



Pemerintah Kota Samarinda
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
KOTA SAMARINDA

8 STANDAR PELAYANAN DP2PA

1. Pengaduan Kekerasan Pada Anak
2. Pelayanan Edukasi Catin pada Anak Usia Dini
3. Pelayanan Puspaga
4. Pelayanan Fasilitasi, Sosialisasi, dan Bahan Bimbingan Teknis
Penerapan Kebijakan Bidang Perlindungan Khusus Anak
5. Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan
6. Pelayanan Tamu
7. Pelayanan Pengaduan
8. Pelayanan Informasi Daerah

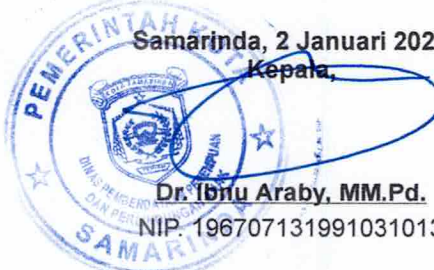
**6 KOMPONEN STANDAR PELAYANAN DENGAN PROSES PENYAMPAIAN
PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan
3. Sistem Mekanisme dan Prosedur
4. Jangka Waktu Penyelesaian
5. Biaya/Tarif
6. Produk Layanan
7. Penanganan Pengaduan
8. Sarana & Prasarana
9. Kompetensi Pelaksana
10. Pengawasan Internal
11. Jumlah Pelaksana
12. Jaminan Pelayanan
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

TAHUN 2026

STANDAR PELAYANAN
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
(068.2/18/100.18/Sekrt.1.3/2026/02)

Jenis Pelayanan: Layanan Pengaduan Korban kekerasan pada Anak		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. SK Pembagian Tugas 2. Uraian Tugas 3. Permendagri RB No.35 Thn.2012 tentang Penyusunan SOP AP 4. UU RI No.25 Thn.2009 tentang pelayanan Publik 5. Keputusan Kepala BKN No.12 Tahun 2012 6. Keputusan Kepala BKN No.13 Tahun 2013 7. Perda Kota Samarinda tentang APBD Kota Samarinda 8. Perda Kota Samarinda No.09 Tahun 2008 9. Keputusan Walikota Nomor 060.01/456/HK-KS/XII/2021
2	Persyaratan	1. Masyarakat Kota Samarinda/ Lokasi Kejadian di Samarinda 2. Membawa fotocopy KTP dan Kartu Keluarga 1 Lembar 3. Membawa foto copy buku nikah 1 lembar 4. Membawa fotocopy Akte Kelahiran 1 lembar
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelapor datang sendiri ke Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP2PA). 2. Pelapor diterima oleh petugas dari bidang PHA atau PKA. Jika diperlukan penanganan lanjutan maka akan diarahkan ke Pelayanan Unit Pelayanan Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak di Jalan Bhayangkara.
4	Waktu Pelayanan	30 menit
5	Biaya/ Tarif	Gratis
6	Produk Pelayanan	1. Tanda terima Berita Acara Pelaporan Penanganan. 2. Notifikasi/Screenshot/Print Out Pengaduan Masalah
7	Penanganan Pengaduan	1. Kepala Bidang Perlindungan Hak Anak, Muhammad Abduh Faisal Sumampow (085194165786) 2. Kepala Bidang Perlindungan Khusus Anak, Sahidin Ahmad (085250063003)
8	Sarana & Prasarana dan Fasilitas	Buku Agenda surat keluar, kendaraan dinas, Seperangkat Komputer
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Ijazah minimal SMA atau sederajat
10	Pengawasan Internal	Kasubag Umum
11	Jumlah pelaksana	Satu Tim (2 staf, Kasubag umum, Sekretaris, Kadis)
12	Jaminan Pelayanan	No surat, buku agenda surat keluar, tanda terima
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	Buku Tamu, Buku Agenda, tanda terima, arsip.
14	Evaluasi Kinerja pelaksana	SKM

Samarinda, 2 Januari 2026
Kepala,

Dr. Ibnu Araby, MM.Pd.
NIP. 196707131991031013

STANDAR PELAYANAN
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
(068.2/19/100.18/Sekrt.1.3/2026/02)

