

DRAF

**WALI KOTA PROBOLINGGO**

**PROVINSI JAWA TIMUR**

PERATURAN WALI KOTA PROBOLINGGO

NOMOR TAHUN 2020

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN

PADA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN

PERLINDUNGAN ANAK KOTA PROBOLINGGO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PROBOLINGGO,

Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 15 huruf a Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Probolinggo, maka perlu disusun standar pelayanan di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota Probolinggo tentang Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia tanggal 14 Agustus 1950), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
5. 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 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
9. Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Probolinggo Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Probolinggo Nomor 24);
10. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 90 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Kota Probolinggo.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA PROBOLINGGO

Pasal 1

1. Standar pelayanan Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo merupakan panduan bagi penyelenggara pelayanan publik maupun pengguna layanan dalam menerapkan pelayanan;
2. Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan dan selaras dengan kemampuan penyelenggara.

Pasal 2

1. Ruang lingkup standar pelayanan pada Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo meliputi :
2. Pelayanan Rekomendasi Surat Tanda PendaftaranLembaga Kesejahteraan Sosial (LKS);
3. Pelayanan Rekomendasi Adopsi Anak.
4. Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak
5. Pelayanan Pengaduan Pada Unit Layanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan ( ULTPK )
6. Pelayanan Bantuan Sosial

Pasal 3

Standar Pelayanan dan Maklumat Layanan pada Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Probolinggosecara lengkap tertuang dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 4

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam berita daerah Kota Probolinggo.

Ditetapkan di Probolinggo

pada tanggal .........................2022

**WALIKOTA PROBOLINGGO,**

Diundangkan di Probolinggo

pada tanggal 2022

**SEKRETARIS DAERAH KOTA PROBOLINGGO,**

**……………………………………………**

BERITA DAERAH KOTA PROBOLINGGO TAHUN 2020 NOMOR

Salinan sesuai dengan aslinya,

KEPALA BAGIAN HUKUM

……………………………….

