

XII. SEKTOR SOSIAL

1. Surat Izin Pengumpulan Uang atau Barang

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

| No. | Komponen | Keterangan |
|-----|--------------------------------|---|
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Susunan Pengurus Kepanitiaan2. surat keterangan baik pengurus dari Kepolisian3. Scan Surat Keterangan Domisili (Yayasan)4. Surat Pernyataan bermaterai cukup bahwa hasil PUB tidak disalurkan untuk kegiatan radikalisme, terorisme dan kegiatan yang bertentangan dengan hukum5. Rekomendasi dinas sosial kab / kota6. Surat Pernyataan keabsahan dokumen7. Scan Akta Notaris/Akta Pendirian dan Pendaftaran Kementerian Hukum dan Ham8. Scan STP /STPU |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS.2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu)5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian | 3 (tiga) hari kerja |
| 4 | Biaya/Tarif | Rp 0,- |
| 5 | Produk Layanan | Surat Izin Pengumpulan Uang atau Barang |
| 6 | Penanganan Pengaduan | <p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; Pengaduan disampaikan melalui :<ol style="list-style-type: none">1) Langsung ke loket pengaduan;2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>Surabaya</p> <p>3) Telpon : 031-99092900</p> <p>4) Faximile : 031-99092414</p> <p>5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id</p> <p>6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk</p> <p>7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id</p> <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan; - Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll. 4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Merumuskan inti masalah yang diadukan; - Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan; - Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; - Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>membuktikan kebenaran materi pengaduan;</p> <ul style="list-style-type: none">- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya;➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan. |
|--|--|---|

| | | |
|--|--|---|
| | | - Hasil tindak lanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung |
|--|--|---|

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

| No. | Komponen | Keterangan |
|-----|-------------|---|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1954 tentang Undian; 2. Undang-Undang No. 9 Tahun 1961 tentang Pengumpulan Uang atau Barang; 3. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2001 tentang Yayasan; 4. Undang - undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial 5. Peraturan Pemerintah No. 29 Tahun 1980 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan; 6. Peraturan Pemerintah No. 132 Tahun 2000 tentang Pajak Penghasilan Atas Hadiah Pengundian; 7. Peraturan Pernerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal 8. Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2007 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak; 9. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 10. Peraturan Pemerintah Nomor 2 tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang undang Tentang Yayasan 11. Peraturan Pemerintah No. 16 Tahun 2015 tentang Tata Cara Pengumpulan Penggunaan Sumbangan Masyarakat bagi Penanganan Fakir Miskin; 12. Kepres No 48 Tahun 1973 tentang Penertiban Penyelenggaraan Undian; 13. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 184 Tahun 2011 Tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial 14. Permensos No. 22 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Sosial No. 11 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Izin Undian Gratis Berhadiah dan Pengumpulan Uang atau Barang Sistem Online; 15. Peraturan Menteri Sosial No. 15 Tahun 2017 tentang Agensi Penyelenggaraan Undian Gratis Berhadiah; 16. Peraturan Menteri Sosial No. 4 Tahun 2021 tentang Undian Gratis Berhadiah; 17. Peraturan Menteri Sosial No. 8 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pengumpulan Uang atau Barang; |

| | | |
|---|---------------------------------|---|
| | | <p>18. Keputusan Menteri Sosial RI No. 01/HUK/1995 tentang Pengumpulan Sumbangan untuk Korban Bencana;</p> <p>19. Keputusan Menteri Sosial RI No. 56/HUK/1996 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan Masyarakat;</p> <p>20. Peraturan Daerah No. 1 Tahun 2010 Tentang Pengumpulan Sumbangan di Provinsi Jawa Timur;</p> <p>21. Peraturan Gubernur Nomor 50 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda No. 1 Tahun 2010;</p> |
| 2 | Jumlah Pelaksana | minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor. |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <p>1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi <p>2) Administrator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi |
| 4 | Sarana, Prasarana dan Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; |

| | | |
|---|----------------------------|---|
| | | <p>16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.</p> |
| 5 | Pengawasan Internal | <p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p> |
| 6 | Jaminan Pelayanan | <p>Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016</p> |
| 7 | Jaminan Keamanan | <p>Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013</p> |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural.</p> <p>Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.</p> |

