

# **SPP**

**(Standar Pelayanan Publik)**



**DINAS SOSIAL KABUPATEN NGAWI**  
Jl.Sukowati No. 11 Ngawi



PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI  
DINAS SOSIAL

Jl. Sukowati No. 11 Ngawi, Kode Pos ( 63218 )  
Tlp/Fax. (0351) 748319 Email : dinsos@ngawikab.go.id  
Website : www.dinsos.ngawikab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN NGAWI  
NOMOR : 188/ 08.1 /404.305/2023

TENTANG  
PEDOMAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DINAS SOSIAL  
KABUPATEN NGAWI TAHUN 2023  
KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN NGAWI

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Ngawi dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan pedoman standar pelayanan publik;
- b. bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf a maka perlu ditetapkan pedoman standar pelayanan publik Dinas Sosial dalam Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Ngawi.

- Mengingat : a. Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah  
b. Undang-Undang Nomor, 25 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik  
c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 5038)  
d. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1961 tentang Pengumpulan Uang atau Barang.  
e. Peraturan Pemerintah No. 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal menggantikan PP sebelumnya Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal  
f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.  
g. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.  
h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.  
i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor, 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik  
j. Peraturan Daerah No.11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan publik di Propinsi Jawa Timur  
k. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2006 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah No. 11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur  
l. Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 8 tahun 2021 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Ngawi  
Peraturan Bupati Ngawi Nomor 11 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Ngawi,

**MEMUTUSKAN**

- PERTAMA : Pedoman Standar Pelayanan Publik Dinas Sosial Kabupaten Ngawi, serta Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana disebut dalam lampiran Keputusan ini:

- KEDUA : Pedoman Standar Pelayanan Publik Dinas Sosial Kabupaten ngawi ,serta Penyusunan ,penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dalam dictum pertama meliputi:
1. Cek Data Terpadu Kesejahteraan Sosial
  2. Rekomendasi Verifikasi Kartu Indonesia Sehat (KIS) / Penerima Bantuan Iuran (PBI)
  3. Pemberian Bansos Bea Siswa bagi Mahasiswa Miskin
  4. Rekomendasi Orang Terlantar
  5. Rekomendasi Adopsi /Pengangkatan Anak
  6. Pengajuan Bantuan Sosial (Bansos) Alat Bantu
  7. Pengajuan Bantuan Sosial (Bansos) Permakanan Daerah
  8. Bantuan Sosial Santunan Kematian
  9. Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Surat Tanda Pendaftaran (STP) / Surat Tanda Pendaftaran Ulang (STPU) Lembaga Kesejahteraan Sosial
  10. Penerbitan Surat Rekomendasi Surat Izin Pengumpulan Uang atau Barang (PUB)
- KETIGA : Pedoman Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam dictum Kedua dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Ngawi
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Ngawi  
Pada Tanggal : Januari 2023

KEPALA DINAS SOSIAL KAB. NGAWI



## DAFTAR ISI

Data Terpadu Kesejahteraan Sosial

Rekomendasi Verifikasi Kartu Indonesia Sehat (KIS) / Penerima Bantuan Iuran (PBI)

Pemberian Bansos Bea Siswa bagi Mahasiswa Miskin

Rekomendasi Orang Terlantar

Rekomendasi Adopsi /Pengangkatan Anak

Pengajuan Bantuan Sosial (Bansos) Alat Bantu

Pengajuan Bantuan Sosial (Bansos) Permukiman Daerah

Bantuan Sosial Santunan Kematian

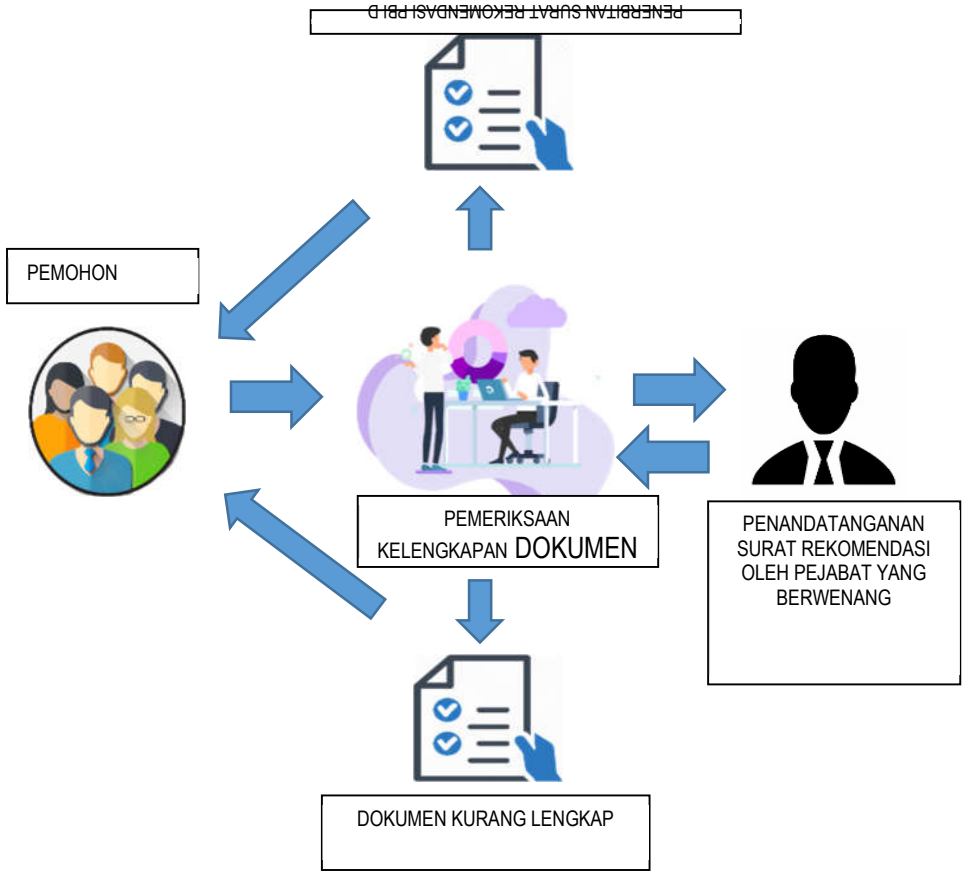
Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Surat Tanda Pendaftaran (STP) / Surat Tanda Pendaftaran Ulang (STPU) Lembaga Kesejahteraan Sosial

Penerbitan Surat Rekomendasi Surat Izin Pengumpulan Uang atau Barang (PUB)

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kab. Ngawi  
 Nomor : 188/ 018.1 /404.305/2023  
 Tanggal ; Januari 2023

**Data Terpadu Kesejahteraan Sosial**

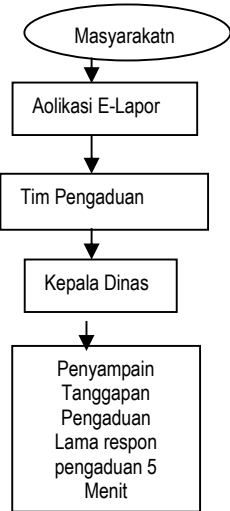
Komponen Standar pelayanan Terkaiat dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery):

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Membawa Foto Copy KK ( Kartu Keluarga) 2. Membawa Foto Copy KTP ( Kartu Tanda Penduduk)
2.	Tata Cara	1. Pemohon datang ke ruang pelayanan Dinas Sosial dengan persyaratan lengkap 2. Petugas memeriksa kelengkapan persyaratan 3. Petugas Menyerahkan berkas kepada operator DTKS untuk mengecek di APLIKASI Siks_NG, terdaftar atau belum dalam DTKS 4. Apabila belum terdaftar ,maka diarahkan melapor ke Desa /Kelurahan dengan memverifikasi lapangan dan melalui musywarah desa /kelurahan 5. Apabila sudah terdaftar dalam data DTKS petugas mengeluarkan Surat Keterangan DTKS  
3.	Waktu Penyelesaian	± 20 menit (tergantung jumlah antrian)
4.	Biaya	GRATIS
5.	Produk Layanan	Penerbitan Suarat Keterangan DTKS
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Sarana Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kotak Pengaduan dan Saran di Ruang Pelayanan</li> <li>• Datang Langsung</li> <li>• Website : <a href="http://www.lapor.go.id">http://www.lapor.go.id</a></li> <li>• Website resmi dinas : <a href="http://dinsos.ngawikab.go.id">http://dinsos.ngawikab.go.id</a></li> <li>• Email: <a href="mailto:dinsos.@ngawikab.go.id">dinsos.@ngawikab.go.id</a></li> <li>• Telepon/Fax : (0351) 748319/WA</li> </ul> 2. Prosedur/Mekanisme Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaduan disampaikan melalui sarana pengaduan yang telah disediakan dilengkapi dengan identitas yang jelas dengan format NIK&lt;spasi&gt;Nama Lengkap&lt;spasi&gt;Informasi/Permasalahan/ Aduan</li> <li>• Tim Pengelola Pengaduan memverifikasi materi pengaduan ke bidang terkait dan memberikan tanggapan dan jawaban sebagai tindak lanjut atas pengaduan</li> <li>• Lama Waktu respon pengaduan 5(Lima) menit</li> </ul> 3. Petugas Pengelola Pengaduan Tim (Pengelola Pengaduan Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Ngawi) <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penanggung Jawab : Budi Santoso,S.STP,M.Si</li> <li>b. Koordinator : Moch. Turnawan,A.KS .</li> <li>c. Tim Kerja : Chandra Wibiarko,ST,MM</li> </ul>

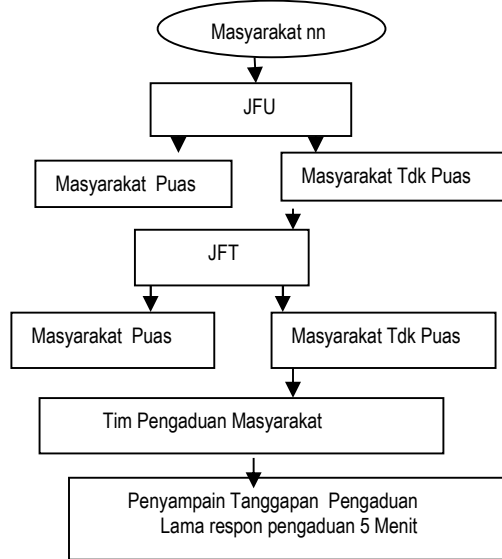
d. Tim Kerja : Gita Oktriliani  
e. Tim Kerja : Mahardika Tantri Probad

