



# PEMERINTAH PROVINSI BANTEN

## DINAS SOSIAL

Kawasan Pusat Pemerintahan Provinsi Banten (KP3B)  
Jl. Svekh Nawawi Al-Bantani, Palima Serang Banten Telp./Fax (0254) 219784 - 209955

### KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI BANTEN NOMOR: 188.4/2/589 -Dinsos/2023

#### TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL PROVINSI BANTEN

#### KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI BANTEN

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat perlu adanya pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas cepat, mudah dan terukur ;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Standar Pelayanan Publik Dinas Sosial Provinsi Banten.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 182, tambahan Lembaran Negara Nomor 4010);
2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
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 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 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5679);

5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik secara Nasional;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Riad Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
11. Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Banten Tahun 2011 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Banten Nomor 38);
12. Peraturan Gubernur Banten Nomor 72 tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Banten Tahun 2021 Nomor 72);
13. Peraturan Gubernur Banten Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal;
14. Peraturan Gubernur Banten Nomor 48 tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi, Uraian Tugas, Dan Tata Kerja Dinas Daerah (Berita Daerah Provinsi Banten Tahun 2022 Nomor 48);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU** : Menetapkan Standar Pelayanan Publik (SPP) Dinas Sosial Provinsi Banten sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU Keputusan ini meliputi:

1. Pengangkatan anak oleh calon orang tua angkat;
2. Penerbitan surat keterangan terdaftar lembaga kesejahteraan sosial;
3. Rehabilitasi sosial dasar anak terlantar dalam panti;
4. Rehabilitasi sosial dasar lanjut usia terlantar dalam panti;
5. Izin pengumpulan sumbangan lintas Kabupaten/Kota di Provinsi Banten;

KETIGA : Standar Pelayanan Publik (SPP) Dinas Sosial Provinsi Banten sebagai ukuran yang diberlakukan dalam Penyelenggaraan Pelayanan untuk dipedomani oleh Petugas Pelayanan dan Penerima Pelayanan;

KEEMPAT : Surat keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Kota Serang  
pada tanggal 8 Agustus 2023

Kepala Dinas Sosial  
Provinsi Banten ✓

**Dr. NURHANA, M.Si**  
NIP. 19641010 198902 2 002

Tembusan :

1. Yth. PJ. Gubernur Provinsi Banten (sebagai laporan),
2. Yth. PJ. Sekretaris Daerah Provinsi Banten (sebagai laporan),
3. Plt. Inspektur Provinsi Banten.

## LAMPIRAN

### KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI BANTEN

NOMOR 188.2/ -DINSOS/2023

### STANDAR PELAYANAN PUBLIK DINAS SOSIAL PROVINSI BANTEN

#### **I. PENDAHULUAN**

Dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance), Kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat di semua bidang pelayanan publik harus senantiasa ditingkatkan. Terselenggaranya pelayanan publik yang prima dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, hal ini merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah, dukungan partisipasi masyarakat serta dunia usaha yang beretika, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan investasi, membuka lapangan kerja, memperkuat kemandirian dan daya saing regional maupun nasional.

