



- Undang-Undang Nr 16 Dan 17 Tahun 1950 Tentang Pembentukan Kota-Kota Besar Dan Kota-Kota Kecil Di Jawa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
  5. 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);
  6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
  7. 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) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Probolinggo Tahun 2022 Nomor 7);
  8. Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 9 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Maklumat Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo (Berita Daerah Kota Probolinggo Tahun 2017 Nomor 9);

9. Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 79 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo (Berita Daerah Kota Probolinggo Tahun 2023 Nomor 79);

MEMUTUSKAN:

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

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Probolinggo.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Probolinggo.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Probolinggo.
4. Dinas adalah Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo.
5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
7. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

Pasal 2

- (1) Standar pelayanan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak 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 3

Ruang lingkup Standar Pelayanan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak meliputi:

- a. Pelayanan Rekomendasi Surat Tanda Pendaftaran (STP) dan Surat Tanda Pendaftaran Ulang (STPU) Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS);
- b. Pelayanan Rekomendasi Adopsi Anak;
- c. Pelayanan Pengaduan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA);
- d. Pelayanan Pengaduan pada Unit Layanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (ULTPK);
- e. Pelayanan Pengaduan bantuan Pangan Non Tunai – Program Keluarga Harapan (BPNT-PKH);
- f. Pelayanan Ambulan Jenazah;
- g. Pelayanan Bantuan Sosial;
- h. Pelayanan Shelter (Rumah Singgah bagi Orang Terlantar); dan
- i. Pelayanan Puspaga (Pusat Pembelajaran Keluarga).

### Pasal 4

Standar Pelayanan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak secara lengkap tertuang dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

## BAB II

### KETENTUAN PENUTUP

### Pasal 5

Pada saat Peraturan Wali Kota ini berlaku, maka Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 68 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Dan Maklumat Pelayanan Pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo (Berita Daerah Kota Probolinggo Tahun 2020 Nomor 68) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 6

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Wali Kota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Probolinggo.

Ditetapkan di Probolinggo  
pada tanggal 31 Desember 2024  
Pj. WALI KOTA PROBOLINGGO,  
Ttd,  
MOCHAMAD TAUFIK KURNIAWAN

Diundangkan di Probolinggo  
pada tanggal 31 Desember 2024

SEKRETARIS DAERAH KOTA PROBOLINGGO,  
Ttd,  
NINIK IRA WIBAWATI

BERITA DAERAH KOTA PROBOLINGGO TAHUN 2024 NOMOR 83

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,



**DENNY BAGUS ERWANTO, SH, MH**  
NIP. 19780608 200903 1 004

SALINAN LAMPIRAN  
 PERATURAN WALI KOTA PROBOLINGGO  
 NOMOR 83 TAHUN 2024  
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA  
 DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN  
 PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

**I. STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**

**A. Pelayanan Rekomendasi Surat Tanda Pendaftaran (STP) Dan Surat Tanda Pendaftaran Ulang (STPU) Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS).**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A. Komponen Penyampaian Pelayanan</b>		
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1.1 Rekomendasi Surat Tanda Pendaftaran (STP) bagi LKS Berbadan Hukum, Persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fotocopy Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga, mencantumkan bahwa LKS berazaskan Pancasila dan tidak bertentangan dengan Undang-undang Dasar 1945;</li> <li>b. Keterangan domisili dari Lurah setempat (berlaku 1 tahun);</li> <li>c. Susunan kepengurusan LKS dilengkapi dengan nama, alamat, nomor telepon dan foto copy KTP yang berlaku;</li> <li>d. Fotocopy akta notaris yang telah diregistrasi di pengadilan negeri setempat dan dilegalisir oleh notaris;</li> <li>e. Fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) LKS;</li> <li>f. Rekomendasi dari Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo;</li> <li>g. Daftar identitas klien dengan foto berwarna.</li> </ul> <p>1.2 Rekomendasi Surat Tanda Pendaftaran Ulang (STPU) bagi Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) Berbadan Hukum, Persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga, mencantumkan bahwa LKS berazaskan Pancasila dan tidak bertentangan dengan Undang-undang Dasar 1945 (jika terjadi perubahan);</li> <li>b. Keterangan domisili dari Lurah setempat (berlaku 1 tahun);</li> <li>c. Susunan kepengurusan LKS dilengkapi dengan nama, alamat, nomor telepon dan foto copy KTP yang berlaku (jika terjadi perubahan);</li> <li>d. Rekomendasi dari Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo;</li> <li>e. Daftar identitas klien dengan foto berwarna.</li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>1.3 Rekomendasi Surat Tanda Pendaftaran (STP) bagi LKS Belum Berbadan Hukum, Persyaratan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga, mencantumkan bahwa LKS berazaskan Pancasila dan tidak bertentangan dengan Undang-undang Dasar 1945;</li> <li>b. Keterangan domisili dari Lurah setempat (berlaku 1 tahun);</li> <li>c. Susunan kepengurusan LKS dilengkapi dengan nama, alamat, nomor telepon dan foto copy KTP yang berlaku;</li> <li>d. Fotocopy nota pendirian (berita acara pendirian) LKS yang diketahui oleh Lurah setempat;</li> <li>e. Daftar identitas klien dengan foto berwarna.</li> </ol> <p>1.4 Rekomendasi STPU bagi LKS Belum Berbadan Hukum, Persyaratan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fotocopy STP;</li> <li>b. Anggaran Dasar dan Anggaran RumahTangga, mencantumkan bahwa LKS berazaskan Pancasila dan tidak bertentangan dengan Undang-undang Dasar 1945 (jika terjadi perubahan);</li> <li>c. Keterangan domisili dari Lurah setempat (berlaku 1 tahun);</li> <li>d. Susunan kepengurusan LKS dilengkapi dengan nama, alamat, nomor telepon dan foto copy KTP yang berlaku (jika terjadi perubahan);</li> <li>e. Daftar identitas klien dengan foto berwarna.</li> </ol>
2	Prosedur	<p>2.1 Pemohon mengajukan permohonan rekomendasi untuk penerbitan STP/STPU;</p> <p>2.2 Pemohon melengkapi persyaratan sesuai dengan kondisi LKS yang bersangkutan;</p> <p>2.3 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;</p> <p>2.4 Jika persyaratan lengkap, maka permohonan akan diproses lebih lanjut.</p>
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	1 (satu) Hari Kerja.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk	Surat Rekomendasi Surat Tanda Pendaftaran (STP) dan Surat Tanda Pendaftaran Ulang (STPU) Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS).
6	Pengelolaan pengaduan	6.1 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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Probolinggo; 6.2 Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak Saran;</li> <li>- Telepon (0335)421431;</li> <li>- Fax(0335)421431;</li> <li>- Email : <a href="mailto:Dinsos.probolinggokota@gmail.com">Dinsos.probolinggokota@gmail.com</a></li> <li>- Aplikasi LAPOR-SP4N;</li> <li>- Telepon ke Suara Kota Probolinggo acara "Laporo Rek" di nomor telepon (0335) 427772 atau SMS ke Nomor 081336460000.</li> </ul>
<b>B. Komponen Pengelolaan</b>		
1	Dasar Hukum	1.1 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); 1.2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009, tentang Kesejahteraan sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967); 1.3 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); 1.4 Peraturan Menteri Sosial Nomor 184 Tahun 2011, tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 913).
2	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	Kamera, komputer, printer, meja komputer, buku register, ATK, kursi dan filling kabinet.
3	Kompetensi pelaksana	3.1 Jabatan Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dan Masyarakat: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pangkat Minimal Penata Tk. I ( III/d)</li> <li>- Pendidikan S1,</li> <li>- Memiliki Keterampilan/ Pengetahuan;</li> </ul> 3.2 Jabatan Pekerja Sosial: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pangkat Minimal Penata Muda ( III/a)</li> <li>- Pendidikan S1</li> <li>- Memiliki Ketrampilan/Pengetahuan,</li> </ul> 3.3 Jabatan Staf Bidang Pemberdayaan Sosial dan Masyarakat: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pangkat Minimal Pengatur Muda ( II/a)</li> <li>- Pendidikan SMA,</li> <li>- Memiliki Keterampilan/ Pengetahuan,</li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses pengajuan Rekomendasi untuk pembuatan Surat Tanda Pendaftaran (STP) / Surat Tanda Pendaftaran Ulang (STPU) dipantau oleh Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin setiap ada LKS yang mengajukan.
5	Jumlah pelaksana	5.1. Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dan Masyarakat; 5.2. Pekerja Sosial 1 Orang; 5.3. Staf 1 Orang.
6	Jaminan Pelayanan	Surat Rekomendasi untuk Surat Tanda Pendaftaran (STP)/ Surat Tanda Pendaftaran Ulang (STPU) LKS selesai tepat waktu dan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan Pelayanan	7.1. Pencetakan Dokumen Rekomendasi Surat Tanda Pendaftaran (STP)/ Surat Tanda Pendaftaran Ulang (STPU) bagi LKS berbadan hukum, belum berbadan hukum maupun LKS ditandai dengan cap basah, tanda tangan oleh Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo. 7.2. Menjamin dokumen pemohon aman
8	Evaluasi kinerja pelaksana	8.1 Kinerja Pelayanan dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan Kategori Baik; 8.2. Rapat Koordinasi internal rutin setiap 3 bulan dan insidentil terkait pelayanan.