### BAGAN ALUR PENGADUAN REKOMENDASI KIS

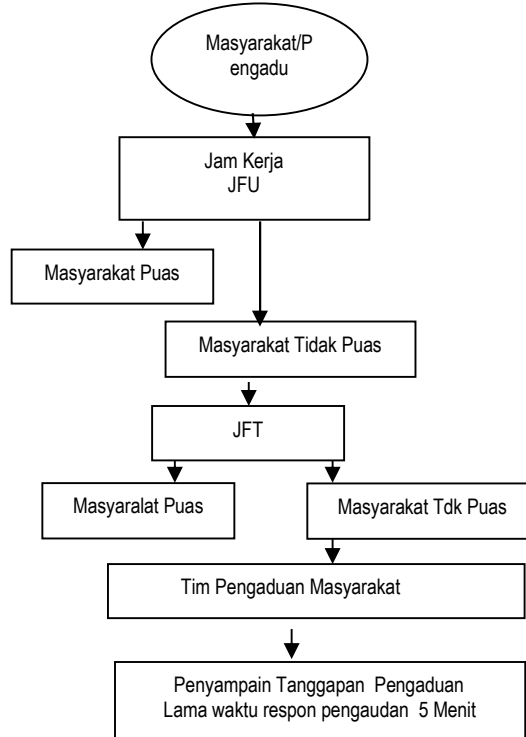
#### Alur Pengaduan: (Tidak Langsung/e-Lapor



#### Alur Pengaduan: (Telepon)



#### Alur Pengaduan ( Langsung ) :



Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing):

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial</li> <li>2. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Undang Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penganan Fakir Miskin</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial</li> <li>5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 129/HUK/2008 tentang Standarisasi Pelayanan Minimal Bidang Sosial Daerah Propinsi dan Daerah Kabupaten/kota</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>7. Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial</li> </ol>
2.	Sarana Dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat Tulis Kantor</li> <li>2. Komputer, Printer Aplikasi Pelayanan dan Jaringan Komunikasi Data Internet</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal SLTA;</li> <li>2. Menguasai Komputer;</li> <li>3. Mampu bekerja dalam tim;</li> <li>4. Teliti dan disiplin;</li> <li>5. Memahami peraturan perundangan yang berlaku</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilaksanakan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilaksanakan secara continue;</li> <li>3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi;</li> <li>4. Hubungan kerja yang baik secara vertikal maupun horizontal.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kabid : 1 Orang</li> <li>2. JFT : 2 Orang</li> <li>3. Outsourcing: 2 Orang</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses pelayanan dan produk pelayanan yang didukung oleh petugas yang berkompoten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, hati-hati dan senyum, salam, sapa, sopan, santun dan tanpa biaya.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan kerahasiaan data peserta
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui :</p> <p>Pengukuran dan penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan 2 (dua) kali dalam setahun;</p> <p>Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat 2 (dua) kali dalam setahun;</p> <p>Evaluasi pengembangan budaya kerja aparatur untuk mengetahui sejauh mana polapikir, sikap, dan perilaku aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.</p>

Dikeluarkan di : Ngawi

Pada Tanggal : Januari 2023



Rekomendasi Verifikasi Kartu Indonesia Sehat (KIS) / Penerima Bantuan Iuran (PBI)  
 Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

Komponen Standar pelayanan Terkaiat dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*):

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) 2. Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
2.	Tata Cara	1. Pemerlu pelayanan/pihak terkait datang membawa NIK dan KK 2. Petugas Pelayanan menerima pemerlu pelayanan/pihak terkait 3. Mengecek kepesertaan pemerlu pelayanan/pihak terkait pada Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) melalui NIK atau KK 4. Berkoordinasi dengan BPJS untuk melihat posisi kepesertaan ybs apakah aktif atau tidak 5. Jika bisa direaktivasi, maka dibuatkan Surat Rekomendasi sebagai pengantar ke BPJS 6. Jika pemerlu pelayanan/pihak terkait tidak bisa direaktivasi karena dua kali penonaktifan dan kondisi mendesak maka diarahkan untuk ke Dinas Kesehatan agar didaftarkan sebagai peserta PBID 7. Jika pemerlu pelayanan bisa direaktivasi dan belum masuk DTKS, setelah dari BPJS disarankan untuk ke Desa untuk mendaftarkan diri masuk DTKS.
		<pre>           graph TD             A[PEMOHON] --&gt; B[PEMERIKSAAN KELENGKAPAN]             B --&gt; C[PENERBITAN SURAT REKOMENDASI PBI D]             B --&gt; D[DOKUMEN KURANG LENGKAP]             D --&gt; B             C --&gt; E[PEJABAT YANG BERWENANG]             E --&gt; F[PEMOHON]           </pre>
3.	Waktu Penyelesaian	Penerbitan rekomendasi ± 20 menit (tergantung jawaban dari BPJS dan jumlah antrian)
4.	Biaya	GRATIS
5.	Produk Layanan	Surat Rekomendasi Permohonan reaktifasi (Kartu Indonesia Sehat) KIS
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Sarana Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kotak Pengaduan dan Saran di Ruang Pelayanan</li> <li>• Datang Langsung</li> <li>• Website : <a href="http://www.lapor.go.id">http://www.lapor.go.id</a></li> <li>• Website resmi dinas : <a href="http://dinsos.ngawikab.go.id">http://dinsos.ngawikab.go.id</a></li> <li>• Email: <a href="mailto:dinsos.ngawikab.go.id">dinsos.ngawikab.go.id</a></li> <li>• Telepon/Fax : (0351) 748319/WA</li> </ul> 2. Prosedur/Mekanisme Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaduan disampaikan melalui sarana pengaduan yang telah disediakan dilengkapi dengan identitas yang jelas dengan format NIK&lt;spasi&gt;Nama Lengkap&lt;spasi&gt;Informasi/Permasalahan/ Aduan</li> <li>• Tim Pengelola Pengaduan memverifikasi materi pengaduan ke bidang terkait dan memberikan tanggapan dan jawaban sebagaitindak lanjut atas pengaduan</li> <li>• Lama Waktu respon pengaduan 5(Lima) menit</li> </ul>



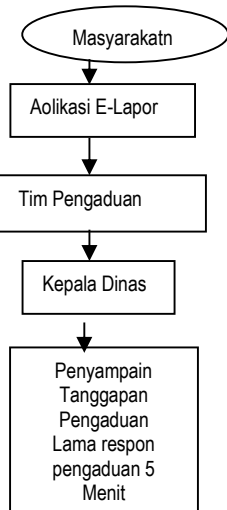
3. Petugas Pengelola Pengaduan

Tim (Pengelola Pengaduan Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Ngawi)

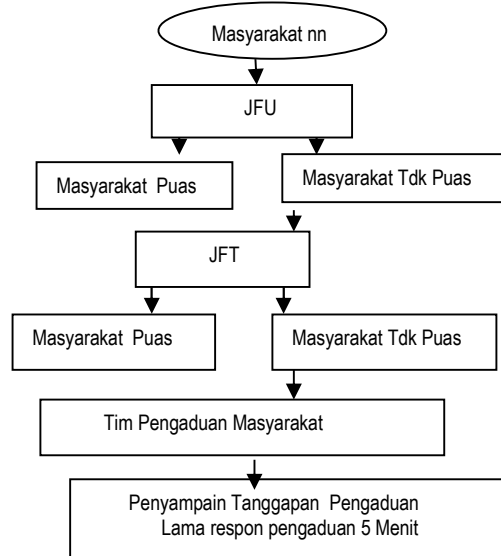
- a. Penanggung Jawab : Budi Santoso, S.STP, M.Si
- b. Koordinator : Moch. Turnawan, A.KS .
- c. Tim Kerja : Nita Yunsurani K.Y, SE, MM
- d. Tim Kerja : Chandra Wibiarko, ST, MM
- e. Tim Kerja : Sella Wanda Pratama
- f. Tim Kerja : Rida Hapsari

BAGAN ALUR PENGADUAN REKOMENDASI PBID/KIS

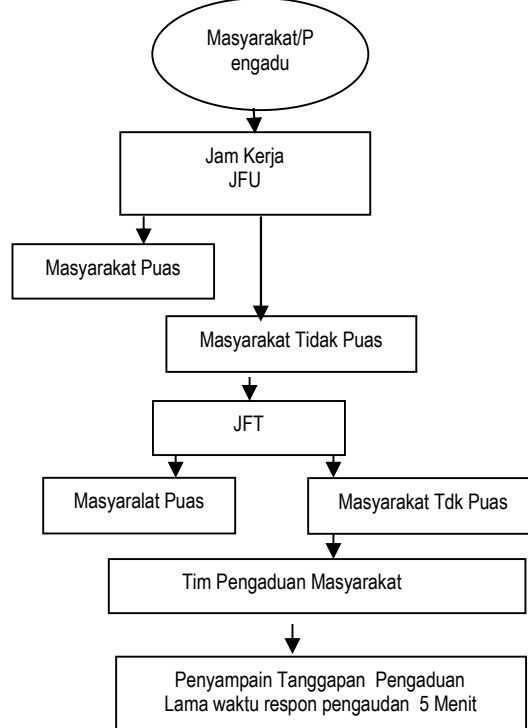
Alur Pengaduan:  
(Tidak Langsung/e-Lapor)



Alur Pengaduan:  
(Telepon/WA)



Alur Pengaduan ( Langsung ) :



Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing):

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan Iuran jaminan Kesehatan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Fakir Miskin Melalui Wilayah;</li> <li>6. Perpres No 82 tahun 2018 tentang tentang Jaminan Kesehatan</li> <li>7. Permenkes No. 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional</li> <li>8. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan</li> </ol>
2.	Sarana Dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat Tulis Kantor</li> <li>2. Komputer, Aplikasi Pelayanan dan Jaringan Komunikasi Data</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal SLTA;</li> <li>2. Menguasai Komputer;</li> <li>3. Mampu bekerja dalam tim;</li> <li>4. Teliti dan disiplin;</li> <li>5. Memahami peraturan perundangan yang berlaku</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilaksanakan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilaksanakan secara continue;</li> <li>3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi;</li> <li>4. Hubungan kerja yang baik secara vertikal maupun horizontal.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kabid : 1 Orang</li> <li>2. JFT : 1 Orang</li> <li>3. JFU : 1 Orang</li> <li>4. Outsourcing : 2 Orang</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses pelayanan dan produk pelayanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, hati-hati dan senyum, salam, sapa, sopan, santun dan tanpa biaya.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan kerahasiaan data peserta
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui :</p> <p>Pengukuran dan penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan 2 (dua) kali dalam setahun;</p> <p>Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat 2 (dua) kali dalam setahun;</p> <p>Evaluasi pengembangan budaya kerja aparatur untuk mengetahui sejauh mana polapikir, sikap, dan perilaku aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.</p>

