



PEMERINTAH KOTA PALANGKA RAYA

DINAS SOSIAL

Jalan Ir. Soekarno – Jalan G. Obos XI (Lingkar Dalam) Palangka Raya
Email:dinsos@palangkaraya.go.id - dinassosialpraya@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PALANGKA RAYA NOMOR 9 /SEKRE-01-SK/SOS/I/2021

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL KOTA PALANGKA RAYA

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PALANGKA RAYA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 20 yang menyatakan setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
- b. bahwa terdapat perkembangan jenis pelayanan yang menjadi kebutuhan masyarakat sehingga perlu dilakukan penyesuaian terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu kembali menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Palangka Raya tentang Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kota Palangka Raya;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1965 tentang Pembentukan Kotapradja Palangka Raya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2753);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 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 Republik Indonesia Nomor 5679);
8. 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);
9. Peraturan Menteri Sosial Republik nomor 8 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota;
10. Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Palangka Raya (Lembaran Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2019 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kota Palangka Raya Nomor 2);
11. Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 25 Tahun 2017 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah Kota Palangka Raya (Berita Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2017 Nomor 25, Tambahan Berita Daerah Kota Palangka Raya Nomor 7);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PALANGKA RAYA TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL KOTA PALANGKA RAYA.**
- KESATU** : Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kota Palangka Raya dengan rincian sebagaimana tercantum dalam lampiran merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh penyelenggara layanan, serta penilaian kinerja pelayanan bagi pimpinan penyelenggara layanan, penyelenggara pengawasan, dan masyarakat.
- KETIGA** : Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Palangka Raya tentang Standar Pelayanan Pada Dinas Sosial Kota Palangka Raya nomor 76/Sekre-01-SK/Sos/ XII/2019 tanggal 3 Desember 2019 dinyatakan dicabut dan tidak berlaku lagi.
- KEEMPAT** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Palangka Raya
pada tanggal Januari 2021



LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PALANGKA RAYA
NOMOR /SEKRE-01/SK/SOS/I/2021
TANGGAL JANUARI 2021
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA DINAS
SOSIAL KOTA PALANGKA RAYA

A. PENDAHULUAN

1. Motto

Malalus gawi malayani oloh susah mangat tau baguna tuntang bafungsi sosial (Melayani masyarakat tidak mampu agar berdaya dan berfungsi sosial)

2. Maklumat

Dengan ini kami akan berupaya menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan peraturan yang berlaku

B. JENIS PELAYANAN :

1. Rekomendasi Penerbitan Kartu Indonesia Sehat Penerima Bantuan Iuran (KIS-PBI) Sesuai Perda Kota Palangka Raya No 3 Tahun 2016
2. Bantuan Logistik Korban Pasca Bencana
3. Rekomendasi Izin Pengumpulan Uang dan Barang Jangka Panjang (3 Bulan)
4. Rekomendasi Izin Pengumpulan Uang dan Barang Jangka Pendek (3 Hari)
5. Tanda Daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)
6. Rekomendasi Izin Operasional Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)
7. Layanan Pengusulan Masuk dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Kementerian Sosial RI
8. Surat Keterangan Terdaftar Dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)
9. Pendampingan Sosial Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) Penerima Manfaat Program Bantuan Sosial
10. Surat Rekomendasi Calon Orang Tua Angkat (Untuk Adopsi)
11. Pemulangan Orang Terlantar
12. Surat Rekomendasi Bantuan Sosial melalui Lembaga Kesejahteraan Sosial
13. Pelayanan Fasilitasi Orang Terlantar Yang Memerlukan Perawatan Kesehatan
14. Pelayanan Pendampingan Pemakaman Jenazah Orang Terlantar
15. Pelayanan Rujukan Lanjut Usia ke Panti Sosial
16. Pelayanan Rujukan Anak Terlantar ke Panti Sosial
17. Layanan Rumah Singgah bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS)
18. Pelayanan Fasilitas Alat Bantu bagi Penyandang Disabilitas
19. Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas Mental yang Menggelandang
20. Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas Mental dalam Asuhan Keluarga
21. Pelayanan Motivasi Anak dan Keluarga Melalui Lembaga Kesejahteraan Sosial /Sekolah
22. Pelayanan Sosial Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS)
23. Pelayanan Pengaduan Aspirasi dan Permintaan informasi

KEPALA DINAS,
DINAS SOSIAL
NYTA BIANYTA REZZA, S.Sos
Pembina Utama Muda
NIP 196712131989112001

STANDAR PELAYANAN

REKOMENDASI PENERBITAN KARTU INDONESIA SEHAT PENERIMA BANTUAN IURAN (KIS-PBI) SESUAI PERDA KOTA PALANGKA RAYA NOMOR 3 TAHUN 2016

1. PERSYARATAN

- a. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari RT dan Kelurahan
- b. Fotocopy Kartu Keluarga Kota Palangka Raya dan KTP
- c. Fotocopy KIS (untuk pengurusan mutasi kepesertaan)

2. PROSEDUR

- a. Pemohon melengkapi berkas persyaratan
- b. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas
- c. Petugas melakukan verifikasi berkas
- d. Jika berkas tidak memenuhi persyaratan, maka pemohon diwajibkan untuk melengkapi berkas sesuai dengan ketentuan persyaratan
- e. Jika berkas pemohon telah memenuhi persyaratan, maka petugas akan melakukan penginputan data
- f. Jika penginputan data pemohon telah selesai, maka petugas membuat Surat Keputusan (SK) Kepala Dinas Sosial Kota Palangka Raya tentang penambahan kepesertaan secara kolektif (per bulan). Maksimal penyerahan berkas tanggal 15 bulan berikutnya telah diserahkan ke pihak BPJS.

