov. Kalimantan Barat 3. Surat keterangan tidak mampu dari kelurahan 4. Surat keterangan bebas penyakit menular dari fasilitas layanan kesehatan (bagi klien penyandang disabilitas terlantar dan lanjut usia terlantar) 5. Formulir pertanggungjawaban klien (bagi klien terlantar yang di fasilitasi masyarakat untuk dirujuk ke Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Sosial Prov. Kalimantan Barat) 6. Fotokopi Kartu Keluarga 7. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk 8. Status kepesertaan Kartu Indonesia Sehat (KIS) aktif 9. Foto diri
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	KETERANGAN: Fasilitasi rujukan untuk dipulangkan ke daerah asal melalui Dinas Sosial Prov. Kalimantan Barat: 1. Pemohon datang membawa surat keterangan terlantar dari Kepolisian beserta identitas diri 2. Petugas melakukan asesmen, verifikasi dan validasi kelayakan 3. pemohon mendapatkan layanan rujukan ke Dinas Sosial Prov. Kalimantan Barat 4. Fasilitasi rujukan untuk mendapatkan layanan rehabilitasi sosial dasar di dalam panti pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Sosial Prov. Kalimantan Barat : 5. Pemohon (masyarakat) mengirimkan surat permohonan fasilitasi rujukan ke Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Sosial Kalimantan Barat beserta kelengkapan administrasi 6. Petugas melakukan asesmen, verifikasi dan validasi kelayakan 7. Petugas memberikan surat rekomendasi atas nama klien untuk dirujuk ke Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Sosial Prov. Kalimantan Barat

No.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Klien mendapatkan layanan rujukan ke Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Sosial Prov. Kalimantan Barat
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 Hari
4.	Biaya/tarif	Rp. 0
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Rujukan Penyandang Disabilitas Terlantar, Anak Terlantar, Lanjut Usia Terlantar dan Gelandangan Pengemis ke Dinas Sosial Prov. Kalimantan Barat
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	 <pre> graph TD subgraph PIHAK_PENGADU [PIHAK PENGADU] A[Mencari Informasi] --> C[Mengisi Form Pengaduan & Melengkapi Persyaratan] end subgraph PIHAK_PENERIMA_PENGADUAN [PIHAK PENERIMA PENGADUAN] B[Memberikan Informasi dan Form Pengaduan] --> D[Form Pengaduan diterima oleh Staff Unit Pengelola Pengaduan] end subgraph UNIT_PENGELOLA_PENGADUAN [UNIT PENGELOLA PENGADUAN] E[Menerima dan memeriksa Form Pengaduan] --> F{Lengkap} F -- T --> C F -- Y --> G[Mencatat dalam buku pengaduan] end subgraph PEMROSESAN [PEMROSESAN] G --> H[Melakukan telaah dan Klarifikasi pengaduan] H --> I[Perbaikan Pelayanan] H --> J[Rekomendasi] end A --> B C --> D D -- 1 HARI --> E E -- 1 HARI --> F F -- 1 HARI --> G G -- 1 HARI --> H </pre> Sarana Pengaduan : Telpn Kantor : (0561) 732634 WA: 081256958442 Ig: dinassosialkotapontianak Fb: dinas sosial kota pontianak Website: dinsos.pontianak.go.id Email: dinsos@pontianak.go.id

Proses pengelolaan pelayanan di internal organisai (*Manufacturing*)

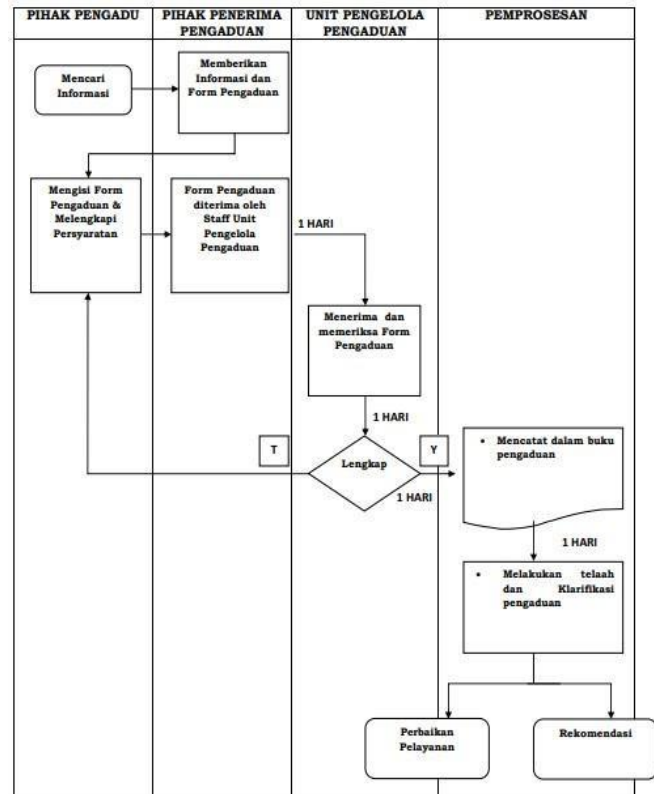
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018tentang Standar Pelayanan Minimal 4. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota 5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 Tahun 2019 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal 7. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 131 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kota Pontianak
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Mobil Operasional 2. Komputer 3. Alat Tulis Kantor 4. Printer 5. Hp
3.	Kompetensi pelaksana	1. Petugas telah dilatih pelayanan prima 2. Menguasai SOP tentang Pelayanan Rujukan Penyandang Disabilitas Terlantar, Anak Terlantar, Lanjut Usia Terlantar dan Gelandangan Pengemis ke Dinas Sosial Prov. Kalimantan Barat 3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 5. Mampu operasional komputer 6. Mampu mengemudikan mobil
4.	Pengawasan internal	1. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting.

		2. Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen dan atau rapat tim teknis SKPD serta melaporkan kepada Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas 5 orang
6.	Jaminan pelayanan	Moto Layanan : Kami siap melayani karena itu tugas kami
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Kerahasiaan terjamin 2. Personil yang kompeten 3. Peralatan standar 4. Berpedoman pada SOP
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Rapat Koordinasi Bidang

6. Pelayanan Rehabilitasi Sosial Dasar Penyandang Disabilitas Terlantar, Anak Terlantar, Lanjut Usia Terlantar dan Gelandangan Pengemis di Luar Panti pada Pusat Layanan Anak Terpadu (PLAT) dan Unit Pelayanan Rehabilitasi Sosial (UPRS)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat keterangan terlantar dari kepolisian (bagi pemohon yang meminta untuk dipulangkan ke daerah asal) 2. Fotokopi Kartu Keluarga 3. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	KETERANGAN: 1. Kepolisian / Satpol PP / Dinas Sosial melakukan evakuasi klien 2. Petugas melakukan asesmen, verifikasi dan validasi kelayakan 3. Klien mendapatkan layanan rehabilitasi sosial dasar di luar panti pada PLAT dan UPRS
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 7 Hari
4.	Biaya/tarif	Rp. 0
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Rehabilitasi Sosial Dasar Penyandang Disabilitas Terlantar, Anak Terlantar, Lanjut Usia Terlantar dan Gelandangan Pengemis di Luar Panti pada Pusat Layanan Anak Terpadu (PLAT) dan Unit Pelayanan Rehabilitasi Sosial (UPRS)

6. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan



No.	KOMPONEN	URAIAN
		Sarana Pengaduan : Telpon Kantor : (0561) 732634 WA: 081256958442 Ig: dinassosialkotapontianak Fb: dinas sosial kota pontianak Website: dinsos.pontianak.go.id Email: dinsos@pontianak.go.id

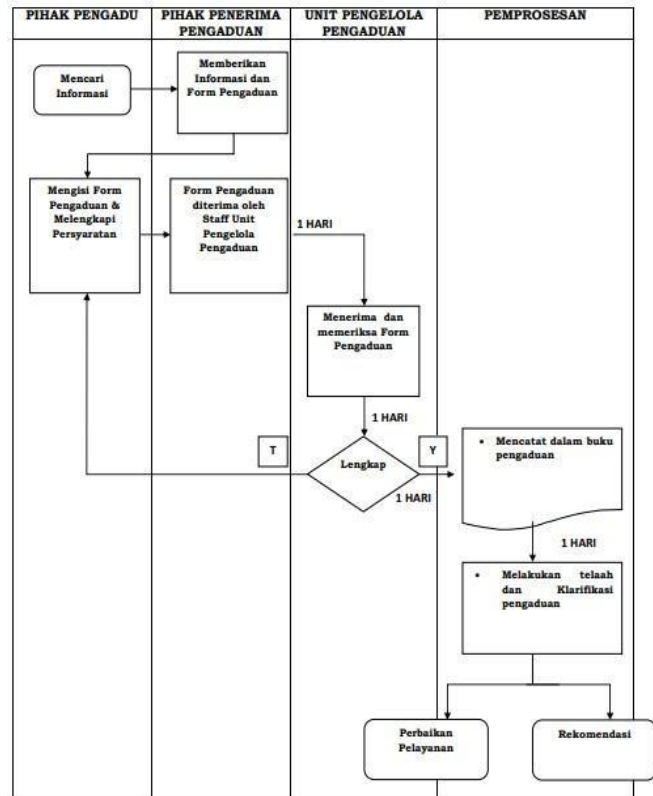
Proses pengelolaan pelayanan di internal organisai (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal 4. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota 5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 Tahun 2019 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal 7. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 131 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kota Pontianak
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Mobil Operasional 2. PLAT 3. UPRS 4. Komputer 5. Alat Tulis Kantor

		6. Printer 7. Hp
3.	Kompetensi pelaksana	1. Petugas telah dilatih pelayanan prima 2. Menguasai SOP tentang Pelayanan Rehabilitasi Sosial Dasar Penyandang Disabilitas Terlantar, Anak Terlantar, Lanjut Usia Terlantar dan Gelandangan Pengemis di Luar Panti pada Pusat Layanan Anak Terpadu (PLAT) dan Unit Pelayanan Rehabilitasi Sosial (UPRS) 3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 5. Mampu operasional komputer 6. Mampu mengemudikan mobil
4.	Pengawasan internal	1. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. 2. Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen dan atau rapat tim teknis SKPD serta melaporkan kepada Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas 10 orang
6.	Jaminan pelayanan	Moto Layanan : Kami siap melayani karena itu tugas kami
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Kerahasiaan terjamin 2. Personil yang kompeten 3. Peralatan standar 4. Berpedoman pada SOP
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Rapat Koordinasi Bidang