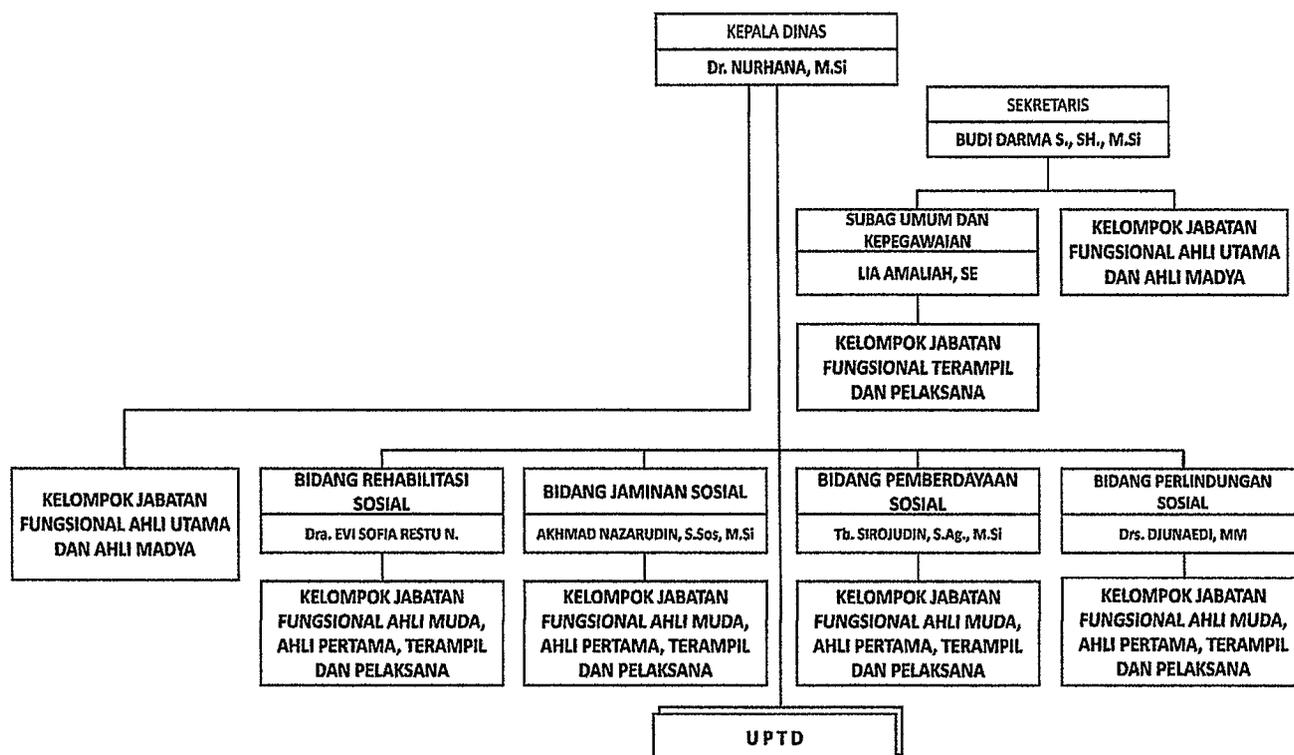
Berkaitan dengan hal tersebut diatas, maka Dinas Sosial Provinsi Banten, saat ini memfokuskan peningkatan kinerjanya secara optimal dalam bentuk peningkatan kualitas pelayanan (public service). Masyarakat akan dapat memperoleh pelayanan yang lebih baik, karena semua proses pelayanan dilaksanakan dalam satu tempat. Guna menjamin kepastian tersebut maka diperlukan standar pelayanan sebagai pedoman bagi seluruh komponen yang terkait dalam pelayanan Sosial di Provinsi Banten.

Struktur Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Pada Dinas Sosial Provinsi Banten disusun berdasarkan proses, yaitu untuk melaksanakan tugas-tugas teknis operasional pelayanan terpadu satu pintu. Dengan demikian Unit Pelayanan Pengelolaan Pengaduan merupakan ujung tombak dalam rangka meningkatkan kinerja operasional pelayanan kepada masyarakat.

Unit Pengelolaan Pelayanan pada Dinas Sosial Provinsi Banten ditetapkan berdasarkan Peraturan Gubernur Banten Nomor 48 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi, Uraian Tugas, Dan Tata Kerja Dinas Daerah, dengan struktur organisasi sebagai berikut :

1. Bidang Jaminan Sosial
2. Bidang Rehabilitasi Sosial
3. Bidang Pemberdayaan Sosial

## STRUKTUR ORGANSIASI DINAS SOSIAL PROVINSI BANTEN



## II. VISI, MISI, MOTTO, JANJI LAYANAN DAN NILAI-NILAI

### A. Visi

Memberikan Pelayanan Sosial dengan Sepenuh Hati

### B. Misi

Memberikan Pelayanan Sosial Yang Berkontribusi Positif Terhadap Peningkatan Taraf Kesejahteraan Sosial Rakyat Banten

### C. Mottto

Kesejahteraan Sosial Untuk Semua (*Social Welfare For All*)

### D. Maklumat pelayanan

1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus;
3. Kami Bersedia untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai Standar.