3. WAKTU PELAYANAN: 1 (satu) hari kerja (Penyerahan berkas hingga input ke rekapitulasi rekomendasi usulan penerbitan Kartu Indonesia Sehat Penerima Bantuan Iuran (KIS-PBI) ke BPJS Kesehatan)

4. BIAYA : Rp 0,00 (Gratis)

5. PRODUK LAYANAN : Rekomendasi Penerbitan Kartu Indonesia Sehat Penerima Bantuan Iuran (KIS-PBI)

6. PENGELOLAAN PENGADUAN

- a. Pusat panggilan : 0811-520-2277
- b. Website : <https://dinsos@palangkaraya.go.id>
- c. E-mail : dinsos@palangkaraya.go.id
- d. Instagram : @dinsospky
- e. Facebook : Dinas Sosial Palangka Raya
- f. SPAN-LAPOR!
website : lapor.go.id
SMS : 1708
e-mail : kontak@lapor.go.id



STANDAR PELAYANAN

BANTUAN LOGISTIK BAGI KORBAN PASCA BENCANA

1. PERSYARATAN

- a. Laporan Kejadian Bencana Dari RT, RW, Lurah, Camat
- b. Data Korban Bencana

2. PROSEDUR

- a. Petugas menerima laporan/Informasi Bencana
- b. Petugas melakukan verifikasi lapangan
- c. Petugas melakukan koordinasi terkait dengan pihak terkait (sesuai kondisi)
- d. Jika verifikasi dan koordinasi telah dilakukan, maka petugas melakukan distribusi bantuan logistik sesuai ketentuan

3. WAKTU PELAYANAN: 7 (tujuh) hari kerja

4. BIAYA : Rp 0,00 (Gratis)

5. PRODUK LAYANAN : Bantuan Logistik bagi Korban Pasca Bencana

6. PENGELOLAAN PENGADUAN

- a. Pusat panggilan : 0811-520-2277
- b. Website : <https://dinsos@palangkaraya.go.id>
- c. E-mail : dinsos@palangkaraya.go.id
- d. Instagram : @dinsospky
- e. Facebook : Dinas Sosial Palangka Raya
- f. SPAN-LAPOR!
website : lapor.go.id
SMS : 1708
e-mail : kontak@lapor.go.id

KEPALA DINAS,

NYTA BIANRYTA REZZA, S.Sos
Pembina Utama Muda
NIP-196712131989112001

STANDAR PELAYANAN

REKOMENDASI IZIN PENGUMPULAN UANG DAN BARANG JANGKA PANJANG (3 BULAN)

1. PERSYARATAN

- a. Pengumpulan uang dan barang bersifat jangka panjang seperti pengumpulan uang untuk Panti Asuhan dan tempat ibadah
- b. Surat Permohonan diberikan rekomendasi izin pengumpulan uang atau barang (PUB)
- c. Proposal Kegiatan
- d. Fotocopy KTP Pemohon sebanyak 1 (satu) lembar
- e. Fotocopy NPWP Pemohon sebanyak 1 (satu) lembar
- f. Fotocopy SIUP/Tanda Daftar Yayasan/Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) atau Organisasi Sosial (Orsos) sebanyak 1 (satu) lembar
- g. Fotocopy Akta Pendirian Yayasan/Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) atau Organisasi Sosial (Orsos) berbadan hukum dari Notaris dan Kemenkumham sebanyak 1 (satu) eksemplar
- h. Susunan Panitia/Pengurus
- i. Laporan Pertanggungjawaban Kegiatan PUB sebelumnya (Khusus Permohonan Perpanjangan)

2. PROSEDUR

- a. Pemohon melengkapi berkas persyaratan
- b. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas
- c. Petugas melakukan verifikasi berkas pemohon
- d. Jika berkas pemohon telah memenuhi persyaratan, maka petugas akan membuat surat pengantar
- e. Petugas menghubungi pemohon untuk pengambilan surat pengantar dan kelengkapan berkas lainnya untuk selanjutnya pemohon menyerahkan berkas ke Dinas PMPTSP.

3. WAKTU PELAYANAN: 2 (dua) hari kerja

4. BIAYA : Rp 0,00 (Gratis)

5. PRODUK LAYANAN : Rekomendasi Izin Pengumpulan Uang dan Barang Jangka Panjang (3 Bulan)

6. PENGELOLAAN PENGADUAN

- a. Pusat panggilan : 0811-520-2277
- b. Website : <https://dinsos@palangkaraya.go.id>
- c. E-mail : dinsos@palangkaraya.go.id
- d. Instagram : @dinsospky
- e. Facebook : Dinas Sosial Palangka Raya
- f. SPAN-LAPOR!
website : lapor.go.id
SMS : 1708
e-mail : kontak@lapor.go.id



STANDAR PELAYANAN

REKOMENDASI IZIN PENGUMPULAN UANG DAN BARANG JANGKA PENDEK (3 HARI)

1. PERSYARATAN

- a. Pengumpulan uang dan barang bersifat jangka pendek seperti bencana
- b. Surat Permohonan diberikan rekomendasi izin pengumpulan uang atau barang (PUB)
- c. Proposal Kegiatan
- d. Fotocopy KTP Pemohon sebanyak 1 (satu) lembar
- e. Susunan Panitia/Pengurus
- f. Laporan Pertanggungjawaban Kegiatan PUB sebelumnya (Khusus Permohonan Perpanjangan)
- g. Berkas dimasukkan ke dalam map selhecter

2. PROSEDUR

- a. Pemohon melengkapi berkas persyaratan
- b. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas
- c. Petugas melakukan verifikasi berkas pemohon
- d. Jika berkas pemohon telah memenuhi persyaratan, maka petugas akan membuat surat pengantar
- e. Petugas menghubungi pemohon untuk pengambilan surat pengantar dan kelengkapan berkas lainnya untuk selanjutnya pemohon menyerahkan berkas ke Dinas PMPTSP.