Jenis Pelayanan: Pelayanan Edukasi Calon Pengantin (Catin) Usia Anak		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. SK Pembagian Tugas 2. Uraian Tugas 3. Permendagri RB No.35 Thn.2012 tentang Penyusunan SOP AP 4. UU RI No.25 Thn.2009 tentang pelayanan Publik 5. Keputusan Kepala BKN No.12 Tahun 2012 6. Keputusan Kepala BKN No.13 Tahun 2013 7. Perda Kota Samarinda tentang APBD Kota Samarinda 8. Perda Kota Samarinda No.09 Tahun 2008 9. Keputusan Walikota Nomor 060.01/456/HK-KS/XII/2021
2	Persyaratan	1. Berkas berisi : Surat Pengantar dari Pengadilan Agama 2. Kartu Keluarga, KTP Orang Tua, dan materai 10.000,- 3. Mengisi Barkot Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda 4. Mengisi buku tamu
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas menerima dan meneliti surat pengantar dan berkas kelengkapan. 2. Melakukan pembinaan, Edukasi terkait Undang-Undang Perlindungan Anak dan Undang-Undang Perkawinan. 3. Membuat surat penyadaran berupa pernyataan edukasi yang ditandatangani orang tua catin diatas materai 10.000,- dan diketahui oleh Kepala Dinas. 4. Surat Penyadaran yang sudah ditandatangani oleh orang tua dan diketahui Kepala Dinas diteruskan ke Admin PUSPAGA untuk penjadwalan konseling dengan psikolog.
4	Waktu Pelayanan	1 Jam
5	Biaya/ Tarif	Gratis
6	Produk Pelayanan	1. Surat Pengantar 2. Informasi dampak perkawinan usia anak 3. Surat pernyataan edukasi 4. Surat penyadaran 5. Jadwal konseling 6. Laporan Proses pelaksanaan
7	Penanganan Pengaduan	Subkoordinator Verra M (08115927927)
8	Sarana & Prasarana dan Fasilitas	Buku Agenda surat keluar, kendaraan dinas, Seperangkat Komputer
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Ijazah minimal SMA atau sederajat
10	Pengawasan Internal	Kasubag Umum
11	Jumlah pelaksana	Satu Tim (2 staf, Kasubag umum, Sekretaris, Kadis, Bidang yang bersangkutan)
12	Jaminan Pelayanan	No surat, buku agenda surat keluar, tanda terima
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	Buku Tamu, Buku Agenda, tanda terima, arsip.
14	Evaluasi Kinerja pelaksana	SKM

Samarinda, 2 Januari 2026
 Kepala,

Dr. Ibnu Araby, MM.Pd.
 NIP. 196707131991031013

STANDAR PELAYANAN
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
(068.2/20/100.18/Sekrt.1.3/2026/01)