Dikeluarkan di : Ngawi  
 Pada Tanggal : Januari 2023


KEPALA DINAS SOSIAL KAB. NGAWI



Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kab. Ngawi  
 Nomor : 188/ 018.1 /404.305/2023  
 Tanggal ; Januari 2023

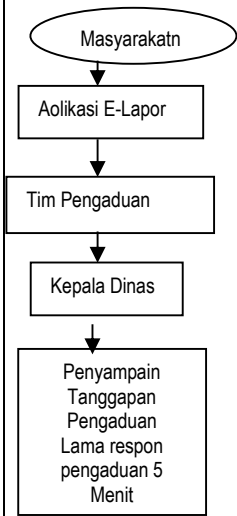
**PELAYANAN BANTUAN SOSIAL BEA SISWA MAHASISWA MISKIN**

Komponen Standar pelayanan Terkaiat dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery):

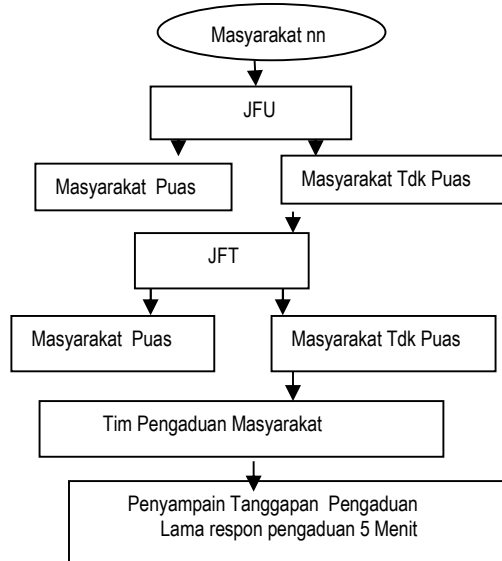
No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Fc KTP 2. Fc KK 3. Fc Kartu PKH/BPNT//Surat Ket. Masuk DTKS 4. Fc Kartu Mahasiswa 5. Fc Transkrip Nilai Terakhir 6. Foto Rumah
2.	Tata Cara	1. Pendaftar Mengajukan permohonan dengan disertai syarat syarat yang telah . ditentukan 2. Petugas Memeriksa kelengkapan berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon serta merakap daftar permohonan berdasarkan seleksi nialai 3. Mengumumkan calon calon penerima beasiswa bagi mahasiswa miskin berprestasi dan pemohon untuk segera melengkapai berkas yang dibutuhkan 4. Menerima kelengkapan berkas pengajuan pencairan bantuan 5. Memverifikasi dan Membuat lembar pencairan ke bagian keuangan 6. Pencairan bantuan masuk ke rekenng penerima bantuan  <p style="text-align: center;"><b>ALUR /BAGAN PELAYANAN BANTUAN BEASISWA MAHASISWA MISKIN</b></p> 
3.	Waktu Penyelesaian	± 20 menit (tergantung jumlah antrian)
4.	Biaya	GRATIS
5.	Produk Layanan	Bantuan Bea Siswa Mahasiswa Miskin Berprestasi
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Sarana Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kotak Pengaduan dan Saran di Ruang Pelayanan</li> <li>• Datang Langsung</li> <li>• Website : <a href="http://www.lapor.go.id">http://www.lapor.go.id</a></li> <li>• Website resmi dinas : <a href="http://dinsos.ngawikab.go.id">http://dinsos.ngawikab.go.id</a></li> <li>• Email: <a href="mailto:dinsos.@ngawikab.go.id">dinsos.@ngawikab.go.id</a></li> <li>• Telepon/Fax : (0351) 748319/WA</li> </ul> 2. Prosedur/Mekanisme Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaduan disampaikan melalui sarana pengaduan yang telah disediakan dilengkapi dengan identitas yang jelas dengan format NIK&lt;spasi&gt;Nama Lengkap&lt;spasi&gt;Informasi/ Permasalahan/ Aduan</li> <li>• Tim Pengelola Pengaduan memverifikasi materi pengaduan ke bidang terkait dan memberikan tanggapan dan jawaban sebagaitindak lanjut atas pengaduan</li> <li>• Lama Waktu respon pengaduan 5(Lima) menit</li> </ul> 3. Petugas Pengelola Pengaduan Tim (Pengelola Pengaduan Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Ngawi) <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penanggung Jawab : Budi Santoso,S.STP,M.Si</li> <li>b. Koordinator : Moch. Turnawan,A.KS .</li> <li>c. Tim Kerja : Nita Yunsurani K,SE,MM</li> <li>d. Tim Kerja : Sella Wanda Pratama</li> <li>e. Tim Kerja : Rida Hapsari</li> </ul>

## BAGAN ALUR PENGADUAN BANTUAN SOSIAL MAHSISWA MISKIN BERPERSTASI

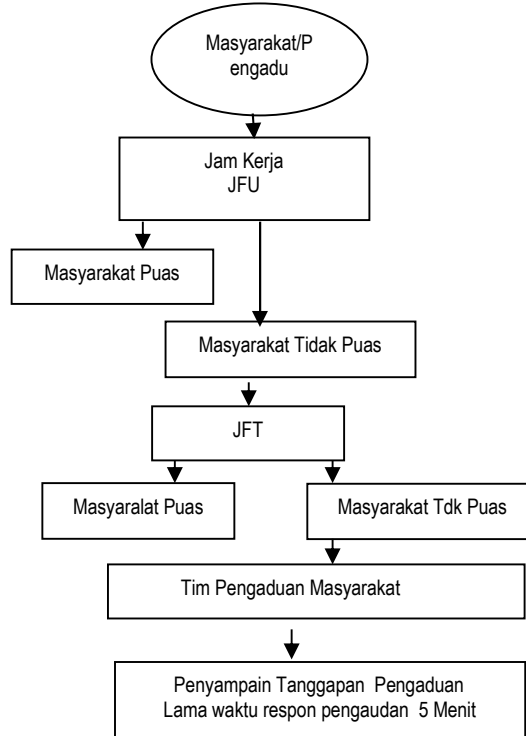
### Alur Pengaduan: (Tidak Langsung/e-Lapor



### Alur Pengaduan: (Telepon)



### Alur Pengaduan ( Langsung ) :

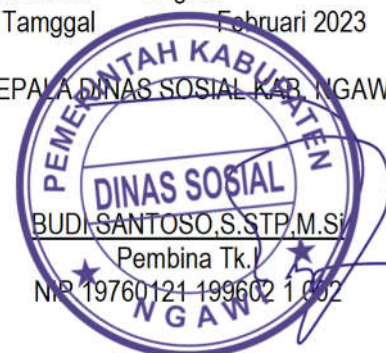


Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing):

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang system Jaminan Sosial Nasional</li> <li>2. Undang Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin</li> <li>3. Undang Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial</li> <li>4. Permensos RI Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan iuran Jmainan Kesehatan</li> <li>5. Peraturan Sekretaris Jenderal Kementerian Pendidikan ,Kebudayaan ,Riset dan Teknologi Nomor 10 Tahun 2022 tentang Petunjuk Pelaksanaan Program Indonesia Pintar Pendidikan Tinggi</li> </ol>
2.	Sarana Dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat Tulis Kantor</li> <li>2. Komputer,Printer Aplikasi Pelayanan dan Jaringan Komunikasi Data Internet</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal SLTA;</li> <li>2. Menguasai Komputer;</li> <li>3. .Mampu bekerja dalam tim;</li> <li>4. Teliti dan disiplin;</li> <li>5. Memahami peraturan perundangan yang berlaku</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilaksanakan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilaksanakan secara continue;</li> <li>3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi;</li> <li>4. Hubungan kerja yang baik secara vertikal maupun horizontal.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kabid : 1 Orang</li> <li>2. JFT : 2 Orang</li> <li>3. Outsourcing: 2 Orang</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses pelayanan dan produk pelayanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, hati-hati dan senyum,salam, sapa, sopan, santun dan tanpa biaya.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan kerahasiaan data peserta
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui : Pengukuran dan penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan 2 (dua) kali dalam setahun; Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat 2 (dua ) kali dalam setahun; Evaluasi pengembangan budaya kerja aparatur untuk mengetahui sejauh mana polapikir, sikap, dan perilaku aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Dikeluarkan di : Ngawi  
Pada Tamggal : Februari 2023

KEPALA DINAS SOSIAL KAB. NGAWI



**Pelayanan Bantuan Sosial (Bansos) Alat Bantu**

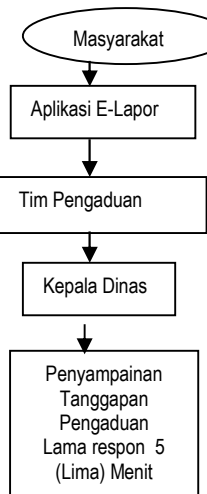
Komponen Standart pelayanan Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat Usulan dari Desa/Kelurahan maupun Lembaga Kesejahteraan Sosial Penyandang Disabilitas 2. Fotocopy KTP (Jika Ada) 3. Fotocopy KK (Jika Ada) 4. Foto seluruh badan yang menunjukkan kecacatan 5. Surat Hasil Pemeriksaan Dokter terkait kecacatan (apabila ada)
2.	Tata Cara	1. Semua persyaratan disampaikan ke Dinas Sosial 2. Petugas Dinas Sosial memeriksa semua persyaratan, apabila sudah lengkap akan bendel kelengkapan akan diterima 3. Kemudian petugas menghubungi TKSK/PSM/Perangkat Desa untuk mengisi dokumen asesmen dan melakukan verifikasi dan validasi data pemohon 4. Setelah semua lengkap, petugas Dinas Sosial membuat rekomendasi. 5. Surat Rekomendasi dan kelengkapan permohonan lain dikirim ke Balai Kementerian Sosial maupun Dinas Sosial Propinsi Jawa Timur untuk diajukan usulan. <p style="text-align: center;"><b>ALUR /BAGAN PELAYANAN BANSOS ALAT BANTU</b></p>
3.	Waktu Penyelesaian	Maksimal 7 x 24 jam dengan syarat persyaratan lengkap dan benar serta aplikasi pelayanan dan sarana pendukung dalam kondisi normal
4.	Biaya	Gratis
5.	Produk Layanan	Surat Rekomendasi Pengajuan Alat Bantu
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Sarana Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kotak Pengaduandan Sarandi Ruang Pelayanan</li> <li>• Datang Langsung</li> <li>• Website: <a href="http://www.lapor.go.id">http://www.lapor.go.id</a></li> <li>• Website resmi dinas: <a href="http://dinsos.ngawikab.go.id">http://dinsos.ngawikab.go.id</a></li> <li>• Email : <a href="mailto:dinsos.@ngawikab.go.id">dinsos.@ngawikab.go.id</a></li> <li>• Telepon/Fax: (0351) 748319/WA</li> </ul> 2. Prosedur/Mekanisme Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaduan disampaikan melalui sarana pengaduan yang telah disediakan dilengkapi dengan identitas yang jelas dengan format NIK&lt;spasi&gt;NamaLengkap&lt;spasi&gt;Informasi/Permasalahan/Aduan</li> </ul>

