

**TAHUN
2021**



STANDAR PELAYANAN

Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha



Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha

1. Balai PSTW Yogyakarta Unit Abiyoso
Duwet Sari, Pakembinangun, Pakem, Sleman,
Yogyakarta
Telp : (0274) – 895402, 896502
2. Balai PSTW Yogyakarta Unit Budi Luhur
Kasongan, Bangun Jiwo, Kasihan, Bantul,
Yogyakarta.
Telp : (0274) – 370531

Website:

<http://www.dinsos.iogjaprovo.go.id/bpstw>



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS SOSIAL
BALAI PELAYANAN SOSIAL TRESNA WERDHA

Alamat : 1. Duwetsari, Pakembinangun, Pakem, Sleman. Telepon/Faximili : (0274) – 895402
2. Kasongan, Bangunjiwo, Kasihan, Bantul. Telepon/Faximili: (0274) – 370531
Email: bpstw@jogjaprovo.go.id, Website: <http://dinsos.jogjaprovo.go.id/balai-pstw/>

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PELAYANAN SOSIAL TRESNA WERDHA
DINAS SOSIAL DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
NOMOR 188 /01231 TAHUN 2021

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA BALAI PELAYANAN SOSIAL TRESNA WERDHA
DINAS SOSIAL DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

KEPALA BALAI PELAYANAN SOSIAL TRESNA WERDHA

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha Dinas Sosial DIY tentang Standar Pelayanan.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246);

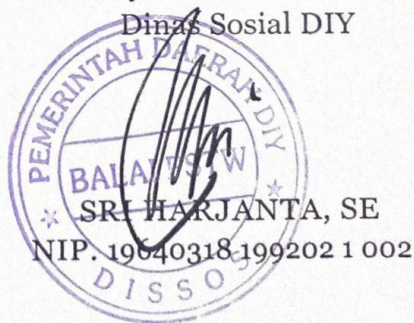
4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Sosial Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelayanan Sosial Lanjut Usia;
9. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota
10. Keputusan Menteri Sosial Nomor 4/PRS-3/KPTS/2007 tentang Pedoman Pelayanan Sosial Lanjut Usia Dalam Panti;
11. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5);
12. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;
13. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 90 Tahun 2018 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Sosial
14. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan.
15. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Perubahan Kelima Tarif Retribusi Jasa Usaha.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
KESATU : Standar Pelayanan pada Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha Dinas Sosial DIY sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha Dinas Sosial DIY meliputi ruang lingkup pelayanan :
a. Barang
b. Jasa, dan
c. Administratif.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diterapkan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak ditetapkan.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Yogyakarta
Pada tanggal 30 Juni 2021

Kepala Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha
Dinas Sosial DIY



Dikuatkan dengan pengesahan oleh
Pembina/Penyelenggara,

Kepala Dinas Sosial
Daerah Istimewa Yogyakarta



LAMPIRAN 1
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PELAYANAN
SOSIAL TRESNA WERDHA DINAS SOSIAL
DIY

NOMOR : 188 / 01231

TANGGAL : 30 Juni 2021

A. PENDAHULUAN

Sebagai pelaksana teknis dalam perlindungan, jaminan dan rehabilitasi sosial bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial lanjut usia untuk mempertahankan persentase warga binaan yang terpenuhi kebutuhan dasar dan haknya

B. STANDAR PELAYANAN

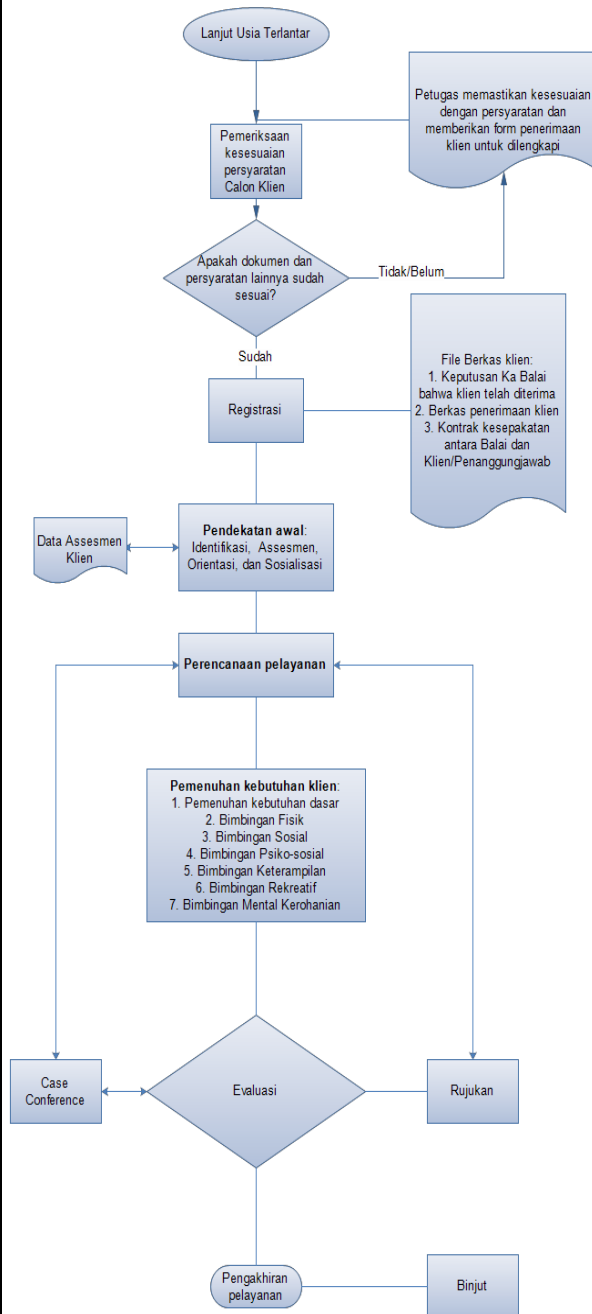
1. Satuan Kerja : Balai Pelayanan Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta

