



SALINAN

*Gubernur Provinsi Daerah Khusus
Ibukota Jakarta*

PERATURAN GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA

NOMOR 18 TAHUN 2014

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PANTI SOSIAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa sesuai ketentuan Pasal 24 ayat (1), Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, penyelenggaraan kesejahteraan sosial menjadi tanggung jawab Pemerintah dan Pemerintah Daerah;
- b. bahwa untuk memberikan kepastian hukum dan optimalisasi pelaksanaan penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang dilaksanakan di panti sosial, perlu diatur mengenai standar pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Standar Pelayanan Panti Sosial;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak;
2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat;
3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga;
6. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
7. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
8. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial;

9. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
10. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika;
11. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
12. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin;
13. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1980 tentang Penanggulangan Gelandangan dan Pengemis;
14. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
15. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
16. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota;
17. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial;
18. Peraturan Menteri Sosial Nomor 129/HUK/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Sosial Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota;
19. Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2012 tentang Standar Lembaga Rehabilitasi Sosial Korban Penyalahgunaan Narkotika, Psikotropika dan Zat Adiktif Lainnya;
20. Peraturan Menteri Sosial Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelayanan Sosial Lanjut Usia;
21. Peraturan Menteri Sosial Nomor 25 Tahun 2012 tentang Standar Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas oleh Lembaga di Bidang Kesejahteraan Sosial;
22. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Pencapaian Standar Pelayanan;
23. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2007 tentang Pokok-pokok Pengelolaan Keuangan Daerah;
24. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2007 tentang Ketertiban Umum;
25. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penanggulangan HIV dan AIDS;
26. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah;
27. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2011 tentang Perlindungan Penyandang Disabilitas;
28. Peraturan Gubernur Nomor 104 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Sosial;

29. Peraturan Gubernur Nomor 45 Tahun 2010 tentang Penerapan dan Rencana Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial;
30. Peraturan Gubernur Nomor 95 Tahun 2011 tentang Pelayanan Kesehatan Bagi Warga Binaan Sosial.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG STANDAR PELAYANAN PANTI SOSIAL.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Gubernur adalah Kepala Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
5. Dinas Sosial adalah Dinas Sosial Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
6. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Sosial Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
7. Unit Pelaksana Teknis adalah unit pelaksana teknis di lingkungan Dinas Sosial.
8. Panti Sosial adalah unit pelaksana teknis dinas di lingkungan Dinas Sosial yang menyelenggarakan pelayanan kesejahteraan sosial kepada Warga Binaan Sosial.
9. Kepala Panti adalah Kepala Panti Sosial di lingkungan Dinas Sosial.
10. Tenaga Fungsional adalah seseorang yang membantu dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial Warga Binaan Sosial didasarkan pada keahlian dan/atau keterampilan tertentu dan bersifat mandiri.
11. Tenaga Pelayanan Sosial adalah tenaga harian lepas dengan pendidikan minimal Sekolah Menengah Atas atau sederajat yang bekerja di panti, membantu petugas panti dalam melayani penyelenggaraan kesejahteraan sosial di panti sosial.
12. Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial adalah upaya yang terarah, terpadu dan berkelanjutan yang diselenggarakan oleh Pemerintah dan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara dalam bentuk pelayanan sosial meliputi rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial dan perlindungan sosial.

13. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
14. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah pedoman tertulis yang memuat tata cara, langkah, proses dan jangka waktu pelayanan dalam rangka pelayanan penyelenggaraan kesejahteraan sosial kepada Warga Binaan Sosial.
15. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
16. Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial yang selanjutnya disingkat PMKS adalah perorangan, keluarga atau komunitas yang mengalami disfungsi secara fisik, psikologis, ekonomi, sosial atau budaya sehingga tidak dapat melaksanakan fungsi sosialnya secara wajar.
17. Balita Terlantar adalah seorang anak berusia 5 (lima) tahun ke bawah yang ditinggalkan orang tuanya dan/atau berada di dalam keluarga tidak mampu oleh orang tua/keluarga yang tidak memberikan pengasuhan, perawatan, pembinaan dan perlindungan bagi anak sehingga hak-hak dasarnya semakin tidak terpenuhi serta anak dieksploitasi untuk tujuan tertentu.
18. Anak Terlantar adalah seorang anak berusia 6 (enam) tahun sampai dengan 18 (delapan belas) tahun, meliputi anak yang mengalami perlakuan salah dan ditinggalkan oleh orang tua/keluarga atau anak kehilangan hak asuh dari orang tua/keluarga.
19. Remaja Bermasalah adalah remaja berusia 16 (enam belas) tahun sampai dengan 21 (dua puluh satu) tahun yang memiliki gaya hidup negatif atau merugikan diri sendiri dan masyarakat.
20. Lanjut Usia Terlantar adalah seseorang yang telah berusia 60 (enam puluh) tahun atau lebih, karena faktor-faktor tertentu tidak dapat memenuhi kebutuhan dasarnya.
21. Penyandang Disabilitas atau nama lain adalah setiap orang yang mempunyai kelainan fisik dan/atau mental yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan aktivitas sehari-hari secara selayaknya, yang terdiri atas penyandang cacat fisik, penyandang cacat mental, serta penyandang cacat fisik dan mental.
22. Korban Penyalahgunaan NAPZA adalah seseorang yang menggunakan narkoba, psikotropika dan zat adiktif lainnya di luar pengobatan atau tanpa sepengetahuan dokter yang berwenang.
23. Gelandangan adalah orang-orang yang hidup dalam keadaan yang tidak sesuai dengan norma kehidupan yang layak dalam masyarakat setempat, tidak mempunyai pencaharian dan tempat tinggal yang tetap serta mengembara di tempat umum.

24. Pengemis adalah orang-orang yang mendapat penghasilan meminta-minta di tempat umum dengan berbagai cara dan alasan untuk mengharapkan belas kasihan orang lain.
25. Wanita Tuna Susila adalah seorang wanita yang melakukan hubungan seksual dengan sesama atau lawan jenis secara berulang-ulang dan bergantian di luar perkawinan yang sah dengan tujuan mendapatkan imbalan uang, materi atau jasa.
26. Korban Tindak Kekerasan adalah orang baik individu, keluarga, kelompok, maupun kesatuan masyarakat tertentu yang mengalami tindak kekerasan, baik sebagai akibat perlakuan yang salah, eksploitasi, diskriminasi, bentuk-bentuk kekerasan lainnya ataupun dengan membiarkan orang berada dalam situasi berbahaya sehingga menyebabkan fungsi sosialnya terganggu.
27. Orang Terlantar adalah orang perorang, keluarga atau kelompok masyarakat yang karena sesuatu sebab tertentu mengalami kesulitan yang bersifat sosial, ekonomi, atau psikologis serta tidak memiliki kemampuan untuk mengatasi kesulitannya.
28. Korban Bencana Sosial adalah orang atau sekelompok orang yang menderita atau meninggal dunia akibat bencana yang diakibatkan oleh peristiwa atau serangkaian peristiwa yang diakibatkan oleh manusia yang meliputi konflik sosial antar kelompok atau antar komunitas masyarakat dan teror.
29. Warga Binaan Sosial yang selanjutnya disingkat WBS adalah orang yang sedang dalam proses pelayanan penyelenggaraan kesejahteraan sosial di dalam panti sosial.

Pasal 2

- (1) Peraturan Gubernur ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dan optimalisasi pelayanan panti sosial.
- (2) Panti Sosial sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah panti sosial milik Pemerintah Daerah yang merupakan Unit Pelaksana Teknis.

Pasal 3

Peraturan Gubernur ini bertujuan untuk :

- a. merwujudkan kesamaan pemahaman dalam penyelenggaraan pelayanan;
- b. mencapai pemberian pelayanan secara optimal; dan
- c. menjamin hak penerima pelayanan sesuai prosedur yang berlaku.

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Gubernur ini meliputi :

- a. sasaran, penyelenggara dan bentuk pelayanan; dan
- b. komponen pelayanan.