2. Surat Tanda Pendaftaran (STP) Orsos / Yayasan / Lembaga Swadaya Masyarakat-Usaha Kesejahteraan Sosial (LSM-UKS) / Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)

| Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) | | |
|---|--------------------------------|---|
| No. | Komponen | Keterangan |
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Formulir Format 1/Permohonan 2. Scan Akta Notaris/Akta Pendirian yang telah dilegalisir oleh Notaris dan Pendaftaran Yayasan dari Kumham 3. Rekomendasi dari Dinas/Instansi Sosial Kab/Kota 4. Sumber dana dan modal kerja untuk melaksanakan kegiatan 5. Surat keterangan domisili dari Lurah/Kepala Desa setempat (berlaku 1 tahun) 6. Daftar Identitas klien dengan foto 7. Scan NIB 8. Data isian/Instrumen Orsos/LKS |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian | 3 (tiga) hari kerja |
| 4 | Biaya/Tarif | Rp 0,- |
| 5 | Produk Layanan | Surat Tanda Pendaftaran (STP) Orsos / Yayasan / Lembaga Swadaya Masyarakat-Usaha Kesejahteraan Sosial (LSM-UKS) / Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) |
| 6 | Penanganan Pengaduan | <p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya</p> <p>3) Telpon : 031-99092900</p> <p>4) Faximile : 031-99092414</p> <p>5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id</p> <p>6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk</p> <p>7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id</p> <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan; - Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll. 4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Merumuskan inti masalah yang diadukan; - Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan; - Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; - Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;</p> <ul style="list-style-type: none">- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya;➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan |
|--|--|---|

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan.</p> <p>- Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung</p> |
|--|--|---|

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

| No. | Komponen | Keterangan |
|-----|-------------|--|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1954 tentang Undian; 2. Undang-Undang No. 9 Tahun 1961 tentang Pengumpulan Uang atau Barang; 3. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2001 tentang Yayasan; 4. Undang - undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial 5. Peraturan Pemerintah No. 29 Tahun 1980 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan; 6. Peraturan Pemerintah No. 132 Tahun 2000 tentang Pajak Penghasilan Atas Hadiah Pengundian; 7. Peraturan Pernerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal 8. Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2007 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak; 9. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 10. Peraturan Pemerintah Nomor 2 tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang undang Tentang Yayasan 11. Peraturan Pemerintah No. 16 Tahun 2015 tentang Tata Cara Pengumpulan Penggunaan Sumbangan Masyarakat bagi Penanganan Fakir Miskin; 12. Kepres No 48 Tahun 1973 tentang Penertiban Penyelenggaraan Undian; 13. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 184 Tahun 2011 Tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial 14. Permensos No. 22 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Sosial No. 11 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Izin Undian Gratis Berhadiah dan Pengumpulan Uang atau Barang Sistem Online; 15. Peraturan Menteri Sosial No. 15 Tahun 2017 tentang Agensi Penyelenggaraan Undian Gratis Berhadiah; 16. Peraturan Menteri Sosial No. 4 Tahun 2021 tentang Undian Gratis Berhadiah; |

| | | |
|---|---------------------------------|---|
| | | <p>17. Peraturan Menteri Sosial No. 8 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pengumpulan Uang atau Barang;</p> <p>18. Keputusan Menteri Sosial RI No. 01/HUK/1995 tentang Pengumpulan Sumbangan untuk Korban Bencana;</p> <p>19. Keputusan Menteri Sosial RI No. 56/HUK/1996 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan Masyarakat;</p> <p>20. Peraturan Daerah No. 1 Tahun 2010 Tentang Pengumpulan Sumbangan di Provinsi Jawa Timur;</p> <p>21. Peraturan Gubernur Nomor 50 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda No. 1 Tahun 2010;</p> |
| 2 | Jumlah Pelaksana | minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor. |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <p>1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi <p>2) Administrator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi |
| 4 | Sarana, Prasarana dan Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; |

| | | |
|---|----------------------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor. |
| 5 | Pengawasan Internal | <p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p> |
| 6 | Jaminan Pelayanan | Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyipuan ISO 37001:2016 |
| 7 | Jaminan Keamanan | Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013 |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural.</p> <p>Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.</p> |