Jenis Pelayanan : Program Pelayanan Reguler

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Perorangan (Pemohon datang langsung / media elektronik) b. Instansi (mengajukan Surat Permohonan / media elektronik)

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur



Keterangan bagan :

- a. Lanjut Usia Terlantar atau Pemohon datang ke Layanan Informasi Balai PSTW, mengisi Buku Tamu, Dapat menggunakan media elektronik
- b. Pemohon menyampaikan maksud untuk menjadi penerima manfaat di Balai PSTW dalam program pelayanan reguler.
- c. Petugas berkoordinasi dengan pekerja sosial untuk memastikan apakah Lanjut Usia Terlantar memenuhi syarat untuk mendapatkan pelayanan di Balai PSTW:
 - 1) Usia 60 tahun ke atas
 - 2) Penduduk DIY
 - 3) Ada penanggungjawab
 - 4) Bersedia tinggal di Balai
 - 5) Melengkapi berkas
 - 6) Bebas Covid 19 (dibuktikan dengan surat hasil rapid antigen)
- d. Apabila sudah memenuhi syarat, LUT bisa melakukan kontrak kesepakatan dan diregistrasi menjadi klien Balai PSTW dan mendapatkan pelayanan kesejahteraan sosial.
- e. LUT yang sudah diregistrasi menjadi penerima manfaat di

		<p>Balai PSTW menjalani proses pendekatan awal Pekerja Sosial. Pendekatan awal adalah serangkaian proses identifikasi masalah, Assesmen, Orientasi dan Sosialisasi. Hasil dari proses pendekatan awal menjadi data pengambilan keputusan untuk perencanaan pelayanan secara spesifik kepada penerima manfaat.</p> <p>f. Penerima manfaat mendapatkan pelayanan sesuai dengan perencanaan pelayanan yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemenuhan kebutuhan dasar 2) Bimbingan fisik 3) Bimbingan sosial 4) Bimbingan psiko-sosial 5) Bimbingan Keterampilan 6) Bimbingan Rekreatif 7) Bimbingan mental kerohanian <p>g. Dilakukan evaluasi pelayanan terhadap penerima manfaat untuk memutuskan apakah dilakukan case conference, rujukan ataupun dinyatakan selesai mendapatkan pelayanan.</p> <p>h. Klien yang sudah dinyatakan selesai mendapatkan pelayanan dapat dilakukan bimbingan lanjutan</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>a. Untuk mendapatkan layanan informasi pendaftaran dibutuhkan waktu = 30 menit.</p> <p>b. Daftar tunggu = tidak bisa dipastikan. Hal tersebut terkait dengan kapasitas daya tampung penerima manfaat di Balai sejumlah 224 klien sementara peminatnya bisa melebihi daya tampung sehingga masuk daftar tunggu. Daftar tunggu baru bisa dipanggil ketika ada penerima manfaat yang mengundurkan diri atau meninggal dunia.</p> <p>c. Pemanggilan calon penerima manfaat di daftar tunggu = 1 x 24 jam setelah ada penerima manfaat di Balai yang mengundurkan diri atau meninggal dunia.</p>
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pemenuhan kebutuhan untuk kesejahteraan sosial dan ekonomi pada Lanjut Usia Terlantar di dalam Balai
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Memasukan pengaduan ke Kotak Pengaduan</p> <p>b. Telp/fax : 0274 - 895402 atau Telp/fax : 0274 -370531</p> <p>c. Email : bpstw@jogjaprovo.go.id</p>

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERI

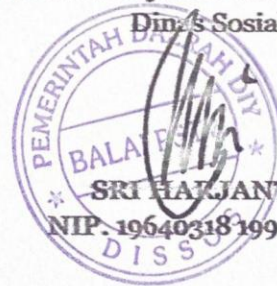
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota 2. Keputusan Menteri Sosial Nomor : 4/PRS/-3/KPTS/2007 tentang Pedoman Pelayanan Sosial Lanjut Usia Dalam Panti
----	-------------	---