BAB II

SASARAN, PENYELENGGARA DAN BENTUK PELAYANAN

Bagian Kesatu

Sasaran

Pasal 5

Sasaran Penyelenggaraan pelayanan Kesejahteraan Sosial yang dilaksanakan di dalam panti sosial meliputi :

- a. Balita Terlantar dan Anak Terlantar, Remaja Bermasalah Sosial;
- b. Penyandang Disabilitas Terlantar;
- c. Lanjut Usia Terlantar;
- d. Korban Penyalahgunaan NAPZA;
- e. Korban Tindak Kekerasan, Orang Terlantar dan Korban Bencana Sosial lainnya;
- f. Wanita Tuna Susila;
- g. Gelandangan dan Pengemis; dan/atau
- h. PMKS lainnya.

Bagian Kedua

Penyelenggara Pelayanan

Pasal 6

Penyelenggaraan pelayanan Kesejahteraan Sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a, dilaksanakan melalui :

- a. Panti Sosial Asuhan Anak Balita;
- b. Panti Sosial Asuhan Anak; dan
- c. Panti Sosial Bina Remaja.

Pasal 7

Penyelenggaraan pelayanan Kesejahteraan Sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b, dilaksanakan melalui :

- a. Panti Sosial Bina Netra;
- b. Panti Sosial Bina Daksa;
- c. Panti Sosial Bina Grahita; dan
- d. Panti Sosial Bina Laras.

Pasal 8

Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c, dilaksanakan melalui Panti Sosial Tresna Werdha.

Pasal 9

Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf d, dilaksanakan melalui Panti Sosial Pamardi Putra.

Pasal 10

Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf e, dilaksanakan melalui Panti Sosial Perlindungan.

Pasal 11

Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf f, dilaksanakan melalui Panti Sosial Bina Karya Wanita.

Pasal 12

Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf g, dilaksanakan melalui Panti Sosial Bina Karya.

Pasal 13

Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf h hasil penjangkauan sosial, dilaksanakan melalui Panti Sosial Bina Insan.

Pasal 14

Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a sampai dengan huruf h hasil penjangkauan sosial, dilaksanakan melalui Panti Sosial Bina Insan.

Bagian Ketiga

Bentuk Pelayanan

Pasal 15

Pelayanan Kesejahteraan Sosial di dalam panti sosial antara lain :

- a. Rehabilitasi Sosial;
- b. Perlindungan Sosial;
- c. Peningkatan kompetensi, kemauan dan/atau kemampuan untuk berperan dalam pemberdayaan sosial; dan
- d. Pelayanan khusus.

BAB III

KOMPONEN PELAYANAN

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 15

Komponen Pelayanan di panti sosial, meliputi aspek :

- a. Standar lembaga;
- b. Syarat dan tata cara penerima layanan;
- c. SOP;
- d. Jangka waktu pelayanan;
- e. Pembiayaan;
- f. Pelaporan;
- g. Pembinaan dan pengawasan;
- h. Layanan informasi publik dan pengaduan;
- i. Jaminan pelayanan; dan
- j. Evaluasi kinerja pelaksana.

Bagian Kedua

Standar Lembaga

Pasal 16

- (1) Standar Lembaga Panti Sosial berlaku sebagai standar pelayanan panti sosial yang menyelenggarakan Kesejahteraan Sosial.
- (2) Standar lembaga sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
 - a. dasar hukum lembaga;
 - b. status lembaga;
 - c. visi dan misi lembaga;
 - d. program pelayanan;
 - e. struktur organisasi;
 - f. sumber daya manusia; dan
 - g. prasarana dan sarana.

Paragraf 1

Dasar Hukum

Pasal 17

Penyelenggaraan pelayananan di panti sosial dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukum lembaga penyelenggaraan pelayanan.

Paragraf 2

Status Lembaga

Pasal 18

- (1) Panti Sosial dibentuk oleh Pemerintah Daerah, merupakan Unit Pelaksana Teknis dalam pelaksanaan pelayanan kesejahteraan sosial.
- (2) Panti Sosial dipimpin oleh seorang Kepala Panti yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

- (3) Ketentuan lanjut mengenai pembentukan panti sosial sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Gubernur.

Paragraf 3

Visi dan Misi Lembaga

Pasal 19

Panti Sosial dalam menyelenggarakan pelayananan kesejahteraan sosial didasarkan pada visi dan misi yang ingin dicapai.