## III. PRINSIP DAN AZAS

### A. Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan

#### 1. Kesederhanaan,

prosedur pelayanan harus dilaksanakan secara mudah, cepat, tepat, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

2. Kejelasan
  - a. Prosedur / tata cara pelayanan.
  - b. Persyaratan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
  - c. Unit kerja atau pejabat yang bertanggungjawab
3. Kepastian Waktu

pemrosesan permohonan perizinan Berusaha dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan tanpa memperhatikan skala usaha pemohon
4. Kekuatan Hukum

proses dan waktu wajib mengikuti aturan yang berlaku, sehingga dokumen perizinan yang dihasilkan memiliki kekuatan hukum yang menjadi jaminan hukum dan rasa aman bagi pemiliknya
5. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
  - a. Memiliki sarana yang lengkap dan menyesuaikan kebutuhan pengguna layanan,
  - b. Fasilitasi Perlakuan khusus terhadap pengguna layanan khusus,
6. Kemudahan Akses
  - a. Ketersediaan informasi yang dapat dengan mudah dan langsung di akses oleh masyarakat.
  - b. Pelayanan aparat yang resposif.
7. Kenyamanan

Memiliki ruang pelayanan dan sarana pelayanan lainnya yang memadai sehingga memberikan rasa nyaman bagi para pemohon.

#### B. Azas Penyelenggaraan Pelayanan

8. Transparansi:

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan. Disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
9. Akuntabilitas:

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang- perundangan.
10. Kondisional:

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi maupun penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
11. Partisipatif:

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
12. Kesamaan Hak:

Tidak diskriminatif dengan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
13. Keseimbangan Hak dan Kewajiban:

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing.

#### IV. STANDAR PELAYANAN

##### A. BIDANG PEMBERDAYAAN SOSIAL

1. Penerbitan surat keterangan terdaftar lembaga kesejahteraan sosial

<i>Service Deliveri</i>		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan kepada Gubernur Banten cq. Kepala Dinas Sosial Provinsi Banten</li> <li>2. Surat Rekomendasi dari instansi sosial kabupaten/kota</li> <li>3. Akte Notaris Pendirian yang disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM</li> <li>4. Surat Keterangan Domisili dari Lurah/Kades setempat</li> <li>5. Nama dan alamat</li> <li>6. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga</li> <li>7. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)</li> <li>8. Program Kerja Bidang Kesejahteraan Sosial</li> <li>9. Struktur Organisasi</li> <li>10. Modal Kerja dan Nomor Rekening</li> <li>11. Sumber Daya Manusia (SDM)</li> <li>12. Kelengkapan sarana dan prasarana</li> <li>13. Laporan Pelaksanaan Kegiatan (<i>kegiatan yang dilaksanakan lebih dari 1 kabupaten/kota</i>)</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengisi dan menyerahkan formulir pendaftaran,</li> <li>2. Petugas menerima dan memeriksa penyerahan kelengkapan administrasi</li> <li>3. Memverifikasi faktual/verifikasi lokasi, LKS apabila berkas persyaratan sudah lengkap</li> <li>4. Penerbitan Tanda Daftar Yayasan,</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Proses pelayanan 14 (Empat Belas) hari setelah berkas dinyatakan lengkap.
4	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya (Gratis)
5	Produk Pelayanan	Penerbitan surat keterangan terdaftar lembaga kesejahteraan sosial
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>A. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) SMS/WA : No. 081288475883</li> <li>4) Telepon : 081288475883</li> <li>5) Email : <a href="mailto:dinsos@bantenprov.go.id">dinsos@bantenprov.go.id</a></li> <li>6) Online melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> </ol> <p>B. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR     A[Pelapor/pengadu] --&gt; B[Pejabat dan Unit Pengaduan]     B --&gt; C[Tim penelaah/ Penjawab Aduan]     C --&gt; D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)]     D --&gt; B     C --&gt; B     </pre>

<b>Manufacturing</b>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>4. Peraturan Menteri Sosial RI No. 184 Tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial.</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Front office, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang layanan pengaduan, ruang layanan informasi;</li> <li>b. Mushola, tempat parkir;</li> <li>c. Komputer, WIFI publik, dan Televisi</li> </ol>
9	Jumlah Pelaksana	6 Orang
10	Komptensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>c. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnya;</li> <li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab</li> </ol>
11	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> <li>b. Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</li> <li>c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP)</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	<p>Sanggup memberikan pelayanan sesuai Maklumat Pelayanan, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kepastian hukum;</li> <li>b. Kepastian persyaratan;</li> <li>c. Kepastian sistem, mekanisme dan prosedur;</li> <li>d. Kepastian jangka waktu penyelesaian;</li> <li>e. Kepastian biaya/tarif;</li> <li>f. Kepastian produk layanan;</li> <li>g. Kepastian penanganan pengaduan, saran dan masyarakat</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon</li> <li>b. Produk pelayanan yang di proses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait;</li> <li>b. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan yang dilaksanakan secara periodik setiap semester.</li> </ol>