		3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 90 Tahun 2018 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Sosial
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kamar di wisma untuk 2-3 klien lengkap dengan tempat tidur pribadi, dan lemari pakaian 2. Pakaian, Sepatu dan seragam 3. Perlengkapan Makan Pribadi (piring, mangkok, gelas, Sendok garpu) 4. Perlengkapan Kebersihan Harian Pribadi(sabun, sikat gigi, pasta gigi, handuk dll) 5. Perlengkapan pribadi lainnya seperti sabun cuci, selimut, sandal, dll 6. Fasilitas MCK 7. Televisi 8. Ruang tamu 9. Ruang cuci dan jemur 10. Dapur 11. Listrik dan Air 12. Aula kegiatan (lengkap dengan gamelan, keyboard, dan sound system) 13. Ruang perawatan khusus 14. Kantor/Sekretariat 15. Ruang <i>Case Conference</i> 16. Ruang Bimbingan Agama 17. Ruang Keterampilan 18. Dapur 19. Poliklinik 20. Mobil Ambulans 21. Halaman 22. Makam
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pekerja Sosial memiliki kompetensi sesuai dengan standar pelayanan pekerjaan sosial bagi lanjut usia dalam panti dengan telah mengenyam pendidikan dan diklat yang dipersyaratkan. 2. Perawat memiliki kompetensi sesuai dengan UU Keperawatan No 24 tahun 2014 3. Pramubakti memiliki kompetensi dengan telah mengikuti diklat dan pengalaman kerja sesuai yang dipersyaratkan.

4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai dengan struktur organisasi di Balai PSTW dimana pelayanan klien di bawah tanggung jawab Seksi Pelayanan dan Jaminan Sosial, penyediaan sarana dan prasarana di bawah tanggung jawab Sub Bagian Tata Usaha, dan pelayanan kebutuhan fisik dan sosial oleh Pekerja Sosial, Perawat dan pramubakti.
5.	Jumlah pelaksana	83 orang
6.	Jaminan pelayanan	Perolehan Akreditasi A dari Kementerian Sosial Republik Indonesia
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Balai PSTW menjamin keamanan dan keselamatan klien sesuai dengan kontrak pelayanan.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY
9.	Aksesibilitas	Seluruh lanjut usia terlantar di wilayah DIY
10.	Waktu Pelayanan	24 jam

Catatan: *)Unsur-unsur dalam Standar Pelayanan dapat dikembangkan sesuai dengan jenis pelayanan yang akan dibuatkan standar.

Kepala Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha
Dinas Sosial DIY



SRI HAJANTA, SE
NIP. 19640318 199202 1 002

LAMPIRAN 2
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PELAYANAN
SOSIAL TRESNA WERDHA DINAS SOSIAL
DIY
NOMOR : 188 / 01231
TANGGAL : 30 Juni 2021

A. PENDAHULUAN

Sebagai pelaksana teknis dalam perlindungan, jaminan dan rehabilitasi sosial bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial lanjut usia untuk mempertahankan persentase warga binaan yang terpenuhi kebutuhan dasar dan haknya

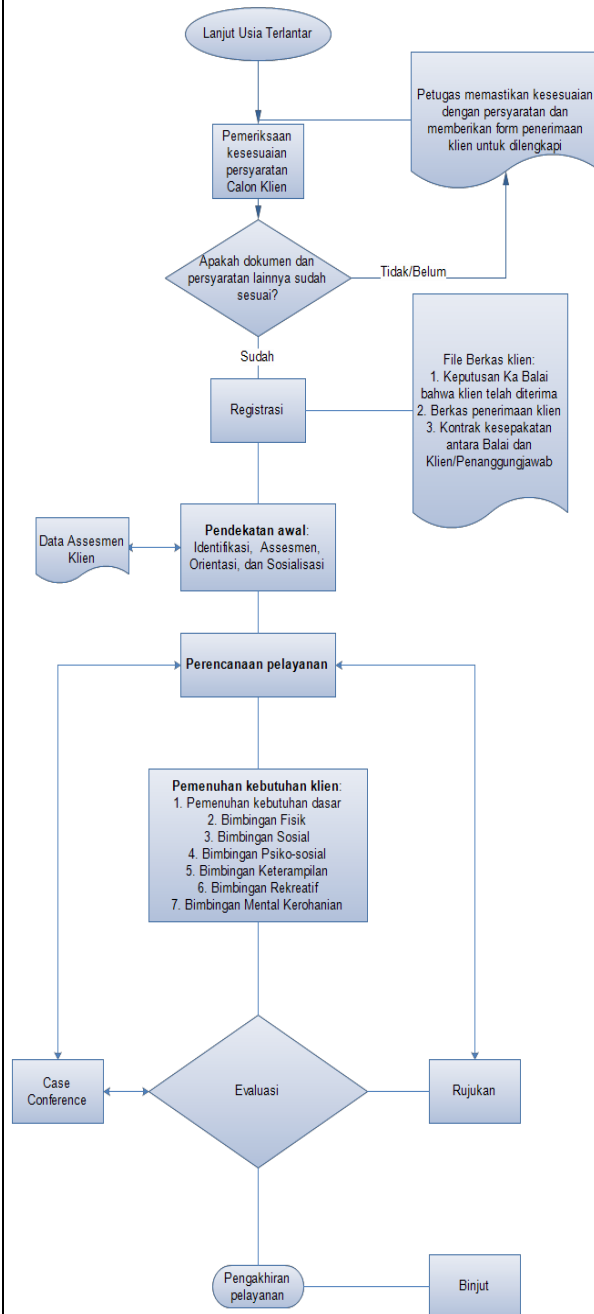
B. STANDAR PELAYANAN

1. Satuan Kerja : Balai Pelayanan Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta
Jenis Pelayanan : Program Pelayanan Khusus