7. Pelayanan Kunjungan Tamu pada Pusat Layanan Anak Terpadu (PLAT) dan Unit Pelayanan Rehabilitasi Sosial (UPRS)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat pengantar kunjungan dari lembaga 2. Fotokopi Kartu Keluarga (bagi keluarga klien) 3. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (bagi keluarga klien)
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	KETERANGAN: 1. Lembaga mengirimkan surat pengantar kunjungan 2. Keluarga klien datang ke Dinas Sosial untuk membuat surat kunjungan ke PLAT dan UPRS dengan melampirkan kelengkapan administrasi 3. Lembaga dan keluarga klien mendapatkan izin kunjungan ke PLAT dan UPRS
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 Jam
4.	Biaya/tarif	Rp. 0
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Kunjungan Tamu pada Pusat Layanan Anak Terpadu (PLAT) dan Unit Pelayanan Rehabilitasi Sosial (UPRS)

6. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan



No.	KOMPONEN	URAIAN
		Sarana Pengaduan : Telpon Kantor : (0561) 732634 WA: 081256958442 Ig: dinassosialkotapontianak Fb: dinas sosial kota pontianak Website: dinsos.pontianak.go.id Email: dinsos@pontianak.go.id

Proses pengelolaan pelayanan di internal organisai (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal 4. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota 5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 Tahun 2019 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal 7. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 131 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kota Pontianak
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. PLAT 2. UPRS 3. Komputer 4. Alat Tulis Kantor 5. Buku Tamu 6. Printer 7. Hp

3.	Kompetensi pelaksana	1. Petugas telah dilatih pelayanan prima 2. Menguasai SOP tentang Pelayanan Kunjungan Tamu pada Pusat Layanan Anak Terpadu (PLAT) dan Unit Pelayanan Rehabilitasi Sosial (UPRS) 3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 5. Mampu operasional komputer
4.	Pengawasan internal	1. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. 2. Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen dan atau rapat tim teknis SKPD serta melaporkan kepada Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas 6 orang
6.	Jaminan pelayanan	Moto Layanan : Kami siap melayani karena itu tugas kami
7.	Jaminan keamanan dan	1. Kerahasiaan terjamin 2. Personil yang kompeten
	keselamatan pelayanan	3. Peralatan standar 4. Berpedoman pada SOP
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Rapat Koordinasi Bidang

8. **Pelayanan Pemberian Surat Keputusan Izin Pengasuhan Anak**

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat permohonan izin pengasuhan anak 2. Fotokopi Kartu Keluarga yang dilegalisasi oleh pejabat yang diberi kewenangan di kelurahan/desa/ nama lain 3. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk calon Orang Tua Asuh 4. Fotokopi buku nikah bagi suami istri 5. Surat keterangan domisili 6. Surat keterangan catatan kepolisian 7. Surat keterangan sehat fisik dibuktikan dengan keterangan sehat dari rumah sakit pemerintah yang dikelola oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah 8. Surat keterangan sehat mental dibuktikan dengan keterangan sehat dari rumah sakit pemerintah yang dikelola oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah 9. Rekomendasi dari ketua rukun tetangga atau nama lain dimana calon Orang Tua Asuh berdomisili 10.Surat pernyataan bermeterai yang menyatakan bersedia menjadi Orang Tua Asuh 11.Surat pernyataan bermeterai yang menyatakan tidak pernah dan tidak akan melakukan kekerasan,eksploitasi, penelantaran dan perlakuan salah terhadap Anak, atau penerapan hukuman fisik dengan alasan apapun termasuk untuk penegakan disiplin yang dinyatakan dalam surat pernyataan bermaterai diketahui oleh rukun tetangga dan rukun warga atau nama lain di lingkungan setempat.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	KETERANGAN: 1. Pemohon mengirimkan surat permohonan izin pengasuhan anak beserta kelengkapan berkas administrasi 2. Petugas melakukan asesmen, verifikasi dan validasi kelayakan 3. Pemohon menerima surat keputusan izin pengasuhan anak
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 Hari
4.	Biaya/tarif	Rp. 0

5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemberian Surat Keputusan Izin Pengasuhan Anak
----	------------------	--

6. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLA PENGADUAN	PEMROSESAN
Mencari Informasi	Memberikan Informasi dan Form Pengaduan		
Mengisi Form Pengaduan & Melengkapi Persyaratan	Form Pengaduan diterima oleh Staff Unit Pengelola Pengaduan	1 HARI	
		Menerima dan memeriksa Form Pengaduan	
		1 HARI	
		Lengkap	Y
			Mencatat dalam buku pengaduan
			1 HARI
			Melakukan telaah dan Klarifikasi pengaduan
			Perbaikan Pelayanan
			Rekomendasi

Sarana Pengaduan :

Telpon Kantor : (0561) 732634

WA: 081256958442

Ig:

dinassosialkotapontianak

Fb: dinas sosial kota pontianak

Website: dinsos.pontianak.go.id

Email: dinsos@pontianak.go.id

Proses pengelolaan pelayanan di internal organisai (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak 2. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 4. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 5. Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pengasuhan Anak 6. Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 tahun 2019 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial 7. Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2020 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor

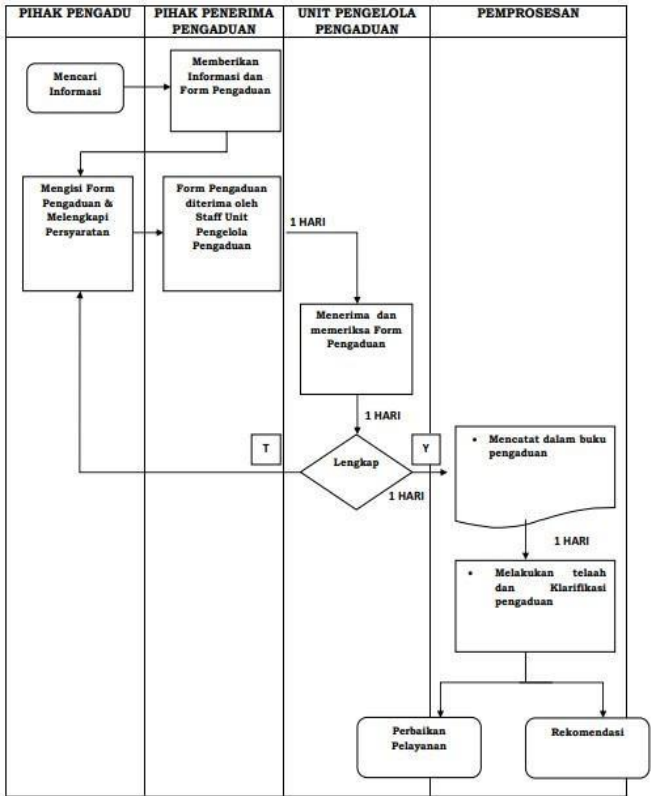
		44 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pengasuhan Anak 8. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 131 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kota Pontianak
--	--	---

2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Komputer 2. Alat Tulis Kantor 3. Printer 4. Hp
3.	Kompetensi pelaksana	1. Petugas telah dilatih pelayanan prima 2. Menguasai SOP tentang Pelayanan Pemberian Surat Keputusan Izin Pengasuhan Anak 3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 5. Mampu operasional komputer
4.	Pengawasan internal	1. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. 2. Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen dan atau rapat tim teknis SKPD serta melaporkan kepada Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas 5 orang
6.	Jaminan pelayanan	Moto Layanan : Kami siap melayani karena itu tugas kami
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Kerahasiaan terjamin 2. Personil yang kompeten 3. Peralatan standar 4. Berpedoman pada SOP
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Rapat Koordinasi Bidang

9. Pelayanan Pemberian Surat Rekomendasi Pengangkatan Anak

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat permohonan rekomendasi pengangkatan anak 2. Surat keterangan sehat dari rumah sakit pemerintah 3. Surat keterangan kesehatan jiwa dari Dokter Spesialis Jiwa dari Rumah Sakit Pemerintah 4. Fotokopi akta kelahiran Calon Orang Tua Angkat (COTA) 5. Surat keterangan catatan kepolisian setempat 6. Fotokopi surat nikah/akta perkawinan Calon Orang Tua Angkat (COTA) 7. Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Calon Orang Tua Angkat (COTA) 8. Fotokopi akta kelahiran Calon Anak Angkat (CAA) 9. Surat keterangan penghasilan dari tempat bekerja Calon Orang Tua Angkat (COTA) 10. Surat izin dari orang tua kandung/wali yang sah/kerabat di atas kertas bermaterai cukup 11. Surat pernyataan tertulis di atas kertas bermaterai cukup yang menyatakan bahwa pengangkatan anak demi kepentingan terbaik bagi anak dan perlindungan anak 12. Surat pernyataan jaminan Calon Orang Tua Angkat (COTA) secara tertulis di atas kertas bermaterai cukup yang menyatakan bahwa seluruh dokumen yang diajukan adalah sah dan sesuai fakta yang sebenarnya

		13. Surat pernyataan secara tertulis di atas kertas bermaterai cukup yang menjelaskan bahwa Calon Orang Tua Angkat (COTA) akan memperlakukan anak angkat dan anak kandung tanpa diskriminasi sesuai dengan hak-hak dan kebutuhan anak 14. Surat pernyataan tertulis di atas kertas bermaterai cukup yang menjelaskan bahwa Calon Orang Tua Angkat (COTA) akan memberitahukan kepada anak angkatnya mengenai asal usulnya dan orang tua kandungnya dengan memperhatikan kesiapan anak, dan 15. Surat rekomendasi dari Kepala Instansi Sosial Kabupaten/Kota
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	KETERANGAN: 1. Pemohon mengirimkan surat permohonan rekomendasi pengangkatan anak beserta kelengkapan berkas administrasi