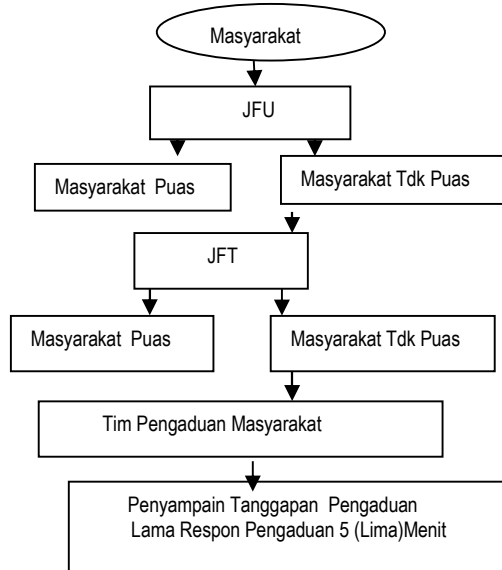
- Tim Pengelola Pengaduan memverifikasi materi pengaduan kebidang terkait dan memberikan tanggapan dan jawaban sebagai tindak lanjut atas pengaduan
- Lama Waktu respon pengaduan 5(Lima) menit

**BAGAN ALUR PENGADUAN PELAYANAN BANSOS ALAT BANTU**

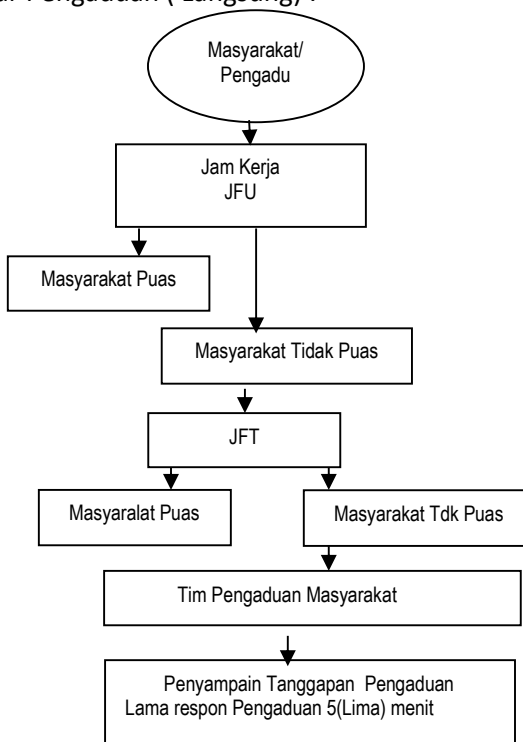
Alur Pengaduan:  
(Tidak Langsung/e-Lapor)



Alur Pengaduan:  
(Telepon)



Alur Pengaduan (Langsung) :



3. Petugas Pengelola Pengaduan  
Tim (Pengelola Pengaduan Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Ngawi
- PenanggungJawab ; Budi Santoso,S.STP,M.Si.
  - Koordinator : Yunika Nur P.S.Sos,MPP,MAP
  - TimKerja : Yan Susanto,SH
  - TimKerja : Edy Sutikno,S.Sos.
  - TimKerja : Umi Fatimah,,S.Sos.
  - TimKerja : Dety Pudiyanti,A.Md

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi  
(Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Dasar RI 1945, Pembukaan UUD 1945 alenia IV;</li> <li>2. Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana pasal 15 ayat (2), pasal 23 ayat (2), 50 ayat (1), pasal 77 dan pasal 78;</li> <li>3. Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial pasal 3 point c, pasal 5 ayat (2) point f, pasal 14 dan pasal 32;</li> <li>4. Undang-Undang RI Nomor : 7 Tahun 2012 tentang Penanganan Konflik Sosial pasal 1 ayat (4), pasal 12 point c</li> </ol>
2.	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat Tulis Kantor</li> <li>2. Komputer Aplikasi Pelayanan dan Jaringan Komunikasi Data</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal SLTA;</li> <li>2. Menguasai Komputer;</li> <li>3. Mampu bekerja dalam tim;</li> <li>4. Teliti dan disiplin;</li> <li>5. Memahami peraturan perundangan yang berlaku.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilaksanakan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilaksanakan secara continue;</li> <li>3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi;</li> <li>4. Hubungan kerja yang baik secara vertical maupun horizontal</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kabid : 1 (satu) orang</li> <li>2. JFU : 1 (satu) orang</li> <li>3. Operator : 1 (satu) orang</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses pelayanan dan produk pelayanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, hati- hati dan senyum, salam, sapa, sopan, santun dan tanpa biaya.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan kerahasiaan pemohon pengajuan alat bantu
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui:                      Pengukuran dan penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan 2 (dua) kali dalam setahun;                      Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat 2 (dua) kali dalam setahun;                      Evaluasi pengembangan budaya kerja aparatur untuk mengetahui sejauhmana polapikir, sikap, dan perilaku aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.</p>

Dikeluarkan di : Ngawi  
 Pada Tanggal : Januari 2023  
 KEPALA DINAS SOSIAL KAB. NGAWI  
  
 BUDI SANTOSO, S.STP, M.Si  
 Pembina Tk.I



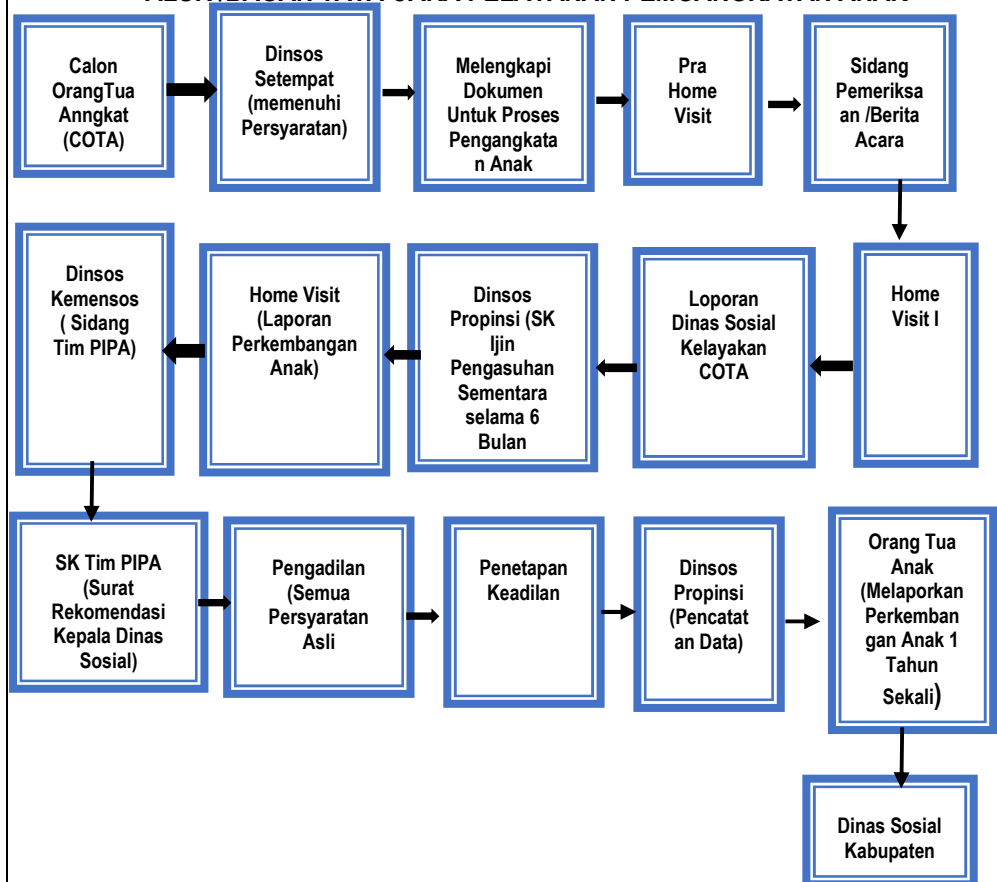
Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kab. Ngawi  
 Nomor : 000.8.3.4/ 018.1 /404.305/2023  
 Tanggal ; Januari 2023

Rekomendasi Pengangkatan Anak  
 Komponen Standar Pelayanan Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (service Delivery)