3. WAKTU PELAYANAN: 2 (dua) hari kerja

4. BIAYA : Rp 0,00 (Gratis)

5. PRODUK LAYANAN : Rekomendasi Izin Pengumpulan Uang dan Barang Jangka Pendek (3 Hari)

6. PENGELOLAAN PENGADUAN

- a. Pusat panggilan : 0811-520-2277
- b. Website : <https://dinsos@palangkaraya.go.id>
- c. E-mail : dinsos@palangkaraya.go.id
- d. Instagram : @dinsospky
- e. Facebook : Dinas Sosial Palangka Raya
- f. SPAN-LAPOR! : website : lapor.go.id
SMS : 1708
e-mail : kontak@lapor.go.id



STANDAR PELAYANAN

TANDA DAFTAR LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL (LKS)

1. PERSYARATAN

- a. Surat Permohonan diterbitkan tanda daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)
- b. Surat Permohonan perpanjangan tanda daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)- **bagi perpanjangan**
- c. Mengisi Formulir yang disediakan
- d. Fotocopy Akta Pendirian Lembaga Kesejahteraan Sosial (Notaris)
- e. Fotocopy Surat Domisili dari Kelurahan Setempat
- f. Surat Keputusan tentang Susunan Pengurus Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)
- g. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)
- h. Fotocopy Rekening Bank Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)
- i. Fotocopy NPWP Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)
- j. Fotocopy KTP Pengurus
- k. Pasfoto Ketua/Pengurus Uk. 4X6 (2 Lembar)
- l. Fotocopy Surat Tanda Daftar dari Dinas Sosial Kota Palangka Raya tahun sebelumnya sebanyak 1 (satu) lembar – **bagi perpanjangan**
- m. Fotocopy Surat Keterangan Terdaftar dari Kesbangpol Kota Palangka Raya tahun sebelumnya sebanyak 1 (satu) lembar – **bagi perpanjangan**
- n. Profil Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)- **bagi perpanjangan**
- o. Berkas dimasukkan dalam map snelhecter

2. PROSEDUR

- a. Pemohon melengkapi berkas persyaratan
- b. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas
- c. Petugas melakukan verifikasi berkas pemohon
- d. Jika berkas pemohon telah memenuhi persyaratan, maka petugas akan membuat tanda terima berkas
- e. Petugas melakukan verifikasi lapangan
- f. Proses pembuatan Tanda Daftar
- g. Petugas menghubungi pemohon untuk pengambilan Tanda Daftar.

3. WAKTU PELAYANAN: 3 (tiga) hari kerja

4. BIAYA : Rp 0,00 (Gratis)

5. PRODUK LAYANAN : Tanda Daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)

6. PENGELOLAAN PENGADUAN

- a. Pusat panggilan : 0811-520-2277
- b. Website : <https://dinsos@palangkaraya.go.id>
- c. E-mail : dinsos@palangkaraya.go.id
- d. Instagram : @dinsospky
- e. Facebook : Dinas Sosial Palangka Raya
- f. SPAN-LAPOR!
website : lapor.go.id
SMS : 1708
e-mail : kontak@lapor.go.id



STANDAR PELAYANAN

REKOMENDASI IZIN OPERASIONAL LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL (LKS)

1. PERSYARATAN

- a. Surat Permohonan diberikan rekomendasi izin operasional
- b. Fotocopy KTP Ketua Yayasan/Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) sebanyak 1 (satu) lembar
- c. Fotocopy NPWP Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) sebanyak 1 (satu) lembar
- d. Fotocopy Tanda Daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) yang masih berlaku sebanyak 1 (satu) lembar
- e. Berkas dimasukkan dalam map snelhecter

2. PROSEDUR

- a. Pemohon melengkapi berkas persyaratan
- b. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas
- c. Petugas melakukan verifikasi berkas pemohon
- d. Jika berkas pemohon telah memenuhi persyaratan, maka petugas akan membuatkan tanda terima berkas
- e. Petugas melakukan verifikasi lapangan
- f. Proses pembuatan rekomendasi
- g. Petugas menghubungi pemohon untuk pengambilan rekomendasi.

3. WAKTU PELAYANAN: 3 (tiga) hari kerja

4. BIAYA : Rp 0,00 (Gratis)

5. PRODUK LAYANAN : Rekomendasi Izin Operasional Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)

6. PENGELOLAAN PENGADUAN

- a. Pusat panggilan : 0811-520-2277
- b. Website : <https://dinsos@palangkaraya.go.id>
- c. E-mail : dinsos@palangkaraya.go.id
- d. Instagram : @dinsospky
- e. Facebook : Dinas Sosial Palangka Raya
- f. SPAN-LAPOR!
website : lapor.go.id
SMS : 1708
e-mail : kontak@lapor.go.id



STANDAR PELAYANAN

LAYANAN PENGUSULAN MASUK DALAM DATA TERPADU KESEJAHTERAAN SOSIAL (DTKS) KEMENTERIAN SOSIAL REPUBLIK INDONESIA

1. PERSYARATAN

- a. Prelist akhir berupa data pengusulan calon keluarga penerima manfaat dari Kelurahan
- b. Berita acara hasil musyawarah kelurahan