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Perorangan (Pemohon datang langsung / media elektronik) b. Instansi (mengajukan Surat Permohonan / media elektronik)

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur



Keterangan bagan :

- a. Lanjut Usia Terlantar atau Pemohon datang ke Layanan Informasi Balai PSTW, mengisi Buku Tamu, Dapat menggunakan media elektronik
- b. Pemohon menyampaikan maksud untuk menjadi penerima manfaat di Balai PSTW dalam program pelayanan reguler.
- c. Petugas berkoordinasi dengan pekerja sosial untuk memastikan apakah Lanjut Usia Terlantar memenuhi syarat untuk mendapatkan pelayanan di Balai PSTW:
 1. Usia 60 tahun ke atas
 2. Penduduk DIY
 3. Ada penanggungjawab
 4. Bersedia tinggal di Balai
 5. Melengkapi berkas
 6. Bebas Covid 19 (surat rapid antigen)
- d. Apabila sudah memenuhi syarat, LUT bisa melakukan kontrak kesepakatan dan diregistrasi menjadi klien Balai PSTW dan mendapatkan pelayanan kesejahteraan sosial.
- e. LUT yang sudah diregistrasi menjadi penerima manfaat di

		<p>Balai PSTW menjalani proses pendekatan awal Pekerja Sosial. Pendekatan awal adalah serangkaian proses identifikasi masalah, Assesmen, Orientasi dan Sosialisasi. Hasil dari proses pendekatan awal menjadi data pengambilan keputusan untuk perencanaan pelayanan secara spesifik kepada penerima manfaat.</p> <p>f. Penerima manfaat mendapatkan pelayanan sesuai dengan perencanaan pelayanan yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 8) Pemenuhan kebutuhan dasar 9) Bimbingan fisik 10) Bimbingan sosial 11) Bimbingan psiko-sosial 12) Bimbingan Keterampilan 13) Bimbingan Rekreatif 14) Bimbingan mental kerohanian <p>g. Dilakukan evaluasi pelayanan terhadap penerima manfaat untuk memutuskan apakah dilakukan case conference, rujukan ataupun dinyatakan selesai mendapatkan pelayanan.</p> <p>h. Klien yang sudah dinyatakan selesai mendapatkan pelayanan dapat dilakukan bimbingan lanjutan</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>a. Untuk mendapatkan layanan informasi pendaftaran dibutuhkan waktu = 30 menit.</p> <p>b. Daftar tunggu = tidak bisa dipastikan. Hal tersebut terkait dengan kapasitas daya tampung penerima manfaat di Balai sejumlah 200 klien sementara peminatnya bisa melebihi daya tampung sehingga masuk daftar tunggu. Daftar tunggu baru bisa dipanggil ketika ada penerima manfaat yang mengundurkan diri atau meninggal dunia.</p> <p>c. Pemanggilan calon penerima manfaat di daftar tunggu = 1 x 24 jam setelah ada penerima manfaat di Balai yang mengundurkan diri atau meninggal dunia.</p>
4.	Biaya/tarif	Rp. 2.000.000,- (Dua Juta Rupiah) tiap bulan, dibayarkan selambat-lambatnya tanggal 10
5.	Produk pelayanan	Pemenuhan kebutuhan untuk kesejahteraan sosial dan ekonomi pada Lanjut Usia Terlantar di dalam Balai
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>d. Memasukan pengaduan ke Kotak Pengaduan</p> <p>e. Telp/fax : 0274 - 895402 atau Telp/fax : 0274 -370531</p> <p>f. Email : bpstw@jogjaprovo.go.id</p>

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

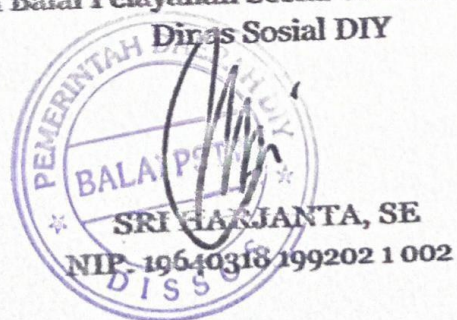
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota 2. Keputusan Menteri Sosial Nomor : 4/PRS/-3/KPTS/2007
----	-------------	--