## B. Pelayanan Rekomendasi Adopsi Anak.

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A. Komponen Penyampaian Pelayanan</b>		
1	Persyaratan Pelayanan	1.1 Sehat Jasmani dan Rohani; 1.2 Berumur paling rendah 30 (tiga puluh) tahun paling tinggi 55 (Lima Puluh Lima) Tahun; 1.3 Calon orang tua Asuh harus seagama yang dianut oleh Calon Anak Angkat; 1.4 Berkelakuan Baik dan Tidak Pernah dihukum karena Melakukan Tindakan Kejahatan; 1.5 Berstatus menikah paling singkat 5 (lima) Tahun; 1.6 Bukan Merupakan Pasangan Sejenis; 1.7 Tidak atau belum mempunyai Anak Atau Hanya Memiliki Satu Orang Anak; 1.8 Dalam Keadaan Mampu secara Ekonomi dan Sosial; 1.9 Memperoleh Persetujuan Anak dan Ijin tertulis dari Orang Tua/Wali Anak; 1.10 Adanya Laporan Sosial dari Pekerja Sosial setempat; 1.11 Dalam Mengasuh Calon Anak Sekurang kurangnya 6 Bulan Sejak ijin Pengasuhan diberikan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>1.12 Diperoleh ijin Kepala Instansi Sosial Provinsi;</p> <p>1.13 Permohonan Ijin Pengangkatan Anak Kepada Instansi Sosial Setempat;</p> <p>1.14 Surat Keterangan Calon Orang Tua Angkat dari Rumah Sakit Pemerintah (Asli) Untuk Selanjutnya dapat diperbaharui pada saat kunjungan ke 2;</p> <p>1.15 Surat keterangan kesehatan jiwa calon orang Tua Angkat dari Dokter Spesialis Jiwa Rumah Saki Pemerintah (Asli) untuk Selanjutnya dapat diperbaharui pada saat kunjungan ke 2;</p> <p>1.16 Surat keterangan tentang fungsi Organ Reproduksi Calon Orang Tua Angkat dari Dokter Spesialis obstetri dan ginekologi Rumah Sakit Pemerintah (Asli);</p> <p>1.17 Foto copy Akte Calon Orang Tua Angkat;</p> <p>1.18 Surat Keterangan catatan Kepolisian (SKCK) setempat (Asli)</p> <p>1.19 Foto Copy Surat Nikah/Akta Perkawinan Calon Orang Tua Angkat (Legalisir);</p> <p>1.20 Foto copy Kartu keluarga dan KTP Calon Orang Tua Angkat;</p> <p>1.21 Foto Copy Akte Kelahiran Calon Anak Angkat;</p> <p>1.22 Surat Keterangan Penghasilan dari tempat kerja Calon Orang Tua Angkat (Asli);</p> <p>1.23 Surat pernyataan persetujuan Calon Anak Angkat diatas kertas bermaterai cukup bagi anak yang telah mampu menyampaikan pendapatnya;</p> <p>1.24 Surat pernyataan motivasi Calon Orang Tua Angkat di kertas bermaterai cukup yang menyatakan bahwa pengangkatan anak demi kepentingan terbaik bagi anak dan perlindungan anak;</p> <p>1.25 Surat pernyataan orang tua angkat akan memperlakukan anak angkat dan anak kandung tanpa diskriminasi sesuai dengan hak-hak dan kebutuhan anak diatas kertas bermaterai cukup;</p> <p>1.26 Surat pernyataan bahwa calon orang tua angkat akan memberitahukan kepada anak angkatnya mengenai asal usul dan orang tua kandungnya dengan memperhatikan kesiapan anak;</p> <p>1.27 Surat pernyataan calon orang tua angkat bahwa tidak berhak menjadi wali nikah bagi anak angkat perempuan dan memberi kuasa kepada wali hakim;</p> <p>1.28 Surat pernyataan calon orang tua angkat untuk memberikan hibah sebagian harta bagi anak angkatnya;</p> <p>1.29 Surat pernyataan persetujuan adopsi dari pihak keluarga calon Orang Tua Angkat;</p> <p>1.30 Surat Pernyataan Dokumen Adopsi Adalah Dokumen yang Sah;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		1.31 Surat Keterangan Baik dari RT setempat; 1.32 Foto Calon orang tua angkat dan calon anak angkat ukuran 4x6 masing-masing 4 lembar; 1.33 Rekomendasi proses pengangkatan Anak dari instansi sosial setempat
2	Prosedur	2.1 Pemohon mengajukan permohonan rekomendasi Adopsi Anak ke Instansi sosial setempat; 2.2 Pemohon melengkapi dokumen persyaratan; 2.3 Homevisit pertama oleh Instansi Sosial setempat;
3	Waktu penyelesaian Pelayanan	1 (satu) Hari Kerja.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk	Surat Rekomendasi Adopsi Anak.
6	Pengelolaan pengaduan	6.1 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; 6.2 Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: - Kotak Saran; - Telepon (0335)421431; - Fax(0335)421431; - Email : <a href="mailto:Dinsos.probolinggokota@gmail.com">Dinsos.probolinggokota@gmail.com</a> - Aplikasi LAPOR-SP4N; - Telepon ke Suara Kota Probolinggo acara "Laporo Rek" di nomor telepon (0335) 427772 atau SMS ke Nomor 081336460000
<b>B. Komponen Pengelolaan</b>		
1	Dasar Hukum	1.1 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009, tentang Kesejahteraan sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967); 1.2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2003 Tentang Perlindungan Anak, Sebagaimana dirubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014; 1.3 Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Pengangkatan Anak; 1.4 Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 110/HUK/2009 Tentang Persyaratan Pengangkatan Anak; 1.5 Peraturan Direktur Jenderal Rehabilitasi Sosial Nomor 02 Tahun 2012 Tentang Pedoman Teknis Prosedur Pengangkatan Anak.
2	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas;	Kamera, Komputer, Printer Canon, Meja Komputer, Buku Register, Kursi dan filling Kabinet.
3	Kompetensi	3.1 Jabatan Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial,