2. PROSEDUR

- a. Jika berkas dari Kelurahan telah dinyatakan lengkap dan memenuhi persyaratan maka dilanjutkan dengan *home visit* untuk memverifikasi prelist akhir
- b. Data hasil verifikasi dan validasi kunjungan rumah diperiksa oleh pengawas
- c. Jika data sudah benar maka petugas Kelurahan mengirimkan hasil input data di SIKS Offline ke Operator/Supervisor
- d. Supervisor mengimport data yang diterima dari Operator ke dalam SIKS-NG Online, selanjutnya memeriksa data perbaikan dan usulan, jika ada data yang tidak sesuai maka bisa ditolak/disetujui
- e. Dinas Sosial mengirim pengesahan data hasil finalisasi DTKS ke Kementerian Sosial RI

3. WAKTU PELAYANAN: Respon awal : 1 (satu) hari kerja
Tindak lanjut : sesuai kebutuhan layanan

4. BIAYA : Rp 0,00 (Gratis)

5. PRODUK LAYANAN : Layanan Pengusulan masuk dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Kementerian Sosial RI

6. PENGELOLAAN PENGADUAN

- a. Pusat panggilan : 0811-520-2277
- b. Website : <https://dinsos@palangkaraya.go.id>
- c. E-mail : dinsos@palangkaraya.go.id
- d. Instagram : @dinsospky
- e. Facebook : Dinas Sosial Palangka Raya
- f. SPAN-LAPOR!
website : lapor.go.id
SMS : 1708
e-mail : kontak@lapor.go.id



STANDAR PELAYANAN

SURAT KETERANGAN TERDAFTAR DALAM DATA TERPADU KESEJAHTERAAN SOSIAL (DTKS)

1. PERSYARATAN

- a. Menunjukkan KTP dan Kartu Keluarga
- b. Menunjukkan Kartu Keluarga Sejahtera jika ada

2. PROSEDUR

- a. Pemohon menyerahkan persyaratan sesuai ketentuan
- b. Petugas melakukan verifikasi berkas dan pengecekan data melalui aplikasi SIKS-Ng
- c. Jika nama pemohon ada dalam DTKS petugas akan memproses surat rekomendasi
- d. Petugas menyerahkan surat rekomendasi

3. WAKTU PELAYANAN: 1 (satu) hari kerja

4. BIAYA : Rp 0,00 (Gratis)

5. PRODUK LAYANAN : Surat Keterangan Terdaftar Dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)

6. PENGELOLAAN PENGADUAN

- a. Pusat panggilan : 0811-520-2277
- b. Website : <https://dinsos@palangkaraya.go.id>
- c. E-mail : dinsos@palangkaraya.go.id
- d. Instagram : @dinsospky
- e. Facebook : Dinas Sosial Palangka Raya
- f. SPAN-LAPOR! : website : lapor.go.id
SMS : 1708
e-mail : kontak@lapor.go.id



STANDAR PELAYANAN

PENDAMPINGAN SOSIAL PEMERLU PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL PENERIMA MANFAAT PROGRAM BANTUAN SOSIAL

1. PERSYARATAN

Masuk dalam penerima manfaat program bantuan sosial

2. PROSEDUR

- a. Petugas melakukan pengecekan pada data penerima manfaat
- b. Jika pemohon masuk dalam data penerima manfaat petugas memberikan bimbingan sosial prosedur penerimaan program dan pendampingan
- c. Jika pemohon telah menerima Bantuan Sosial, petugas akan melakukan supervisi dan monitoring secara berkala.

3. WAKTU PELAYANAN: Respon awal : 1 (satu) hari kerja
Tindak lanjut : sesuai kebutuhan layanan

4. BIAYA : Rp 0,00 (Gratis)

5. PRODUK LAYANAN : Pendampingan Sosial Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial Penerima Manfaat Program Bantuan Sosial

6. PENGELOLAAN PENGADUAN

- a. Pusat panggilan : 0811-520-2277
- b. Website : <https://dinsos@palangkaraya.go.id>
- c. E-mail : dinsos@palangkaraya.go.id
- d. Instagram : @dinsospky
- e. Facebook : Dinas Sosial Palangka Raya
- f. SPAN-LAPOR!
website : lapor.go.id
SMS : 1708
e-mail : kontak@lapor.go.id

KEPALA DINAS,

NYTA BIANRYTA REZZA, S.Sos
Pembina Utama Muda
NIP-196712131989112001

STANDAR PELAYANAN

SURAT REKOMENDASI CALON ORANG TUA ANGKAT (UNTUK ADOPSI)

1. PERSYARATAN

- a. Bukan pasangan sejenis
- b. Tidak atau belum mempunyai anak atau hanya memiliki satu anak
- c. Surat Permohonan
- d. Mengisi Formulir yang disediakan
- e. Surat Keterangan Sehat Calon Orang Tua (Cota) dari Rumah Sakit Pemerintah
- f. Surat Keterangan Sehat Jiwa Cota Dari Dokter Spesialis Jiwa Rumah Sakit Pemerintah
- g. Berumur antara 30-55 tahun dengan status sah menikah minimal 5 tahun, beragama sama dengan calon anak angkat, dibuktikan dengan Fotocopy Akta Lahir Cota dan Fotocopy Surat/Akta Nikah Cota
- h. Fotocopy Kartu Keluarga dan KTP Cota

2. PROSEDUR

- a. Pemohon melengkapi berkas persyaratan sesuai dengan ketentuan
- b. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas
- c. Petugas melakukan verifikasi berkas
- d. Jika berkas pemohon telah dinyatakan lengkap dan memenuhi persyaratan maka dilanjutkan dengan home visit, assessment dan verifikasi
- e. Petugas melakukan seleksi
- f. Petugas memproses surat rekomendasi Calon Orang Tua Angkat
- g. Petugas menghubungi pemohon untuk pengambilan surat rekomendasi yang telah dibuat
- h. Petugas melakukan pendampingan hingga proses legalitas adopsi selesai