No.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Petugas melakukan asesmen, verifikasi dan validasi kelayakan 3. Pemohon menerima surat rekomendasi pengangkatan anak
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 Hari
4.	Biaya/tarif	Rp. 0
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemberian Surat Rekomendasi Pengangkatan Anak
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	 <pre> graph TD subgraph PIHAK_PENGADU [PIHAK PENGADU] A[Mencari Informasi] --> C[Mengisi Form Pengaduan & Melengkapi Persyaratan] end subgraph PIHAK_PENERIMA_PENGADUAN [PIHAK PENERIMA PENGADUAN] B[Memberikan Informasi dan Form Pengaduan] --> D[Form Pengaduan diterima oleh Staff Unit Pengelola Pengaduan] end subgraph UNIT_PENGELOLA_PENGADUAN [UNIT PENGELOLA PENGADUAN] E[Menerima dan memeriksa Form Pengaduan] --> F{Lengkap} F -- T --> C F -- Y --> G[Mencatat dalam buku pengaduan] end subgraph PEMROSESAN [PEMROSESAN] G --> H[Melakukan telaah dan Klarifikasi pengaduan] H --> I[Perbaikan Pelayanan] H --> J[Rekomendasi] end A --> B C --> D D -- 1 HARI --> E E -- 1 HARI --> F F -- 1 HARI --> G G -- 1 HARI --> H </pre> Sarana Pengaduan : Telpon Kantor : (0561) 732634 WA: 081256958442 Ig: dinassosialkotapontianak Fb: dinas sosial kota pontianak Website: dinsos.pontianak.go.id Email: dinsos@pontianak.go.id

Proses pengelolaan pelayanan di internal organisai (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak 2. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial

		4. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 5. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Pengangkatan Anak 6. Peraturan Menteri Sosial Nomor 110/HUK/2009 tentang Persyaratan Pengangkatan Anak 7. Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 tahun 2019 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial 8. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 131 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kota Pontianak
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Motor 2. Komputer 3. Alat Tulis Kantor 4. Printer 5. Hp
3.	Kompetensi pelaksana	1. Petugas telah dilatih pelayanan prima 2. Menguasai SOP tentang Pelayanan Pemberian Rekomendasi Pengangkatan Anak 3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 5. Mampu operasional komputer
4.	Pengawasan internal	1. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. 2. Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen dan atau rapat tim teknis SKPD serta melaporkan kepada Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas 5 orang
6.	Jaminan pelayanan	Moto Layanan : Kami siap melayani karena itu tugas kami

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Kerahasiaan terjamin 2. Personil yang kompeten 3. Peralatan standar 4. Berpedoman pada SOP
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Rapat Koordinasi Bidang

10. Pelayanan Pemberian Surat Rekomendasi Perwalian Anak

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat permohonan rekomendasi perwalian anak 2. Fotokopi kartu tanda penduduk 3. Fotokopi akta kelahiran 4. Surat keterangan sehat dari rumah sakit pemerintah 5. Surat keterangan bebas narkoba dari rumah sakit pemerintah 6. Surat keterangan sehat jiwa dari rumah sakit pemerintah 7. Surat keterangan catatan kepolisian dari kepolisian resor setempat 8. Surat keterangan gaji dari tempat bekerja atau surat pernyataan penghasilan 9. Fotokopi buku nikah/akta perkawinan/akta perceraian jika sudah menikah 10. Surat persetujuan tertulis dari suami/istri terkait penunjukan menjadi Wali atau surat persetujuan orang tua/saudara wali 11. Surat pernyataan kesediaan menjadi Wali terhadap Anak dibuat di atas kertas dan bermaterai cukup 12. Surat pernyataan tidak akan pernah melakukan kekerasan, eksploitasi, penelantaran, dan perlakuan salah terhadap Anak di atas kertas dan bermaterai cukup 13. Surat pernyataan tidak akan melakukan penerapan hukuman fisik dengan alasan apapun termasuk untuk penegakan disiplin terhadap anak di atas kertas dan bermaterai cukup 14. Surat persetujuan tertulis dari orang tua/keluarga anak yang diwalikan terkait penunjukan wali di atas kertas

		dan bermaterai cukup dengan disaksikan 2 (dua) orang saksi, dan 15. Surat pernyataan seluruh dokumen yang diajukan sah dan sesuai fakta yang sebenarnya diatas kertas dan bermaterai cukup
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	KETERANGAN: 1. Pemohon mengirimkan surat permohonan rekomendasi perwalian anak beserta kelengkapan berkas administrasi 2. Petugas melakukan asesmen, verifikasi dan validasi kelayakan 3. Pemohon menerima surat rekomendasi perwalian anak

No.	KOMPONEN	URAIAN																																																
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 Hari																																																
4.	Biaya/tarif	Rp. 0																																																
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemberian Surat Rekomendasi Perwalian Anak																																																
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<table><tr><th>PIHAK PENGADU</th><th>PIHAK PENERIMA PENGADUAN</th><th>UNIT PENGELOLA PENGADUAN</th><th>PEMROSESAN</th></tr><tr><td>Mencari Informasi</td><td>Memberikan Informasi dan Form Pengaduan</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Mengisi Form Pengaduan & Melengkapi Persyaratan</td><td>Form Pengaduan diterima oleh Staff Unit Pengelola Pengaduan</td><td>1 HARI</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td>Menerima dan memeriksa Form Pengaduan</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td>1 HARI</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td>Lengkap</td><td>Y</td></tr><tr><td></td><td></td><td>1 HARI</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Mencatat dalam buku pengaduan</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>1 HARI</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Melakukan telaah dan Klarifikasi pengaduan</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Perbaikan Pelayanan</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Rekomendasi</td></tr></table> Sarana Pengaduan : Telpon Kantor : (0561) 732634 WA: 081256958442 Ig: dinassosialkotapontianak Fb: dinas sosial kota pontianak Website: dinsos.pontianak.go.id Email: dinsos@pontianak.go.id	PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLA PENGADUAN	PEMROSESAN	Mencari Informasi	Memberikan Informasi dan Form Pengaduan			Mengisi Form Pengaduan & Melengkapi Persyaratan	Form Pengaduan diterima oleh Staff Unit Pengelola Pengaduan	1 HARI				Menerima dan memeriksa Form Pengaduan				1 HARI				Lengkap	Y			1 HARI					Mencatat dalam buku pengaduan				1 HARI				Melakukan telaah dan Klarifikasi pengaduan				Perbaikan Pelayanan				Rekomendasi
PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLA PENGADUAN	PEMROSESAN																																															
Mencari Informasi	Memberikan Informasi dan Form Pengaduan																																																	
Mengisi Form Pengaduan & Melengkapi Persyaratan	Form Pengaduan diterima oleh Staff Unit Pengelola Pengaduan	1 HARI																																																
		Menerima dan memeriksa Form Pengaduan																																																
		1 HARI																																																
		Lengkap	Y																																															
		1 HARI																																																
			Mencatat dalam buku pengaduan																																															
			1 HARI																																															
			Melakukan telaah dan Klarifikasi pengaduan																																															
			Perbaikan Pelayanan																																															
			Rekomendasi																																															

Proses pengelolaan pelayanan di internal organisai (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak 2. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 4. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 5. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2019 tentang Syarat dan Tata Cara Penunjukan Wali

		6. Peraturan Menteri Sosial Nomor 7 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2019 tentang Syarat dan Tata Cara Penunjukan Wali 7. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 131 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kota Pontianak
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Motor 2. Komputer 3. Alat Tulis Kantor 4. Printer 5. Hp
3.	Kompetensi pelaksana	1. Petugas telah dilatih pelayanan prima 2. Menguasai SOP tentang Pelayanan Pemberian Rekomendasi Pengangkatan Anak 3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 5. Mampu operasional komputer
4.	Pengawasan internal	1. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. 2. Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen dan atau rapat tim teknis SKPD serta melaporkan kepada Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas 5 orang
6.	Jaminan pelayanan	Moto Layanan : Kami siap melayani karena itu tugas kami
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Kerahasiaan terjamin 2. Personil yang kompeten 3. Peralatan standar 4. Berpedoman pada SOP
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Rapat Koordinasi Bidang

11. Pelayanan Data Rehabilitasi Sosial

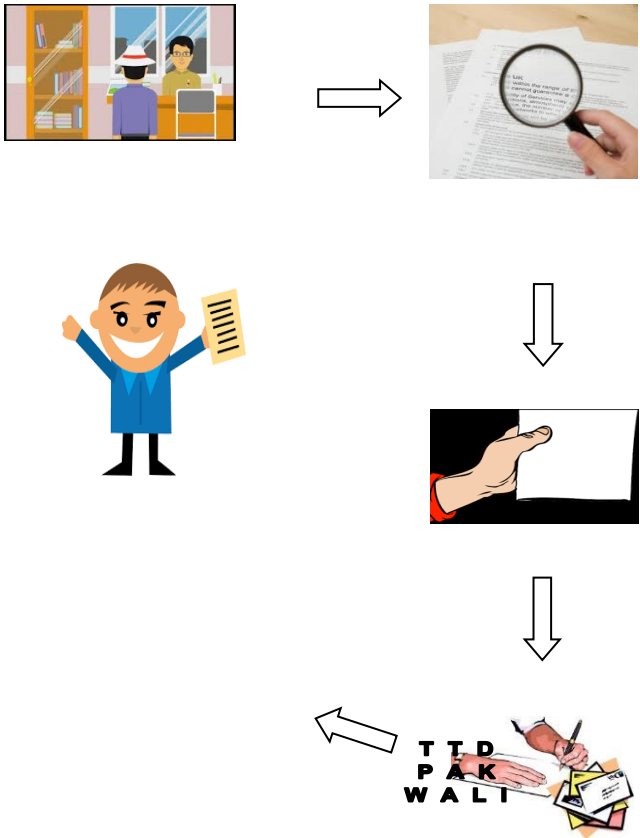
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat permintaan data dari Instansi atau lembaga 2. Surat rekomendasi penelitian dari Kesbangpol Kota Pontianak