NO	KOMPONEN	URAIAN
	pelaksana	Perlindungan dan Jaminan Sosial minimal Pendidikan S1, memiliki Pelatihan, Ketrampilan/Pengetahuan, Pengalaman Kerja; 3.2 Jabatan Pekerja Sosial yang menangani Anak dan Lanjut Usia: minimal Pendidikan S1, memiliki Pelatihan, Ketrampilan/ Pengetahuan, Pengalaman Kerja; 3.3 Jabatan Staf Bidang Pemberdayaan Sosial: minimal Pendidikan SMA, memiliki Pelatihan, Ketrampilan/ Pengetahuan, Pengalaman Kerja.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses pengajuan permohonan rekomendasi Adopsi Anak dipantau oleh Kepala Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial setiap ada masyarakat yang mengajukan.
5	Jumlah pelaksana	- Kepala Bidang Bidang Rehabilitasi Sosial, Perlindungan dan Jaminan Sosial 1 Orang - Pekerja Sosial 2 Orang; - Staf 1 Orang.
6	Jaminan Pelayanan	Kepala Bidang Bidang Rehabilitasi Sosial, Perlindungan dan Jaminan Sosial menjamin seluruh pelayanan yang diberikan oleh petugas Pelayanan Pembuatan Surat Rekomendasi untuk permohonan Adopsi Anak sesuai dengan standar pelayanan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan Pelayanan	7.1 Keaslian dokumen ditandai dengan cap basah, tanda tangan oleh Kepala Instansi Sosial Setempat serta Nomor Registrasi. 7.2 Menjaga kerahasiaan data dan dokumen pemohon
8	Evaluasi kinerja pelaksana	a. Kinerja Pelayanan dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan Kategori Baik; b. Rapat Koordinasi internal rutin setiap 3 bulan dan insidental terkait pelayanan.

**C. Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan Dan Anak (UPTD PPA)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A. Komponen Penyampaian Pelayanan</b>		
1	Persyaratan Pelayanan	1.1 Korban Kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak; 1.2 Identitas jelas dengan menyertakan : a. Foto Copy KTP b. Foto Copy KK c. Foto Copy Akte Kelahiran (untuk kasus kekerasan terhadap anak) d. dan data pendukung lainnya 1.3 Dokumentasi kronologis/Foto/Video/bukti dukung lainnya kejadian kekerasan yang dilakukan terhadap korban; 1.4 Saksi - saksi yang bisa dihadirkan untuk keterangan pendukung.
2	Prosedur	2.1 Pemohon / Pelapor mengajukan pengaduan pada petugas administrasi Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak; 2.2 Petugas administrasi melakukan pendataan identitas