		<p>tentang Pedoman Pelayanan Sosial Lanjut Usia Dalam Panti</p> <p>3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 90 Tahun 2018 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Sosial</p> <p>4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Perubahan Kelima Tarif Retribusi Jasa Usaha</p>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kamar di wisma untuk 2-3 klien lengkap dengan tempat tidur pribadi, dan lemari pakaian 2. Pakaian, Sepatu dan seragam 3. Perlengkapan Makan Pribadi (piring, mangkuk, gelas, Sendok garpu) 4. Perlengkapan Kebersihan Harian Pribadi(sabun, sikat gigi, pasta gigi, handuk dll) 5. Perlengkapan pribadi lainnya seperti sabun cuci, selimut, sandal, dll 6. Fasilitas MCK 7. Televisi 8. Ruang tamu 9. Ruang cuci dan jemur 10. Dapur 11. Listrik dan Air 12. Aula kegiatan (lengkap dengan gamelan, keyboard, dan sound system) 13. Ruang perawatan khusus 14. Kantor/Sekretariat 15. Ruang Case Conference 16. Ruang Bimbingan Agama 17. Ruang Keterampilan 18. Dapur 19. Poliklinik 20. Mobil Ambulans 21. Halaman 22. Makam
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pekerja Sosial memiliki kompetensi sesuai dengan standar pelayanan pekerjaan sosial bagi lanjut usia dalam panti dengan telah mengenyam pendidikan dan diklat yang dipersyaratkan. 2. Perawat memiliki kompetensi sesuai dengan UU

Keperawatan No 24 tahun 2014		
		3. Pramubakti memiliki kompetensi dengan telah mengikuti dilat dan pengalaman kerja sesuai yang dipersyaratkan.
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai dengan struktur organisasi di Balai PSTW dimana pelayanan klien di bawah tanggung jawab Seksi Pelayanan dan Jaminan Sosial, penyediaan sarana dan prasarana di bawah tanggung jawab Sub Bagian Tata Usaha, dan pelayanan kebutuhan fisik dan sosial oleh Pekerja Sosial, Perawat dan pramubakti.
5.	Jumlah pelaksana	83 orang
6.	Jaminan pelayanan	Perolehan Akreditasi A dari Kementerian Sosial Republik Indonesia
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Balai PSTW menjamin keamanan dan keselamatan klien sesuai dengan kontrak pelayanan.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY
9.	Aksesibilitas	Seluruh lanjut usia terlantar di wilayah DIY
10.	Waktu Pelayanan	24 jam

Catatan: *)Unsur-unsur dalam Standar Pelayanan dapat dikembangkan sesuai dengan jenis pelayanan yang akan dibuatkan standar.

Kepala Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha



LAMPIRAN 3
 KEPUTUSAN KEPALA BALAI PELAYANAN
 SOSIAL TRESNA WERDHA DINAS SOSIAL
 DIY
 NOMOR : 188 / 01231
 TANGGAL : 30 Juni 2021

A. PENDAHULUAN

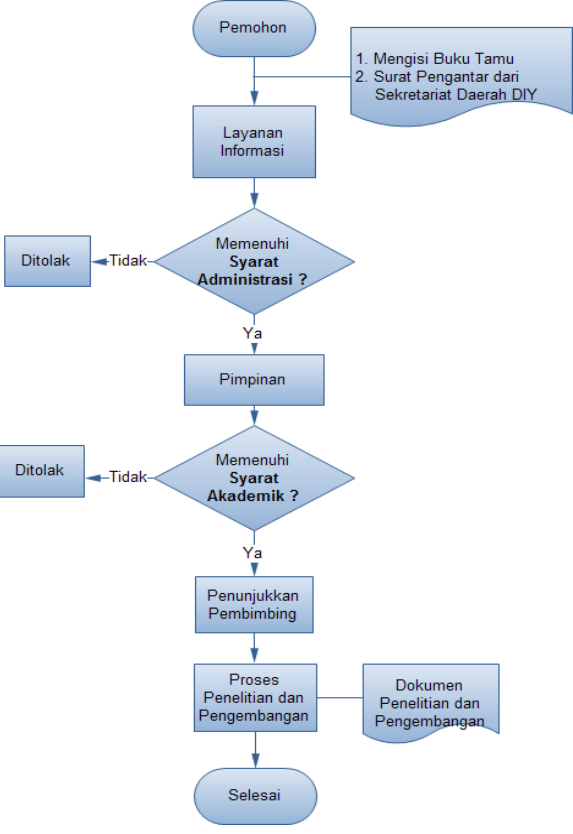
Sebagai pelaksana teknis dalam perlindungan, jaminan dan rehabilitasi sosial bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial lanjut usia untuk mempertahankan persentase warga binaan yang terpenuhi kebutuhan dasar dan haknya

B. STANDAR PELAYANAN

Satuan Kerja : Balai Pelayanan Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta

Jenis Pelayanan : Fasilitasi Penelitian dan Pengembangan Perguruan Tinggi/
 Lembaga Kemasyarakatan/ Tenaga Kesejahteraan Sosial
 untuk Kegiatan Penelitian

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	a. Surat Pengantar dari Pemda DIY/ OPD DIY yang berwenang memberikan rekomendasi b. Proposal / Rencana Penelitian
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A([Pemohon]) --> B[Layanan Informasi] B --- C["1. Mengisi Buku Tamu 2. Surat Pengantar dari Sekretariat Daerah DIY"] B --> D{Memenuhi Syarat Administrasi?} D -- Tidak --> E[Ditolak] D -- Ya --> F[Pimpinan] F --> G{Memenuhi Syarat Akademik?} G -- Tidak --> H[Ditolak] G -- Ya --> I[Penunjukkan Pembimbing] I --> J[Proses Penelitian dan Pengembangan] J --- K["Dokumen Penelitian dan Pengembangan"] J --> L([Selesai]) </pre>