2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	KETERANGAN: 1. Instansi atau lembaga mengirimkan surat permintaan data beserta surat rekomendasi penelitian dari Kesbangpol Kota Pontianak 2. Petugas melakukan verifikasi dan validasi administrasi serta menerima penelitian 3. Pemohon mendapatkan data rehabilitasi sosial																																												
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari																																												
4.	Biaya/tarif	Rp. 0																																												
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Data Rehabilitasi Sosial																																												
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<table border="1"><thead><tr><th>PIHAK PENGADU</th><th>PIHAK PENERIMA PENGADUAN</th><th>UNIT PENGELOLA PENGADUAN</th><th>PEMROSESAN</th></tr></thead><tbody><tr><td>Mencari Informasi</td><td>Memberikan Informasi dan Form Pengaduan</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Mengisi Form Pengaduan & Melengkapi Persyaratan</td><td>Form Pengaduan diterima oleh Staff Unit Pengelola Pengaduan</td><td>1 HARI</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td>Menerima dan memeriksa Form Pengaduan</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td>1 HARI</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td>Lengkap</td><td>Y</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>• Mencatat dalam buku pengaduan</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>1 HARI</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>• Melakukan telaah dan Klarifikasi pengaduan</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Perbaikan Pelayanan</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Rekomendasi</td></tr></tbody></table> Sarana Pengaduan : Telpon Kantor : (0561) 732634 WA: 081256958442 Ig: dinassosialkotapontianak Fb: dinas sosial kota pontianak Website: dinsos.pontianak.go.id Email: dinsos@pontianak.go.id	PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLA PENGADUAN	PEMROSESAN	Mencari Informasi	Memberikan Informasi dan Form Pengaduan			Mengisi Form Pengaduan & Melengkapi Persyaratan	Form Pengaduan diterima oleh Staff Unit Pengelola Pengaduan	1 HARI				Menerima dan memeriksa Form Pengaduan				1 HARI				Lengkap	Y				• Mencatat dalam buku pengaduan				1 HARI				• Melakukan telaah dan Klarifikasi pengaduan				Perbaikan Pelayanan				Rekomendasi
PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLA PENGADUAN	PEMROSESAN																																											
Mencari Informasi	Memberikan Informasi dan Form Pengaduan																																													
Mengisi Form Pengaduan & Melengkapi Persyaratan	Form Pengaduan diterima oleh Staff Unit Pengelola Pengaduan	1 HARI																																												
		Menerima dan memeriksa Form Pengaduan																																												
		1 HARI																																												
		Lengkap	Y																																											
			• Mencatat dalam buku pengaduan																																											
			1 HARI																																											
			• Melakukan telaah dan Klarifikasi pengaduan																																											
			Perbaikan Pelayanan																																											
			Rekomendasi																																											

Proses pengelolaan pelayanan di internal organisai (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

		3. Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 tahun 2019 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial 4. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 43 Tahun 2012 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian di Kota Pontianak 5. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 131 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kota Pontianak
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Komputer 2. Alat Tulis Kantor 3. Printer 4. Hp
3.	Kompetensi pelaksana	1. Petugas telah dilatih pelayanan prima 2. Menguasai SOP tentang Pelayanan Data Rehabilitasi Sosial 3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 5. Mampu operasional komputer
4.	Pengawasan internal	1. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. 2. Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen dan atau rapat tim teknis SKPD serta melaporkan kepada Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas 5 orang
6.	Jaminan pelayanan	Moto Layanan : Kami siap melayani karena itu tugas kami
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Kerahasiaan terjamin 2. Personil yang kompeten 3. Peralatan standar 4. Berpedoman pada SOP
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Rapat Koordinasi Bidang

12. Pelayanan Pemberian Rekomendasi Izin Undian Berhadiah/Pengumpulan Uang dan Barang

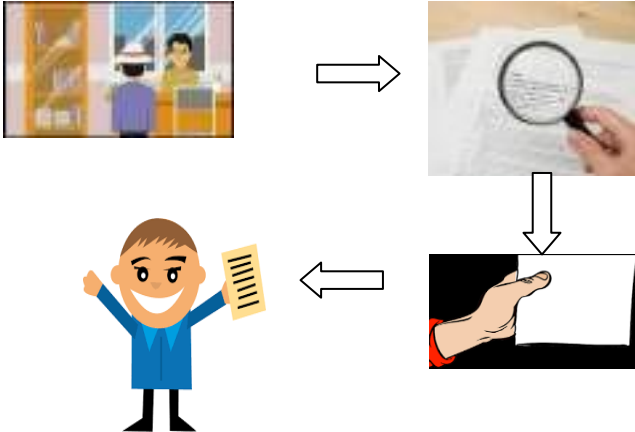
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Perseorangan: 1. Foto copy KTP penanggungjawab undian gratis berhadiah; 2. Surat keterangan dari Kelurahan setempat (asli); 3. Profil kegiatan undian gratis berhadiah, yang berisi: Latar belakang, Tujuan diadakan, Jenis hadiah, lokasi tempat penyelenggaraan undian, nama-nama pelaksana undian, Jangka waktu, tempat dan tanggal penarikan undian, cara pengumuman hadiah dan jangka waktu penyerahan hadiah. Untuk Berbadan Hukum ditambah: 1. Profil penyelenggara undian, yang memuat: struktur organisasi yayasan/lembaga, susunan pengurus, program kerja, dll 2. Foto copy NPWP 3. Foto copy Akta
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 1. Pemohon mengajukan proposal beserta kelengkapannya ke Dinas Sosial; 2. Pemohon menerima Surat Rekomendasi Izin Undian Berhadiah.

No.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Rp.0
5.	Produk Pelayanan	Pemberian Rekomendasi izin Undian Berhadiah atau Pengumpulan Uang dan Barang
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Alur pengaduan: 1. Setiap orang yang mengetahui, menduga dan atau menderita kerugian akibat Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Sosial Kota Pontianak dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis maupun lisan 2. Apabila pengaduan disampaikan secara tertulis, maka pengadu wajib memberikan informasi sekurang-kurangnya yaitu Identitas Pelapor, Identitas Terlapor, Waktu Kejadian, Tempat Kejadian, Kronologis Kejadian. 3. Dan apabila Pengaduan disampaikan secara lisan maupun melalui kotak saran, maka pihak pengadu wajib mencatat dengan mengisi Formulir pengaduan. 4. Selambat-lambatnya dalam jangka empat hari setelah diterimanya Pengaduan Unit Pengelola pengaduan Masyarakat tingkat Dinas Sosial Kota Pontianak wajib untuk: a. Mencatat pengaduan dalam buku pengaduan b. Melakukan telaah dan klarifikasi pengaduan kepada terlapor selambat-lambatnya 4 (Empat)hari sejak diterimanya pengaduan 5. Tindak lanjut pengaduan dapat berupa rekomendasi maupun perbaikan layanan yang akan disampaikan langsung pada terlapor maupun unit kerja terlapor. Sarana Pengaduan : Telpon Kantor : (0561) 732634 WA: 081256958442 Ig: dinassosialkotapontianak Fb: dinas sosial kota pontianak Website: dinsos.pontianak.go.id Email: dinsos@pontianak.go.id

No.	KOMPONEN	URAIAN
Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang No. 22 Tahun 1954 tentang Undian; 3. Peraturan Pemerintah tentang pajak Penghasilan Atas Hadiah Undian; 4. Keputusan Presiden No.48 Tahun 1973 tentang Penerbitan Pelayanan Undian; 5. Permensos No.14.A/Huk/2006 tentang Izin Undian; 6. Permensos No.06 Tahun 2017 tentang Agensi Penyelenggaraan Undian Gratis Berhadiah; 7. Permensos Nomor 4 tahun 2021 tentang Undian Gratis Berhadiah; 8. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 131 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Sosial Kota Pontianak 9. Permensos No. 3 Tahun 2024 Penyelenggaraan Undian Gratis Berhadiah
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Front office 2. Ruang Tamu ber AC, Meja, Kursi Tamu 3. Buku Tamu 4. Komputer 5. Printer 6. Jaringan Internet 7. Alat Tulis Kantor
3	Kompetensi pelaksana	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima, Menguasai SOP tentang pemberian rekomendasi izin undian berhadiah
4	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah pelaksana	Maksimal 7 orang
6	Jaminan pelayanan	1.Maklumat pelayanan 2.Pakta Integritas 3.Motto
7	Jaminan keamanan dan	1. Personil yang kompeten 2.Peralatan standar

No.	KOMPONEN	URAIAN
	keselamatan pelayanan	3.Berpedoman pada SOP
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1.Survey Kepuasan Masyarakat 2.Rapat Koordinasi Bidang

13. Pelayanan Pemberian Tanda Daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) (lembaga, yayasan, panti asuhan, dan Taman Anak Sejahtera(TAS) / Organisasi Sosial (Orsos)

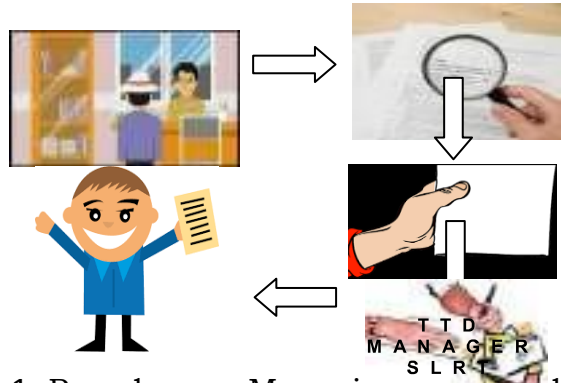
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Perseorangan: 1. Foto copy KTP LKS/Orsos; 2. Foto copy NPWP 3. Foto Copy Akta Notaris 4. SK Kemenkumham 5. Anggaran dasardan Anggaran Rumah Tangga. 6. Surat keterangan dari Kelurahan setempat (asli); 7. Struktur Organisasi LKS/Orsos 8. Data Jumlah Klien 9. SK Akreditasi LKS/Orsos
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 1. Pemohon mengajukan proposal beserta kelengkapannya ke Dinas Sosial; 2. Pemohon menerima Surat Rekomendasi Izin Undian Berhadiah.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	4 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Rp.0
5.	Produk Pelayanan	Pemberian Tanda Daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) (lembaga, yayasan, panti asuhan, dan Taman Anak Sejahtera (TAS) / Organisasi Sosial (Orsos)