Jenis Pelayanan: Pelayanan PUSPAGA		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. SK Pembagian Tugas 2. Uraian Tugas 3. Permendagri RB No.35 Thn.2012 tentang Penyusunan SOP AP 4. UU RI No.25 Thn.2009 tentang pelayanan Publik 5. Keputusan Kepala BKN No.12 Tahun 2012 6. Keputusan Kepala BKN No.13 Tahun 2013 7. Perda Kota Samarinda tentang APBD Kota Samarinda 8. Perda Kota Samarinda No.09 Tahun 2008 9. Keputusan Walikota Nomor 060.01/456/HK-KS/XII/2021
2	Persyaratan	1. Berkas berisi : Kartu Keluarga, KTP, Surat Nikah, asli dan fotokopi 1 lembar 2. No HP 3. Mengisi Barkot Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda 4. Mengisi buku tamu
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas akan melakukan identifikasi masalah dan mencatat hasil identifikasi, kemudian menentukan status klien. 2. Berkoordinasi dan penjadwalan ulang konseling dengan psikolog. 3. Selanjutnya akan dilakukan asesment psikologi terhadap klien dan diberikan panduan asesment. 4. Hasil asesment akan disampaikan kepada ketua Puspaga dan menetapkan tindak lanjut. 5. Selanjutnya akan dilakukan penjangkauan atau visit ke tempat/kerumah klien. 6. Kemudian akan dibuatkan surat dan proses rujukan ke lembaga layanan terkait. 7. Membuat surat pengakhiran layanan konsultasi. 8. Membuat dan menyampaikan laporan proses pelaksanaan layanan secara tertulis.
4	Waktu Pelayanan	5 hari
5	Biaya/ Tarif	Gratis
6	Produk Pelayanan	1. Jadwal konseling 2. Panduan Asesment 3. Hasil Asesment 4. Surat Proses rujukan ke lembaga layanan terkait 5. Surat Pengakhiran layanan 6. Laporan Proses pelaksanaan
7	Penanganan Pengaduan	1. Kepala Bidang KHP Syarifuddin Nur (081347949573) 2. Subkoordinator Verra M (08115927927)
8	Sarana & Prasarana dan Fasilitas	Buku Agenda surat keluar, kendaraan dinas, Seperangkat Komputer
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Ijazah minimal SMA atau sederajat
10	Pengawasan Internal	Kasubag Umum
11	Jumlah pelaksana	Satu Tim (2 staf, Kasubag umum, Sekretaris, Kadis, Bidang yang bersangkutan)
12	Jaminan Pelayanan	No surat, buku agenda surat keluar, tanda terima
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	Buku Tamu, Buku Agenda, tanda terima, arsip.
14	Evaluasi Kinerja pelaksana	SKM

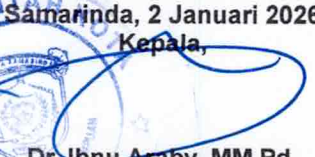
Samarinda, 2 Januari 2026
Kepala,

Dr. Ibnu Araby, MM.Pd.
NIP. 196707131991031013

STANDAR PELAYANAN
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
(068.2/21/100.18/Sekrt.1.3/2026/03)

Jenis Pelayanan: Pelayanan Fasilitas, Sosialisasi dan Bahan Bimbingan Teknis Penerapan Kebijakan Bidang Perlindungan Khusus Anak

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. SK Pembagian Tugas 2. Uraian Tugas 3. Permendagri RB No.35 Thn.2012 tentang Penyusunan SOP AP 4. UU RI No.25 Thn.2009 tentang pelayanan Publik 5. Keputusan Kepala BKN No.12 Tahun 2012 6. Keputusan Kepala BKN No.13 Tahun 2013 7. Perda Kota Samarinda tentang APBD Kota Samarinda 8. Perda Kota Samarinda No.09 Tahun 2008 9. Keputusan Walikota Nomor 060.01/456/HK-KS/XII/2021
2	Persyaratan	1. Masyarakat Kota Samarinda (SD, SMP, SMA, Kelurahan, Kecamatan Organisasi Pemerintahan Daerah, Dasa Wisma, Dharma Wanita, PKK, Pramuka dan masyarakat yang memerlukan) 2. Mengisi Barkot Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda 3. Meninggalkan Kontak Person yang bisa dihubungi
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang sendiri ke Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP2PA) dengan membawa surat permohonan pelayanan fasilitas, sosialisasi dan bahan bimbingan teknis penerapan kebijakan bidang perlindungan khusus anak. 2. Permohonan akan diproses, disesuaikan hari, tanggal dan waktu pelaksanaan yang ditetapkan pemohon dengan narasumber dan waktu yang tersedia.
4	Waktu Pelayanan	30 Menit
5	Biaya/ Tarif	Gratis
6	Produk Pelayanan	1. Jadwal pelaksanaan kegiatan 2. Nama Narasumber
7	Penanganan Pengaduan	1. Kepala Bidang Perlindungan Hak Anak, Muhammad Abduh Faisal Sumampow (085194165786) 2. Kepala Bidang Perlindungan Khusus Anak, Sahidin Ahmad (085250063003)
8	Sarana & Prasarana dan Fasilitas	Buku Agenda surat keluar, kendaraan dinas, Seperangkat Komputer
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Ijazah minimal SMA atau sederajat
10	Pengawasan Internal	Kasubag Umum
11	Jumlah pelaksana	Satu Tim (2 staf, Kasubag umum, Sekretaris, Kadis, Bidang yang bersangkutan)
12	Jaminan Pelayanan	No surat, buku agenda surat keluar, tanda terima
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	Buku Tamu, Buku Agenda, tanda terima, arsip.
14	Evaluasi Kinerja pelaksana	SKM