3. Rekomendasi Undian Gratis Berhadiah (UGB)

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

| No. | Komponen | Keterangan |
|-----|--------------------------------|---|
| 1 | Persyaratan | - Baru : 1. Akta Notaris 2. Scan NIB 3. TDP 4. Scan Surat Keabsahan Dokumen - Perubahan : 1. Scan Nomor Induk Berusaha 2. Scan Akta Notaris / Akta Pendirian 3. Scan Surat Keabsahan Dokumen 4. Scan Surat Pemberitahuan Perubahan 5. TDP |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian | 3 (tiga) hari kerja |
| 4 | Biaya/Tarif | Rp 0,- |
| 5 | Produk Layanan | Rekomendasi Undian Gratis Berhadiah (UGB) |
| 6 | Penanganan Pengaduan | Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut: a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; Pengaduan disampaikan melalui : 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya 3) Telpon : 031-99092900 |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>4) Faximile : 031-99092414</p> <p>5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id</p> <p>6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk</p> <p>7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id</p> <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan; - Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll. 4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Merumuskan inti masalah yang diadakan; - Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan; - Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; - Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan; |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none">- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya;➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan.- Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon |
|--|--|---|

| | | |
|--|--|---------------------------------------|
| | | dan dilaporkan kepada atasan langsung |
|--|--|---------------------------------------|

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

| No. | Komponen | Keterangan |
|-----|-------------|--|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1954 tentang Undian; 2. Undang-Undang No. 9 Tahun 1961 tentang Pengumpulan Uang atau Barang; 3. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2001 tentang Yayasan; 4. Undang - undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial 5. Peraturan Pemerintah No. 29 Tahun 1980 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan; 6. Peraturan Pemerintah No. 132 Tahun 2000 tentang Pajak Penghasilan Atas Hadiah Pengundian; 7. Peraturan Pernerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal 8. Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2007 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak; 9. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 10. Peraturan Pemerintah Nomor 2 tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang undang Tentang Yayasan 11. Peraturan Pemerintah No. 16 Tahun 2015 tentang Tata Cara Pengumpulan Penggunaan Sumbangan Masyarakat bagi Penanganan Fakir Miskin; 12. Kepres No 48 Tahun 1973 tentang Penertiban Penyelenggaraan Undian; 13. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 184 Tahun 2011 Tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial 14. Permensos No. 22 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Sosial No. 11 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Izin Undian Gratis Berhadiah dan Pengumpulan Uang atau Barang Sistem Online; 15. Peraturan Menteri Sosial No. 15 Tahun 2017 tentang Agensi Penyelenggaraan Undian Gratis Berhadiah; 16. Peraturan Menteri Sosial No. 4 Tahun 2021 tentang Undian Gratis Berhadiah; 17. Peraturan Menteri Sosial No. 8 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pengumpulan Uang atau Barang; 18. Keputusan Menteri Sosial RI No. 01/HUK/1995 tentang Pengumpulan |

| | | |
|---|---------------------------------|---|
| | | <p>Sumbangan untuk Korban Bencana;</p> <p>19. Keputusan Menteri Sosial RI No. 56/HUK/1996 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan Masyarakat;</p> <p>20. Peraturan Daerah No. 1 Tahun 2010 Tentang Pengumpulan Sumbangan di Provinsi Jawa Timur;</p> <p>21. Peraturan Gubernur Nomor 50 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda No. 1 Tahun 2010;</p> <p>22. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor Xxxxx Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha.</p> |
| 2 | Jumlah Pelaksana | minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor. |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <p>1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) :</p> <p>a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan</p> <p>b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan</p> <p>c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan</p> <p>d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer</p> <p>e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi</p> <p>2) Administrator :</p> <p>a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur</p> <p>b) Memiliki kemampuan manajerial</p> <p>c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen</p> <p>d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi</p> <p>e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi</p> |
| 4 | Sarana, Prasarana dan Fasilitas | <p>1. Ruang Pemrosesan Berkas;</p> <p>2. Ruang Server;</p> <p>3. Ruang Arsip;</p> <p>4. Ruang Pembayaran (Bank);</p> <p>5. Ruang Rapat ;</p> <p>6. Ruang Tamu;</p> <p>7. Ruang Keamanan;</p> <p>8. Ruang Pantry;</p> <p>9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan;</p> <p>10. Ruang Kepala Seksi;</p> <p>11. Tempat Parkir Yang Luas;</p> <p>12. Tempat Ibadah;</p> <p>13. Rumah Genset;</p> <p>14. Toilet/Kamar mandi;</p> |

| | | |
|---|----------------------------|--|
| | | <p>15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.</p> |
| 5 | Pengawasan Internal | <p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p> |
| 6 | Jaminan Pelayanan | <p>Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016</p> |
| 7 | Jaminan Keamanan | <p>Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013</p> |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural.</p> <p>Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.</p> |