3. WAKTU PELAYANAN: Respon awal : 1 (satu) hari kerja
Tindak lanjut : sesuai kebutuhan layanan

4. BIAYA : Rp 0,00 (Gratis)

5. PRODUK LAYANAN : Surat Rekomendasi Calon Orang Tua Angkat (Untuk Adopsi)

6. PENGELOLAAN PENGADUAN

- a. Pusat panggilan : 0811-520-2277
- b. Website : <https://dinsos@palangkaraya.go.id>
- c. E-mail : dinsos@palangkaraya.go.id
- d. Instagram : @dinsospky
- e. Facebook : Dinas Sosial Palangka Raya
- f. SPAN-LAPOR! : website : lapor.go.id
SMS : 1708
e-mail : kontak@lapor.go.id



STANDAR PELAYANAN

PEMULANGAN ORANG TERLANTAR

1. PERSYARATAN

- a. Surat Keterangan Keterlantaran dari Kepolisian
- b. Tanda Identitas (KTP/Kartu Keluarga/Surat Domisili)

2. PROSEDUR

- a. Petugas menerima laporan/informasi kasus
- b. Petugas melakukan verifikasi dan assessment
- c. Petugas akan melakukan koordinasi dengan pihak terkait (sesuai dengan kondisi)
- d. Petugas membuat surat pemulangan
- e. Petugas melakukan proses pemulangan melalui Dinas Sosial setempat

3. WAKTU PELAYANAN: Respon awal : 1 (satu) hari kerja
Tindak lanjut : sesuai kebutuhan layanan

4. BIAYA : Rp 0,00 (Gratis)

5. PRODUK LAYANAN : Pemulangan Orang Terlantar

6. PENGELOLAAN PENGADUAN

- a. Pusat panggilan : 0811-520-2277
- b. Website : <https://dinsos@palangkaraya.go.id>
- c. E-mail : dinsos@palangkaraya.go.id
- d. Instagram : @dinsospky
- e. Facebook : Dinas Sosial Palangka Raya
- f. SPAN-LAPOR! : website : lapor.go.id
SMS : 1708
e-mail : kontak@lapor.go.id



STANDAR PELAYANAN

SURAT REKOMENDASI BANTUAN SOSIAL MELALUI LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL

1. PERSYARATAN

- a. Surat Permohonan Rekomendasi
- b. Proposal
- c. Mengisi Form yang telah ditentukan
- d. Copy tanda daftar dan izin operasional
- e. Copy rekening lembaga
- f. Copy NPWP lembaga
- g. Copy akta notaris
- h. Copy struktur organisasi dan susunan pengurus

2. PROSEDUR

- a. Pemohon melengkapi berkas persyaratan sesuai dengan ketentuan
- b. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas
- c. Petugas melakukan verifikasi berkas
- d. Jika berkas pemohon telah dinyatakan lengkap dan memenuhi persyaratan maka dilanjutkan dengan home visit, assessment dan verifikasi
- e. Petugas memproses surat rekomendasi
- f. Petugas menghubungi pemohon untuk pengambilan surat rekomendasi yang telah dibuat
- g. Jika bantuan sosial telah diterima, Petugas akan melakukan supervisi dan monitoring secara berkala

3. WAKTU PELAYANAN: 3 (tiga) hari kerja

4. BIAYA : Rp 0,00 (Gratis)

5. PRODUK LAYANAN : Surat Rekomendasi Bantuan Sosial Melalui Lembaga Kesejahteraan Sosial

6. PENGELOLAAN PENGADUAN

- a. Pusat panggilan : 0811-520-2277
- b. Website : <https://dinsos@palangkaraya.go.id>
- c. E-mail : dinsos@palangkaraya.go.id
- d. Instagram : @dinsospky
- e. Facebook : Dinas Sosial Palangka Raya
- f. SPAN-LAPOR! : website : lapor.go.id
SMS : 1708
e-mail : kontak@lapor.go.id



STANDAR PELAYANAN

PELAYANAN FASILITASI ORANG TERLANTAR YANG MEMERLUKAN PERAWATAN KESEHATAN

1. PERSYARATAN

- a. Laporan dari Masyarakat/Kelurahan/Kepolisian
- b. Rujukan dari Puskesmas
- c. Tanda Identitas diri (KTP/KK/Surat Domisili)
- d. Kartu peserta BPJS Kesehatan (bila ada) atau Surat Keterangan Tidak Mampu dari Kelurahan

2. PROSEDUR

- a. Petugas menerima laporan
- b. Petugas melakukan assessment, verifikasi dan pendataan terhadap klien dan keluarga (jika ada)
- c. Petugas melakukan koordinasi dengan pihak terkait (sesuai kondisi)
- d. Petugas melakukan fasilitasi dan pendampingan
- h. Petugas melakukan pencarian dan menghubungi pihak keluarga (jika mempunyai keluarga namun belum ditemukan)

3. WAKTU PELAYANAN: Respon awal : 1 (satu) hari kerja
Tindak lanjut : sesuai kebutuhan layanan

4. BIAYA : Rp 0,00 (Gratis)

5. PRODUK LAYANAN : Pelayanan Fasilitasi Orang Terlantar Yang Memerlukan Perawatan Kesehatan

6. PENGELOLAAN PENGADUAN

- a. Pusat panggilan : 0811-520-2277
- b. Website : <https://dinsos@palangkaraya.go.id>
- c. E-mail : dinsos@palangkaraya.go.id
- d. Instagram : @dinsospky
- e. Facebook : Dinas Sosial Palangka Raya
- f. SPAN-LAPOR! : website : lapor.go.id
SMS : 1708
e-mail : kontak@lapor.go.id