Samarinda, 2 Januari 2026
Kepala,

Dr. Ibnu Araby, MM.Pd.
NIP. 196707131991031013



STANDAR PELAYANAN
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
(068.2/22/100.18/Sekrt.1.3/2026/01)

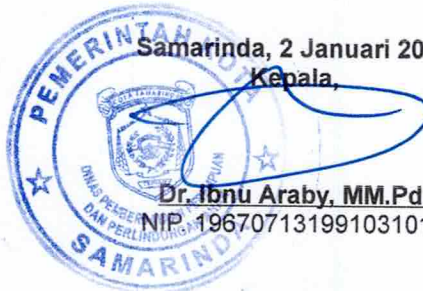
Jenis Pelayanan: Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. SK Pembagian Tugas 2. Uraian Tugas 3. Permendagri RB No.35 Thn.2012 tentang Penyusunan SOP AP 4. UU RI No.25 Thn.2009 tentang pelayanan Publik 5. Keputusan Kepala BKN No.12 Tahun 2012 6. Keputusan Kepala BKN No.13 Tahun 2013 7. Perda Kota Samarinda tentang APBD Kota Samarinda 8. Perda Kota Samarinda No.09 Tahun 2008 9. Keputusan Walikota Nomor 060.01/456/HK-KS/XII/2021
2	Persyaratan	1. Masyarakat Kota Samarinda/ Lokasi Kejadian di Samarinda 2. Membawa fotocopy KTP dan Kartu Keluarga 1 lembar 3. Membawa foto copy buku nikah 1 lembar 4. Membawa fotocopy Akte Kelahiran 1 lembar
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelapor datang sendiri ke Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP2PA). 2. Pelapor diterima oleh petugas dari bidang Perlindungan Perempuan (PP) jika masalah yang berkaitan dengan Perempuan dan jika berkaitan masalah anak akan diterima oleh bidang (Perlindungan Khusus Anak) PKA. Jika diperlukan penanganan lanjutan maka akan diarahkan ke Pelayanan Unit Pelayanan Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak di Jalan Bhayangkara.
4	Waktu Pelayanan	30 Menit
5	Biaya/ Tarif	Gratis
6	Produk Pelayanan	1. Tanda terima Berita Acara Pelaporan penanganan 2. Notifikasi/Screenshot/Print Out Pengaduan Masalah
7	Penanganan Pengaduan	1. Kepala Bidang Perlindungan Perempuan, Awe Ului (081347542432) 2. Kepala Bidang Perlindungan Khusus Anak, Sahidin Ahmad (085250063003)
8	Sarana & Prasarana dan Fasilitas	Buku Agenda surat keluar, kendaraan dinas, Seperangkat Komputer
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Ijazah minimal SMA atau sederajat
10	Pengawasan Internal	Kasubag Umum
11	Jumlah pelaksana	Satu Tim (2 staf, Kasubag umum, Sekretaris, Kadis)
12	Jaminan Pelayanan	No surat, buku agenda surat keluar, tanda terima
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	Buku Tamu, Buku Agenda, tanda terima, arsip.
14	Evaluasi Kinerja pelaksana	SKM

Samarinda, 2 Januari 2026
 Kepala,

Dr. Ibnu Araby, MM.Pd.
 NIP. 198707131991031013

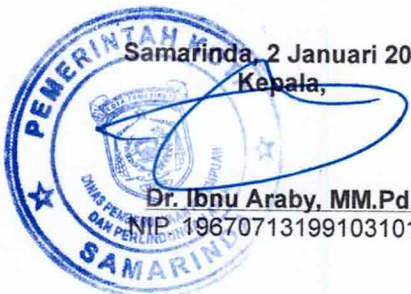
STANDAR PELAYANAN
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
(068.2/23/100.18/Sekrt.1.3/2026/02)