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>pelapor dan korban kekerasan, identifikasi kronologis kejadian dan jenis kasus kekerasan, kriteria risiko, kriteria kewenangan;</p> <p>2.3 Asesmen dari petugas pendamping kasus untuk analisis psikososial, menentukan permasalahan, kebutuhan korban dan rekomendasi intervensi layanan terhadap korban ;</p> <p>2.4 Petugas pendamping kasus dan Kepala UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak selaku Manajer Kasus menyusun rencana intervensi layanan terhadap korban yang antara lain meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penjangkauan Korban</li> <li>b. Pengelolaan Kasus</li> <li>c. Penampungan Sementara</li> <li>d. Mediasi</li> <li>e. Pendampingan</li> </ol> <p>2.5 Pelaksanaan Intervensi Layanan oleh Petugas Pendamping Kasus dan Petugas Administrasi</p> <p>2.6 Pemantauan dan Evaluasi Tindak Lanjut Penanganan Kasus</p> <p>2.7 Terminasi Layanan</p>
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Untuk tindak lanjut terhadap Laporan Pengaduan Masyarakat atas Kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak maksimal 3 (tiga) hari kerja.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya ( Gratis )
5	Produk	<p>5.1 Pengaduan Masyarakat : Formulir Pengaduan Kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak</p> <p>5.2 Pengelolaan Kasus : (bergantung pada rencana intervensi untuk penanganan kasus)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laporan Asesmen</li> <li>• Rencana intervensi kasus</li> <li>• Laporan Hasil Pendampingan/Pemeriksaan Psikolog/Konselor/tenaga ahli lainnya</li> <li>• Laporan Hasil Konseling</li> <li>• Laporan Hasil Rapat Koordinasi Pembahasan Kasus</li> </ul> <p>5.3 Penjangkauan : Laporan Hasil Penjangkauan</p> <p>5.4 Perlindungan Sementara :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• surat permohonan perlindungan dari korban</li> <li>• berita acara penetapan layanan perlindungan sementara</li> <li>• berita acara pengakhiran layanan perlindungan sementara</li> </ul> <p>5.5 Mediasi : Berita Acara Hasil Mediasi</p> <p>5.6 Pendampingan Korban : Laporan Hasil Pendampingan Kasus</p>
6	Pengelolaan pengaduan	<p>6.1 Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis / tatap muka di Kantor Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Probolinggo Jl. Yos Sudarso No.1 Kel. Mangunharjo Kec. Mayangan Kota Probolinggo;</p> <p>6.2 Saran dan masukan secara langsung via:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak Saran;</li> <li>- Telepon (0335)5893529;</li> <li>- Email : <a href="mailto:uptionakotaprobolinggo@gmail.com">uptionakotaprobolinggo@gmail.com</a></li> <li>- <u>Call Center 112</u></li> <li>- Telepon ke Suara Kota Probolinggo acara "<b>Laporo Rek</b>" di nomor telepon (0335) 427772 atau SMS ke Nomor 081336460000</li> </ul> <p>6.3 Pelayanan Konseling / konsultasi dengan jadwal layanan yang ditentukan :</p> <p>Hari : Senin-Kamis : 07.30 – 16.00  Jum'at : 07.30 – 13.00</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>B. Komponen Pengelola Pelayanan</b>		
1	Dasar Hukum	<p>1.1 Undang-Undang nomor 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan kekerasan dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 95 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4419);</p> <p>1.2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);</p> <p>1.3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 297);</p> <p>1.4 Undang-undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 120);</p> <p>1.5 Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2006, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4604);</p> <p>1.6 Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Pedoman Pelaksanaan Perlindungan Anak;</p> <p>1.7 Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2024 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan Dan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 73);</p> <p>1.8 Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan Dan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 85);</p> <p>1.9 Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 3 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 175);</p> <p>1.10 Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 10 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Perempuan dan Anak (Lembaran Daerah Kota Probolinggo Tahun 2018 Nomor 10 Tambahan Lembaran Daerah Kota Probolinggo Nomor 35);</p> <p>1.11 Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo;</p> <p>1.12 Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 80 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan Dan Anak Pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo</p>
2	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas;	<p>2.1 Ruang Layanan Pengaduan Masyarakat dan Ruang Mediasi Klien Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak;</p> <p>2.2 Ruang Konseling/Asesmen/Permohonan Keterangan;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2.3 Sarana Mobilitas berupa Mobil dan Sepeda Motor Operasional Layanan; 2.4 Sarana Prasarana Perkantoran berupa Laptop, Komputer, Printer, Meja Kerja dan Kursi, Lemari, dll 2.5 Rumah Perlindungan Sementara.
3	Kompetensi pelaksana	3.1 Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Minimal Pendidikan S1, Memiliki Pelatihan terkait Manajemen Kasus, Keterampilan / Pengetahuan di bidang Perlindungan Perempuan dan Anak; 3.2 Jabatan Fungsional dan Pelaksana pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Minimal Pendidikan SMA, Memiliki Pelatihan terkait Manajemen Kasus dan Mediator, Keterampilan / Pengetahuan terkait Perlindungan Perempuan dan Anak serta kecakapan dalam berinteraksi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses layanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak terhadap kasus kekerasan perempuan dan anak dilaksanakan oleh: 4.1 Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak; 4.2 Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak selaku manajer kasus; 4.3 Aparat pengawas intern pemerintah lainnya.
5	Jumlah pelaksana	5.1 Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak : 1 Orang 5.2 Jabatan Fungsional dan Pelaksana selaku pendamping kasus : 2 Orang; 5.3 Tenaga Administrasi : 2 orang; 5.4 Tenaga Pendukung (keamanan/kebersihan) : 1 orang.
6	Jaminan Pelayanan	6.1 Jaminan kepastian kepada Penerima Manfaat bahwa layanan dilaksanakan secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi sesuai dengan Standar Layanan yang telah ditetapkan melalui Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan Dan Anak. 6.2 Apabila layanan ini tidak dapat memberikan pelayanan sesuai dengan waktu, biaya, mekanisme, dan kompetensi petugas, maka Penerima Manfaat dapat mengirim umpan balik, saran, dan pertanyaan untuk dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan layanan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan Pelayanan	7.1 Komitmen untuk memberikan rasa aman, menjaga kerahasiaan terhadap kasus perempuan dan Anak yang dilaporkan dan dilayani; 7.2 Komitmen menerapkan prinsip dan protokol <i>child safeguarding</i> ; 7.3 Jaminan bahwa layanan PPA diselenggarakan oleh lembaga yang terpercaya, memiliki keberpihakan kepada Penerima Manfaat, serta mendukung penciptaan rasa keadilan bagi Penerima Manfaat, bukan dari lembaga yang berisi oknum yang ingin mencari keuntungan untuk diri sendiri maupun untuk pelaku; dan 7.4 Kenyamanan pelayanan dan bebas dari pungutan liar.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	8.1 Kinerja Pelayanan dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan Kategori Baik; 8.2 Rapat Koordinasi internal rutin setiap 3 bulan dan insidental terkait monitoring dan evaluasi pelayanan.

**D. Pelayanan Pengaduan Pada Unit Layanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (ULTPK)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A. Komponen Penyampaian Pelayanan</b>		
1	Persyaratan Pelayanan	1.1 Pengaduan pada ULTPK, Persyaratan: - Fotocopy KTP Kepala Keluarga - Fotocopy Kartu Keluarga
2	Prosedur	2.1 Pemohon / Warga melakukan pengaduan pada ULTPK dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan; 2.2 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; 2.3 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; 2.4 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 UITPK sebagai isian hasil survey lapangan ; 2.5 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.
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Kartu Bestari :1 (satu) jam. Kartu Pendalungan : 3 (tiga) hari
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk	1. Kartu Bestari 2. Kartu Pendalungan
6	Pengelolaan pengaduan	Pengaduan,saran dan masukan secara langsung via: - Kotak Saran; - Telepon (0335)421431; - Fax(0335)421431; - Email : <a href="mailto:Dinsos.probolinggokota@gmail.com">Dinsos.probolinggokota@gmail.com</a> - Aplikasi LAPOR-SP4N; - Telepon ke Suara Kota Probolinggo acara "Laporo Rek" di nomor telepon (0335) 427772 atau SMS ke Nomor 081336460000.
<b>B. Komponen Pengelolaan Pelayanan</b>		
1	Dasar Hukum	1.1 Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 1.2 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 nomor 83,