2. Izin pengumpulan sumbangan lintas Kabupaten/Kota di Provinsi Banten

<b>Service Deliveri</b>		
<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat tanda terdaftar Organisasi Kemasyarakatan dari Kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum dan hak asasi manusia;</li> <li>2. Surat keterangan domisili atau nomor induk berusaha;</li> <li>3. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)</li> <li>4. Bukti setor pajak bumi dan bangunan/surat sewa tempat;</li> <li>5. Nomor rekening atas nama organisasi tempat menampung hasil penyelenggara PUB;</li> <li>6. Kartu tanda penduduk, direktur atau Ketua</li> <li>7. Surat pernyataan keabsahan dokumen legalitas yang ditandatangani direktur/ketua;</li> <li>8. Surat pernyataan bermaterai cukup yang menyatakan PUB tidak disalurkan untuk kegiatan radikalisme, terorisme, dan kegiatan yang bertentangan dengan hukum.</li> <li>9. Tanda daftar lembaga Kesejahteraan sosial bagi lembaga Lembaga kesejahteraan Sosial;</li> <li>10. Rekomendasi dari pejabat yang berwenang di Kabupaten/Kota sesuai domisili.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan rekomendasi izin ke Dinas Sosial Kabupaten/Kota tempat pemohon berkedudukan;</li> <li>2. Pemohon mendaftar secara online di <a href="https://sipekda.bantenprov.go.id">https://sipekda.bantenprov.go.id</a>;</li> <li>3. Server Secara Otomatis memberikan akun untuk login pendaftaran online;</li> <li>4. Pemohon mendaftar perizinan dan mengupload persyaratan dan pengajuan rencana program Pengumpulan Uang atau Barang (PUB);</li> <li>5. Petugas PTSP Provinsi Banten Memverifikasi Persyaratan yang diajukan pemohon dengan komunikasi secara virtual;</li> <li>6. Pendaftaran online selesai setelah mendapatkan Nomor Pendaftaran Perizinan;</li> <li>7. Proses diteruskan kepada Dinas Sosial Provinsi Banten apabila permohonan izin memerlukan kajian teknis untuk kemudian dikeluarkan rekomendasi teknis;</li> <li>8. Pencetakan surat izin untuk permohonan yang telah lengkap, valid dan memenuhi persyaratan</li> <li>9. Menyampaikan Informasi kepada pemohon bahwa surat izin sudah dapat diambil/diakses.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	8 (delapan) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya (Gratis)

5	Produk Pelayanan	Izin pengumpulan sumbangan lintas Kabupaten/ Kota di Provinsi Banten
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>A. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) SMS/WA : No. 081288475883</li> <li>4) Telepon : 081288475883</li> <li>5) Email : <a href="mailto:dinsos@bantenprov.go.id">dinsos@bantenprov.go.id</a></li> <li>6) Online melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> </ol> <p>B. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR     A[Pelapor/pengadu] --&gt; B[Pejabat dan Unit Pengaduan]     B --&gt; C[Tim penelaah/ Penjawab Aduan]     C --&gt; D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)]     D --&gt; B   </pre>

### **Manufacturing**

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 9 Tahun 1961 tentang Pengumpulan Uang atau Barang;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 29 tahun 1980 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.</li> <li>7. Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Pengumpulan Uang atau Barang.</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Front office, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang layanan pengaduan, ruang layanan informasi;</li> <li>b. Mushola, tempat parkir;</li> <li>c. Komputer, WIFI publik, dan Televisi</li> </ol>
9	Jumlah Pelaksana	6 Orang
10	Komptensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>c. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnya;</li> <li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab</li> </ol>
11	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> <li>b. Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</li> <li>c. Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS)</li> </ol>

12	Jaminan Pelayanan	Sanggup memberikan pelayanan sesuai Maklumat Pelayanan, yaitu : a. Kepastian hukum; b. Kepastian persyaratan; c. Kepastian sistem, mekanisme dan prosedur; d. Kepastian jangka waktu penyelesaian; e. Kepastian biaya/tarif; f. Kepastian produk layanan; g. Kepastian penanganan pengaduan, saran dan masyarakat.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	a. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon; b. Produk pelayanan yang di proses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	c. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait; d. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan yang dilaksanakan secara periodik setiap semester.