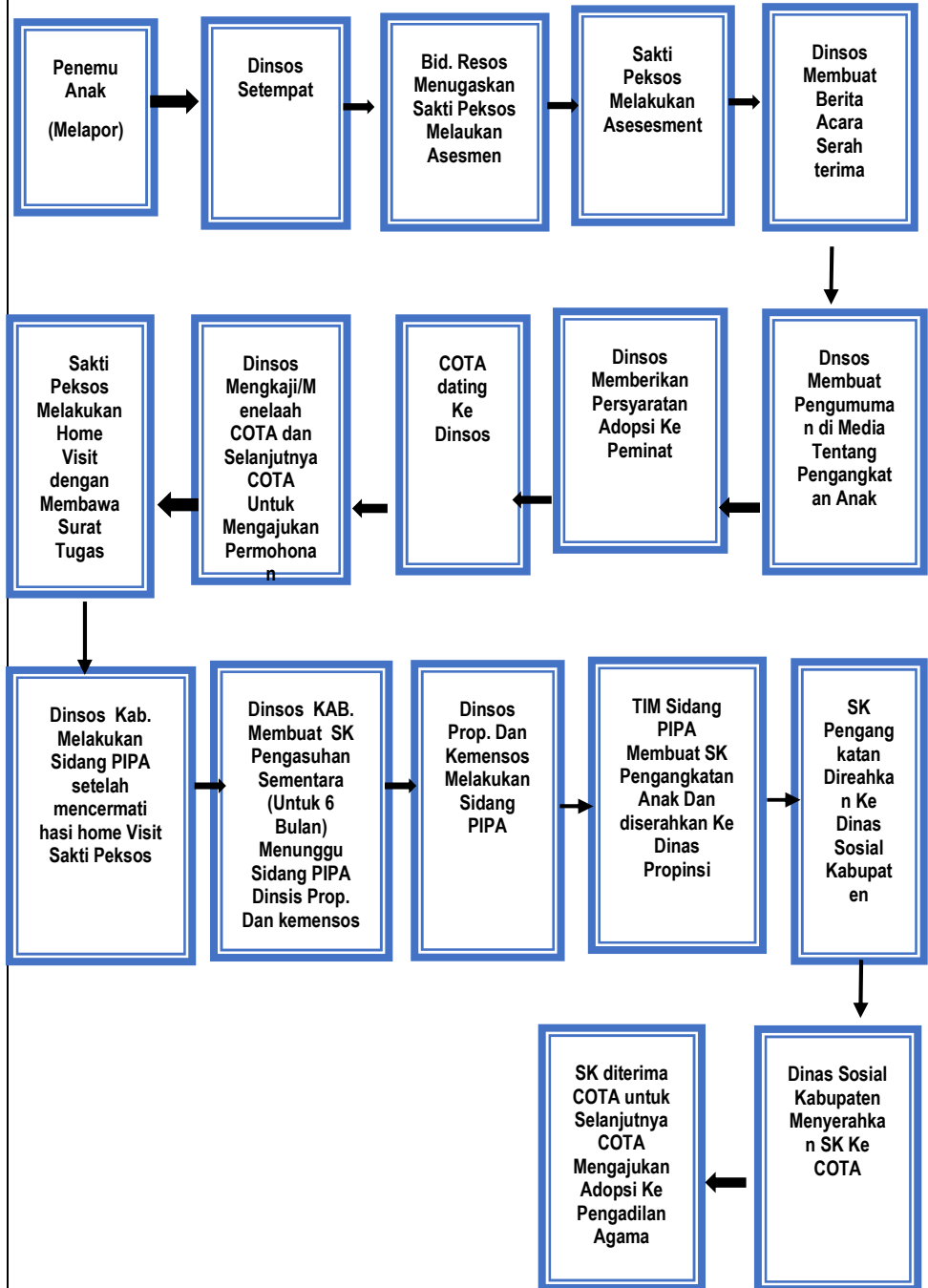
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Copy KTP orang tua kandung/wali yang sah/kerabat CAA dan COTA</li> <li>2. Copy kartu keluarga COTA dan orangtua kandung CAA</li> <li>3. Copy akta kelahiran CAA.</li> <li>4. Surat keterangan sehat dari Rumah Sakit Pemerintah (COTA)</li> <li>5. Surat keterangan Kesehatan Jiwa dari Dokter Spesialis Jiwa dari RumahSakit Pemerintah;</li> <li>6. Copy akta kelahiran COTA;</li> <li>7. Surat Keterangan Catatan Kepolisian Setempat;</li> <li>8. Copy surat nikah/akta perkawinan COTA;</li> <li>9. Copy akta kelahiran CAA;</li> <li>10. Keterangan penghasilan dari tempat bekerja COTA atau Neraca Laba Rugi bagi pengusaha;</li> <li>11. Surat izin dari orang tua kandung/wali yang sah/kerabat di atas kertas bermaterai;</li> <li>12. Surat pernyataan tertulis diatas kertas bermaterai cukup yang menyatakan bahwa pengangkatan anak demi kepentingan terbaik bagi anak dan perlindungan anak;</li> <li>13. Surat pernyataan jaminan COTA secara tertulis diatas kertas bermaterai cukup yang menyatakan bahwa seluruh dokumen yang diajukan adalah sah dan sesuai dengan fakta yang sebenarnya;</li> <li>14. Surat pernyataan secara tertulis di atas kertas bermaterai cukup yang menjelaskan bahwa COTA akan memperlakukan anak angkat dan anak kandung tanpa diskriminasi sesuai dengan hak-hak dan kebutuhan anak;</li> <li>15. Surat pernyataan tertulis di atas kertas bermaterai cukup yang menjelaskan bahwa COTA akan memberitahukan kepada anak angkatnya mengenai asal usulnya dan orang tua kandungnya dengan memperhatikan kesiapan anak;</li> <li>16. Surat rekomendasi dari Kepala Dinas Kabupaten/ Kota</li> <li>17. Foto postcard (warna) 4 x 6 , 3 lembar</li> <li>18. Foto COTA dan Anak Angkat</li> <li>19. Laporan Sosial tentang COTA maupun anak yang dibuat oleh satuan bakti pekerja sosial (Sakti Peksos) Dinas Sosial Kabupaten Ngawi</li> <li>20. Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial tentang izin pengasuhan anak (selama 6 bulan)</li> <li>21. Tembusan Surat Permohonan disampaikan kepada Menteri Sosial dan Organisasi Sosial dimana Calon Anak Angkat tersebut berada bersama Fotocopy lampirannya</li> </ol> <p><b>Penjelasan Persyaratan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calon Orang Tua Asuh (COTA)</li> <li>• Calon Anak Asuh (CAA)</li> </ul>
2.	Tata Cara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Calon Orang Tua Angkat (COTA) datang ke Dinas Sosial, Kabupaten Ngawi menyampaikan maksud &amp; tujuan untuk mengangkat anak.</li> <li>2. Petugas Dinas Sosial Kabupaten Ngawi mengkaji dan menelaah COTA, selanjutnya COTA diarahkan untuk berkonsultasi dan mengajukan surat ijin Pengangkatan Anak Lalu diberikan persyaratan COTA oleh petugas</li> <li>3. Bidang Rehabilitasi Sosial selanjutnya membuat surat tugas kepada Sakti Peksos untuk melakukan home visit</li> <li>4. Sakti Peksos melakukan home visit</li> <li>5. Setelah Sakti Peksos melakukan <i>home visit/ assessment</i> kemudian membuat laporan</li> <li>6. Hasil dari home visit diberikan pada pihak Dinas Sosial lalu diadakan Sidang Tim PIPA tentang laporan perkembangan anak</li> <li>7. Sambil menunggu jadwal sidang PIPA yang diselenggarakan oleh dinas sosial Prov. Jawa Timur yang bekerja sama dengan Kementerian Sosial RI, Dinas Sosial Kab. Ngawi membuat SK Izin pengasuhan sementara (6 bulan) <i>Foster Care</i> Penyerahan Anak kepada COTA</li> <li>8. Pihak Dinas Sosial Prov. Jawa Timur melakukan sidang PIPA bekerja sama dengan Kemensos RI. Tim sidang PIPA lalu membuat surat keputusan pengangkatan anak dan menyerahkan ke Dinas Sosial Prov, selanjutnya hasil keputusan tersebut diberikan dinas sosial kabupaten/ kota.</li> <li>9. Dinas Sosial lalu menyerahkan surat hasil sidang keputusan PIPA kepada COTA.</li> <li>10. COTA dapat mengajukan keputusan pengajuan adopsi ke pengadilan agama untuk dilakukan sidang pengangkatan anak.</li> </ol> <p><b>Mekanisme pengangkatan anak yang berada di RS/ ditelantarkan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penemu anak bayi/anak terlantar mendatangi langsung kantor Dinas Sosial untuk melapor</li> </ol>

2. Bidang Rehabilitasi Sosial kemudian membuat surat tugas bagi sakti peksos untuk melakukan peninjauan/ *assessment*
3. Dinsos kemudian membuat berita acara serah terima
4. Dinas sosial lalu membuat pengumuman pada media cetak, online atau media sosial mengenai pengajuan pengangkatan anak
5. Setelah ada yang mengajukan, maka pihak Dinsos memberikan persyaratan COTA.
6. Calon Orang Tua Angkat (COTA) datang ke Dinas Sosial, Kabupaten Ngawi menyampaikan maksud untuk mengangkat anak.
7. Petugas Dinas Sosial, Kabupaten Ngawi mengkaji dan menelaah COTA, selanjutnya COTA diarahkan untuk berkonsultasi dan mengajukan permohonan Pengangkatan Anak ke Dinas Sosial & melengkapi persyaratan berkas pengangkatan anak.
8. Bidang Rehabilitasi Sosial lalu membuat surat tugas kepada Sakti Peksos untuk melakukan *home visit*.
9. Sakti Peksos melakukan *home visit*.
10. Setelah Sakti Peksos melakukan *home visit/assessment* kemudian membuat laporan sosial
11. Hasil dari *home visit* diberikan pada pihak Dinas Sosial lalu diadakan Sidang Tim PIPA tentang laporan perkembangan anak
12. Sambil menunggu jadwal sidang PIPA yang diselenggarakan oleh dinas sosial Prov. Jawa Timur yang bekerja sama dengan Kementerian Sosial RI, Dinas Sosial Kabupaten Ngawi membuat SK Izin pengasuhan sementara (6 bulan) *Foster Care* Penyerahan Anak kepada COTA
13. Pihak Dinas Sosial Prov. Jawa Timur melakukan sidang PIPA bekerja sama dengan Kemensos RI. Tim sidang PIPA lalu membuat surat keputusan pengangkatan anak dan menyerahkan ke Dinas Sosial Prov, selanjutnya hasil keputusan tersebut diberikan dinas sosial kabupaten/kota. Dinas Sosial lalu menyerahkan surat hasil sidang keputusan PIPA kepada COTA.
14. COTA dapat mengajukan keputusan pengajuan adopsi ke pengadilan agama untuk dilakukan sidang pengangkatan anak.