4. Rekomendasi Pengumpulan Uang atau Barang

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

| No. | Komponen | Keterangan |
|-----|--------------------------------|--|
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Scan Nomor Induk Berusaha (NIB)2. Bukti Telah melaksanakan kegiatan di bidang UKS sekarang-kurangunya 1 (satu) tahun3. Scan Rekomendasi dari Dinas Sosial Kabupaten / Kota4. Scan Program Kegiatan5. Scan Akta Notaris/Akta Pendirian6. Susunan Pengurus Kepanitiaan7. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)8. Surat Keterangan Domisili dari Kelurahan |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS.2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu)5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian | 3 (tiga) hari kerja |
| 4 | Biaya/Tarif | Rp 0,- |
| 5 | Produk Layanan | Rekomendasi Pengumpulan Uang atau Barang |
| 6 | Penanganan Pengaduan | <p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none">1) Langsung ke loket pengaduan;2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>3) Telpon : 031-99092900</p> <p>4) Faximile : 031-99092414</p> <p>5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id</p> <p>6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk</p> <p>7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id</p> <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan; - Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll. 4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Merumuskan inti masalah yang diadukan; - Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan; - Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; - Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi |
|--|--|---|

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>pengaduan;</p> <ul style="list-style-type: none">- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya;➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan.- Hasil tindaklanjut pengaduan |
|--|--|---|

| | | |
|--|--|---|
| | | diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung |
|--|--|---|

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

| No. | Komponen | Keterangan |
|-----|-------------|--|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1954 tentang Undian; 2. Undang-Undang No. 9 Tahun 1961 tentang Pengumpulan Uang atau Barang; 3. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2001 tentang Yayasan; 4. Undang - undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial 5. Peraturan Pemerintah No. 29 Tahun 1980 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan; 6. Peraturan Pemerintah No. 132 Tahun 2000 tentang Pajak Penghasilan Atas Hadiah Pengundian; 7. Peraturan Pernerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal 8. Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2007 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak; 9. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 10. Peraturan Pemerintah Nomor 2 tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang undang Tentang Yayasan 11. Peraturan Pemerintah No. 16 Tahun 2015 tentang Tata Cara Pengumpulan Penggunaan Sumbangan Masyarakat bagi Penanganan Fakir Miskin; 12. Kepres No 48 Tahun 1973 tentang Penertiban Penyelenggaraan Undian; 13. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 184 Tahun 2011 Tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial 14. Permensos No. 22 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Sosial No. 11 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Izin Undian Gratis Berhadiah dan Pengumpulan Uang atau Barang Sistem Online; 15. Peraturan Menteri Sosial No. 15 Tahun 2017 tentang Agensi Penyelenggaraan Undian Gratis Berhadiah; 16. Peraturan Menteri Sosial No. 4 Tahun 2021 tentang Undian Gratis Berhadiah; 17. Peraturan Menteri Sosial No. 8 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pengumpulan Uang atau Barang; 18. Keputusan Menteri Sosial RI No. |

| | | |
|---|---------------------------------|---|
| | | <p>01/HUK/1995 tentang Pengumpulan Sumbangan untuk Korban Bencana;</p> <p>19. Keputusan Menteri Sosial RI No. 56/HUK/1996 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan Masyarakat;</p> <p>20. Peraturan Daerah No. 1 Tahun 2010 Tentang Pengumpulan Sumbangan di Provinsi Jawa Timur;</p> <p>21. Peraturan Gubernur Nomor 50 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda No. 1 Tahun 2010;</p> <p>22. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor Xxxxx Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha.</p> |
| 2 | Jumlah Pelaksana | minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor. |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <p>1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi <p>2) Administrator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi |
| 4 | Sarana, Prasarana dan Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; |

| | | |
|---|----------------------------|---|
| | | <p>14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.</p> |
| 5 | Pengawasan Internal | <p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p> |
| 6 | Jaminan Pelayanan | <p>Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyipuan ISO 37001:2016</p> |
| 7 | Jaminan Keamanan | <p>Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013</p> |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural.</p> <p>Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.</p> |