		<p>Keterangan bagan :</p> <p>a. Pemohon membawa Persyaratan Penelitian dan Pengembangan ke Layanan Informasi Balai PSTW</p> <p>b. Petugas memeriksa dan meneliti maksud surat tersebut, apakah memenuhi Syarat Administrasi atau tidak</p> <p>1) Apabila tidak memenuhi syarat langsung ditolak (menghubungi Pemohon melalui surat/telp/fax/email)</p> <p>2) Apabila memenuhi syarat, maka Petugas meneruskan kepada Pimpinan</p> <p>c. Pimpinan meneliti apakah Penelitian dan Pengembangan memenuhi Syarat Akademik atau tidak (tergantung dengan maksud dan tujuan, kesesuaian keilmuan, dan kondisi balai)</p> <p>1) Apabila memenuhi syarat, Pimpinan menunjuk Pembimbing</p> <p>2) Apabila tidak memenuhi syarat langsung ditolak (menghubungi Pemohon melalui surat/telp/fax/email)</p> <p>d. Pembimbing memfasilitasi dan mengarahkan penelitian dan pengembangan Pemohon.</p> <p>e. Proses Penelitian dan Pengembangan tidak diijinkan kontak langsung dengan klien.</p> <p>f. Pemohon memberikan Dokumen Penelitian dan Pengembangan (Karya Tulis Ilmiah, Skripsi, Tesis, Desertasi, dsb) kepada balai</p> <p>g. Selesai</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 hari
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Pelayanan penelitian dan pengembangan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Memasukan pengaduan ke Kotak Pengaduan</p> <p>b. Telp/fax : 0274 - 895402 atau Telp/fax : 0274 -370531</p> <p>c. Email : bpstw@jogjaprovo.go.id</p>

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

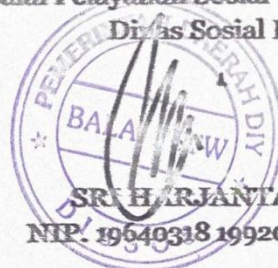
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah
----	-------------	---

		<p>Kabupaten/Kota</p> <p>2. Keputusan Menteri Sosial Nomor : 4/PRS/-3/KPTS/2007 tentang Pedoman Pelayanan Sosial Lanjut Usia Dalam Panti</p> <p>3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 90 Tahun 2018 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Sosial</p>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Fasilitasi Penelitian dan Pengembangan Perguruan Tinggi/ Lembaga Kemasyarakatan/ Tenaga Kesejahteraan Sosial untuk Kegiatan Penelitian, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas:</p> <p>a. 1 unit PC terkoneksi dengan internet,;</p> <p>b. Meja;</p> <p>c. Kursi;</p> <p>d. Telepon;</p> <p>e. Formulir Permohonan Permintaan Informasi;</p> <p>f. Formulir Tanda Bukti Penerimaan Informasi;</p> <p>g. Formulir Tanda Bukti Penyerahan Informasi dan Daftar Informasi Publik</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas fasilitasi memiliki kompetensi memberikan informasi yang diperlukan
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP internal Balai PSTW
5.	Jumlah pelaksana	1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Balai PSTW menjamin pemberian informasi dan penyediaan Balai PSTW sebagai lahan penelitian bagi pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Balai PSTW memberikan kebebasan bagi peneliti terkait dengan temuan-temuan dalam penelitian di Balai PSTW untuk kepentingan ilmu pengetahuan dengan menghormati hak-hak individu dan kontrak kesepakatan penelitian

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP PPPID Pemda DIY
9.	Aksesibilitas	Seluruh akademisi dari Perguruan Tinggi yang sah menurut ketentuan yang berlaku
10.	Waktu Pelayanan	1 hari

Catatan: *)Unsur-unsur dalam Standar Pelayanan dapat dikembangkan sesuai dengan jenis pelayanan yang akan dibuatkan standar.

Kepala Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha
Divisi Sosial DIY



SRI HARJANTA, SE
NIP. 19640318 199202 1 002

LAMPIRAN 4
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PELAYANAN
SOSIAL TRESNA WERDHA DINAS SOSIAL
DIY

NOMOR : 188 / 01231

TANGGAL : 30 Juni 2021

A. PENDAHULUAN

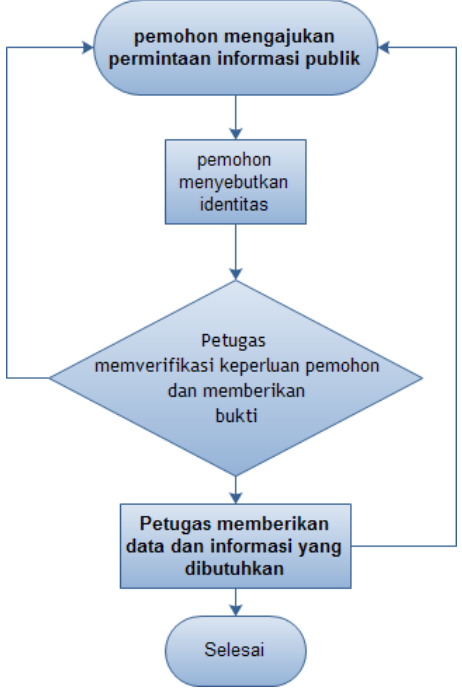
Sebagai pelaksana teknis dalam perlindungan, jaminan dan rehabilitasi sosial bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial lanjut usia untuk mempertahankan persentase warga binaan yang terpenuhi kebutuhan dasar dan haknya