**ALUR /BAGAN TATA CARA PELAYANAN PEMANGKATAN ANAK**



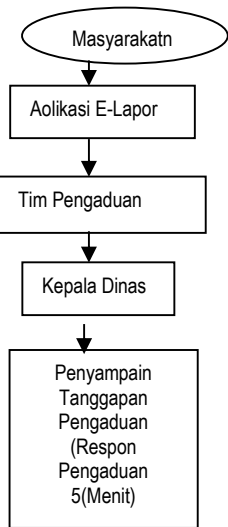
**ALUR /BAGAN TATA CARA PELAYANAN PENGANGKATAN ANAK BERADA DI RUMAH SAKIT/ DITELANTARKAN**



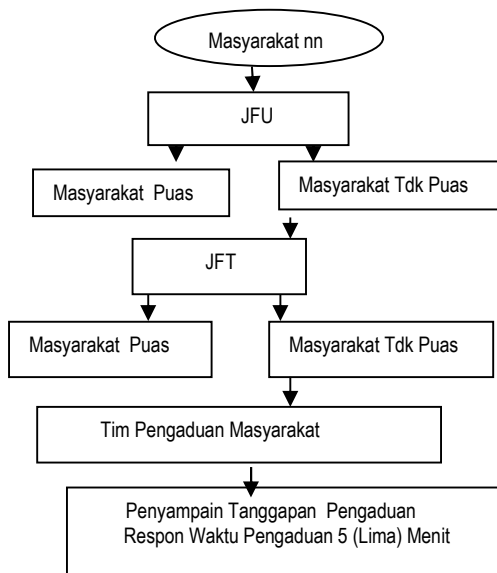
3.	Waktu Penyeteseaian	1 ( Satu) tahun ( Karena Sidang PIPA hanya dilakukan di Nulan Desember
4.	Biaya	Gratis
5.	Produk Layanan	4. Surat Rekomendasi Pengangkatan Amak
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Sarana Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kotak Pengaduan dan Saran di Ruang Pelayanan</li> <li>• Datang Langsung</li> <li>• Website : <a href="http://www.lapor.go.id">http://www.lapor.go.id</a></li> <li>• Website resmi dinas : <a href="http://dinsos.ngawikab.go.id">http://dinsos.ngawikab.go.id</a></li> <li>• Email: <a href="mailto:dinsos.@ngawikab.go.id">dinsos.@ngawikab.go.id</a></li> <li>• Telepon/Fax : (0351) 748319/WA</li> </ul> <p>2. Prosedur/Mekanisme Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaduan disampaikan melalui sarana pengaduan yang telah disediakan dilengkapi dengan identitas yang jelas dengan format NIK&lt;spasi&gt;Nama Lengkap&lt;spasi&gt;Informasi/ Permasalahan/ Aduan</li> <li>• Tim Pengelola Pengaduan memverifikasi materi pengaduan ke bidang terkait dan memberikan tanggapan dan jawaban sebagai tindak lanjut atas pengaduan</li> <li>• Lama Waktu respon pengaduan 5(Lima) menit</li> </ul>

### BAGAN ALUR PENGADUAN

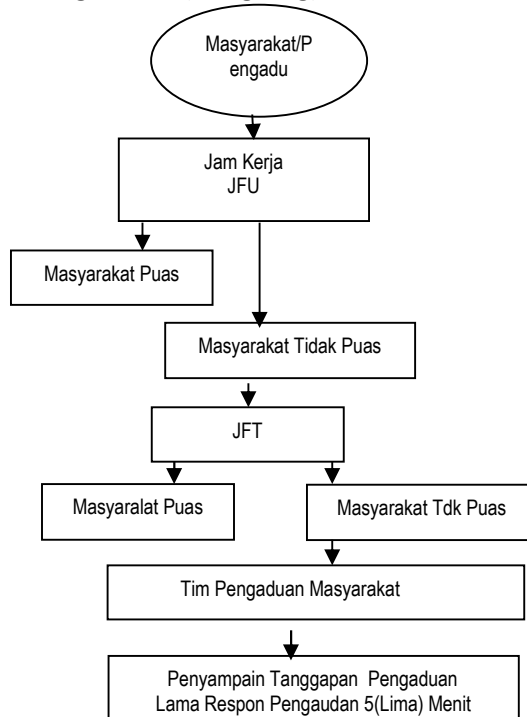
#### Alur Pengaduan: (Tidak Langsung/e-Lapor)



#### Alur Pengaduan: (Telepon)



#### Alur Pengaduan (Langsung) :



### 3. Petugas Pengelola Pengaduan

Tim (Pengelola Pengaduan Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Ngawi)

- |                     |                              |
|---------------------|------------------------------|
| a. Penanggung Jawab | : Budii Santoso,S.STP,M.Si   |
| b. Koordinator      | : Yunika Nur P,S.Sos,MPP,MAP |
| c. Tim Kerja        | : Edy Sutikno,S.Sos          |
| d. Tim Kerja        | : Yan Susanto,SH.            |
| e. Tim Kerja        | : Suakrno.                   |
| f. Tim Kerja        | : Umi Fatimah,S.Sos.         |
| g. Tim Kerja        | : Dety Puidiyanti,A.Md       |

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi  
(Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Dasar RI 1945, Pembukaan UUD 1945 alenia IV;</li> <li>2. Undang-Undang RI Nomor : 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana pasal 15 ayat (2), pasal 23 ayat (2), 50 ayat (1), pasal 77 dan pasal 78;</li> <li>3. Undang-Undang RI Nomor : 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial pasal 3 point c, pasal 5 ayat (2) point f, pasal 14 dan pasal 32;</li> <li>4. Undang-Undang RI Nomor : 7 Tahun 2012 tentang Penanganan Konflik Sosial pasal 1 ayat (4), pasal 12 point c</li> </ol>
2.	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat Tulis Kantor</li> <li>2. Komputer Aplikasi Pelayanan dan Jaringan Komunikasi Data</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal SLTA;</li> <li>2. Menguasai Komputer;</li> <li>3. Mampu bekerja dalam tim;</li> <li>4. Teliti dan disiplin;</li> <li>5. Memahami peraturan perundangan yang berlaku.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilaksanakan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilaksanakan secara continue;</li> <li>3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi;</li> <li>4. Hubungan kerja yang baik secara vertikal maupun horizontal</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kabid : 1 (satu) Orang</li> <li>2. JFT : 2 (Dua) Orang</li> <li>3. JFU : 3 (Tiga) Orang</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses pelayanan dan produk pelayanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, hati- hati dan senyum,salam, sapa, sopan, santun dan tanpa biaya.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan kerahasiaan identitas orang terlantar
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui :</p> <p>Pengukuran dan penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan 2 (dua) kali dalam setahun;</p> <p>Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat 2 (dua ) kali dalam setahun;</p> <p>Evaluasi pengembangan budaya kerja aparatur untuk mengetahui sejauh mana polapikir, sikap, dan perilaku aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.</p>

Dikeluarkan di : Ngawi  
Pada Tanggal : Februari 2023

KEPALA DINAS SOSIAL KAB. NGAWI

**DINAS SOSIAL**

BUDI SANTOSO, S.P.M.Si  
Pembina Tk.I  
NIP. 19760121 199602 1 002

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kab. Ngawi  
 Nomor : 188/ 018.1 /404.305/2023  
 Tanggal ; Januari 2023

**Pelayanan Bantuan Sosial (Bansos) Alat Bantu**

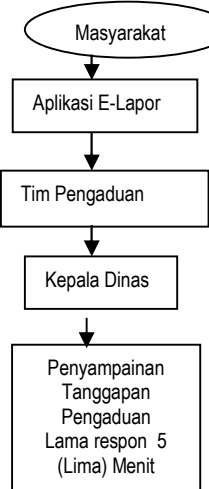
Komponen Standart pelayanan Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	6. Surat Usulan dari Desa/Kelurahan maupun Lembaga Kesejahteraan Sosial Penyandang Disabilitas 7. Fotocopy KTP(Jika Ada) 8. Fotocopy KK (Jika Ada) 9. Foto seluruh badan yang menunjukkan kecacatan 10. Surat Hasil Pemeriksaan Dokter terkait kecacatan (apabila ada)
2.	Tata Cara	6. Semua persyaratan disampaikan ke Dinas Sosial 7. Petugas Dinas Sosial memeriksa semua persyaratan, apabila sudah lengkap akan bendel kelengkapan akan diterima 8. Kemudian petugas menghubungi TSKS/PSM/Perangkat Desa untuk mengisi dokumen asesmen dan melakukan verifikasi dan validasi data pemohon 9. Setelah semua lengkap, petugas Dinas Sosial membuatkan rekomendasi. 10. Surat Rekomendasi dan kelengkapan permohonan lain dikirim ke Balai Kementerian Sosial maupun Dinas Sosial Propinsi Jawa Timur untuk diajukan usulan.
<b>ALUR /BAGAN PELAYANAN BANSOS ALAT BANTU</b>		
3.	Waktu Penyelesaian	Maksimal 7 x 24 jam dengan syarat persyaratan lengkap dan benar serta aplikasi pelayanan dan sarana pendukung dalam kondisi normal
4.	Biaya	Gratis
5.	Produk Layanan	Surat Rekomendasi Pengajuan Alat Bantu
6.	Pengelolaan Pengaduan	4. Sarana Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kotak Pengaduandan Sarandi Ruang Pelayanan</li> <li>• Datang Langsung</li> <li>• Website: <a href="http://www.lapor.go.id">http://www.lapor.go.id</a></li> <li>• Website resmi dinas: <a href="http://dinsos.ngawikab.go.id">http://dinsos.ngawikab.go.id</a></li> <li>• Email : <a href="mailto:dinsos.@ngawikab.go.id">dinsos.@ngawikab.go.id</a></li> <li>• Telepon/Fax:(0351) 748319/WA</li> </ul> 5. Prosedur/Mekanisme Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaduan disampaikan melalui sarana pengaduan yang telah disediakan dilengkapi dengan identitas yang jelas dengan format</li> </ul>

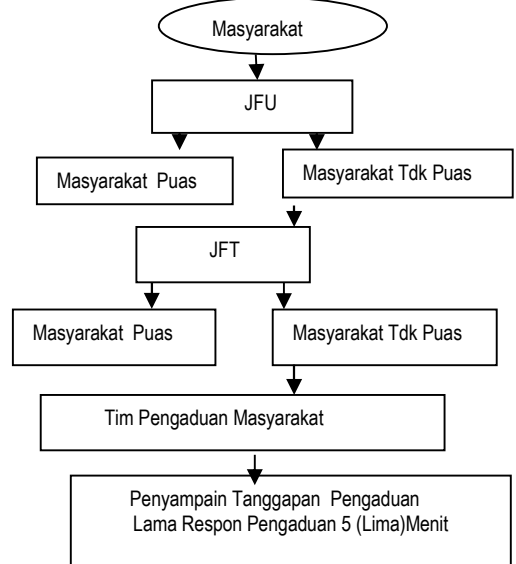
- NIK<spasi>NamaLengkap<spasi>Informasi/Permasalahan/Aduan
- Tim Pengelola Pengaduan memverifikasi materi pengaduan kebidang terkait dan memberikan tanggapan dan jawaban sebagai tindak lanjut atas pengaduan
  - Lama Waktu respon pengaduan 5(Lima) menit