Jenis Pelayanan: Pelayanan Pengaduan		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. SK Pembagian Tugas 2. Uraian Tugas 3. Permendaqri RB No.35 Thn.2012 tentang Penyusunan SOP AP 4. UU RI No.25 Thn.2009 tentang pelayanan Publik 5. Keputusan Kepala BKN No.12 Tahun 2012 6. Keputusan Kepala BKN No.13 Tahun 2013 7. Perda Kota Samarinda tentang APBD Kota Samarinda 8. Perda Kota Samarinda No.09 Tahun 2008 9. Keputusan Walikota Nomor 060.01/456/HK-KS/XII/2021
2	Persyaratan	1. Mengisi Formulir permohonan yang telah tersedia 2. Fotocopy KTP satu lembar 3. Masyarakat Kota Samarinda
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pemohon datang langsung ke Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pemohon menunggu di ruang tunggu, pegawai mengecek kelengkapan dokumen yang dibawa oleh pemohon, kemudian pemohon diminta mengisi barkot SKM dan mengisi formulir permintaan pelayanan pengaduan.
4	Waktu Pelayanan	30 Menit
5	Biaya/ Tarif	Gratis
6	Produk Pelayanan	1. Surat keterangan tentang pengaduan yang disampaikan dan solusi pemecahan pengaduan 2. Formulir permohonan informasi yang ditandatangani.
7	Penanganan Pengaduan	1. Kasubag Umum dan Kepegawaian DP2PA Ainun Jariah (08125802527) 2. Sekretaris Dinas DP2PA Veronika Hinum (082158626957) 3. Email: dpppakotasamarinda@yahoo.com
8	Sarana & Prasarana dan Fasilitas	Buku Agenda surat keluar, kendaraan dinas, Seperangkat Komputer
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Ijazah minimal SMA atau sederajat 2. Sarjana S1 dan S2
10	Pengawasan Internal	Kasubag Umum
11	Jumlah pelaksana	Satu Tim (2 staf, Kasubag umum, Sekretaris, Kadis)
12	Jaminan Pelayanan	No surat, buku agenda surat keluar, tanda terima
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	Buku Agenda, tanda terima, arsip.
14	Evaluasi Kinerja pelaksana	SKM

Samarinda, 2 Januari 2026
Kepala,

Dr. Ibnu Araby, MM.Pd.
NIP. 196707131991031013

STANDAR PELAYANAN
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
(068.2/24/100.18/Sekrt.1.3/2026/01)

Jenis Pelayanan: Pelayanan Informasi Daerah		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. SK Pembagian Tugas 2. Uraian Tugas 3. Permendagri RB No.35 Thn.2012 tentang Penyusunan SOP AP 4. UU RI No.25 Thn.2009 tentang pelayanan Publik 5. Keputusan Kepala BKN No.12 Tahun 2012 6. Keputusan Kepala BKN No.13 Tahun 2013 7. Perda Kota Samarinda tentang APBD Kota Samarinda 8. Perda Kota Samarinda No.09 Tahun 2008 9. Keputusan Walikota Nomor 060.01/456/HK-KS/XII/2021
2	Persyaratan	1. Surat Permohonan Permintaan Informasi/Data 2. Mengisi Barkot Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP2PA) Kota Samarinda 3. Mengisi Formulir permohonan yang telah tersedia
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pemohon datang langsung ke Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pemohon menunggu di ruang PPID, pegawai mengecek kelengkapan dokumen yang dibawa oleh pemohon, kemudian pemohon diminta mengisi barkot SKM dan mengisi formulir permintaan data yang telah disediakan, di formulir ini juga terdapat isian jika pemohon keberatan. Informasi/data yang diminta diberikan setelah mendapat persetujuan dari pejabat yang berwenang. Jika pemohon merasa puas atas layanan Informasi/data yang diminta maka layanan selesai. Jika pemohon tidak puas dengan data yang diminta, pemohon dapat mengajukan keberatan ke Pejabat Pengelola Informasi Daerah (PPID). PPID akan menindaklanjuti pengajuan keberatan dari pemohon menyampaikan kepada atasan PPID sebagai laporan, dan akan diberikan sesuai keinginan ataupun mendapatkan penjelasan jika informasi yang diminta merupakan informasi rahasia/tertutup.
4	Waktu Pelayanan	30 Menit
5	Biaya/ Tarif	Gratis
6	Produk Pelayanan	1. Informasi/Data yang diminta 2. Formulir permohonan informasi yang ditandatangani.
7	Penanganan Pengaduan	1. Kasubag Umum dan Kepegawaian DP2PA Ainun Jariah (08125802527) 2. Sekretaris Dinas DP2PA Veronika Hinum (082158626957)
8	Sarana & Prasarana dan Fasilitas	Buku Agenda surat keluar, kendaraan dinas, Seperangkat Komputer
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Ijazah minimal SMA atau sederajat
10	Pengawasan Internal	Kasubag Umum
11	Jumlah pelaksana	Satu Tim (2 staf, Kasubag umum, Sekretaris, Kadis)
12	Jaminan Pelayanan	No surat, buku agenda surat keluar, tanda terima
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	Buku Tamu, Buku agenda, tanda terima, arsip.
14	Evaluasi Kinerja pelaksana	SKM