STANDAR PELAYANAN

PELAYANAN PENDAMPINGAN PEMAKAMAN JENAZAH ORANG TERLANTAR

1. PERSYARATAN

- a. Laporan dari Masyarakat/Kelurahan/Kepolisian
- b. Surat Kematian dari Rumah Sakit/RT/RW/Kelurahan
- c. Tanda Identitas Diri (KTP/KK/Surat Domisili)
- d. Surat Keterangan Tidak Mampu

2. PROSEDUR

- a. Petugas menerima laporan
- b. Petugas melakukan assessment dan verifikasi terhadap keluarga (jika ada)
- c. Petugas melakukan koordinasi dengan pihak terkait (sesuai kondisi)
- d. Petugas melakukan pencarian dan menghubungi pihak keluarga (jika mempunyai keluarga namun belum ditemukan)
- e. Petugas melakukan pendampingan pemakaman

3. WAKTU PELAYANAN : Respon awal : 1 (satu) hari kerja
Tindak lanjut : maksimal 3 hari

4. BIAYA : Rp 0,00 (Gratis)

5. PRODUK LAYANAN : Pelayanan Pendampingan Pemakaman Jenazah Orang Terlantar

6. PENGELOLAAN PENGADUAN

- a. Pusat panggilan : 0811-520-2277
- b. Website : <https://dinsos@palangkaraya.go.id>
- c. E-mail : dinsos@palangkaraya.go.id
- d. Instagram : @dinsospky
- e. Facebook : Dinas Sosial Palangka Raya
- f. SPAN-LAPOR! : website : lapor.go.id
SMS : 1708
e-mail : kontak@lapor.go.id


KEPALA DINAS,
DINAS SOSIAL
NYTA BIANRYTA REZZA, S.Sos
Pembina Utama Muda
NIP-196712131989112001

STANDAR PELAYANAN

PELAYANAN RUJUKAN LANJUT USIA KE PANTI SOSIAL

1. PERSYARATAN

- a. Surat permohonan dari Kelurahan ke Dinas Sosial
- b. Orang dengan usia diatas 60 tahun
- c. Surat Keterangan Keterlantaran dari Kepolisian/Kelurahan
- d. Laporan sosial dari Pekerja Sosial
- e. Surat Rekomendasi dari Dinas Sosial Kota Palangka Raya

2. PROSEDUR

- a. Petugas menerima laporan
- b. Petugas melakukan assessment dan verifikasi terhadap klien, dan keluarga (jika ada)
- c. Petugas melakukan koordinasi dengan pihak terkait (sesuai kondisi)
- d. Petugas melakukan pencarian dan menghubungi pihak keluarga (jika mempunyai keluarga namun belum ditemukan)
- e. Petugas membuat rekomendasi
- f. Petugas mendampingi pengantaran Lansia ke Panti Sosial

3. WAKTU PELAYANAN: Respon awal : 1 (satu) hari kerja
Tindak lanjut : sesuai kebutuhan layanan

4. BIAYA : Rp 0,00 (Gratis)

5. PRODUK LAYANAN : Pelayanan Rujukan Lanjut Usia ke Panti Sosial

6. PENGELOLAAN PENGADUAN

- a. Pusat panggilan : 0811-520-2277
- b. Website : <https://dinsos@palangkaraya.go.id>
- c. E-mail : dinsos@palangkaraya.go.id
- d. Instagram : @dinsospky
- e. Facebook : Dinas Sosial Palangka Raya
- f. SPAN-LAPOR! : website : lapor.go.id
SMS : 1708
e-mail : kontak@lapor.go.id

PEMERINTAH KABUPATEN PALANGKA RAYA
KEPALA DINAS,
DINAS SOSIAL
NYTA BIANNYA REZZA, S.Sos
Pembina Utama Muda
NIP-196712131989112001

STANDAR PELAYANAN

PELAYANAN RUJUKAN ANAK TERLANTAR KE PANTI SOSIAL

1. PERSYARATAN

- a. Surat permohonan dari Kelurahan
- b. Anak berusia dibawah 18 tahun
- c. Surat Keterangan Keterlantaran dari Kepolisian/Kelurahan
- d. Laporan sosial dari Pekerja Sosial
- e. Surat Rekomendasi dari Dinas Sosial Kota Palangka Raya

2. PROSEDUR

- a. Petugas menerima laporan
- b. Petugas melakukan assessment dan verifikasi terhadap klien, dan keluarga (jika ada)
- c. Petugas melakukan koordinasi dengan pihak terkait (sesuai kondisi)
- d. Petugas melakukan pencarian dan menghubungi pihak keluarga (jika mempunyai keluarga namun belum ditemukan)
- e. Petugas membuat rekomendasi
- f. Petugas mendampingi pengantaran anak ke Panti Sosial

3. WAKTU PELAYANAN: Respon awal : 1 (satu) hari kerja
Tindak lanjut : sesuai kebutuhan layanan

4. BIAYA : Rp 0,00 (Gratis)

5. PRODUK LAYANAN : Pelayanan Rujukan Anak Terlantar ke Panti Sosial

6. PENGELOLAAN PENGADUAN

- a. Pusat panggilan : 0811-520-2277
- b. Website : <https://dinsos@palangkaraya.go.id>
- c. E-mail : dinsos@palangkaraya.go.id
- d. Instagram : @dinsospky
- e. Facebook : Dinas Sosial Palangka Raya
- f. SPAN-LAPOR! : website : lapor.go.id
SMS : 1708
e-mail : kontak@lapor.go.id