B. STANDAR PELAYANAN

Satuan Kerja : Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha

Jenis Pelayanan : Layanan Informasi Publik

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	a. Warga Negara Indonesia. b. Mengisi formulir permintaan Informasi Publik. c. Menunjukkan KTP/identitas lain dan melampirkan fotocopy KTP/ identitas lain. d. Pengguna Informasi Publik wajib menggunakan informasi publik dengan mencantumkan sumber dari mana memperoleh Informasi Publik , baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	

		 <pre> graph TD A([pemohon mengajukan permintaan informasi publik]) --> B[pemohon menyebutkan identitas] B --> C{Petugas memverifikasi keperluan pemohon dan memberikan bukti} C --> D[Petugas memberikan data dan informasi yang dibutuhkan] D --> E([Selesai]) C --> A D --> A </pre> <p>Keterangan bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengajukan permintaan informasi dengan hadir di meja pelayanan informasi b. Pemohon melengkapi persyaratan c. Petugas memverifikasi keperluan pemohon, hasil verifikasi petugas berupa : <ol style="list-style-type: none"> 1) Permohonan dapat diproses dan petugas memberikan bukti permohonan 2) Permohonan ditolak d. Petugas memberikan data informasi yang dibutuhkan pemohon <p>Media Informasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Melalui Website atau email; Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada website http://www.dinsos.jogjaprov.go.id/bpstw , yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui email dengan alamat : bpstw@jogjaprov.go.id b. Melalui Telepon/fax; Dapat menghubungi telepon Desk Layanan informasi di nomor: 0274 - 895402 atau Telp/fax : 0274 -370531 c. Langsung Datang langsung ke Desk Layanan Informasi di Balai PSTW.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	a. Proses penyelesaian dalam memenuhi permintaan permohonan informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;

		<p>b. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak. Dan PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja;</p> <p>c. Penyampaian informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun jasa pos.</p>
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya, sedangkan untuk penggandaan atau perekaman, pemohon informasi publik dapat melakukan penggandaan dengan fotocopy sendiri disekitar gedungBiro Organisasi Setda DIY, atau menyediakan CD/DVD kosong atau flashdisk untuk perekam data dan informasi
5	Produk Pelayanan	<p>Produk Informasi Publik yang tersedia di Balai PSTW, antara lain :</p> <p>a. Profil Balai PSTW (power point dan film)</p> <p>b. Mekanisme Pelayanan</p> <p>c. Dokumentasi kegiatan klien</p> <p>d. Informasi akademis</p> <p>e. Konsultasi kelanjutusiaan</p>
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Memasukan pengaduan ke Kotak Pengaduan</p> <p>b. Telp/fax : 0274 - 895402 atau Telp/fax : 0274 -370531</p> <p>c. Email : bpstw@jogjaprovo.go.id</p>

Catatan: *)Unsur-unsur dalam Standar Pelayanan dapat dikembangkan sesuai dengan jenis pelayanan yang akan dibuatkan standar.

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p>
2	Sarana, prasarana,	Dalam memberikan layanan informasi publik, Pejabat Pengelola Informasi dan

	dan/atau fasilitas	Dokumeetasi menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas: a. 1 unit PC terkoneksi dengan internet,; b. Meja; c. Kursi; d. Telepon; e. Formulir Permohonan Permintaan Informasi; f. Formulir Tanda Bukti Penerimaan Informasi; g. Formulir Tanda Bukti Penyerahan Informasi dan Daftar Informasi Publik
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pengaduan memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Pengaduan
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan Sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY
5.	Jumlah pelaksana	1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Balai PSTW menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Balai PSTW menjamin keamanan dan keselamatan pemohon
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP PPPID Pemda DIY
9.	Aksesibilitas	
10.	Waktu Pelayanan	Senin s/d Kamis jam 07.30- 14.30 Istirahat 12.00 - 13.00 Jumat Sabtu 07.30 - 11.30