## B. BIDANG JAMINAN SOSIAL

### 1. Pengangkatan anak oleh calon orang tua angkat

<i>Service Deliveri</i>		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan pengangkatan anak (adopsi);</li> <li>2. Membuat pernyataan tertulis bahwa pengangkatan anak adalah untuk kesejahteraan anak (Materai);</li> <li>3. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dari Polisi, suami istri;</li> <li>4. Dalam keadaan sehat jasmani berdasarkan surat dari dokter pemerintah, suami istri;</li> <li>5. Dalam keadaan sehat rohani/surat keterangan kesehatan jiwa dari Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Kalimantan Barat, suami istri;</li> <li>6. Surat keterangan dari Dokter Kandungan;</li> <li>7. Dalam keadaan mampu ekonomi berdasarkan surat keterangan dari pejabat yang berwenang, serendah-rendahnya Lurah/Kepala Desa setempat, suami istri</li> </ol> <p><i>Bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS), POLRI dan TNI melampirkan daftar/slip gaji.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Surat keterangan dari pihak keluarga kedua Calon Orang Tua Angkat (COTA);</li> <li>9. Surat Pernyataan/Berita Acara penyerahan anak dari orang tua kandung kepada calon orang tua angkat disaksikan oleh dua orang saksi dan diketahui oleh RT/RW setempat (Materai);</li> </ol>

		<p>10. Akte kelahiran Calon Orang Tua Angkat suami istri;</p> <p>11. Surat keterangan kelahiran Calon Anak Angkat (CAA);</p> <p>12. Fotocopy Surat Nikah Calon Orang Tua Angkat (COTA)</p> <p>13. Foto keluarga calon orang tua dan anak angkat</p> <p>14. Laporan Sosial Calon Orang Tua dan Anak Angkat.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Menyampaikan Permohonan Informasi beserta persyaratan adopsi anak kepada Petugas Front Office;</p> <p>2. Mengisi formulir permohonan informasi sekaligus melengkapi data diri;</p> <p>3. Berkas Pemohon yang Memenuhi syarat akan diproses, jika tidak memenuhi syarat akan dikembalikan;</p> <p>4. Pemohon akan mendapatkan penjelasan lebih rinci oleh Bidang terkait;</p> <p>5. Informasi diberikan kepada pemohon;</p> <p>6. Selesai.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	12 (dua belas) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya (Gratis)
5	Produk Pelayanan	Pengangkatan anak oleh calon orang tua asuh
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>A. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) SMS/WA : No. 081288475883</li> <li>4) Telepon : 081288475883</li> <li>5) Email : <a href="mailto:dinsos@bantenprov.go.id">dinsos@bantenprov.go.id</a></li> <li>6) Online melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> <li>7) Website: <a href="http://dinsos.bantenprov.go.id">http://dinsos.bantenprov.go.id</a></li> <li>8) Instagram: <a href="https://www.instagram.com/dinsosbanten.go.id_official">dinsosbanten.go.id_official</a></li> </ol> <p>B. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR     A([Pelapor/pengadu]) --&gt; B[Pejabat dan Unit Pengaduan]     B --&gt; C[Tim penelaah/ Penjawab Aduan]     C --&gt; D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)]     D --&gt; B   </pre>
<b>Manufacturing</b>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak ;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial;</li> <li>6. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak;</li> </ol>

		<p>7. Permensos RI Nomor 110/HUK/2009 Tentang Persyaratan Pengangkatan Anak;</p> <p>8. Peraturan Dirjen Rehabilitasi Sosial Nomor 02 Tahun 2012 tentang Pedoman Teknis Prosedur Pengangkatan Anak.</p>
8	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>a. Front office, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang layanan pengaduan, ruang layanan informasi;</p> <p>b. Mushola, tempat parkir;</p> <p>c. Komputer, WIFI publik, dan Televisi</p>
9	Jumlah Pelaksana	6 Orang
10	Komptensi Pelaksana	<p>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</p> <p>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>c. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnya;</p> <p>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab</p>
11	Pengawasan Internal	<p>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</p> <p>b. Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</p> <p>c. Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS)</p>
12	Jaminan Pelayanan	<p>Sanggup memberikan pelayanan sesuai Maklumat Pelayanan, yaitu :</p> <p>a. Kepastian hukum;</p> <p>b. Kepastian persyaratan;</p> <p>c. Kepastian sistem, mekanisme dan prosedur;</p> <p>d. Kepastian jangka waktu penyelesaian;</p> <p>e. Kepastian biaya/tarif;</p> <p>f. Kepastian produk layanan;</p> <p>g. Kepastian penanganan pengaduan, saran dan masyarakat.</p>
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon;</p> <p>b. Produk pelayanan yang di proses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait;</p> <p>b. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan yang dilaksanakan secara periodik setiap semester.</p>