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235); 1.3 Peraturan Pemerintah Nomor 166 Tahun 2018 tentang Program Percepatan Penanggulangan Kemiskinan; 1.4 Peraturan Daerah No. 2 Tahun 2019 tentang Penanggulangan Kemiskinan; 1.5 Peraturan Wali Kota Nomor 79 Tahun 2018 tentang Pembentukan Unit Layanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan kota Probolinggo Nomor 42 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 79 Tahun 2018 tentang Pembentukan Unit Layanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan kota Probolinggo;
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	Kamera, Komputer, Printer, Handphone, Meja Komputer, Buku Register, Kursi dan filling Kabinet.
3	Kompetensi pelaksana	3.1 Jabatan Front Office (FO) dan Back Office (BO) ULTPK: Pendidikan : SLTA/ sederajat, , Ketrampilan / Pengetahuan : Pengetahuan didalam mengoperasikan Komputer dan kecakapan dalam berinteraksi ; 3.2 Jabatan Fasilitator (Fs), Pendidikan : SLTA / sederajat, Pelatihan : Bimtek Kesejahteraan Sosial, Ketrampilan / Pengetahuan : kecakapan dalam berinteraksi;
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan oleh : 4.1 Kepala Dinas Sosial PPPA 4.2 Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial 4.3 Jabatan Fungsional
5	Jumlah Pelaksana	5.1 Front office (FO) dan Back Office 4 Orang; 5.2 Fasilitator (Fs) 37 Orang
6	Jaminan Pelayanan	6.1 Pencetakan Kartu Bestari dan Kartu Pendalungan dan sesuai dengan hasil survey 6.2 Petugas melayani dengan sepenuh hati secara cepat dan tepat tanpa membedakan ras/suku/agama/ golongan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan Pelayanan	7.1 menjamin bahwa tidak ada masyarakat yang mempunyai 2 kartu 7.2 menjamin bahwa kartu tidak dapat dipalsukan
8	Evaluasi kinerja pelaksana	8.1 Kinerja Pelayanan dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan Kategori Baik; 8.2 Rapat Koordinasi internal rutin setiap 3 bulan dan insidentil terkait pelayanan.

**E. Pelayanan Pengaduan Bantuan Pangan Non Tunai – Program Keluarga Harapan (BPNT-PKH)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A. Komponen Penyampaian Pelayanan</b>		
1	Persyaratan Pelayanan	1.1 Layanan bantuan tidak cair 1.2 Kartu KKS hilang/ rusak 1.3 Pengaduan bantuan BPNT-PKH, Persyaratan: - Fotocopy KTP - Fotocopy Kartu Keluarga - Kartu Keluarga Sejahtera

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Prosedur	<p>2.1 Pemohon/pelapor datang dengan membawa kelengkapan berkas pengaduan (KK/KTP dan KKS);</p> <p>2.2 Petugas menerima permasalahan yang dialami oleh pelapor dan menganalisa permasalahan, serta mencatat di buku register</p> <p>2.3 Petugas melakukan pengecekan data pelapor di aplikasi SIKS-NG, untuk pengecekan data DTKS.</p> <p>2.4 Petugas menjelaskan dan memberikan solusi kepada pelapor jika permasalahan tidak kompleks. Jika permasalahan kompleks maka dilakukan koordinasi</p> <p>2.5 Petugas melaporkan permasalahan pengaduan kepada kepala sub koordinator untuk mengambil keputusan permasalahan yang kompleks</p> <p>2.6 Sub koordinator berdiskusi dengan koordinator kota PKH terkait permasalahan pengaduan dan solusi yang akan diambil</p> <p>2.7 Sub koordinator perlindungan dan jaminan sosial memberikan solusi kepada petugas pelayanan pengaduan untuk diteruskan kepada pelapor</p> <p>2.8 petugas pelayanan pengaduan memberikan solusi kepada pelapor</p>
3	Waktu penyelesaian Pelayanan	1 hari
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk	Rekomendasi kartu hilang/rusak
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak Saran;</li> <li>- Telepon (0335)421431;</li> <li>- Fax(0335)421431;</li> <li>- Email : <a href="mailto:Dinsos.probolinggokota@gmail.com">Dinsos.probolinggokota@gmail.com</a></li> <li>- Aplikasi LAPOR-SP4N;</li> <li>- Telepon ke Suara Kota Probolinggo acara "Laporo Rek" di nomor telepon (0335) 427772 atau SMS ke Nomor 081336460000.</li> </ul>
<b>B. Komponen Pengelolaan</b>		
1	Dasar Hukum	<p>1.1 UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>1.2 UU No. 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin</p> <p>1.3 Perpres no.82 tahun 2016 tentang Strategi nasional keuangan inklusif (SNKI)</p> <p>1.4 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</p> <p>1.5 Perpres no. 63 tahun 2017 tentang penyaluran bantuan sosial secara non tunai (BSNT)</p>
2	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	Handphone, Meja Komputer, Buku Register, Kursi dan filling Kabinet.
3	Kompetensi pelaksana	<p>3.1 Jabatan Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial, Perlindungan dan Jaminan Sosial: Pendidikan S1, Keterampilan / Pengetahuan : mempunyai pengetahuan di bidang Sosial;</p> <p>3.2 Jabatan Fungsional : Pendidikan S1, Pelatihan,</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Ketrampilan/Pengetahuan : mempunyai pengetahuan di bidang Sosial; 3.3 Jabatan Front Office (FO) dan Back Office (BO): Pendidikan : SLTA/ sederajat, Ketrampilan / Pengetahuan : Pengetahuan didalam mengoperasikan Komputer dan kecakapan dalam berinteraksi ;
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan oleh : 4.1 Kepala Dinas Sosial PPPA 4.2 Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial, Perlindungan dan Jaminan Sosial
5	Jumlah pelaksana	5.1 Jabatan Fungsional 1 Orang; 5.2 Front office (FO) dan Back Office 4 Orang;
6	Jaminan Pelayanan	6.1 Maklumat Pelayanan 6.2 Petugas melayani dengan sepenuh hati secara cepat dan tepat tanpa membedakan ras/suku/agama/golongan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan Pelayanan	7.1 Menjamin kerahasiaan data pemohon 7.2 Tidak ada kartu ganda
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	a. Kinerja Pelayanan dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan Kategori Baik; b. Rapat Koordinasi internal rutin setiap 3 bulan dan insidental terkait pelayanan.