LAMPIRAN I

PERATURAN WALIKOTA PROBOLINGGO NOMOR … TAHUN 2022 TENTANG

STANDAR PELAYANAN DAN

MAKLUMAT PELAYANAN

PADA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA PROBOLINGGO

**STANDAR PELAYANAN**

**PADA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA PROBOLINGGO**

* + 1. **PELAYANAN REKOMENDASI SURAT TANDA PENDAFTARAN LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL (LKS).**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1 | Dasar Hukum | * 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2001, tentang Yayasan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 112, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4132) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2004, tentang Yayasan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 115, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4430);   2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009, tentang Kesejahteraan sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);   3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005, tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4584);   4. Peraturan Menteri Sosial Nomor 184 Tahun 2011, tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 913). |
| 2 | Persyaratan  Pelayanan | 2.1 Permohonan STP bagi LKS Berbadan Hukum, Persyaratan:   1. Fotocopy Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga, mencantumkan bahwa LKSA berazaskan Pancasila dan tidak bertentangan dengan Undang-undang Dasar 1945; 2. Keterangan domisili dari Lurah/Kepala Desa setempat (berlaku 1 tahun); 3. Susunan kepengurusan LKSA dilengkapi dengan nama, alamat, nomor telepon dan foto copy KTP yang berlaku; 4. Fotocopy akta notaris yang telah diregistrasi di pengadilan negeri setempat dan dilegalisir oleh notaris; 5. Fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) LKSA; 6. Rekomendasi dari Dinas/Instansi Sosial Kabupaten/Kota; 7. Daftar identitas klien dengan foto berwarna.   2.2 Permohonan Surat Tanda Pendaftaran Umum (STPU) bagi Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) Berbadan Hukum, Persyaratan:   1. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga, mencantumkan bahwa LKSA berazaskan Pancasila dan tidak bertentangan dengan Undang-undang Dasar 1945 (jika terjadi perubahan); 2. Keterangan domisili dari Lurah/Kepala Desa setempat (berlaku 1 tahun); 3. Susunan kepengurusan LKSA dilengkapi dengan nama, alamat, nomor telepon dan foto copy KTP yang berlaku (jika terjadi perubahan); 4. Rekomendasi dari Dinas/Instansi Sosial Kabupaten/Kota; 5. Daftar identitas klien dengan foto berwarna.   2.3 Permohonan STP bagi LKS Belum Berbadan Hukum, Persyaratan:   1. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga, mencantumkan bahwa LKSA berazaskan Pancasila dan tidak bertentangan dengan Undang-undang Dasar 1945; 2. Keterangan domisili dari Lurah setempat (berlaku 1 tahun); 3. Susunan kepengurusan LKSA dilengkapi dengan nama, alamat, nomor telepon dan foto copy KTP yang berlaku; 4. Fotocopy nota pendirian (berita acara pendirian) LKSA yang diketahui oleh Lurah setempat; 5. Daftar identitas klien dengan foto berwarna.   2.4 Permohonan STPU bagi LKS Belum Berbadan Hukum, Persyaratan:   1. Fotocopy STP; 2. Anggaran Dasar dan Anggaran RumahTangga, mencantumkan bahwa LKSA berazaskan Pancasila dan tidak bertentangan dengan Undang-undang Dasar 1945 (jika terjadi perubahan); 3. Keterangan domisili dari Lurah setempat (berlaku 1 tahun); 4. Susunan kepengurusan LKSA dilengkapi dengan nama, alamat, nomor telepon dan foto copy KTP yang berlaku (jika terjadi perubahan); 5. Daftar identitas klien dengan foto berwarna. |
| 3 | Prosedur | * 1. Pemohon mengajukan permohonan rekomendasi untuk penerbitan STP/STPU;   2. Pemohon melengkapi persyaratan sesuai dengan kondisi LKSA yang bersangkutan;   3. Jika semua persyaratan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut. Jika persyaratan belum lengkap dan benar, maka permohonan akan dikembalikan lagi kepada pemohon agar dilengkapi;   4. Jika persyaratan lengkap, maka permohonan akan diproses lebih lanjut. |
| 4 | Waktu  Pelayanan | 1 (satu) Hari Kerja. |
| 5 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya (Gratis) |
| 6 | Produk | Surat Rekomendasi Surat Tanda Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA). |
| 7 | Pengelolaan  pengaduan | * 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang Ditujukan kepada Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo Jl.Raya Dringu No.13 Probolinggo;   2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: * Kotak Saran; * Telepon (0335)421431; * Fax(0335)421431; * Email :*[Dinsos.probolinggokota@gmail.com](mailto:Dinsos.probolinggokota@gmail.com)* * Aplikasi LAPOR-SP4N; * Telepon ke Suara Kota Probolinggo acara ”*Laporo Rek*” di nomor telepon (0335) 427772 atau SMS ke Nomor 081336460000. |