**BAGAN ALUR PENGADUAN PELAYANAN BANSOS ALAT BANTU**

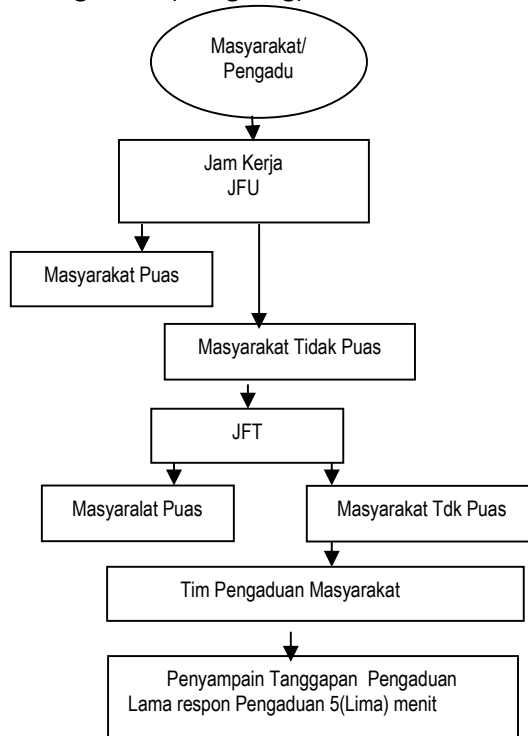
Alur Pengaduan:  
(Tidak Langsung/e-Lapor)



Alur Pengaduan:  
(Telepon)



Alur Pengaduan ( Langsung ) :



6. Petugas Pengelola Pengaduan  
Tim (Pengelola Pengaduan Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Ngawi
- PenanggungJawab ; Budi Santoso,S.STP,M.Si.
  - Koordinator : Yunika Nur P.S.Sos,MPP,MAP
  - TimKerja : Yan Susanto,SH
  - TimKerja : Edy Sutikno,S.Sos.
  - TimKerja : Umi Fatimah,,S.Sos.
  - TimKerja : Dety Pudiyanti,A.Md

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi  
(Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	5. Undang-Undang Dasar RI 1945, Pembukaan UUD 1945 alenia IV; 6. Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana pasal 15 ayat (2), pasal 23 ayat (2), 50 ayat (1), pasal 77 dan pasal 78; 7. Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial pasal 3 point c, pasal 5 ayat (2) point f, pasal 14 dan pasal 32; 8. Undang-Undang RI Nomor : 7 Tahun 2012 tentang Penanganan Konflik Sosial pasal 1 ayat (4), pasal 12 point c
2.	Sarana Prasarana	3. Alat Tulis Kantor 4. Komputer Aplikasi Pelayanan dan Jaringan Komunikasi Data
3.	Kompetensi Pelaksana	6. Minimal SLTA; 7. Menguasai Komputer; 8. Mampu bekerja dalam tim; 9. Teliti dan disiplin; 10. Memahami peraturan perundangan yang berlaku.
4.	Pengawasan Internal	5. Dilaksanakan oleh atasan langsung; 6. Dilaksanakan secara continue; 7. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi; 8. Hubungan kerja yang baik secara vertical maupun horizontal
5.	Jumlah Pelaksana	4. Kabid : 1 (satu) orang 5. JFU : 1 (satu) orang 6. Operator : 1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses pelayanan dan produk pelayanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, hati- hati dan senyum, salam, sapa, sopan, santun dan tanpa biaya.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan kerahasiaan pemohon pengajuan alat bantu
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui: Pengukuran dan penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan 2 (dua) kali dalam setahun; Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat 2 (dua) kali dalam setahun; Evaluasi pengembangan budaya kerja aparatur untuk mengetahui sejauhmana polapikir, sikap, dan perilaku aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Dikeluarkan di : Ngawi

Pada Tanggal : Januari 2023

KEPALA DINAS SOSIAL KAB. NGAWI

**BUDI SANTOSO, S.STP, M.Si**

Pembina Tk.I

NIP.197601211996021002





Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kab. Ngawi  
 Nomor : 188/ 018.1 /404.305/2023  
 Tanggal ; Januari 2023

**Pelayanan Bantuan Sosial (Bansos) Permakanan Daerah**

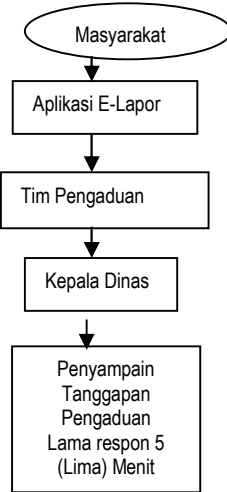
Komponen Standart pelayanan Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat Usulan dari Desa/Kelurahan maupun Lembaga Kesejahteraan Sosial Penyandang Disabilitas 2. Fotocopy KTP(Jika Ada) 3. Fotocopy KK (Jika Ada) 4. Foto rumah tampak depan, samping kiri kanan dan belakang
2.	Tata Cara	1. Semua persyaratan disampaikan ke Dinas Sosial 2. Petugas Dinas Sosial memeriksa semua persyaratan, apabila sudah lengkap akan bendel kelengkapan akan diterima 3. Kemudian petugas menghubungi TKSK/PSM/Perangkat Desa untuk mengisi dokumen asesmen dan melakukan verifikasi dan validasi data pemohon 4. Setelah semua lengkap, petugas Dinas Sosial membuat rekomendasi. 5. Surat Rekomendasi dan kelengkapan dipertimbangkan sebagai calon penerima bantuan permakanan tahun berikutnya  <b>ALUR /BAGAN PELAYANAN PENGAJUAN BANSOS PERMAKINAN DAERAH</b>  
3.	Waktu Penyelesaian	Maksimal 7 x 24 jam dengan syarat persyaratan lengkap dan benar serta aplikasi pelayanan dan sarana pendukung dalam kondisi normal
4.	Biaya	Gratis
5.	Produk Layanan	Surat Rekomendasi Pengajuan Permakanan Daerah
6.	Pengelolaan Pengaduan	a.Sarana Pengaduan 1. Kotak Pengaduan dan Saran di Ruang Pelayanan a. Datang Langsung b. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">http://www.lapor.go.id</a> c. Website resmi dinas: <a href="http://dinsos.ngawikab.go.id">http://dinsos.ngawikab.go.id</a> d. Email: <a href="mailto:dinsos@ngswikab.go.id">dinsos@ngswikab.go.id</a> e. Telepon/Fax: (0351) 748319 2. Prosedur/Mekanisme Pengaduan a. Pengaduan disampaikan melalui sarana pengaduan yang telah disediakan dilengkapi dengan identitas yang jelas dengan format NIK<spasi>NamaLengkap<spasi>Informasi/Permasalahan/Aduan b. Tim Pengelola Pengaduan memverifikasi materi pengaduan kebidang

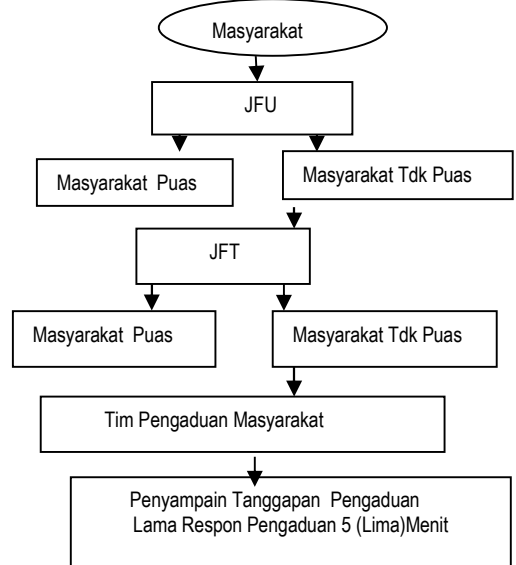
terkait dan memberikan tanggapan dan jawaban sebagai tindak lanjut atas pengaduan dengan lama respon 5 (Lima) menit

**BAGAN ALUR PENGADUAN PELAYANAN BANSOS PERMAKAMAN DAERAH**

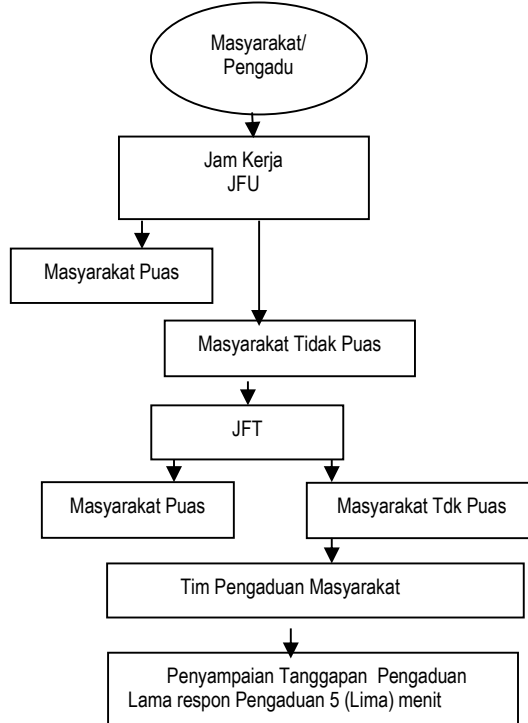
Alur Pengaduan:  
(Tidak Langsung/e-Lapor)



Alur Pengaduan:  
(Telepon)



Alur Pengaduan ( Langsung ) :



3. Petugas Pengelola Pengaduan

Tim (Pengelola Pengaduan Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Ngawi)

- Penanggung Jawab : Budi Santoso, S.STP, M.Si.
- Koordinator : Yunika Nur P. S.Sos, MPP, MAP
- TimKerja : Yan Susanto, SH
- TimKerja : Edy Sutikno, S.Sos.
- TimKerja : Umi Fatimah, S.Sos.
- TimKerja : Dety Pudiyanti, A.Md