5. Surat Tanda Pendaftaran Ulang (STPU) Orsos/Yayasan/Lembaga Swadaya Masyarakat-Usaha Kesejahteraan Sosial (LSM-UKS)

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

| No. | Komponen | Keterangan |
|-----|--------------------------------|---|
| 1 | Persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> - Baru : 1. Mengisi Formulir Format 1/Permohonan 2. Scan Akta Notaris/Akta Pendirian yang telah dilegalisir oleh Notaris dan Pendaftaran Yayasan dari Kumham 3. Rekomendasi dari Dinas/Instansi Sosial Kab/Kota 4. Sumber dana dan modal kerja untuk melaksanakan kegiatan 5. Surat keterangan domisili dari Lurah/Kepala Desa setempat (berlaku 1 tahun) 6. Daftar Identitas klien dengan foto 7. Scan NIB 8. Scan STP/STPU |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian | 3 (tiga) hari kerja |
| 4 | Biaya/Tarif | Rp 0,- |
| 5 | Produk Layanan | Surat Tanda Pendaftaran Ulang (STPU) Orsos/Yayasan/Lembaga Swadaya Masyarakat-Usaha Kesejahteraan Sosial (LSM-UKS) |
| 6 | Penanganan Pengaduan | <p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya</p> <p>3) Telpon : 031-99092900</p> <p>4) Faximile : 031-99092414</p> <p>5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id</p> <p>6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk</p> <p>7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id</p> <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan; - Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll. 4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Merumuskan inti masalah yang diadukan; - Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan; - Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; - Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;</p> <ul style="list-style-type: none">- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya;➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan |
|--|--|---|

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan.</p> <p>- Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung</p> |
|--|--|---|

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

| No. | Komponen | Keterangan |
|-----|-------------|--|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1954 tentang Undian; 2. Undang-Undang No. 9 Tahun 1961 tentang Pengumpulan Uang atau Barang; 3. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2001 tentang Yayasan; 4. Undang - undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial 5. Peraturan Pemerintah No. 29 Tahun 1980 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan; 6. Peraturan Pemerintah No. 132 Tahun 2000 tentang Pajak Penghasilan Atas Hadiah Pengundian; 7. Peraturan Pernerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal 8. Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2007 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak; 9. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 10. Peraturan Pemerintah Nomor 2 tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang undang Tentang Yayasan 11. Peraturan Pemerintah No. 16 Tahun 2015 tentang Tata Cara Pengumpulan Penggunaan Sumbangan Masyarakat bagi Penanganan Fakir Miskin; 12. Kepres No 48 Tahun 1973 tentang Penertiban Penyelenggaraan Undian; 13. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 184 Tahun 2011 Tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial 14. Permensos No. 22 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Sosial No. 11 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Izin Undian Gratis Berhadiah dan Pengumpulan Uang atau Barang Sistem Online; 15. Peraturan Menteri Sosial No. 15 Tahun 2017 tentang Agensi Penyelenggaraan Undian Gratis Berhadiah; 16. Peraturan Menteri Sosial No. 4 Tahun 2021 tentang Undian Gratis Berhadiah; |

| | | |
|---|---------------------------------|---|
| | | <p>17. Peraturan Menteri Sosial No. 8 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pengumpulan Uang atau Barang;</p> <p>18. Keputusan Menteri Sosial RI No. 01/HUK/1995 tentang Pengumpulan Sumbangan untuk Korban Bencana;</p> <p>19. Keputusan Menteri Sosial RI No. 56/HUK/1996 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan Masyarakat;</p> <p>20. Peraturan Daerah No. 1 Tahun 2010 Tentang Pengumpulan Sumbangan di Provinsi Jawa Timur;</p> <p>21. Peraturan Gubernur Nomor 50 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda No. 1 Tahun 2010;</p> <p>22. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor Xxxxx Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha.</p> |
| 2 | Jumlah Pelaksana | minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor. |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <p>1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasionalkan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi <p>2) Administrator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi |
| 4 | Sarana, Prasarana dan Fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; |

| | | |
|---|----------------------------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor. |
| 5 | Pengawasan Internal | <p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p> |
| 6 | Jaminan Pelayanan | Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016 |
| 7 | Jaminan Keamanan | Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013 |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural.</p> <p>Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.</p> |