* + 1. **PELAYANAN REKOMENDASI ADOPSI ANAK**.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 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 23 Tahun 2003 Tentang Perlindungan Anak;   1.3 Undang-Undang No 23 Tahun 2002 |
| 2 | Persyaratan  Pelayanan | * 1. Berstatus menikah paling singkat 5 (lima) Tahun;   2. Berumur paling rendah 30 (tiga puluh) tahun paling tinggi 55 (Lima Puluh Lima) Tahun;   3. Calon orang tua Asuh harus seagama yang dianut oleh Calon Anak Asuh;   4. Mampu secara Ekonomi;   5. Salah satu anggota suami atau istri dinyatakan dokter Ahli, kecil kemungkinan atau tidak dapat lagi memberikan keturunan;   6. Foto copy Akte Calon Orang Tua Asuh;   7. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Asli;   8. Foto copy Kartu keluarga dan KK Calon Orang Tua Asuh;   9. Copy Akte Kelahiran Calon Anak Asuh;   10. Keterangan Penghasilan dari tempat kerja Calon Orang Tua Asuh Asli;   11. Surat pernyataan persetujuan Calon Anak Asuh diatas kertas bermaterai cukup bagi anak yang telah mampu menyampaikan pendapatnya;   12. Surat pernyataan motivasi Calon Orang Tua Asuh di kertas bermaterai cukup yang menyatakan bahwa pengangkatan anak demi kepengtingan terbaik bagi anak dan perlindungan anak;   13. Surat pernytaan orang tua asuh akan memperlakukan anak angkat dan anak kandung tanpa diskriminasi sesuai dengan hak–hak dan kebutuhan anak diatas kertas bermaterai;   14. Surat pernyataan bahwa calon orang tua asuh akan memberitahukan kepada anak angkatnya mengenai asal usulnya dan orang tua kandungnya dengan memperhatikan kesiapan anak;   15. Surat pernyataan calon orang tua asuh bahwa tidak berhak menjadi wali nikah bagi anak angkat perempuan dan memberi kuas kepada wali hakim;   16. Surat pernyataan calon orang tua asuh untuk memberikan hibah sebagian harta bagi anak angkat;   17. Surat pernyataan persetujuan adopsi dari pihak keluarga;   18. Foto Calon orang tua asuh dan calon anak angkat ukuran 4x6 masing–masing 6 lembar. |
| 3 | Prosedur | * 1. Pemohon mengajukan permohonan rekomendasi Adopsi Anak;   2. Pemohon melengkapi persyaratan;   3. Jika semua persyaratan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut. Jika persyaratan belum lengkap dan benar, maka permohonan akan dikembalikan lagi kepada pemohon agar dilengkapi;   4. Jika persyaratan lengkap, maka permohonan akan diproses lebih lanjut. |
| 4 | Waktu  Pelayanan | 1 (satu) Hari Kerja. |
| 5 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya (Gratis) |
| 6 | Produk | Surat Rekomendasi Adopsi Anak. |
| 7 | Pengelolaan  pengaduan | * 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo Jl.Raya Dringu No.13 Probolinggo;   2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: * Kotak Saran; * Telepon (0335)421431; * Fax(0335)421431; * Email :*[Dinsos.probolinggokota@gmail.com](mailto:Dinsos.probolinggokota@gmail.com)* * Aplikasi LAPOR-SP4N; * Telepon ke Suara Kota Probolinggo acara ”*Laporo Rek*” di nomor telepon (0335) 427772 atau SMS ke Nomor 081336460000 |

* + 1. **PUSAT PELAYANAN TERPADU PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1 | Dasar Hukum | * 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002, tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2017 tahun 2016 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah pengganti Undang – Undang No. 1 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak menjadi Undang – Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 237, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5946);   2. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Pedoman Pelaksanaan Perlindungan Anak;   3. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Panduan Pembentukan dan Pengembangan Pusat Pelayanan Terpadu ( Berita Negara Republik Indonesia Nomor 5679);   4. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 6 Tahun 2015 Tentang Sistim Pemberdayaan Perempuan dan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 615);   5. Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 10 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Perempuan dan Anak (Lembaran Daerah Kota Probolinggo Tahun 2018 Nomor 10 Tambahan Lembaran Daerah Kota Probolinggo Nomor 35);   6. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 46 Tahun 2018 Tentang Pembentukan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak Kota Probolinggo); |
| 2 | Persyaratan  Pelayanan | * 1. Seluruh warga Kota Probolinggo yang mengalami kasus korban kekerasan terhadap Perempuan dan Anak ;   2. Identitas jelas dengan menyertakan :  1. Foto Copy KTP 2. Foto Copy KK 3. Foto Copy Akte Kelahiran 4. dan data pendukung lainnya    1. Dokumen / Foto dan Video kejadian kekerasan yang dilakukan terhadap korban jika ada    2. Jika terdapat saksi - saksi yang bisa dihadirkan untuk keterangan pendukung    3. Diupayakan apabila diperlukan mediasi |
| 3 | Prosedur | * 1. Pemohon / Pelapor mengajukan pengaduan pada petugas administrasi Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak;   2. Petugas administrasi melakukan pendataan identitas diri kasus korban kekerasan yang dialami   3. Petugas menerima keterangan informasi / kronologis tentang kejadian yang dialami oleh korban   4. Korban memberikan keterangan lengkap pada petugas   5. Petugas Resos (Psykolog, Dokter. UPPA dan Advokat) melakukan konseling pada korban sesuai apa yang dialami   6. Petugas Penanganan melaporkan hasil konseling kepada Ketua pelaksana.   7. Ketua Pelaksana merekomendasi / Instruksi apa yang harus dilakukan oleh petugas Pelaksana (cukup mediasi / dirujuk/ diproses lebih lanjut) |
| 4 | Waktu Pelayanan | 1 (satu) hari kerja. |
| 5 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya ( Gratis ) |
| 6 | Produk | * 1. Jika perlu cukup mediasi di sarankan membuat surat pernyataan dari pelapor /korban dan terlapor/pelaku dengan dibubuhi materai Rp. 10.000- ( sepuluh ribu rupiah)   2. Jika perlu dirujuk / proses lebih lanjut petugas administrasi Pusat Pelayanan Pengaduan membuat surat rujukan dan adminstrasi/ berkas pendukung lainnya |
| 7 | Pengelolaan  pengaduan | * 1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis / tatap muka pada Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Probolinggo Jl. Yos Sudarso No.1 Kel. Mangunharjo Kec. Mayangan Kota Probolinggo;   2. Saran dan masukan secara langsung via: * Kotak Saran; * Telepon (0335)5893529; * HP / WA 08113500452; * Email :pptkotaprobolinggo63062[*@gmail.com*](mailto:Dinsos.probolinggokota@gmail.com) * Call Center 112 * Telepon ke Suara Kota Probolinggo acara ”***Laporo Rek***” di nomor telepon (0335) 427772 atau SMS ke Nomor 081336460000   1. Pelayanan Konseling / konsultasi dengan jadwal layanan yang ditentukan :   Hari : Senin 08.00 – 12.00 Hukum  Selasa 08.00 – 12.00 Konseling Agama  Rabu 08.00 – 12.00 Psikolog  Kamis 08.00 - 12.00 Hukum  Jum’at 08.00 – 12.00 Konseling Agama |