6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Alur pengaduan: 1. Setiap orang yang mengetahui, menduga dan atau menderita kerugian akibat Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Sosial Kota Pontianak dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis maupun lisan 2. Apabila pengaduan disampaikan secara tertulis, maka pengadu wajib memberikan informasi sekurang-kurangnya yaitu Identitas Pelapor, Identitas Terlapor, Waktu Kejadian, Tempat Kejadian, Kronologis Kejadian. 3. Dan apabila Pengaduan disampaikan secara lisan maupun melalui kotak saran, maka pihak pengadu wajib mencatat dengan mengisi Formulir pengaduan. 4. Selambat-lambatnya dalam jangka empat hari setelah diterimanya Pengaduan Unit Pengelola pengaduan Masyarakat tingkat Dinas Sosial Kota Pontianak wajib untuk: a. Mencatat pengaduan dalam buku pengaduan b. Melakukan telaah dan klarifikasi pengaduan kepada terlapor selambat-lambatnya 4 (Empat)hari sejak diterimanya pengaduan 5. Tindak lanjut pengaduan dapat berupa rekomendasi maupun perbaikan layanan yang akan disampaikan langsung pada terlapor maupun unit kerja terlapor.
----	---	---

No.	KOMPONEN	URAIAN
		Sarana Pengaduan : Telpon Kantor : (0561) 732634 WA: 081256958442 Ig: dinassosialkotapontianak Fb: dinas sosial kota pontianak Website: dinsos.pontianak.go.id Email: dinsos@pontianak.go.id
Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 3. Peraturan Pemerintah nomor 44 tahun 2017tentang Pelaksanaan Pengasuhan Anak; 4. Peraturan Menteri sosial Nomor 184 tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial; 5. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 131tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Sosial Kota Pontianak.
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Front office 2. Ruang Tamu ber AC, Meja, Kursi Tamu 3. Buku Tamu 4. Komputer 5. Printer 6. Jaringan Internet 7. Alat Tulis Kantor
3	Kompetensi pelaksana	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima, Menguasai SOP tentang pemberian Tanda Daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) (lembaga, yayasan, panti asuhan, dan Taman Anak Sejahtera (TAS) / Organisasi Sosial (Orsos)
4	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung

		2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah pelaksana	Maksimal 7 orang
6	Jaminan pelayanan	1. Maklumat pelayanan 2. Pakta Integritas 3. Motto
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Personil yang kompeten 2. Peralatan standar 3. Berpedoman pada SOP
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Rapat Koordinasi Bidang

14. Pelayanan Pemberian Rekomendasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Jalur Afirmasi

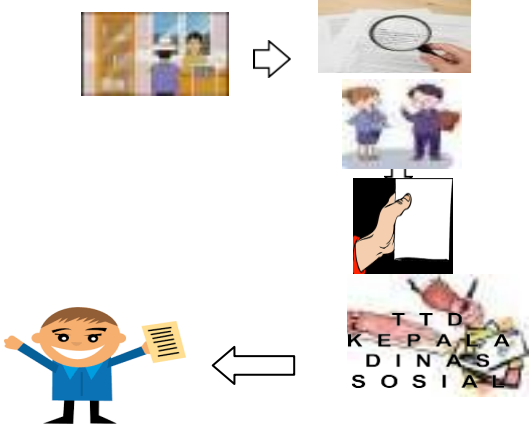
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Perseoranganan : 1. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) 2. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP Orang Tua) 3. Fotocopy Kartu Identitas Anak (KIA Jika Ada) 4. Surat Keterangan Tidak Mampu dari Kelurahan (SKTM Kelurahan) 5. Surat Keterangan Lulus (SKL) dari Sekolah Sebelumnya
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 1. Pemohon Mengajukan Berkas Beserta Kelengkapannya Ke Dinas Sosial 2. Pemohon Menerima Surat Rekomendasi Peserta Didik Baru Jalur Afirmasi
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (Satu) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0
5.	Produk Pelayanan	Pemberian Rekomendasi Peserta Didik Baru Jalur Afirmasi

6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Alur Pengaduan : 1. Setiap orang yang mengetahui, menduga dan atau menderita kerugian akibat Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Sosial Kota Pontianak dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis maupun lisan 2. Apabila pengaduan disampaikan secara tertulis, maka pengadu wajib memberikan informasi sekurang-kurangnya yaitu identitas Pelapor, Identitas Terlapor, Waktu Kejadian, Tempat Kejadian, Kronologis Kejadian. 3. Dan apabila pengaduan disampaikan secara lisan maupun melalui kotak saran, maka pihak pengadu wajib mencatat dengan mengisi formulir pendaftaran. 4. Selambat-lambatnya dalam jangka empat hari setelah diterimanya Pengaduan Unit Pengelola pengaduan Masyarakat tingkat Dinas Sosial Kota Pontianak wajib untuk:
----	---	---

		a. Mencatat Mencatat pengaduan dalam buku pengaduan b. Melakukan telaah dan klarifikasi pengaduan kepada terlapor selambat-lambatnya 4 (Empat) hari sejak diterimanya pengaduan 5. Tindak lanjut pengaduan dapat berupa rekomendasi maupun perbaikan layanan yang akan disampaikan langsung pada terlapor maupun unit kerja terlapor. Sarana Pengaduan : Telpon Kantor : (0561) 732634 WA: 081256958442 Ig: dinassosialkotapontianak Fb: dinas sosial kota pontianak Website: dinsos.pontianak.go.id Email: dinsos@pontianak.go.id
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru Pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, dan Sekolah Menengah Kejuruan. 2. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 34 Tahun 2021 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru Pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Pontianak. 3. Surat Keterangan Tidak Mampu dari Rt atau Lurah tempat tinggal calon peserta didik yang terdekat dengan sekolah

2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	1. Front office 2. Ruang Tamu ber AC, Meja, Kursi Tamu 3. Buku Tamu 4. Komputer 5. Printer 6. Jaringan Internet 7. Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima, Menguasai SOP tentang pemberian Rekomendasi Peserta Didik Baru Jalur Afirmasi
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 7 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat pelayanan 2. Pakta Integritas 3. Motto
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Personil yang kompeten 2. Peralatan standar 3. Berpedoman pada SOP
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Rapat Koordinasi Bidang

15. Pelayanan Pemberian Rekomendasi Jaring Pengaman Sosial Kesehatan (JPS Kesehatan)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Perseoranagan : 1. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) 2. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP Orang Tua) 3. Fotocopy Kartu Identitas Anak (KIA Jika Ada) 4. Surat Keterangan Tidak Mampu dari Kelurahan (Keterangan : Bantuan Kringanan Biaya Rumah Sakit) 5. Fotocopy Rekening Listrik 6. Materai Rp.10.000 1 (Satu) Buah
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 1. Pemohon Mengajukan Berkas Kelengkapan Jaring Pengaman Sosial Kesehatan (JPS Kesehatan) 2. Pemohon Menerima Surat Rekomendasi Jaring Pengaman Sosial Kesehatan (JPS Kesehatan)
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (Satu) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0
5.	Produk Pelayanan	Pemberian Rekomendasi Jaring Pengaman Sosial Kesehatan (JPS Kesehatan)

6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Alur Pengaduan : 1. Setiap orang yang mengetahui, menduga dan atau menderita kerugian akibat Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Sosial Kota Pontianak dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis maupun lisan 2. Apabila pengaduan disampaikan secara tertulis, maka pengadu wajib memberikan informasi sekurang-kurangnya yaitu identitas Pelapor, Identitas Terlapor, Waktu Kejadian, Tempat Kejadian, Kronologis Kejadian. 3. Dan apabila pengaduan disampaikan secara lisan maupun melalui kotak saran, maka pihak pengadu wajib mencatat dengan mengisi formulir pendaftaran. 4. Selambat-lambatnya dalam jangka empat hari setelah diterimanya Pengaduan Unit Pengelola pengaduan Masyarakat tingkat Dinas Sosial Kota Pontianak wajib untuk: • Mencatat Mencatat pengaduan dalam buku pengaduan • Melakukan telaah dan klarifikasi pengaduan kepada terlapor selambat-lambatnya 4 (Empat) hari sejak diterimanya pengaduan 5. Tindak lanjut pengaduan dapat berupa rekomendasi maupun perbaikan layanan yang akan disampaikan langsung pada terlapor maupun unit kerja terlapor.
----	---	--

		Sarana Pengaduan : Telpon Kantor : (0561) 732634 WA: 081256958442 Ig: dinassosialkotapontianak Fb: dinas sosial kota pontianak Website: dinsos.pontianak.go.id Email: dinsos@pontianak.go.id
--	--	---

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967) 2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235) 3. Peraturan 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 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573) 4. Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 199)
----	-------------	--

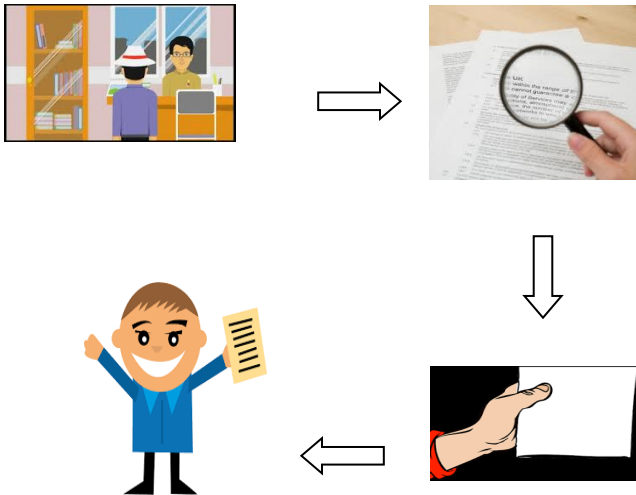
		5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 42 Tahun 2010 tentang Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 337) 6. Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022 (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2021 Nomor 20); 7. Peraturan Wali Kota Nomor 131 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Sosial Kota Pontianak (Berita Daerah Kota Pontianak Tahun 2021 Nomor 131) 8. Peraturan Wali Kota Nomor 140 Tahun 2021 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022 (Berita Daerah Kota Pontianak Tahun 2021 Nomor 140) 9. Peraturan Wali Kota Nomor 3 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan, Pelaksanaan dan Penatausahaan, Pertanggungjawaban dan Pelaporan serta Monitoring dan Evaluasi Hibah dan Bantuan Sosial yang Bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (Berita Daerah Kota Pontianak Tahun 2022 Nomor 3)
--	--	--

2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	1. Front office 2. Ruang Tamu ber AC, Meja, Kursi Tamu 3. Buku Tamu
----	--	--

		4. Komputer 5. Printer 6. Jaringan Internet 7. Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima, Menguasai SOP tentang pemberian Rekomendasi Jaring Pengaman Sosial Kesehatan (JPS Kesehatan)
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 49 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat pelayanan 2. Pakta Integritas 3. Motto
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Personil yang kompeten 2. Peralatan standar 3. Berpedoman pada SOP
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Rapat Koordinasi Bidang

16. Pelayanan Pelatihan Peningkatan Kapasitas Keluarga Dinas Sosial Kota Pontianak

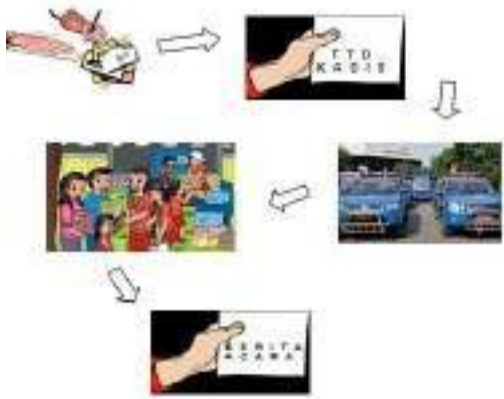
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Perseorangan: 1. Warga Kota Pontianak (KTP/KK) 2. Termasuk kelompok sasaran (PRSE, DTKS/DTSEN, keluarga rentan) 3. Mengisi formulir pendaftaran 4. Memenuhi persyaratan dan administrasi. 5. Bersedia mengikuti seluruh rangkaian pelatihan.