#### F. Pelayanan Ambulan Jenazah

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A. Komponen Penyampaian Pelayanan</b>		
1	Persyaratan Pelayanan	1.1 KTP/KK Warga Kota Probolinggo 1.2 Laporan Layanan Pengaduan 112
2	Prosedur	2.1 Menerima Pengaduan Layanan Ambulance Jenazah Gratis melalui layanan pengaduan 112 2.2 Pemohon melampirkan KK/KTP 2.3 Verifikasi data pemohon layanan ambulance jenazah 2.4 Melakukan pencatatan pada buku register 2.5 Laporan hasil verifikasi 2.6 Mendisposisi tindak lanjut layanan (ya/tidak) 2.7 Penggunaan Layanan Ambulance Jenazah Gratis 2.8 Laporan hasil pelaksanaan
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	1 jam
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk	Layanan Ambulan Jenazah Gratis
6	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: - Kotak Saran; - Telepon (0335)421431; - Fax(0335)421431; - Email : <a href="mailto:Dinsos.probolinggokota@gmail.com">Dinsos.probolinggokota@gmail.com</a> - Aplikasi LAPOR-SP4N; - Telepon ke Suara Kota Probolinggo acara "Laporo Rek" di nomor telepon (0335) 427772 atau SMS ke Nomor 081336460000.

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>B. Komponen Pengelolaan</b>		
1.	Dasar Hukum	1.1 UU RI No. 11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 1.2 Peraturan Pemerintah RI No. 39 th. 2012 Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	Ambulance Jenazah, Buku Register, Handphone
3.	Kompetensi Pelaksana	3.1 Jabatan Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial, Perlindungan dan Jaminan Sosial: Pendidikan S1, Keterampilan / Pengetahuan : mempunyai pengetahuan di bidang Sosial; 3.2 Jabatan Fungsional : Pendidikan S1, Pelatihan, Ketrampilan/Pengetahuan : mempunyai pengetahuan di bidang Sosial; 3.3 Anggota Sekertariat Ambulance Jenazah Pendidikan : SLTA/ sederajat, Keterampilan / Pengetahuan : Pengetahuan didalam mengemudi dan kecakapan dalam berinteraksi ;
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses permohonan Layanan Ambulance Jenazah Gratis
5	Jumlah pelaksana	- 2 supir - 4 petugas pendamping
6	Jaminan Pelayanan	- Pelayanan Ambulan diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan - Ambulance siap selama 24 jam
7	Jaminan keamanan dan keselamatan Pelayanan	- Menjamin pengguna ambulance selamat sampai tujuan - Menjamin Mobil Ambulance dalam keadaan layak jalan/kondisi bagus
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Pembinaan dan evaluasi terhadap kinerja pelaksana dari pengaduan masyarakat, Pelaporan dan hasil survey Kepuasan Masyarakat.

### G. Pelayanan Bantuan Sosial Sembako

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A. Komponen Penyampaian Pelayanan</b>		
1	Persyaratan Pelayanan	1.1 Calon penerima Bantuan Sosial (bansos) sembako terdaftar dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran. 1.2 Membawa kelengkapan berkas: - Kartu Tanda Penduduk Fisik/Digital dan Fotocopy rangkap 1 - Fotocopy Kartu Keluarga 1 lembar - Surat undangan pengambilan sembako

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Prosedur	<p>2.1 Calon Penerima datang dengan membawa kelengkapan berkas;</p> <p>2.2 Petugas menerima dan melakukan pengecekan data dan kelengkapan berkas.</p> <p>2.3 Ketika berkas dinyatakan lengkap, calon penerima menandatangani dokumen tanda terima bansos sembako.</p> <p>2.4 Calon Penerima mengambil paket sembako sesuai dengan dokumen tanda terima dan dilakukan pendokumentasian penerimaan paket sembako.</p>
3	Waktu penyelesaian Pelayanan	1 Hari
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya ( <b>Gratis</b> )
5	Produk	Bansos Paket Sembako
6	Pengelolaan pengaduan	<p>Pengaduan, saran dan masukan secara</p> <p>a. Tidak langsung via:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak Saran;</li> <li>- WhatsApps 081359581556 ;</li> <li>- Telepon (0335) 421431;</li> <li>- Fax(0335) 421431;</li> <li>- Email : <a href="mailto:Dinsos.probolinggota@gmail.com">Dinsos.probolinggota@gmail.com</a></li> <li>- Aplikasi SP4N Lapor, View Probolinggo</li> </ul> <p>b. Langsung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemohon menyampaikan Pengaduan ke meja pengaduan di Front Office Dinas Sosial, pemberdayaan Perempuan dan Anak Kota Probolinggo dan mengisi formulir pengaduan yang disediakan</li> </ul>
<b>B. Komponen Pengelolaan</b>		
1	Dasar Hukum	<p>1.1 Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;</p> <p>1.2 UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>1.3 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial</p> <p>1.4 UU No. 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin</p> <p>1.5 Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial</p> <p>1.6 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</p>
2	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	<p>2.1 Ruang tunggu</p> <p>2.2 Meja Kerja,</p> <p>2.3 Kursi,</p> <p>2.4 Kamera,</p> <p>2.5 Komputer/Laptop</p> <p>2.6 Printer .</p>
3	Kompetensi pelaksana	<p>Jabatan pelaksana Pendidikan minimal : SLTA/ sederajat, Ketrampilan / Pengetahuan : Pengetahuan didalam mengoperasikan Komputer dan kecakapan dalam berinteraksi;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
4	Pengawasan Internal	Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
5	Jumlah pelaksana	4 orang;
6	Jaminan Pelayanan	Petugas melayani dengan sepenuh hati secara cepat dan tepat tanpa membedakan ras/suku/agama/ golongan
7	Jaminan keamanan dan Keselamatan kenyamanan Pelayanan	<p><b>Keamanan</b> Tanda pengenalan Petugas Petugas keamanan eksternal Customer service Informasi Pengaduan</p> <p><b>Keselamatan</b> Jaminan perlindungan data Pribadi Jaminan tidak terdapat Pungutan Liar</p> <p><b>Kenyamanan</b> Jaminan Prioritas bagi penerima bansos penyandang disabilitas, Lansia maupun wanita hamil</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>8.1 Kinerja Pelayanan dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan Kategori Baik;</p> <p>8.2 Rapat Koordinasi internal rutin setiap 3 bulan dan insidental terkait pelayanan.</p>