Samarinda, 2 Januari 2026
 Kepala,

Dr. Ibnu Araby, MM.Pd.
 NIP. 196707131991031013

STANDAR PELAYANAN
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
(068.2/25/100.18/Sekrt.1.3/2026/03)

Jenis Pelayanan: Pelayanan Tamu		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. SK Pembagian Tugas 2. Uraian Tugas 3. Permendagri RB No.35 Thn.2012 tentang Penyusunan SOP AP 4. UU RI No.25 Thn.2009 tentang pelayanan Publik 5. Keputusan Kepala BKN No.12 Tahun 2012 6. Keputusan Kepala BKN No.13 Tahun 2013 7. Perda Kota Samarinda tentang APBD Kota Samarinda 8. Perda Kota Samarinda No.09 Tahun 2008 9. Keputusan Walikota Nomor 060.01/456/HK-KS/XII/2021
2	Persyaratan	1. Mengisi Buku Tamu 2. Menjelaskan keperluan secara singkat kepada petugas 3. Mengisi Barkot Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Tamu menemui satpam dan menjelaskan keperluannya kemudian diantar ke petugas penerima tamu. Petugas mengarahkan agar mengisi buku tamu dan Barkot Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), dan meminta penjelasan keperluan tamu, kemudian akan mengarahkan kepada pejabat/pegawai yang berwenang menerima tamu sesuai keperluan tamu, jika tidak ada pejabat/pegawai yang dimaksud maka diminta meninggalkan nomor telepon untuk dihubungi selanjutnya.
4	Waktu Pelayanan	15 Menit
5	Biaya/ Tarif	Gratis
6	Produk Pelayanan	Tamu bertemu dengan pejabat/pegawai yang berwenang
7	Penanganan Pengaduan	1. Kasubag Umum dan Kepegawaian DP2PA Ainun Jariah (08125802527) 2. Sekretaris Dinas DP2PA Veronika Hinum (082158626957) 3. Email: dpppakotasamarinda@yahoo.com 4. Pengaduan yang diterima akan diproses sesuai dengan SOP Pengelolaan Pengaduan
8	Sarana & Prasarana dan Fasilitas	Buku Agenda surat keluar, kendaraan dinas, Seperangkat Komputer
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Ijazah minimal SMA atau sederajat
10	Pengawasan Internal	Kasubag Umum
11	Jumlah pelaksana	Satu Tim (2 staf, Kasubag umum, Sekretaris, Kadis)
12	Jaminan Pelayanan	No surat, buku agenda surat keluar, tanda terima
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	Buku Tamu, Buku agenda, tanda terima, arsip.
14	Evaluasi Kinerja pelaksana	SKM

Samarinda, 2 Januari 2026

Kepala,

Dr. Ibnu Araby, MM.Pd.

NIP. 196707131991031013