Paragraf 4

Program Pelayanan

Pasal 20

- (1) Program Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf d dilaksanakan dengan pendekatan profesi.
- (2) Pendekatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :
 - a. pendekatan awal;
 - b. penerimaan;
 - c. asesmen;
 - d. pembinaan;
 - e. pelatihan;
 - f. resosialisasi;
 - g. penyaluran; dan
 - h. pembinaan lanjut dan terminasi.
- (3) Setiap tahapan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus dilakukan pembahasan kasus (case conference).
- (4) Pelaksanaan tahapan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilengkapi dengan pencatatan.

Pasal 21

- (1) Program pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (1), panti sosial memberikan pemenuhan kebutuhan dasar antara lain pengasramaan, penyediaan sandang dan pangan.
- (2) Pemenuhan kebutuhan dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundangan dan disesuaikan dengan kemampuan keuangan daerah.

Paragraf 5

Struktur Organisasi

Pasal 22

Struktur Organisasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf e, terdiri dari :

- a. Kepala Panti;
- b. Subbagian Tata Usaha;
- c. Seksi teknis yang disesuaikan dengan kebutuhan pelaksanaan tugas dan fungsi panti sosial; dan
- d. Subkelompok Jabatan Fungsional.

Paragraf 6

Sumber Daya Manusia

Pasal 23

- (1) Sumber Daya Manusia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf f, terdiri dari :
 - a. Pegawai Negeri Sipil;
 - b. Tenaga Fungsional; dan
 - c. Tenaga Pelayanan Sosial.
- (2) Ketersediaan dan kompetensi sumber daya manusia disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan panti sosial.

Paragraf 7

Prasarana dan Sarana

Pasal 24

Prasarana dan Sarana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf g, meliputi :

- a. Prasarana dan Sarana Fisik; dan
- b. Instrumen Teknis.

Pasal 25

Prasarana dan Sarana Fisik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 huruf a, terdiri dari :

- 1. Bangunan Panti Sosial, meliputi :

- a. Ruang Kantor;
- b. Aula;
- c. Ruang Adaptasi;
- d. Asrama/ruang tidur;
- e. Ruang Makan;
- f. Ruang Bimbingan;
- g. Ruang Konseling;
- h. Ruang Identifikasi;
- i. Ruang Ibadah;
- j. Ruang Keterampilan;

- k. Dapur;
 - l. Ruang Poliklinik;
 - m. Rumah Dinas;
 - n. Pos Jaga; dan
 - o. Ruangan Penunjang lainnya.
2. Prasarana dan Sarana Penunjang, meliputi :
- a. Perlengkapan Kantor ;
 - b. Perlengkapan Poliklinik;
 - c. Perlengkapan Pelayanan WBS;
 - d. Perlengkapan Wisma/ruang tidur;
 - e. Perlengkapan Dapur;
 - f. Perlengkapan Olahraga dan Kesenian;
 - g. Perlengkapan Pelatihan Keterampilan;
 - h. Perlengkapan Ibadah;
 - i. Kendaraan Operasional; dan
 - j. Prasarana dan Sarana Penunjang lainnya.

Pasal 26

- (1) Keberadaan gedung panti sosial harus ditunjang dengan lingkungan yang sehat, aman dan nyaman dan dilengkapi dengan drainase serta sarana air bersih.
- (2) Kapasitas daya tampung panti sosial ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas dengan memperhatikan asas kemanusiaan, keamanan, keselamatan dan kenyamanan.

Pasal 27

Instrumen Teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 huruf b, merupakan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan informasi kuantitatif dan kualitatif pada setiap metode pekerjaan.

Bagian Ketiga

Syarat dan Tata Cara Penerima Layanan

Pasal 28

Persyaratan dan tata cara penerima layanan dengan memperhatikan aspek :

- a. Kriteria WBS;
- b. Usia WBS; dan
- c. Asal WBS (rujukan panti/instansi lain dan/atau masyarakat).

Bagian Keempat

Standar Operasional Prosedur

Pasal 29

- (1) Kepala Panti menyusun SOP pelayanan panti sosial dan ditetapkan melalui Keputusan Kepala Dinas.
- (2) SOP dilaksanakan oleh setiap petugas pelayanan yang terkait dalam satu rangkaian kegiatan pelayanan teknis dan administrasi.

