



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI UTARA
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK DAERAH

JALAN 17 AGUSTUS NOMOR 69 TELP 0431-843333, FAX 0431-865451
http: //www.dp3ad.sulutprov.go.id e-mail: dinasp3adsulut@gmail.com
M A N A D O 95119

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA

NOMOR : 06.1 TAHUN 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK DAERAH PROVINSI
SULAWESI UTARA

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN
ANAK DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik guna menjamin terselenggaranya kinerja pelayanan publik di lingkungan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Anak Daerah Provinsi Sulawesi Utara secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel;

b. bahwa sebagaimana diamanatkan pada Pasal 22 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Daerah Provinsi Sulawesi Utara tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah, terakhir

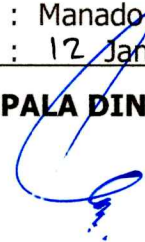
- dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 8. Peraturan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 12 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
KESATU : Menetapkan standar Pelayanan di lingkungan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan perlindungan Anak Daerah Provinsi Sulawesi Utara sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Pemberdayaan perempuan dan Perlindungan Anak Daerah Provinsi Sulawesi Utara meliputi layanan:
1. Surat Masuk
 2. Penerimaan Tamu
 3. Penyediaan Narasumber
 4. Koordinasi/Konsultasi/Pendampingan Kegiatan
- KETIGA : Dalam rangka melaksanakan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu, perlu menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Manado
Pada tanggal : 12 Januari 2024

KEPALA DINAS



WANDA L. C. MUSU, SE., M.E
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19670809 198603 2 002

Tembusan Yth. :

1. Sekretaris Daerah Prov. Sulut (*sebagai laporan*);
2. Asisten Pemerintahan dan Kesra Sekda Prov. Sulut;
3. Inspektur Prov. Sulut;
4. Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah Prov. Sulut;
5. Yang bersangkutan.

LAMPIRAN 1**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA**

NOMOR : 06.1 TAHUN 2024

TANGGAL : 12 JANUARI 2024

TENTANG : **STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA****STANDAR PELAYANAN
SURAT MASUK**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Peraturan Gubernur Sulawesi Utara Nomor Nomor 12 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah
2	Persyaratan Pelayanan	Pengguna layanan/instansi mengirim surat yang berisi : 1. Identitas pengiriman yang jelas seperti nama dan alamat. Tujuan surat jelas seperti nama dan alamat yang dituju. 2. Isi surat jelas termasuk nomor surat, sifat surat, perihal surat, kop surat 3. Keabsahaan surat terlihat pada Nama,tanda tangan dan stempel alamat surat. 4. Surat disampaikan secara langsung melalui petugas front office/piket atau mengirim pada Nomor WA
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Surat masuk disampaikan kepada petugas front office/piket untuk kemudian diteruskan kepada personil Sub Bagian Umum 2. Personil sub bagian umum mencatat Surat Masuk kedalam Daftar Agenda Surat Masuk (Excel) dan surat discan untuk disimpan di Arsip GDrive. 3. Surat Masuk yang diterima secara elektronik dicatat kedalam Daftar Agenda Surat Masuk (Excel) dan disimpan di Arsip GDrive setelah itu surat diprint. Selanjutnya surat fisik diberikan lembar disposisi dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		diteruskan kepada Kasubag Umum. 4. Dalam rangka efektivitas pengelolaan surat, petugas menyampaikan Surat Masuk ke WA Group Dinas dengan memberikan catatan bagian-bagian penting yang terdapat pada isi surat. 5. Kasubag Umum Meneliti Surat Masuk dan membubuhkan paraf pada lembar disposisi untuk selanjutnya diteruskan kepada Sekretaris Dinas 6. Sekretaris Dinas Meneliti Surat Masuk dan membubuhkan paraf pada lembar disposisi untuk selanjutnya diteruskan kepada Kepala Dinas 7. Kepala Dinas Memberikan disposisi sesuai dengan maksud dan tujuan surat. Apabila Surat Undangan yang akan dihadiri Kadis maka diagendakan oleh Sespri Kadis 8. Kasubag Umum Mencatat disposisi surat kedalam Daftar Agenda Surat Masuk (Excel) apabila Surat Undangan maka diagendakan dalam Surat Undangan (Google Docs) 9. Personil Sub Bagian Umum Mendistribusikan Surat Masuk sesuai dengan disposisi Kepala Dinas. 10. Personil Sub Bagian Umum melaporkan rekapitulasi Surat Masuk yang teragendakan pada hari berkenaan setengah jam sebelum jam pulang kantor melalui WA Group Dinas
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 2 (dua) hari
5	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Layanan	Layanan Surat Masuk dan tindaklanjut dari surat tersebut tergantung dari jenis surat dan maksud surat
7	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	Front Office
8	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki perilaku ramah dan profesional serta mengutamakan budaya 5S