* + 1. **PELAYANAN PENGADUAN PADA UNIT LAYANAN TERPADU PENANGGULANGAN KEMISKINAN (ULTPK)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1 | Dasar Hukum | * 1. Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);   2. Undang-undang Republik Indonesia 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 Pemerintah Nomor 166 Tahun 2018 tentang Program Percepatan Penanggulangan Kemiskinan;   4. Peraturan Daerah No. 2 Tahun 2019 tentang Penanggulangan Kemiskinan ;   5. Peraturan Walikota Nomor 79 Tahun 2018 tentang Pembentukan Unit Layanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan kota Probolinggo Nomor 42 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 79 Tahun 2018 tentang Pembentukan Unit Layanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan kota Probolinggo; |
| 2 | Persyaratan  Pelayanan | 2.1 Pengaduan pada ULTPK, Persyaratan:   * Fotocopy KTP Kepala Keluarga * Fotocopy Kartu Keluarga |
| 3 | Prosedur | * 1. Pemohon / Warga melakukan pengaduan pada ULTPK dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan;   2. Pengaduan dari warga diterima oleh Front Office (FO) sebagai verifikasi awal pengaduan dan hasil dari verifikasi awal akan diteruskan ke Back Office (BO) untuk diinput pada aplikasi SIM ULTPK dan diterbitkan form antrian survey ULTPK;   3. Jika warga yang melakukan pengaduan masuk DTKS maka akan langsung diterbitkan Kartu Bestari dan juga diterbitkan antrian survey sebagai langkah verifikasi lanjutan dan jika dalam proses veval lapangan dinyatakan mampu maka kartu tersbut akan dicabut;   4. Jika warga yang melakukan pengaduan tidak masuk DTKS maka diterbitkan antrian survey sebagai langkah verifikasi lanjutan yang nantinya akan di Verval langsung ke lapangan oleh Fasilitator dengan metode door to door dan dibekali Form Survey UlTPK sebagai isian hasil survey lapangan ;   5. Hasil dari Form Survey ULTPK yang dilakukan oleh Fasilitator teruskan ke Back Office (BO) untuk diinput pada aplikasi SIM ULTPK dan jika dinyatakan tidak mampu maka akan diterbitkan Kartu Pendalungan, jika dinyatakan mampu tidak diberikan Kartu Pendalungan. |
| 4 | Waktu Penyelesaian  Pelayanan | Kartu Bestari :1 (satu) jam.  Kartu Pendalungan : 3 (tiga) hari |
| 5 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya (Gratis) |
| 6 | Produk | 1. Kartu Bestari 2. Kartu Pendalungan |
| 7 | Pengelolaan  pengaduan | Pengaduan,saran dan masukan secara langsung via:   * Kotak Saran; * Telepon (0335)421431; * Fax(0335)421431; * Email :*[Dinsos.probolinggokota@gmail.com](mailto:Dinsos.probolinggokota@gmail.com)* * Aplikasi LAPOR-SP4N; * Telepon ke Suara Kota Probolinggo acara ”*Laporo Rek*” di nomor telepon (0335) 427772 atau SMS ke Nomor 081336460000. |