STANDAR PELAYANAN

LAYANAN RUMAH SINGGAH BAGI PEMERLU PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL (PPKS)

1. PERSYARATAN

- a. Surat Pengantar dari Kelurahan ke Dinas Sosial
- b. Surat Pengantar dari dinas lain/ stakeholder
- c. Surat keterlantaran dari Kepolisian (kasuistik)
- d. Fotocopy KTP dan Kartu Keluarga (jika ada)

2. PROSEDUR

- a. Petugas menerima laporan/informasi
- b. Klien dijemput dan diantar ke Rumah Singgah
- c. Klien diterima oleh petugas Rumah Singgah
- d. Petugas membuatkan berita acara
- e. Petugas akan melakukan wawancara dan identifikasi
- f. Pembinaan dan Pelayanan oleh petugas di Rumah Singgah

3. WAKTU PELAYANAN: maksimal 14 (empat belas) hari kerja

4. BIAYA : Rp 0,00 (Gratis)

5. PRODUK LAYANAN : Layanan Rumah Singgah Bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS)

6. PENGELOLAAN PENGADUAN

- a. Pusat panggilan : 0811-520-2277
- b. Website : <https://dinsos@palangkaraya.go.id>
- c. E-mail : dinsos@palangkaraya.go.id
- d. Instagram : @dinsospky
- e. Facebook : Dinas Sosial Palangka Raya
- f. SPAN-LAPOR! : website : lapor.go.id
SMS : 1708
e-mail : kontak@lapor.go.id

KEPALA DINAS,
DINAS SOSIAL
NYTA BIANRYTA REZZA, S.Sos
Pembina Utama Muda
NIP-196712131989112001

STANDAR PELAYANAN

PELAYANAN FASILITAS ALAT BANTU BAGI PENYANDANG DISABILITAS

1. PERSYARATAN

- a. Surat Permohonan
- b. Fotocopy e-KTP, Kartu Keluarga, dan KIS-PBI
- c. Foto berwarna Full Badan Uk 3 R (untuk disabilitas tubuh)
- d. Surat Keterangan Tidak Mampu

2. PROSEDUR

- a. Pemohon melengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan
- b. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas
- c. Petugas melakukan assessment, verifikasi dan validasi
- d. Proses pengusulan bantuan
- e. Petugas melakukan pendampingan persiapan alat bantu
- f. Petugas membuat berita acara penyerahan fasilitas alat bantu

3. WAKTU PELAYANAN : Respon awal : 1 (satu) hari kerja
Tindak lanjut : sesuai kebutuhan layanan

4. BIAYA : Rp 0,00 (Gratis)

5. PRODUK LAYANAN : Pelayanan Fasilitas Alat Bantu bagi Penyandang Disabilitas

6. PENGELOLAAN PENGADUAN

- a. Pusat panggilan : 0811-520-2277
- b. Website : <https://dinsos@palangkaraya.go.id>
- c. E-mail : dinsos@palangkaraya.go.id
- d. Instagram : @dinsospky
- e. Facebook : Dinas Sosial Palangka Raya
- f. SPAN-LAPOR! : website : lapor.go.id
SMS : 1708
e-mail : kontak@lapor.go.id


KEPALA DINAS,
NYTA BIANRYTA REZZA, S.Sos
Pembina Utama Muda
NIP-196712131989112001

STANDAR PELAYANAN

PELAYANAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS MENTAL YANG MENGGELANDANG

1. PERSYARATAN

- a. Laporan dari Rumah Sakit Jiwa
- b. Tidak diketahui keluarganya
- c. Tidak mempunyai keluarga, wali atau pengampunya
- d. Tidak mempunyai identitas yang jelas
- e. Surat keterangan tenang dari dokter, obat untuk satu bulan dan rekam medis/diagnosis (jika perawatan medis selesai)

2. PROSEDUR

- a. Petugas menerima laporan dari Rumah Sakit Jiwa untuk pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
- b. Petugas melakukan penelusuran identitas Penyandang Disabilitas Mental terlantar atas informasi dari Rumah Sakit Jiwa sebelum pelayanan medis selesai
- c. Petugas melakukan koordinasi dengan pihak terkait (Keluarga jika ditemukan, yayasan, Disdukcapil, Balai dan Panti)
- d. Petugas melakukan penjemputan setelah pelayanan medis selesai
- e. Membuat surat rekomendasi sesuai dengan kebutuhan layanan lanjut
- f. Petugas melakukan pendampingan bagi Penyandang Disabilitas Mental sesuai dengan kebutuhan layanan
- g. Terminasi

3. WAKTU PELAYANAN : Respon awal : 1 (satu) hari kerja
Tindak lanjut : sesuai kebutuhan layanan

4. BIAYA : Rp 0,00 (Gratis)

5. PRODUK LAYANAN : Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas Mental yang Menggelandang

6. PENGELOLAAN PENGADUAN

- a. Pusat panggilan : 0811-520-2277
- b. Website : <https://dinsos@palangkaraya.go.id>
- c. E-mail : dinsos@palangkaraya.go.id
- d. Instagram : @dinsospky
- e. Facebook : Dinas Sosial Palangka Raya
- f. SPAN-LAPOR! : website : lapor.go.id
SMS : 1708
e-mail : kontak@lapor.go.id



STANDAR PELAYANAN

PELAYANAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS MENTAL DALAM ASUHAN KELUARGA

1. PERSYARATAN

- a. Laporan keluarga / masyarakat
- b. Identitas diri
- c. Foto Penyandang Disabilitas Mental (PDM)