NO	KOMPONEN	URAIAN
		(Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 2. SDM yang memiliki kemampuan menggunakan dan mengoperasikan MS. Excel
9	Pengawasan Internal	Supervisi oleh Atasan Langsung
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Daerah Provinsi Sulawesi Utara dan dapat pula disampaikan secara langsung via WA dengan Nomor
11	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	Surat yang langsung ditindaklanjuti untuk didisposisi oleh Kepala Dinas
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Surat yang disampaikan dijamin akan diterima oleh Kepala Dinas dan akan ditindaklanjuti sesuai maksud dan tujuan surat
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

**STANDAR PELAYANAN
PENERIMAAN TAMU**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Peraturan Gubernur Sulawesi Utara Nomor Nomor 12 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah
2	Persyaratan Pelayanan	1. Tamu melapor pada petugas front office/piket 2. Tamu berpakaian rapi dan sopan serta menggunakan sepatu 3. Tamu membawa tanda pengenalan/kartu identitas atau membawa Surat Tugas 4. Tamu menyampaikan maksud dan tujuan dan menuliskan pada buku tamu
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Tamu wajib melapor ke petugas front office/piket 2. Petugas front office/piket memberika salam serta menanyakan maksud dan tujuan 3. Tamu dipersilahkan untuk mengisi buku tamu dan meminta identitas tamu 4. Petugas front office/piket mengarahkan tamu untuk duduk pada kursi yang disediakan atau menunggu diruang tunggu 5. Petugas front office/piket akan menghubungi personil/bidang yang akan dikunjungi tamu tersebut 6. Tamu dipersilahkan menemui personil/bidang yang akan ditemuinya dengan diantar oleh petugas front office/piket 7. Setelah bertemu tamu dipersilahkan untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat 8. Petugas front office akan menyampaikan laporan kedatangan tamu ke WA Group Dinas
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Tamu dilayani saat itu juga
5	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Layanan	Layanan tamu yang ramah, nyaman dan profesional

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	1. Front Office 2. Ruangan Rapat 3. Akses internet
8	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki perilaku ramah dan profesional serta mengutamakan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun)
9	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh Atasan Langsung 2. Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Tamu
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Daerah Provinsi Sulawesi Utara dan dapat pula disampaikan secara langsung via WA dengan Nomor
11	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2. Pakta Integritas
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Petugas yang memberikan pelayanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. 2. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja layanan

**STANDAR PELAYANAN
PENYEDIAAN NARASUMBER**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Peraturan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 12 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah
2	Persyaratan Pelayanan	1. Surat resmi perihal permintaan asistensi/bimbingan teknis dari instansi/organisasi yang menjelaskan materi (Term of Reference), tempat dan waktu pelaksanaan kegiatan; 2. Surat permintaan dikirimkan secara langsung maupun melalui Nomor WA dinas 7 (tujuh) hari kerja sebelum pelaksanaan kegiatan; 3. Tersedianya pejabat/petugas yang kompeten pada waktu yang ditentukan
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi permintaan narasumber yang menjelaskan materi, waktu, dan tempat pelaksanaan; 2. Kepala Dinas mendisposisikan kepada Pejabat yang berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan atau secara langsung dapat bertindak sebagai narasumber; 3. Pejabat yang ditunjuk sebagai narasumber kemudian menginformasi kepada pemohon terkait kesediannya; dan 4. Pejabat/pegawai yang ditugaskan/didisposisi menyampaikan materi sesuai dengan yang diperlukan.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	3 (tiga) hari sejak surat permohonan diterima
5	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Layanan	Surat Tugas penunjukan/penugasan narasumber yang akan menyampaikan materi
7	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	1. Front Office 2. Akses internet
8	Kompetensi Pelaksana	1. Sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan Pemberdayaan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Perempuan dan Perlindungan Anak terkait sesuai dengan yang diperlukan oleh pemohon narasumber; 2. SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam menyampaikan materi kebiakan dengan baik; 3. SDM yang memiliki keterampilan dan pengalaman dalam mempersiapkan penyelenggaraan Kegiatan Rakor dan Sosialisasi
9	Pengawasan Internal	Supervisi oleh Kepala Dinas
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Daerah Provinsi Sulawesi Utara dan dapat pula disampaikan secara langsung via WA dengan Nomor
11	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Materi yang akan disampaikan dikirimkan kepada penyelenggara kegiatan selambat-lambatnya 1 (satu) hari sebelum jadwal yang sudah ditentukan; 2. Materi disampaikan oleh Narasumber yang berkompeten di bidangnya
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Materi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Narasumber yang menyampaikan materi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung yang dibuktikan dengan Surat Tugas dan disposisi dari atasan langsung
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan kegiatan oleh penanggungjawab/narasumber yang melaksanakan tugas kepada Kepala Dinas