Kepala Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha
Dinas Sosial DIY



SRIE AJANTA, SE
NIP. 19640318 199202 1 002

LAMPIRAN 5

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PELAYANAN
SOSIAL TRESNA WERDHA DINAS SOSIAL
DIY

NOMOR : 188 / 01231

TANGGAL : 30 Juni 2021

A. PENDAHULUAN

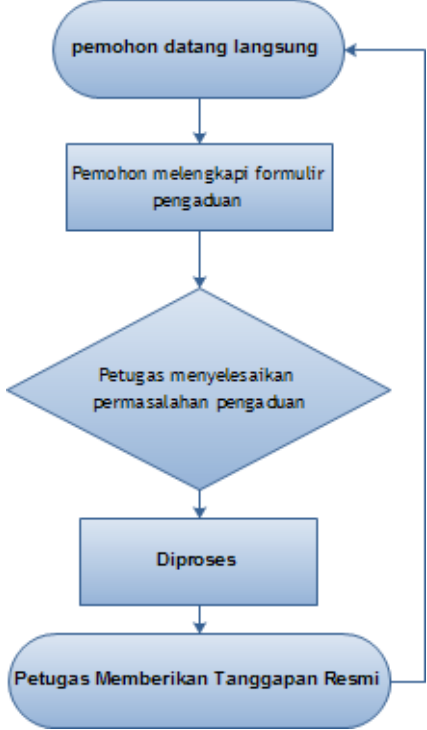
Sebagai pelaksana teknis dalam perlindungan, jaminan dan rehabilitasi sosial bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial lanjut usia untuk mempertahankan persentase warga binaan yang terpenuhi kebutuhan dasar dan haknya

B. STANDAR PELAYANAN

Satuan Kerja : Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha

Jenis Pelayanan : Layanan Pengaduan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	a. Warga Negara Indonesia. b. Mengisi formulir permintaan Informasi Publik. c. Menunjukkan KTP/identitas lain dan melampirkan fotocopy KTP/ identitas lain. d. Pengguna Informasi Publik wajib menggunakan informasi publik dengan mencantumkan sumber dari mana memperoleh Informasi Publik , baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	

		 <p>Keterangan bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan pengaduan dengan hadir di meja pengaduan Pemohon melengkapi persyaratan, menulis pengaduan di formulir pengaduan Petugas menyelesaikan pengaduan Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan pelayanan publik secara resmi <p>Media Informasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> Melalui Website atau email; Dapat menyampaikan melalui form di website http://www.dinsos.jogjaprov.go.id/bpstw , yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui email dengan alamat : bpstw@jogjaprov.go.id Melalui Telepon/fax; Dapat menghubungi telepon Desk Layanan Pengaduan di nomor: 0274 - 895402 atau Telp/fax : 0274 -370531 Kotak Pengaduan Datang langsung ke Desk Layanan Informasi di Balai PSTW dan mengirimkan pengaduan dengan memasukkan ke kotak yang sudah disediakan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> Proses penyelesaian dalam penyelesaian pengaduan dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan; Waktu penyelesaian dilaksanakan

		<p>paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaanpetugas pengelola pengaduan akan menyampaikan tanggapan secara resmi. Dan petugas pengaduan dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja;</p> <p>c. Tanggapan atas pengaduan kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun web site.</p>
4	Biaya/Tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya. Biaya yang timbul hanya untuk akses internet
5	Produk Pelayanan	Tanggapan Pengaduan Pelayanan Publik
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Memasukan pengaduan ke Kotak Pengaduan</p> <p>b. Telp/fax : 0274 - 895402 atau Telp/fax : 0274 -370531</p> <p>c. Email : bpstw@jogjaprovo.go.id</p>

Catatan: *)Unsur-unsur dalam Standar Pelayanan dapat dikembangkan sesuai dengan jenis pelayanan yang akan dibuatkan standar.

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	<p>1) Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);</p> <p>2) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia</p>
----	-------------	---

		<p>Nomor 5038);</p> <p>4) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244)sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas UndangUndang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246;</p> <p>5) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);</p> <p>6) Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);</p> <p>7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>8) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5);</p> <p>9) Peraturan Gubernur DIY Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan.Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013</p>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan pengaduan publik, petugas pengaduan menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas pengaduan; Meja;

		Kursi; Telepon; Formulir
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pengaduan memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Pengaduan
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY
5.	Jumlah pelaksana	1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Balai PSTW menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Balai PSTW menjamin keamanan dan keselamatan pemohon
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY
9.	Aksesibilitas	
10.	Waktu Pelayanan	Senin s/d Kamis jam 07.30- 14.30 Istirahat 12.00 - 13.00 Jumat Sabtu 07.30 - 11.30

Kepala Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha
Dinas Sosial DIY



* SRI WARTANTA, SE
NIP. 19640318 199202 1 002



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS SOSIAL


BALAI PELAYANAN SOSIAL TRESNA WERDHA

Alamat : 1. Duwetseri, Pakembinangun, Pakem, Sleman, Telepon/Faximili : (0274) – 895402
2. Kasongan, Bantul, Telepon/Faximili : (0274) – 370531
Email: bpstw@joglaprov.go.id, Website: <http://dinasos.joglaprov.go.id/balai-pstw/>

MAKLUMAT PELAYANAN

NGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MELAKSANAKAN PELAYANAN SESUAI
STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN, APABILA TIDAK MENEPATI
JANJI KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-
UNDANGAN YANG BERLAKU

Yogyakarta, 30 Juni 2011

Kepala Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha
Dinas Sosial DIY

SRI MULYANTIA, SE
NIP. 19640318 199002 1 002