2. PROSEDUR

- a. Petugas melakukan koordinasi dengan pihak terkait (Dinas Kesehatan, Puskesmas Pemegang Program Jiwa)
- b. Petugas melakukan kunjungan ke rumah bersama pihak puskesmas
- c. Petugas melakukan asesmen kepada Penyandang Disabilitas Mental dan Keluarga
- d. Petugas melakukan pelayanan tindak lanjut sesuai kebutuhan

3. WAKTU PELAYANAN : Respon awal : 1 (satu) hari kerja
Tindak lanjut : sesuai kebutuhan layanan

4. BIAYA : Rp 0,00 (Gratis)

5. PRODUK LAYANAN : Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas Mental Tidak Terlantar

6. PENGELOLAAN PENGADUAN

- a. Pusat panggilan : 0811-520-2277
- b. Website : <https://dinsos@palangkaraya.go.id>
- c. E-mail : dinsos@palangkaraya.go.id
- d. Instagram : @dinsospky
- e. Facebook : Dinas Sosial Palangka Raya
- f. SPAN-LAPOR!
website : lapor.go.id
SMS : 1708
e-mail : kontak@lapor.go.id



STANDAR PELAYANAN

PELAYANAN MOTIVASI BAGI ANAK DAN KELUARGA MELALUI LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL/SEKOLAH

1. PERSYARATAN

- a. Surat Permohonan
- b. Nomor telepon yang bisa dihubungi

2. PROSEDUR

- a. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas
- b. Petugas melakukan wawancara untuk konfirmasi dalam menentukan pelaksanaan kegiatan
- c. Jika sudah ditentukan jadwalnya, maka petugas melakukan pelaksanaan kegiatan

3. WAKTU PELAYANAN: 1 (satu) hari kerja

4. BIAYA : Rp 0,00 (Gratis)

5. PRODUK LAYANAN : Pelayanan Motivasi Bagi Anak Dan Keluarga Melalui Lembaga Kesejahteraan Sosial/Sekolah

6. PENGELOLAAN PENGADUAN

- a. Pusat panggilan : 0811-520-2277
- b. Website : <https://dinsos@palangkaraya.go.id>
- c. E-mail : dinsos@palangkaraya.go.id
- d. Instagram : @dinsospky
- e. Facebook : Dinas Sosial Palangka Raya
- f. SPAN-LAPOR!
website : lapor.go.id
SMS : 1708
e-mail : kontak@lapor.go.id



STANDAR PELAYANAN

PELAYANAN SOSIAL PEMERLU PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL (PPKS)

1. PERSYARATAN

- a. Laporan Kasus Dari Masyarakat/Lembaga/RT/RW/Kelurahan/Pihak Kepolisian/Pengadilan
- b. Identitas Pelapor
- c. Surat Tugas dari LPKS (Khusus ABH)

2. PROSEDUR

- a. Petugas menerima laporan
- b. Petugas akan melakukan assessment dan pendataan
- c. Petugas menentukan tindak lanjut pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi
- d. Petugas melakukan pendampingan

3. WAKTU PELAYANAN : Respon awal : 1 (satu) hari kerja
Tindak lanjut : sesuai kebutuhan layanan

4. BIAYA : Rp 0,00 (Gratis)

5. PRODUK LAYANAN : Pelayanan Sosial Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS)

6. PENGELOLAAN PENGADUAN

- a. Pusat panggilan : 0811-520-2277
- b. Website : <https://dinsos@palangkaraya.go.id>
- c. E-mail : dinsos@palangkaraya.go.id
- d. Instagram : @dinsospky
- e. Facebook : Dinas Sosial Palangka Raya
- f. SPAN-LAPOR! : website : lapor.go.id
SMS : 1708
e-mail : kontak@lapor.go.id


KEPALA DINAS,
DINAS SOSIAL
NYTA BIANRYTA REZZA, S.Sos
Pembina Utama Muda
NIP-196712131989112001

STANDAR PELAYANAN

PELAYANAN PENGADUAN, ASPIRASI DAN PERMINTAAN INFORMASI

1. PERSYARATAN

- a. Laporan Kasus
- b. Berkas pendukung laporan (jika ada)

2. PROSEDUR

- a. Menerima dan mencatat pengaduan, aspirasi dan permintaan informasi yang disampaikan langsung atau tatap muka
- b. Memeriksa kelengkapan pengaduan, aspirasi dan permintaan informasi yang disampaikan melalui sistem LAPOR, telepon, SMS, media sosial, website atau email yang resmi
- c. Melakukan verifikasi
- d. Memberikan respon awal
- e. Menyampaikan kepada pimpinan
- f. Tindaklanjut
- g. Menyampaikan jawaban sesuai tindaklanjut

3. WAKTU PELAYANAN : Respon awal : 1 (satu) hari kerja
Tindak lanjut : sesuai kebutuhan layanan

4. BIAYA : Rp 0,00 (Gratis)

5. PRODUK LAYANAN : Pelayanan Pengaduan, Aspirasi dan Permintaan Informasi

6. PENGELOLAAN PENGADUAN

- a. Pusat panggilan : 0811-520-2277
- b. Website : <https://dinsos@palangkaraya.go.id>
- c. E-mail : dinsos@palangkaraya.go.id
- d. Instagram : @dinsospky
- e. Facebook : Dinas Sosial Palangka Raya
- f. SPAN-LAPOR! : website : lapor.go.id
SMS : 1708
e-mail : kontak@lapor.go.id

PEMERINTAH KABUPATEN PALANGKARAYA
KEPALA DINAS,
DINAS SOSIAL
NYTA BIANNYTA REZZA, S.Sos
Pembina Utama Muda
NIP-196712131989112001