

## STANDAR PELAYANAN LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL (LKS)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2017 Tentang Pendaftaran dan Pengelolaan sistem informasi organisasi Kemasyarakatan.</li> <li>b. Peraturan pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2017.</li> <li>c. UU RI No.17 Tahun 2013 tentang Organisasi Kemasyarakatan.</li> <li>d. Pemendagri RI No.33 Tahun 2012 tentang pedoman pendaftaran organisasi kemasyarakatan di lingkungan kementerian dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.</li> <li>e. Peraturan Walikota Ternate No.2.A Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ternate.</li> </ul>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p><b>Pemohon mengisi formulir permohonan yang telah disediakan, dilengkapi persyaratan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP)</li> <li>b. Fotocopy NPWP</li> <li>c. Fotocopy Akta Notaris</li> </ul>

3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p style="text-align: center;"><b>PROSEDUR PELAYANAN IZIN</b> <b>LICENSE SERVICES PROCEDURE</b></p> <p><b>Keterangan bagan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datangi Kantor DPMPTSP dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya.</li> <li>2. Petugas FO melakukan layanan registrasi, memvalidasi data pemohon dan pemberian resi pendaftaran pelayanan.</li> <li>3. Pemeriksaan dan verifikasi berkas/dokumen kelengkapan dan kebenaran dengan pengecekan lapangan guna memeriksa kesesuaian dokumen dengan fakta dilapangan.</li> <li>4. Jika berkas/dokumen permohonan tidak memenuhi syarat administrasi dan teknis, maka pemohon akan ditolak dengan diterbitkan <b>surat penolakan</b> dan surat dikirim/disampaikan kepada pemohon. Namun jika berkas/dokumen pemohon memenuhi syarat permohonan langsung dapat diproses.</li> <li>5. Melakukan pemeriksaan Akhir untuk proses penerbitanIzin</li> <li>6. Izin Selesai, Petugas menyerahkan Izin kepada Pemohon.</li> </ol>
4.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 7 (Tujuh) hari kerja setelah Persyaratan Dokumen telah dinyatakan lengkap.
6.	Produk	Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)

	pelayanan	
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang tunggu dilengkapi AC</li> <li>b. Loker Pelayanan Front Office</li> <li>c. Loker Pelayanan Penyerahan Izin</li> <li>d. Ruang Kosultasi dan Pengaduan</li> <li>e. Ruang Menyusui</li> <li>f. Ruang Bermain anak</li> <li>g. Tempat parkir</li> <li>h. Mushola</li> <li>i. Kursi Roda</li> <li>j. Touchscreen antrian</li> <li>k. Help Desk (Informasi)</li> <li>l. Lemari Dokumen</li> <li>m. Alat tulis kantor</li> <li>n. Meja dan Kursi</li> <li>o. Komputer dan Printer</li> <li>p. Kotak saran dan pengaduan</li> <li>q. Internet (wifi)</li> <li>r. Kamera (CCTV)</li> <li>s. Ruang server</li> <li>t. Toilet umum</li> </ol> <p><i>Ket: Sarpras dan Fasilitas digunakan bersama untuk pelayanan izin lainnya</i></p>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sarjana Teknik/Ekonomi/Hukum/Sosial</li> <li>b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku</li> <li>c. Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>d. Sertifikasi Diklat PTSP</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>▪ Dilakukan oleh tim audit internal</li> </ul>
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pengaduan dan Konsultasi</li> <li>2. E-mail Dinas: <a href="mailto:dpmptspternatekota@gmail.com">dpmptspternatekota@gmail.com</a></li> <li>3. Email Pengaduan : <a href="mailto:pengaduanptspkotaternate@gmail.com">pengaduanptspkotaternate@gmail.com</a></li> <li>4. Kotak saran/pengaduan.</li> <li>5. Telepon/WhatsApp ke 085391969588</li> <li>6. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) manual/elektronik</li> <li>7. <i>Website</i>: <a href="http://dpmptsp.ternatekota.go.id">dpmptsp.ternatekota.go.id</a></li> </ol> <p>❖ <b>Penanganan Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Cek administrasi;</li> <li>b) Cek lapangan</li> <li>c) Koordinasi internal /eksternal;</li> <li>d) Koordinasi instansi terkait.</li> </ol> <p>❖ <b>Respon pengaduan 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.</b></p> <p>❖ <b>Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</b></p>
11.	Jumlah Pelaksana	Jumlah personil yang menangani LSM sebanyak 6 (Enam) orang.

		<p><b><u>Keterangan:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• setiap personil tersebut di atas, juga melaksanakan tugas pelayanan untuk jenis izin yang lainnya.</li> </ul>
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> <li>Adanya jaminan bebas dari praktek KKN.</li> </ol>
13	Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.</li> <li>• Izin yang dicetak terjamin keasliannya.</li> </ul>
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Dilakukan secara periodik (setiap bulan dilakukan rapat bulanan guna mengevaluasi pelayanan yang telah berjalan).</li> <li>Melaksanakan evaluasi survey kepuasan masyarakat (SKM) setiap triwulan.</li> </ol>

Ditetapkan di Ternate  
Pada Tanggal, 25Februari 2022

Kepala DPMPTSP  
Kota Ternate



**DRS. BAHTIAR TENG**

Pembina Utama Muda

Nip. 19660502 199203 1.016