STANDAR PELAYANAN
KOORDINASI/KONSULTASI/PENDAMPINGAN KEGIATAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Peraturan Gubernur Sulawesi Utara Nomor Nomor 12 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah
2	Persyaratan Pelayanan	1. Koordinasi/Konsultasi/ Pendampingan Kegiatan Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan Koordinasi/Konsultasi/ Pendampingan Kegiatan yang berisi : a. materi koordinasi/ konsultasi/ pendampingan kegiatan secara jelas b. waktu kunjungan konsultasi (surat permohonan disampaikan 3 hari sebelum waktu kunjungan yang diinginkan) c. nomor kontak personal yang dapat dihubungi. 2. Verifikasi Surat Pelaksanaan Perjalanan Dinas (SPPD) Pengguna layanan yang berkonsultasi langsung, menyampaikan berkas SPPD dan Surat Tugas yang sudah terisi lengkap
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Koordinasi/Konsultasi/ Pendampingan Kegiatan a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan konsultasi yang ditujukan kepada Kepala Dinas b. Kepala Dinas mendisposisikan surat kepada pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan koordinasi/ konsultasi/ pendampingan kegiatan sesuai yang diajukan oleh Pemohon atau kepala dinas menerima secara langsung c. Pejabat/pegawai yang ditunjuk menghubungi pengguna layanan untuk konfirmasi jadwal pelaksanaan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		koordinasi/konsultasi/ Pendampingan kegiatan d. Pejabat/pegawai yang ditunjuk menghubungi Kasubag Umum untuk menyiapkan tempat/ruangan pelaksanaan koordinasi/konsultasi/ Pendampingan kegiatan e. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan koordinasi/ konsultasi/ Pendampingan kegiatan kepada pengguna layanan 2. Verifikasi Surat Pelaksanaan Perjalanan Dinas (SPPD) a. Pengguna layanan yang membawa SPPD menyampaikan kepada pejabat/pegawai yang ditunjuk untuk ditandatangani pejabat yang berwenang b. Pengguna mendapatkan SPPD yang telah ditandatangani dan dicap.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Koordinasi/Konsultasi/ Pendampingan Kegiatan Informasi/lawaban atas kesediaan untuk memberikan konsultasi disampaikan maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima Kepala Dinas 2. Verifikasi Surat Pelaksanaan Perjalanan Dinas (SPPD) 30 (tiga puluh) menit
5	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Layanan	1. Layanan Koordinasi/ Konsultasi/ Pendampingan langsung 2. Layanan Koordinasi/ Konsultasi/ Pendampingan Via Zoom Meeting 3. Layanan Verifikasi SPPD
7	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	1. Front Office 2. Ruang Rapat 3. Akses internet
8	Kompetensi Pelaksana	1. Sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak terkait sesuai dengan yang diperlukan oleh pemohon narasumber;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. SDM yang memiliki wawasan terhadap permasalahan dan isu-isu yang disampaikan; 3. SDM yang memiliki perilaku santun dan ramah
9	Pengawasan Internal	Supervisi oleh Kepala Dinas
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Daerah Provinsi Sulawesi Utara dan dapat pula disampaikan secara langsung via WA dengan Nomor
11	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Layanan diberikan sesuai jadwal yang ditentukan 2. Layanan diberikan oleh petugas yang mendapatkan penugasan oleh Kepala Dinas
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Petugas yang memberikan pelayanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

KEPALA DINAS



WANDA L. C. MUSU, SE., M.E
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19670809 198603 2 002

LAMPIRAN 2

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA**

NOMOR : 06.1 TAHUN 2024

TANGGAL : 12 JANUARI 2024

TENTANG : STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN
ANAK DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA

MAKLUMAT PELAYANAN

**"Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan
sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak
menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan
perundang-undangan yang berlaku"**

KEPALA DINAS



**WANDA L. C. MUSU, SE., M.E
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19670809 198603 2 002**