#### H. Pelayanan Shelter ( Rumah Singgah Bagi Orang Terlantar )

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A. Komponen Penyampaian Pelayanan</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	- Laporan 112 atau rujukan
2.	Prosedur	<p>2.1 Menerima laporan 112 atau rujukan klien</p> <p>2.2 Surat pengantar dari Pol PP / surat rujukan dari Lembaga / Instansi lainnya dilengkapi identitas klien</p> <p>2.3 Identifikasi klien dengan melakukan pencatatan pada buku register</p> <p>2.4 Pemeriksaan kesehatan / identifikasi kependudukan klien oleh petugas dengan didukung pembuatan surat pengantar perekaman identitas apabila klien tidak diketahui identitasnya / surat pengantar pemeriksaan kesehatan klien apabila kondisi klien sakit baik fisik / psikis</p> <p>2.5 Penjangkauan / penelusuran klien dan keluarga</p> <p>2.6 Melakukan asesmen dan membuat laporan</p> <p>2.7 Melakukan rapat kasus (ya/tidak)</p> <p>2.8 Rehabilitasi Klien</p> <p>2.9 Reunifikasi / Pemulangan kembali oleh masyarakat (ya/tidak)</p> <p>2.10 Membuat laporan hasil akhir dari pelayanan rehabilitasi sosial</p> <p>2.11 Terminasi / Penghentian Layanan</p>
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	2 X 24 jam
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk	Shelter / Rumah Singgah / Penampungan Sementara bagi klien Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial ( PPKS / PMKS ) Terlantar

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak Saran;</li> <li>- Pengaduan Tatap Muka ; Jl. Raya Dringu No. 13 Probolinggo Jam 08.00 s/d 16.00</li> <li>- Telepon (0335)421431;</li> <li>- Fax(0335)421431;</li> <li>- Email : <a href="mailto:dinsos.probolinggokota@gmail.com">dinsos.probolinggokota@gmail.com</a></li> <li>- Website Dinas Sosial PPPA : <a href="mailto:dinsospppa.probolinggokota@gmail.com">dinsospppa.probolinggokota@gmail.com</a></li> <li>- Aplikasi LAPOR-SP4N; <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a></li> <li>- Telepon ke Suara Kota Probolinggo acara "Laporo Rek" di nomor telepon (0335) 427772 atau SMS ke Nomor 081336460000.</li> </ul>
<b>B. Komponen Pengelolaan</b>		
1.	Dasar Hukum	1.1 UU RI No. 11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 1.2 Peraturan Pemerintah RI No. 39 th. 2012 Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial 1.3 Keputusan Walikota Probolinggo Nomor:100.3.3.3/277/KEP/425.012/2024 tentang Komite Penanganan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Tahun 2024
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	Shelter, Buku Register, Handphone, Meja Kursi Pelayanan, File Administrasi klien, Kendaraan Operasional
3.	Kompetensi Pelaksana	3.4 Jabatan Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial, Perlindungan dan Jaminan Sosial: Pendidikan S1, Keterampilan / Pengetahuan : mempunyai pengetahuan di bidang Sosial; 3.5 Jabatan Fungsional : Pendidikan S1, Pelatihan, Ketrampilan/Pengetahuan : mempunyai pengetahuan di bidang Sosial; 3.6 Petugas Penjaga Shelter Pendidikan : SLTA/ sederajat, Ketrampilan / Pengetahuan : pengetahuan di bidang sosial dan kecakapan dalam berinteraksi ;
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap penanganan PPKS/PMKS di Shelter
5.	Jumlah pelaksana	5.1 dua petugas penjaga shelter 5.2 lima petugas pendamping
6.	Jaminan Pelayanan	6.1 Pelayanan Shelter diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan 6.2 Shelter siap selama 24 jam
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan Pelayanan	7.1 Menjamin klien menerima pelayanan penyelenggaraan kesejahteraan sosial dengan baik 7.2 Menjamin makan dan minum klien sesuai dengan standar gizi
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Pembinaan dan evaluasi terhadap kinerja pelaksana dari pengaduan masyarakat, Pelaporan dan hasil survey Kepuasan Masyarakat.

## I. Pelayanan Puspaga (Pusat Pembelajaran Keluarga)

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Pemohon mengisi Form Data Diri Layanan PUSPAGA dengan dilengkapi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Foto Copy KTP</li> <li>- Foto Copy Kartu Keluarga</li> <li>- Foto Copy Buku Nikah</li> <li>- Foto Copy Akte Kelahiran (untuk klien anak berkebutuhan khusus)</li> </ul> <p>b. Melampirkan surat keterangan rujukan Lembaga lain/penjelasan dari petugas layanan penyadaran (jika ada)</p>
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon/Klien mengajukan permohonan layanan</li> <li>2. Pemohon mengisi identitas, form pengaduan dan menandatangani.</li> <li>3. Pemohon menunggu jadwal untuk dilayani</li> <li>4. Pemohon melakukan Wawancara, Konseling, dan Tes Psikologi (jika diperlukan)</li> <li>5. Tenaga Ahli Puspaga memberi edukasi dan informasi mengenai hal yang berkaitan dengan permasalahan klien</li> <li>6. Apabila masalah belum selesai, akan diarahkan kembali ke divisi rujukan (UPTD PPA, Puskesmas, Rumah sakit, Rumah Aman, Lembaga Hadir, Lembaga yang lain)</li> <li>7. Mengarsipkan hasil konseling</li> </ol>
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3 (tiga) Hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan Hasil Pemeriksaan/Assesment Tenaga Ahli PUSPAGA</li> <li>2. Surat Keterangan Konseling</li> <li>3. Surat Rekomendasi</li> </ol>
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>6.1 Pengaduan dapat dilakukan secara</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tertulis / tatap muka di PUSPAGA Kota Probolinggo Jl. Slamet Riyadi No. 18 Kota Probolinggo atau Dinas Sosial, P3A Kota Probolinggo, Jl. Raya Dringu No. 13 Kab.Prob;</li> <li>b. Online, melalui Instagram, dan Hotline/WA Puspaga</li> </ol> <p>6.2 Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Kotak Saran;</li> <li>➤ Telepon (0335) 421431</li> <li>➤ Fax (0335) 421431</li> <li>➤ Email: <a href="mailto:Dinsos.probolinggokota@gmail.com">Dinsos.probolinggokota@gmail.com</a></li> <li>➤ Hotline PUSPAGA 085176939892</li> <li>➤ Email: <a href="mailto:puspagakotaprob@gmail.com">puspagakotaprob@gmail.com</a></li> <li>➤ <u>Call Center 112</u></li> <li>➤ Aplikasi LAPOR-SP4N</li> <li>➤ Telepon ke Suara Kota Probolinggo acara "<b>Laporo Rek</b>" di nomor telepon (0335) 427772 atau SMS ke Nomor 081336460000</li> </ul>