Bagian Kelima

Jangka Waktu Pelayanan

Pasal 30

- (1) Jangka waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan terhadap WBS dari tahap penerimaan sampai dengan penyaluran, disesuaikan dengan berat ringannya permasalahan yang dihadapi WBS dan/atau paling lama 1 (satu) tahun.
- (2) Pada kasus-kasus tertentu masih dimungkinkan untuk melakukan perpanjangan waktu pelayanan dengan pertimbangan demi kepentingan terbaik WBS.

Bagian Keenam

Pembiayaan

Pasal 31

Biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan dan pencapaian standar pelayanan panti sosial dibebankan pada Anggaran dan Pendapatan Belanja Daerah.

Bagian Ketujuh

Pelaporan

Pasal 32

- (1) Kepala Panti melaporkan pelaksanaan standar pelayanan panti sosial kepada Kepala Dinas setiap 6 (enam) bulan.
- (2) Laporan pelaksanaan standar pelayanan panti sosial antara lain memuat :
 - a. pendahuluan;
 - b. pencapaian standar pelayanan panti sosial;
 - c. pelaksanaan SOP pelayanan sosial WBS;
 - d. standar pelayanan panti sosial yang belum tercapai;
 - e. kesimpulan; dan
 - f. penutup.

- (3) Kepala Dinas mengevaluasi laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilaporkan kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah setiap akhir tahun.

Bagian Kedelapan

Pembinaan dan Pengawasan

Pasal 33

- (1) Kepala Dinas melaksanakan pembinaan teknis dan pengawasan dalam rangka pencapaian standar pelayanan panti sosial.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berbentuk fasilitasi, bimbingan teknis dan pengembangan kapasitas petugas.
- (3) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (4) Kepala Panti melaksanakan pembinaan dan pengawasan internal, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesembilan

Layanan Informasi Publik dan Pengaduan

Pasal 34

- (1) Panti Sosial harus memiliki sarana layanan informasi dan pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat.
- (2) Pelayanan informasi publik dan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui sistem informasi terpadu berbasis teknologi internet melalui website panti sosial dan membentuk unit pengaduan masyarakat.
- (3) Penanganan layanan informasi dan pengaduan dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesepuluh

Jaminan Pelayanan dan Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pasal 35

- (1) Panti Sosial harus menciptakan suatu kebijakan yang berorientasi memberikan jaminan pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan serta memberikan kepastian jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.
- (2) Kebijakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi membuat tata tertib, kode etik atau slogan dan standar teknis untuk memberikan jaminan pelayanan dan jaminan keamanan ataupun keselamatan atas penyelenggaraan pelayanan.

Pasal 36

- (1) Sebelum menerapkan standar pelayanan, Kepala Panti menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan kepada masyarakat paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah standar pelayanan ditetapkan.
- (3) Maklumat pelayanan memberikan kepastian pelayanan disesuaikan dengan standar pelayanan dan memuat komitmen untuk memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.

Bagian Kesebelas

Evaluasi Kinerja Pelaksana

Pasal 37

- (1) Kepala Panti melaksanakan evaluasi kinerja pelaksanaan standar pelayanan untuk mengetahui keakuratan dan ketepatan penerapan standar pelayanan yang sudah disusun dengan proses penyelenggaraan pelayanan yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi panti.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui evaluasi internal dan survei indeks kepuasan masyarakat secara berkala.

Pasal 38

- (1) Survei indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (2) dilakukan tiap 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
- (2) Dalam melaksanakan survei indeks kepuasan masyarakat panti sosial dapat membentuk tim dan/atau mengikutsertakan pihak ketiga yang berkompeten.
- (3) Hasil pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat dilaporkan ke Kepala Dinas untuk dilanjutkan pelaporan secara berjenjang kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.

Pasal 39

Ketentuan lebih lanjut mengenai pengaturan standar pelayanan di panti sosial, diatur dan ditetapkan melalui Keputusan Kepala Panti selaku penyelenggara pelayanan.

BAB IV

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 40

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 13 Februari 2014

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA

Ttd.

JOKO WIDODO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 19 Februari 2014

Plt. SEKRETARIS DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA,

Ttd.

WIRIYATMOKO
NIP 195803121986101001

BERITA DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
TAHUN 2014 NOMOR 75004

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,