No.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 1. Pendaftaran peserta melalui kelurahan/kecamatan atau langsung ke Dinsos 2. Verifikasi berkas oleh petugas 3. Penetapan peserta sesuai kriteria 4. Pemberitahuan kepada peserta lolos seleksi 5. Pelaksanaan pelatihan 6. Penerbitan sertifikat & laporan kegiatan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1–20 hari kerja sesuai jenis dan tingkat pelatihan.
4.	Biaya/tarif	Rp.0
5.	Produk Pelayanan	1. Peserta pelatihan yang memiliki peningkatan kapasitas. 2. Sertifikat pelatihan.
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Alur pengaduan: 1. Setiap orang yang mengetahui, menduga dan atau menderita kerugian akibat Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Sosial Kota Pontianak dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis maupun lisan 2. Apabila pengaduan disampaikan secara tertulis, maka pengadu wajib memberikan informasi sekurang-kurangnya yaitu Identitas Pelapor, Identitas Terlapor, Waktu Kejadian, Tempat Kejadian, Kronologis Kejadian. 3. Dan apabila Pengaduan disampaikan secara lisan maupun melalui kotak saran, maka pihak pengadu wajib mencatat dengan mengisi Formulir pengaduan. 4. Selambat-lambatnya dalam jangka empat hari setelah diterimanya Pengaduan Unit Pengelola

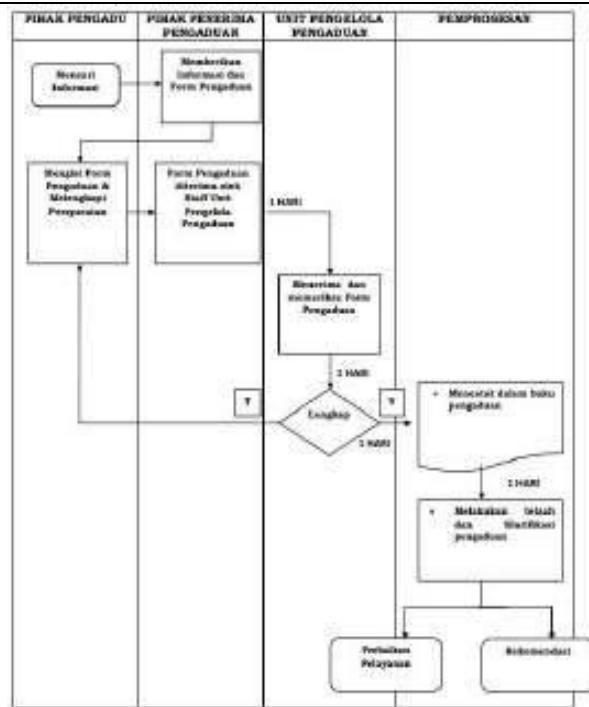
No.	KOMPONEN	URAIAN
		pengaduan Masyarakat tingkat Dinas Sosial Kota Pontianak wajib untuk: - Mencatat pengaduan dalam buku pengaduan - Melakukan telaah dan klarifikasi pengaduan kepada terlapor selambat-lambatnya 4 (Empat) hari sejak diterimanya pengaduan 5. Tindak lanjut pengaduan dapat berupa rekomendasi maupun perbaikan layanan yang akan disampaikan langsung pada terlapor maupun unit kerja terlapor. <pre> graph TD subgraph PIHAK_PENGADU [PIHAK PENGADU] A[Mencari Informasi] C[Mengisi Form Pengaduan & Melengkapi Persyaratan] end subgraph PIHAK_PENERIMA_PENGADUAN [PIHAK PENERIMA PENGADUAN] B[Memberikan Informasi dan Form Pengaduan] D[Form Pengaduan diterima oleh Staff Unit Pengelola Pengaduan] end subgraph UNIT_PENGELOLA_PENGADUAN [UNIT PENGELOLA PENGADUAN] E[Menerima dan memeriksa Form Pengaduan] F{Lengkap} end subgraph PEMROSESAN [PEMROSESAN] G[Mencatat dalam buku pengaduan] H[Melakukan telaah dan Klarifikasi pengaduan] I[Perbaikan Pelayanan] J[Rekomendasi] end A --> B B --> C B --> D C --> D D -- 1 HARI --> E E -- 1 HARI --> F F -- Y --> G F -- N --> C G -- 1 HARI --> H H --> I H --> J </pre> Sarana Pengaduan : Telpon Kantor : (0561) 732634 WA: 081256958442 Ig: dinassosialkotapontianak Fb: dinas sosial kota pontianak Website: dinsos.pontianak.go.id Email: dinsos@pontianak.go.id
Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

No.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Undang-Undang No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 3. Peraturan Pemerintah nomor 44 tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pengasuhan Anak; 4. Peraturan Menteri sosial Nomor 184 tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial; 5. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 131 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Sosial Kota Pontianak.
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Ruang pelatihan 2. Kursi, meja, papan tulis/infocus 3. Peralatan praktik (sesuai jenis pelatihan) 4. Modul & bahan ajar 5. Peralatan dokumentasi 6. Kotak saran/pengaduan
3	Kompetensi pelaksana	Aparatur/petugas pelaksana memiliki kemampuan dalam manajemen pelatihan, fasilitasi, serta didukung oleh instruktur/narasumber yang berkompeten.
4	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah pelaksana	7 Orang
6	Jaminan pelayanan	1. Semua proses layanan dilaksanakan sesuai SOP 2. Peserta mendapat perlakuan yang adil tanpa diskriminasi 3. Output layanan berupa sertifikat dijamin keabsahannya
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Personil yang kompeten 2. Peralatan standar 3. Berpedoman pada SOP
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan melalui survei kepuasan peserta, laporan kegiatan, serta monitoring dan evaluasi oleh Dinas Sosial Kota Pontianak.

17. Pelayanan Operasional Tanggap Darurat Bencana Alam dan Sosial

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	- Laporan dari masyarakat - KK Korban Bencana
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 - Kepala Bidang memerintah JFU untuk membuat Surat Tugas pendataan dan penyampaian bantuan tanggap darurat, dikoreksi dan diparaf oleh Kepala Bidang. - Sekretaris meneliti, mengoreksi dan diteruskan kepada Kepala Dinas untuk ditanda tangani. - Petugas yang ditugaskan menyerahkan bantuan kepada korban Bencana Alam atau Bencana Sosial yang dilampiri KK dari Korban Bencana. - Penandatanganan berita acara serah terima bantuan oleh korban bencana.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Rp.0
5.	Produk Pelayanan	Berita Acara

6. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan



Sarana Pengaduan :

Sarana Pengaduan :

Telpon Kantor : (0561) 732634

WA: 081256958442

Ig: dinassosialkotapontianak

Fb: dinas sosial kota pontianak

Website: dinsos.pontianak.go.id

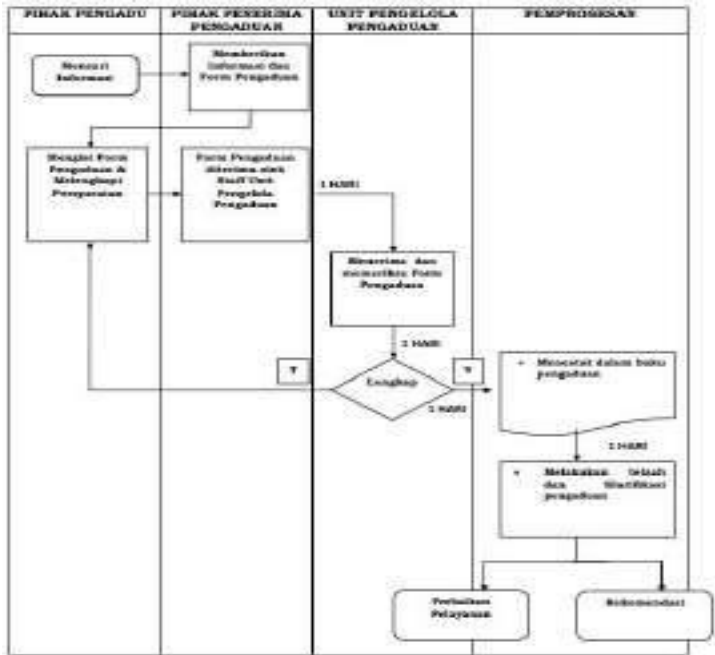
Email: dinsos@pontianak.go.id

Proses pengelolaan pelayanan di internal organisai (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-undangan no 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana 3. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota 4. Peraturan Menteri Sosial Nomor 29 tahun 2012 tentang Taruna Siaga Bencana 5. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 131 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kota Pontianak. 6. Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak No 42 Dinsos Tahun 2022 tentang Pembentukan Tim Siaga 7. Penanganan Bencana Alam dan Sosial.
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	8. Front office 9. Komputer / printer 10. Meja 11. Kursi 12. ATK 13. Mobil Rescue 14. Speed Boad.
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima, Menguasai SOP tentang operasional tanggap darurat bencana alam dan sosial.
4.	Pengawasan internal	1. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. 2. Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen dan atau rapat tim teknis SKPD serta melaporkan kepada Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	Front office : 4 orang Bidang Bantuan dan Jaminan Sosial : 4 orang Tim Tagana : 142 orang Non ASN : 2 orang