**E. PELAYANAN BANTUAN SOSIAL SEMBAKO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. **Komponen Penyampaian Pelayanan** | | |
| 1 | Persyaratan  Pelayanan | * 1. Calon penerima Bantuan Sosial (bansos) sembako terdaftar dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran.   2. Membawakelengkapan berkas: * Kartu Tanda Penduduk Fisik/Digital dan Fotocopy rangkap 1 * Fotocopy Kartu Keluarga 1 lembar * Surat undangan pengambilan sembako |
| 2 | Prosedur | * 1. Calon Penerima datang dengan membawa kelengkapan berkas;   2. Petugas menerima dan melakukan pengecekan data dan kelengkapan berkas..   3. Ketika berkas dinyatakan lengkap, calon penerima menandatangani dokumen tanda terima bansos sembako.   4. Calon Penerma mengambil paket sembako sesuai dengan dokumen tanda terima dan dilakukan pendokumentasian penerimaan paket sembako |
| 3 | Waktu  Pelayanan | Sesuai dengan tanggal yang di tentukan dalam dokumen undangan.   * Senin s.d. Kamis Pukul 07.30 s.d. 14.00 WIB * Jumat Pukul 07.30 – 11.00 WIB * Sabtu/Minggu dan hari libur nasional/cuti bersama “**TUTUP”** |
| 4 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya **(Gratis)** |
| 5 | Produk | Bansos Paket Sembako |
| 6 | Pengelolaan  pengaduan | Pengaduan,saran dan masukan secara   1. Tidak langsung via:  * Kotak Saran; * WhatsApps 081359581556 ; * Telepon (0335) 421431; * Fax(0335) 421431; * Email :*[Dinsos.probolinggokota@gmail.com](mailto:Dinsos.probolinggokota@gmail.com)*  1. Langsung  * Pemohon menyampaikan Pengaduan ke meja pengaduan di Front Office Dinas Sosial, pemberdayaan Perempuan dan Anak Kota Probolinggo dan mengisi formulir pengaduan yang disediakan |
| 1. **Komponen Pengelolaan** | | |
| 1 | Dasar Hukum | * 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;   2. UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik   3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial   4. UU No. 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin   5. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial   6. Peraturan Menteri Sosial RI No. 09 Tahun 2018 Tentang Standart Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota |
| 2 | Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas | Ruang tunggu  Meja Kerja,  Kursi,  Kamera,  Komputer/Laptop  Printer . |
| 3 | Kompetensi  pelaksana | * 1. Jabatan pelaksana Pendidikan minimal : SLTA/sederajat, Ketrampilan / Pengetahuan : Pengetahuan didalam mengoperasikan Komputer dan kecakapan dalam berinteraksi ; |
| 4 | Pengawasan  Internal | Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak |
| 5 | Jumlah pelaksana | 4 orang; |
| 6 | Jaminan  Pelayanan | 1. Pelayanan Tepat waktu 2. Bantuan sembako tepat Mutu dan tepat jumlah |
| 7 | Jaminan keamanan dan Keselamatan kenyamanan  Pelayanan | **Keamanan**  Tanda pengenal Petugas  Petugas keamanan eksternal  Costumer service  Informasi Pengaduan  **Keselamatan**  Jaminan perlindungan data Pribadi  Jaminan tidak terdapat Pungutan Liar  **Kenyamanan**  Jaminan Prioritas bagi penerima bansos penyandang disabilitas, Lansia maupun wanita hamil |
| 8 | Evaluasi kinerja  pelaksana | Evaluasi terhadap kinerja pelaksana dilakukan per triwulan oleh Pimpinan. |

WALIKOTA PROBOLINGGO,

...................

LAMPIRAN II

PERATURAN WALIKOTA PROBOLINGGO NOMOR ....... TAHUN 2022 TENTANG STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL KOTA PROBOLINGGO

***MAKLUMAT PELAYANAN***

***“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILATIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI***

***PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”***

WALIKOTA PROBOLINGGO,

Ttd,