### C. BIDANG REHABILITASI SOSIAL

#### 1. Rehabilitasi sosial dasar anak terlantar dalam panti

<b>Service Deliveri</b>		
<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada lagi perseorangan, Keluarga, dan/atau masyarakat yang mengurus;</li> <li>2. Tentan mengalami tindak kekerasan dari lingkungannya; dan/atau</li> <li>3. Tasih memiliki Keluarga tetapi berpotensi mengalami tindak kekerasan, perlakuan salah, eksploitasi, dan penelantaran.</li> <li>4. Surat permohonan dari dinas sosial daerah kabupaten/kota;</li> <li>5. Hasil asesmen dari Pekerja Sosial;</li> <li>6. Surat permohonan dari dinas sosial daerah kabupaten/kota;</li> <li>7. Hasil asesmen dari Pekerja Sosial;</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat permohonan dari dinas sosial daerah provinsi;</li> <li>b. Surat persetujuan untuk mendapatkan Rehabilitasi Sosial lanjut dari Keluarga, wali, pengasuh, aparat desa atau lurah atau nama lain, atau kepala dinas sosial setempat;</li> <li>c. Hasil asesmen dari Pekerja Sosial;</li> <li>d. Surat keterangan sehat dari dokter pada saat akan ditempatkan ke balai atau loka; dan</li> <li>e. Berita acara serah terima penempatan Anak Terlantar ke dalam balai atau loka</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) tahun berjalan
4	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya (Gratis)
5	Produk Pelayanan	Rehabilitasi sosial dasar anak terlantar dalam panti
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>A. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) SMS/WA : No. 081288475883</li> <li>4) Telepon : 081288475883</li> <li>5) Email : <a href="mailto:dinsos@bantenprov.go.id">dinsos@bantenprov.go.id</a></li> <li>6) Online melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> <li>7) Website: <a href="http://dinsos.bantenprov.go.id">http://dinsos.bantenprov.go.id</a></li> <li>8) Instagram: <a href="https://www.instagram.com/dinsosbanten.go.id_official">dinsosbanten.go.id_official</a></li> </ol> <p>B. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre> graph LR     A([Pelapor/pengadu]) --&gt; B[Pejabat dan Unit Pengaduan]     B --&gt; C[Tim penelaah/ Penjawab Aduan]     C --&gt; D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)]     D --&gt; C     C --&gt; B     </pre>

<b>Manufacturing</b>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UUD 1945 Pasal 34 Ayat 1,2 dan 3</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak ;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial;</li> <li>7. 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;</li> <li>8. Peraturan Gubernur Provinsi Banten Nomor 6 Tahun 2022 tentang Pedoman Pemberian Hibah Dan Bantuan Sosial Yang Bersumber Dari Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah;</li> <li>9. Peraturan Gubernur Nomor 48 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi, Uraian Tugas, Dan Tata Kerja Dinas Daerah.</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Front office, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang layanan pengaduan, ruang layanan informasi;</li> <li>b. Mushola, tempat parkir;</li> <li>c. Komputer, WIFI publik, dan Televisi</li> <li>d. Balai rehabilitasi</li> <li>e. Rujukan ke Panti</li> </ol>
9	Jumlah Pelaksana	5 Orang
10	Komptensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>c. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnya;</li> <li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab</li> </ol>
11	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</li> <li>b. Pendamping Anak</li> <li>c. Pekerja Sosial</li> <li>d. Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan</li> <li>e. Penyuluh Sosial</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	<p>Sanggup memberikan pelayanan sesuai Maklumat Pelayanan, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kepastian hukum;</li> <li>b. Kepastian persyaratan;</li> <li>c. Kepastian sistem, mekanisme dan prosedur;</li> <li>d. Kepastian jangka waktu penyelesaian;</li> <li>e. Kepastian biaya/tarif;</li> <li>f. Kepastian produk layanan;</li> </ol>

		g. Kepastian penanganan pengaduan, saran dan masyarakat.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	a. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon; b. Produk pelayanan yang di proses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait; b. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan yang dilaksanakan secara periodik setiap semester.

Kepala Dinas Sosial  
Provinsi Banten

**Dr. NURHANA, M.Si**

NIP. 19641010 198902 2 002