6.	Jaminan pelayanan	1.Maklumat pelayanan 2.Pakta Integritas 3.Motto
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Personil yang kompeten 2. Peralatan standar 3. Berpedoman pada SOP
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1.Survey Kepuasan Masyarakat 2.Rapat Koordinasi Bidang

18. Pelayanan Pengusulan Peserta PBI APBD / BPJS Kesehatan

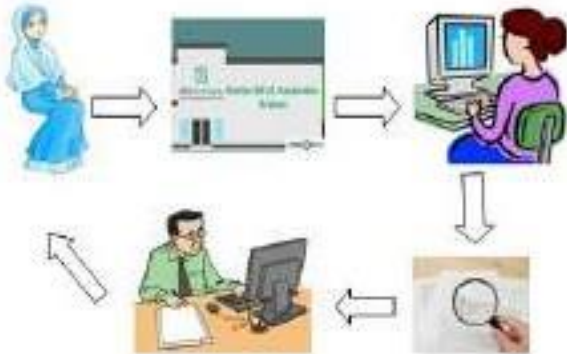
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Surat Keterangan tidak mampu dari Kelurahan, FC Kartu Keluarga (KK), FC Kartu Tanda Penduduk (KTP), Foto rumah tampak depan, dalam, dapur dan wc
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 KETERANGAN : 1. Warga datang ke kantor Dinas Sosial Kota Pontianak (loket slrt) melampirkan persyaratan; 2. Petugas SLRT melakukan pengecekan berkas administrasi dan pengecekan NIK pada web portal disdukcapil untuk selanjutnya 3. Bidang Pemberdayaan Sosial menyampaikan data by name by address kepada Bidang Bantuan dan Jaminan Sosial Dinas Sosial Kota Pontianak 4. Bidang Bantuan dan Jaminan Sosial menyampaikan data BNBA kepada BPJS Kesehatan untuk dilakukan pengecekan keanggotaan pada masterfile BPJS Kesehatan, data yang valid diserahkan kembali kepada Dinas Sosial; 5. Dinas Sosial membuatkan Surat Keputusan Walikota Pontianak untuk penetapan peserta PBI APBD Kota Pontianak.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 10 Menit Hari Kerja
4.	Biaya/tarif	Rp. 0
5.	Produk Pelayanan	Surat Keputusan

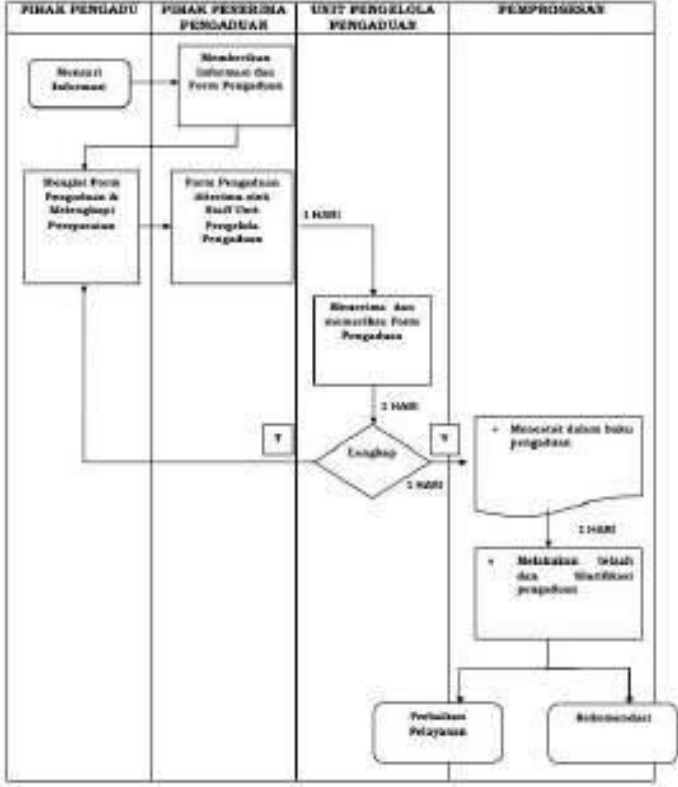
No.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	 Sarana Pengaduan : Sarana Pengaduan : Telpon Kantor : (0561) 732634 WA: 081256958442 Ig: dinassosialkotapontianak Fb: dinas sosial kota pontianak Website: dinsos.pontianak.go.id Email: dinsos@pontianak.go.id

Proses pengelolaan pelayanan di internal organisai (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 51 tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 84 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Jaminan Kesehatan Daerah Kota Pontianak 3. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 131 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kota Pontianak

2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Front office 2. Komputer / printer 3. Meja 4. Kursi 5. ATK
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima, Menguasai SOP tentang pemberian rekomendasi izin undian berhadiah
4.	Pengawasan internal	1. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. 2. Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen dan atau rapat tim teknis SKPD serta melaporkan kepada Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	Front office : 4 orang Bidang Bantuan dan Jaminan Sosial : 3 orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Maklumat pelayanan 2. Pakta Integritas 3. Motto
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Personil yang kompeten 2. Peralatan standar 3. Berpedoman pada SOP
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Rapat Koordinasi Bidang

19. Pelayanan Reaktifasi Peserta PBI APBN / BPJS Kesehatan

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	FC Kartu Keluarga (KK), FC Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu BPJS; Nb : Asli di Bawa
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 KETERANGAN : 1. Peserta datang ke kantor BPJS Kesehatan untuk mengetahui status kepesertaan PBI JK 2. Peserta melaporkan diri ke dinas social setempat dengan membawa Kartu JKN-KIS, KK ,KTP dan Surat Keterangan Status Kepesertaan PBI JK dari BPJS Kesehatan 3. Dinas Sosial Melakukan Pengecekan data peserta ke dalam DTKS, lalu Menerbitkan surat keterangan yang di tujukan kepada Kepala Cabang BPJS Kesehatan setempat untuk permohonan reaktifasi PBI JK 4. Peserta melapor ke rumah sakit bahwa PBI JK yang bersangkutan sudah aktif kembali.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 10 Menit Hari Kerja
4.	Biaya/tarif	Rp. 0
5.	Produk Pelayanan	Surat Reaktifasi PBI APBN / PBI JK

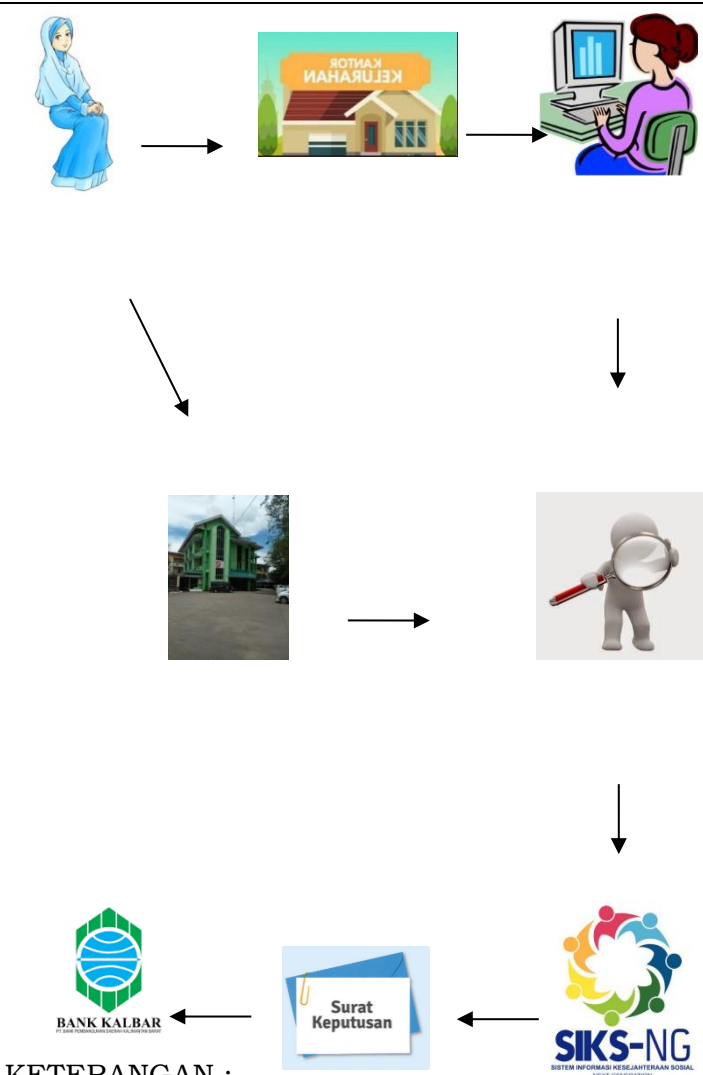
No.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	 Sarana Pengaduan : Sarana Pengaduan : Telpon Kantor : (0561) 732634 WA: 081256958442 Ig: dinassosialkotapontianak Fb: dinas sosial kota pontianak Website: dinsos.pontianak.go.id Email: dinsos@pontianak.go.id

Proses pengelolaan pelayanan di internal organisai (*Manufacturing*)

1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Sosial Nomor 21 Tahun 2019 tentang Reaktifasi PBI JKN 3. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 131 Tahun 2021tentang Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kota Pontianak
----	-------------	---

2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Front office 2. Komputer / printer 3. Meja 4. Kursi 5. ATK
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima, Menguasai SOP tentang pemberian rekomendasi izin undian berhadiah
4.	Pengawasan internal	1. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. 2. Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen dan atau rapat tim teknis SKPD serta melaporkan kepada Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	Front office : 4 orang Bidang Bantuan dan Jaminan Sosial : 3 orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Maklumat pelayanan 2. Pakta Integritas 3. Motto
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Personil yang kompeten 2. Peralatan standar 3. Berpedoman pada SOP
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Rapat Koordinasi Bidang