KOMPONEN PENGELOLA PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>1.1 Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.</p> <p>1.2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>1.3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah.</p> <p>1.4 Surat Edaran Menteri PPPA No. 57 Tahun 2020 tentang Pengembangan Layanan Pusat Pembelajaran Keluarga di Daerah</p>
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas;	<p>2.6 Tersedia satu buah gedung/bangunan yang responsif gender dan ramah anak sebagai tempat pelayanan. Bangunan di lokasi yang mudah diakses bagi anak, orang tua, anak berkebutuhan khusus (difable) dan keluarga yang membutuhkan layanan pengasuhan, dimana lokasi tersebut dapat dijangkau dengan akses yang mudah dan tidak disatukan dengan layanan penanganan korban kekerasan</p> <p>2.7 Bangunan tempat beraktifitas, antara lain terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ruang pelayanan konseling;</li> <li>- ruang pelayanan konsultasi;</li> <li>- ruang informasi ramah keluarga/Pusat Edukasi Keluarga;</li> <li>- ruang bermain anak yang sehat, aman dan nyaman</li> </ul> <p>2.8 Gedung dan ruangan harus dibuat nyaman dengan sirkulasi udara yang baik dan dengan warna dinding cerah dan memiliki efek menenangkan</p> <p>2.9 Tersedia sarana yang mendukung pelaksanaan pelayanan baik perangkat lunak yaitu dalam bentuk leaflet, booklet, video, dan lain-lain) dan perangkat keras (mebelair, computer/laptop, kamera, alat rekam), agar pelaksanaan menjadi optimal</p> <p>2.10 Tersedia ruang ASI</p> <p>2.11 Ada jalur evakuasi bencana dan Tempat Evakuasi Sementara (TES)</p> <p>2.12 Terdapat tanda peringatan dilarang merokok dan sebagai Kawasan Tanpa Rokok, berdasarkan peraturan PUSPAGA</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>3.1 Pekerja Sosial, memiliki latar belakang Pendidikan S1 Pekerja Sosial</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pangkat Minimal Penata Muda (III/a)</li> </ul> <p>3.2 Tenaga Profesi PUSPAGA, terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tenaga Psikolog, berlatar dengan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- S2 profesi psikolog</li> <li>- Memiliki pengalaman mengikuti pelatihan Konvensi Hak Anak, kebijakan keselamatan anak dalam perlindungan anak dan berjiwa peduli anak</li> <li>- Memiliki pengalaman mengikuti pelatihan Konvensi Hak Anak, kebijakan keselamatan anak dalam perlindungan anak dan berjiwa peduli anak</li> </ul> </li> <li>2. Tenaga Konselor, berlatar dengan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- strata pendidikan setingkat sarjana yang terkait dengan bidang pengasuhan, pendidikan, keluarga (sarjana pendidikan, sosial, kesehatan,</li> </ul> </li> </ol>

		<p>Hukum/(yang berkaitan) yang terlatih</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki pengalaman mengikuti pelatihan Konvensi Hak Anak, kebijakan keselamatan anak dalam perlindungan anak dan berjiwa peduli anak dan Memahami konsep-konsep dasar penyelenggaraan perlindungan anak.</li> <li>- Mampu berkomunikasi secara baik dan efektif</li> <li>- Berpengalaman dalam melayani kasus-kasus pelanggaran hak anak.</li> <li>- Mampu membangun sinergi dan kerjasama antar Lembaga</li> <li>- Mampu bekerja dalam tekanan dan mampu mengambil keputusan dengan baik</li> </ul> <p>3. Terapis ABK, berlatar belakang dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S1 PLB, S1 Psikolog (Konsentrasi Klinis atau perkembangan</li> <li>- S1 PAUD/PIAUD, S1/D4 Fisioterapis (wicara, DS, Perilaku, Autis</li> <li>- Memiliki STR yang berlaku</li> <li>- Memiliki pengalaman mengikuti pelatihan Konvensi Hak Anak, kebijakan keselamatan anak dalam perlindungan anak dan berjiwa peduli anak dan Memahami konsep-konsep dasar penyelenggaraan perlindungan anak.</li> <li>- Mampu berkomunikasi secara baik dan efektif</li> <li>- Mampu membangun sinergi dan kerjasama antar Lembaga</li> <li>- Mampu bekerja dalam tekanan dan mampu mengambil keputusan dengan baik</li> </ul> <p>3.3 Tenaga Administrasi, berlatar belakang dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pendidikan SMA</li> <li>- Memiliki Keterampilan/ Pengetahuan</li> </ul> <p>3.4 Pejabat Pelaksana maupun Non ASN, yang berlatar belakang:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pendidikan SMA/ Sederajat</li> <li>- Memiliki Keterampilan/ Pengetahuan computer</li> <li>- Memahami konsep-konsep dasar penyelenggaraan pencegahan perlindungan Perempuan dan anak serta peningkatan kualitas keluarga</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal terhadap proses layanan PUSPAGA (Pusat Pembelajaran Keluarga dilaksanakan oleh:</p> <p>4.1 Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak selaku Pengarah PUSPAGA;</p> <p>4.2 Sekretaris Dinas Sosial, P3A Kota Probolinggo selaku Koordinator PUSPAGA;</p> <p>4.3 Kepala Bidang Perlindungan Perempuan dan Pengarusutamaan Hak Anak selaku Ketua PUSPAGA;</p> <p>4.4 Aparat pengawas intern pemerintah lainnya</p>
5.	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>6.1 Jaminan pelayanan ini menjamin bahwa pelayanan ini sesuai dengan standar yang ditetapkan</p> <p>6.2 Apabila layanan ini tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan maka akan di antarkan kepada penerima manfaat</p>

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	7.1 Pemberian Informed Consent yang menjamin kerahasiaan mengenai laporan. 7.2 Pelayanan sesuai prosedur dan bebas dari Pungli
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	8.1 Kinerja Pelayanan dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan Kategori Baik; 8.2 Rapat Koordinasi internal rutin setiap 3 bulan dan insidental terkait monitoring dan evaluasi pelayanan.

## II. MAKLUMAT PELAYANAN

1. Kami berjanji dan sanggup 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.

Pj. WALI KOTA PROBOLINGGO,  
Ttd,  
MOCHAMAD TAUFIK KURNIAWAN