20. Pelayanan Usulan Bantuan Sosial Uang Tunai

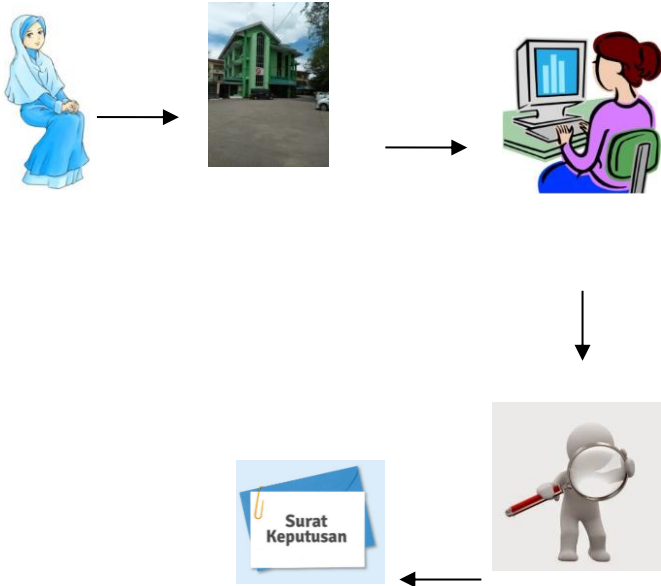
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Fotocopy KTP, KK, Surat Keterangan Tidak Mampu dan Foto Rumah tampak depan, dalam, dapur dan wc
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 KETERANGAN : 1. Warga datang ke Kelurahan atau kantor Dinas Sosial Kota Pontianak (loket slrt) melampirkan persyaratan; 2. Petugas SLRT melakukan pengecekan berkas administrasi dan pengecekan NIK pada web portal disdukcapil untuk selanjutnya 3. Petugas Dinsos melakukan penginputan BNBA; 4. Petugas Dinsos melakukan verifikasi dan validasi data sesuai kriteria penerima bansos; 5. Setelah verval, Dinsos melakukan pemadanan bansos melalui aplikasi SIKS-NG; 6. Dinsos membuat surat keputusan penerima bansos uang tunai; 7. Dinsos menyampaikan data penerima bansos untuk dibuatkan rekening oleh bank kalbar.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 Menit
4.	Biaya/tarif	Rp.0
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Usulan Bantuan Sosial Uang Tunai

No.	KOMPONEN	URAIAN																																																
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<table><tr><th>PIHAK PENGADU</th><th>PIHAK PENERIMA PENGADUAN</th><th>UNIT PENGELOLA PENGADUAN</th><th>PEMROSESAN</th></tr><tr><td>Mencari Informasi</td><td>Memberikan Informasi dan Form Pengaduan</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Mengisi Form Pengaduan & Melengkapi Persyaratan</td><td>Form Pengaduan diterima oleh Staff Unit Pengelola Pengaduan</td><td>1 HARI</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td>Menerima dan memeriksa Form Pengaduan</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td>1 HARI</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td>Lengkap</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td>Y</td><td>• Mencatat dalam buku pengaduan</td></tr><tr><td></td><td></td><td>1 HARI</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>• Melakukan telaah dan Klarifikasi pengaduan</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>1 HARI</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Perbaikan Pelayanan</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Rekomendasi</td></tr></table> Pengaduan : Telpon Kantor : (0561) 732634 WA: 081256958442 Ig: dinassosialkotapontianak Fb: dinas sosial kota pontianak Website: dinsos.pontianak.go.id Email: <u>dinsos@pontianak.go.id</u>	PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLA PENGADUAN	PEMROSESAN	Mencari Informasi	Memberikan Informasi dan Form Pengaduan			Mengisi Form Pengaduan & Melengkapi Persyaratan	Form Pengaduan diterima oleh Staff Unit Pengelola Pengaduan	1 HARI				Menerima dan memeriksa Form Pengaduan				1 HARI				Lengkap				Y	• Mencatat dalam buku pengaduan			1 HARI					• Melakukan telaah dan Klarifikasi pengaduan				1 HARI				Perbaikan Pelayanan				Rekomendasi
PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLA PENGADUAN	PEMROSESAN																																															
Mencari Informasi	Memberikan Informasi dan Form Pengaduan																																																	
Mengisi Form Pengaduan & Melengkapi Persyaratan	Form Pengaduan diterima oleh Staff Unit Pengelola Pengaduan	1 HARI																																																
		Menerima dan memeriksa Form Pengaduan																																																
		1 HARI																																																
		Lengkap																																																
		Y	• Mencatat dalam buku pengaduan																																															
		1 HARI																																																
			• Melakukan telaah dan Klarifikasi pengaduan																																															
			1 HARI																																															
			Perbaikan Pelayanan																																															
			Rekomendasi																																															

Proses pengelolaan pelayanan di internal organisai (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Sosial Nomor 5 Tahunn 2021 tentang Pelaksanaan Program Sembako 3. Keputusan Menteri Sosial Nomor 101/HUK/2022 tentang Pelaksanaan Program Sembako dan Program Keluarga Harapan 4. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 131 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kota Pontianak
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Front office 2. Komputer / printer 3. Meja 4. Kursi 5. ATK
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima, Menguasai SOP tentang pemberian rekomendasi izin undian berhadiah

4.	Pengawasan internal	1. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. 2. Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen dan atau rapat tim teknis SKPD serta melaporkan kepada Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	Front office : 4 orang Bidang Bantuan dan Jaminan Sosial : 4 orang
6.	Jaminan pelayanan	1.Maklumat pelayanan 2.Pakta Integritas 3.Motto
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Personil yang kompeten 2.Peralatan standar 3.Berpedoman pada SOP
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1.Survey Kepuasan Masyarakat 2.Rapat Koordinasi Bidang

21. Pelayanan Usulan Bantuan Usaha Ekonomi Produktif (UEP)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Surat permohonan, Fotocopy KTP, KK, Surat Keterangan Tidak Mampu dan Foto Rumah tampak depan, dalam, dapur, wc, dan foto usaha
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph LR A[Woman in blue] --> B[Green Building] B --> C[Woman at computer] C --> D[Person with magnifying glass] D --> E[Surat Keputusan] </pre> KETERANGAN : 1. Warga datang ke kantor Dinas Sosial Kota Pontianak (loket slrt) melampirkan persyaratan; 2. Petugas SLRT melakukan pengecekan berkas administrasi dan pengecekan NIK pada web portal disdukcapil untuk selanjutnya 3. Petugas Dinsos melakukan penginputan BNBA; 4. Petugas Dinsos melakukan verifikasi dan validasi data sesuai kriteria penerima UEP; 5. Dinsos membuat surat keputusan penerima bansos uang tunai;

No.	KOMPONEN	URAIAN																																																
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 Menit																																																
4.	Biaya/tarif	Rp.0																																																
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Usulan Bantuan Sosial Uang Tunai																																																
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<table><tr><th>PIHAK PENGADU</th><th>PIHAK PENERIMA PENGADUAN</th><th>UNIT PENGELOLA PENGADUAN</th><th>PEMROSESAN</th></tr><tr><td>Mencari Informasi</td><td>Memberikan Informasi dan Form Pengaduan</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Mengisi Form Pengaduan & Melengkapi Persyaratan</td><td>Form Pengaduan diterima oleh Staff Unit Pengelola Pengaduan</td><td>1 HARI</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td>Menerima dan memeriksa Form Pengaduan</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td>1 HARI</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td>Lengkap</td><td>Y</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>1 HARI</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Mencatat dalam buku pengaduan</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>1 HARI</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Melakukan telaah dan Klarifikasi pengaduan</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Perbaikan Pelayanan</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Rekomendasi</td></tr></table> Sarana Pengaduan : Telpon Kantor : (0561) 732634 WA: 081256958442 Ig: dinassosialkotapontianak Fb: dinas sosial kota pontianak Website: dinsos.pontianak.go.id Email: dinsos@pontianak.go.id	PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLA PENGADUAN	PEMROSESAN	Mencari Informasi	Memberikan Informasi dan Form Pengaduan			Mengisi Form Pengaduan & Melengkapi Persyaratan	Form Pengaduan diterima oleh Staff Unit Pengelola Pengaduan	1 HARI				Menerima dan memeriksa Form Pengaduan				1 HARI				Lengkap	Y				1 HARI				Mencatat dalam buku pengaduan				1 HARI				Melakukan telaah dan Klarifikasi pengaduan				Perbaikan Pelayanan				Rekomendasi
PIHAK PENGADU	PIHAK PENERIMA PENGADUAN	UNIT PENGELOLA PENGADUAN	PEMROSESAN																																															
Mencari Informasi	Memberikan Informasi dan Form Pengaduan																																																	
Mengisi Form Pengaduan & Melengkapi Persyaratan	Form Pengaduan diterima oleh Staff Unit Pengelola Pengaduan	1 HARI																																																
		Menerima dan memeriksa Form Pengaduan																																																
		1 HARI																																																
		Lengkap	Y																																															
			1 HARI																																															
			Mencatat dalam buku pengaduan																																															
			1 HARI																																															
			Melakukan telaah dan Klarifikasi pengaduan																																															
			Perbaikan Pelayanan																																															
			Rekomendasi																																															

Proses pengelolaan pelayanan di internal organisai (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Sosial Nomor 5 Tahunn 2021 tentang Pelaksanaan Program Sembako 3. Keputusan Menteri Sosial Nomor 101/HUK/2022 tentang Pelaksanaan Program Sembako dan Program Keluarga Harapan 4. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 131 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kota Pontianak
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1. Front office 2. Komputer / printer 3. Meja 4. Kursi

		5. ATK
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima, Menguasai SOP tentang pemberian rekomendasi izin undian berhadiah
4.	Pengawasan internal	1. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. 2. Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen dan atau rapat tim teknis SKPD serta melaporkan kepada Kepala Dinas.
5.	Jumlah pelaksana	Front office : 4 orang Bidang Bantuan dan Jaminan Sosial : 4 orang
6.	Jaminan pelayanan	1.Maklumat pelayanan 2.Pakta Integritas 3.Motto
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Personil yang kompeten 2.Peralatan standar 3.Berpedoman pada SOP
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1.Survey Kepuasan Masyarakat 2.Rapat Koordinasi Bidang