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Dasar RI 1945, Pembukaan UUD 1945 alenia IV; 2. Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana pasal 15 ayat (2), pasal 23 ayat (2), 50 ayat (1), pasal 77 dan pasal 78; 3. Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial pasal 3 point c, pasal 5 ayat (2) point f, pasal 14 dan pasal 32; 4. Undang-Undang RI Nomor 7 Tahun 2012 tentang Penanganan Konflik Sosial pasal 1 ayat (4), pasal 12 point c
2.	Sarana Prasarana	1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer Aplikasi Pelayanan dan Jaringan Komunikasi Data

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal SLTA;</li> <li>2. Menguasai Komputer;</li> <li>3. Mampu bekerja dalam tim;</li> <li>4. Teliti dan disiplin;</li> <li>5. Memahami peraturan perundangan yang berlaku.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilaksanakan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilaksanakan secara continue;</li> <li>3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi;</li> <li>4. Hubungan kerja yang baik secara vertikal maupun horizontal</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kabid : 1 (satu) orang</li> <li>2. JFU : 1 (satu) orang</li> <li>3. Operator : 1 (satu) orang</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses pelayanan dan produk pelayanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, hati-hati dan senyum, salam, sapa, sopan, santun dan tanpa biaya.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan kerahasiaan pemohon pengajuan permakanaan daerah
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengukuran dan penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan 2 (dua) kali dalam setahun;</li> <li>2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat 2(dua) kali dalam setahun;</li> <li>3. Evaluasi pengembangan budaya kerja aparatur untuk mengetahui sejauhmana polapikir, sikap, dan perilaku aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.</li> </ol>


 Pada Tanggal : Januari 2023  
 KEPALA DINAS SOSIAL KAB. NGAWI  
 BUDI SANTOSO, S.STP, M.Si  
 Pembina Tk.I  
 NIP. 19760121 199602 1 002

**PENGAJUAN Bantuan Sosial Santunan Kematian**

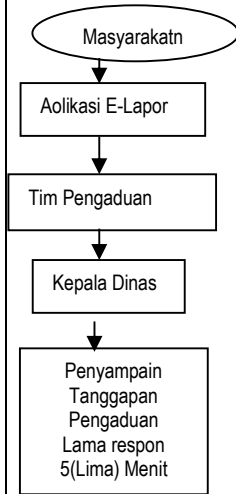
Komponen Standar pelayanan Terkaiat dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery):

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat Permohonan Bantuan Kematian Dari Desa/kelurahan 2. Surat Keterangan Ahli Waris dari Desa/Kelurahan 3. Foto Copy KK dan KTP Ahli waris 4. Foto Copy KK dan KTP orang Yang Meninggal 5. Surat Keterangan masuk DTKS 6. Akte Kematian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 7. Foto Copy Buku tabungan ahli waris 8. No. Hp Ahli waris
2.	Tata Cara	1. Ahli Waris Syah Dari Penduduk Yang Meninggal Dunia Mengajukan Permohonan santunan Kepada Bupati Melalui Dinas Sosial 2. Dinas Sosial melakukan Verifikasi atas berkas pemohon 3. Hasil Verifikasi Dinas Sosial menerbitkan Rekomendasi Pencairan Kepada Kepala Badan keuangan Daerah 4. Badan Keuangan Daerah Melakuakn Penerbitan SPP,SPM dan SP2D 5. Badan Keuangan Daerah Melakukan Transfer Dari Kas Umum Daerah ke rekening ahli waris 6. Ahli waris mempertanggungjawabkan penggunaan bantuan santunan kematian kepada Bupati melalui Dinas Soail
		<p style="text-align: center;"><b>ALUR BAGAN PELAYANAN SANTUNAN KEMATIAN</b></p>
3.	Waktu Penyelesaian	30 Hari
4.	Biaya	Gratis
5.	Produk Layanan	Bantuan Sosial Santuan Kematian
6.	Pengelolaan Pengaduan	.Sarana Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Pengaduan dan Saran di Ruang Pelayanan               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datang Langsung</li> <li>b. Website:<a href="http://www.lapor.go.id">http://www.lapor.go.id</a></li> <li>c. Website resmi dinas:<a href="http://dinsos.ngawikab.go.id">http://dinsos.ngawikab.go.id</a></li> <li>d. Email:<a href="mailto:dinsos@ngswikab.go.id">dinsos@ngswikab.go.id</a></li> <li>e. Telepon/Fax:(0351) 748319</li> </ol> </li> <li>2. Prosedur/Mekanisme Pengaduan               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan disampaikan melalui sarana pengaduan yang telah disediakan dilengkapi dengan identitas yang jelas dengan format NIK&lt;spasi&gt;NamaLengkap&lt;spasi&gt;Informasi/Permasalahan/Aduan</li> </ol> </li> </ol>

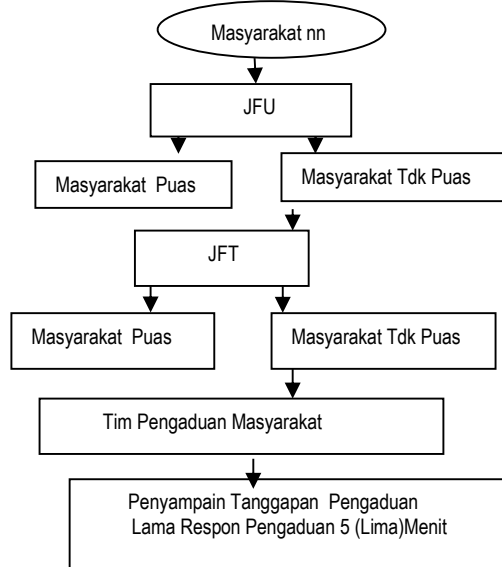
b. Tim Pengelola Pengaduan memverifikasi materi pengaduan kebidang terkait dan memberikan tanggapan dan jawaban sebagai tindak lanjut atas pengaduan dengan lama respon 5 (Lima) men

**BAGAN ALUR PENGADUAN REKOMENDASI PENGAJUAN PERMAKINAN DAERAH**

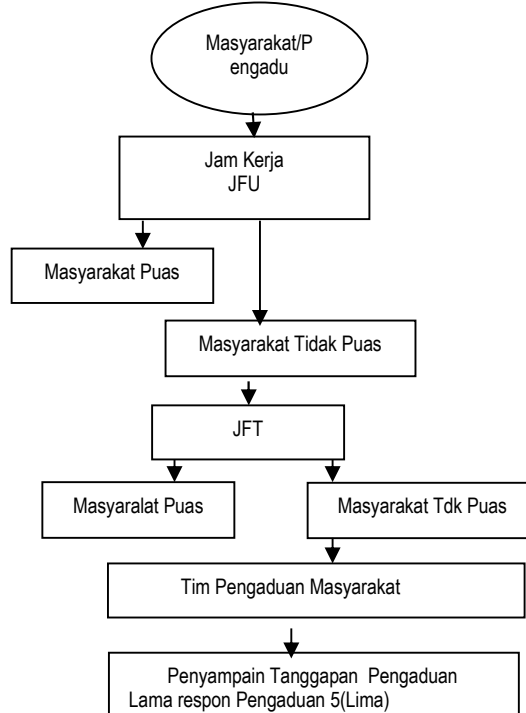
Alur Pengaduan:  
(Tidak Langsung/e-Lapor



Alur Pengaduan:  
(Telepon)



Alur Pengaduan ( Langsung ) :



3. Petugas Pengelola Pengaduan  
Tim (Pengelola Pengaduan Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Ngawi
- Penanggung Jawab ;: Budi Santoso, S.STP, M.Si.
  - Koordinator : Nurhamid, SP, MMA
  - Tim Kerja : Mariyanto
  - Tim Kerja : Sri Sulastr
  - Tim Kerja : Anjas Syaifudin Z

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing):

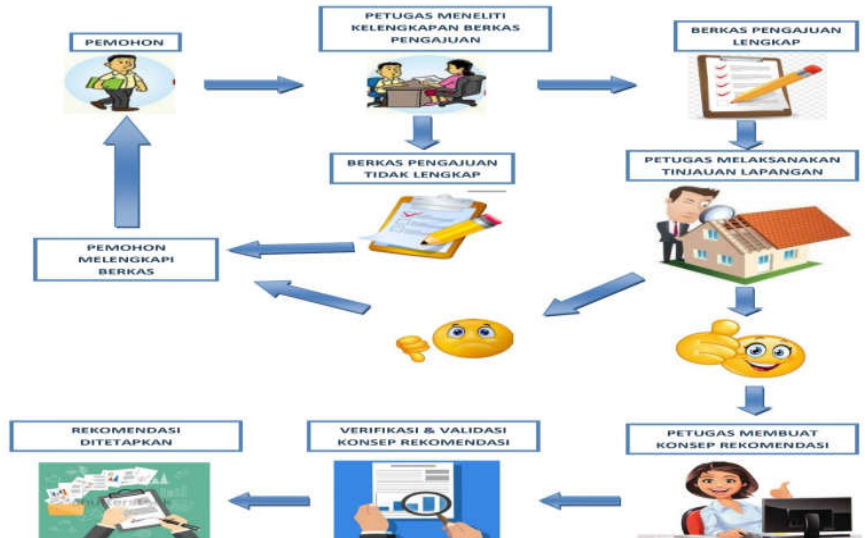
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang RI No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial</li> <li>2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2018;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyusunan Anggaran ;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 4 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja daerah Tahun Anggaran 2023;</li> <li>6. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 109.A Tahun 2022 tentang Pedoman Pemberian Santunan Kematian</li> </ol>
2.	Sarana Dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. ATK</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan Minimal SLTA dan Sarjana (S1)</li> <li>2. Menguasai Komputer</li> <li>3. Mampu Bekerja denga TIM;</li> <li>4. Teliti dan disiplin;</li> <li>5. Memahami peraturan perundangan yang berlaku</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilaksanakan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilaksanakan secara continue;</li> <li>3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi;</li> <li>4. Hubungan kerja yang baik secara vertikal maupun horizontal.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kabid : 1 Orang</li> <li>2. JFT : 2 Orang</li> <li>3. JFU : 1 Orang</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses pelayanan dan produk pelayanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, hati- hati dan senyum,salam, sapa, sopan, santun dan tanpa biaya.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan kerahasiaan data pemohon
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengukuran dan penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan 2 (dua) kali dalam setahun;</li> <li>2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat 2 (dua) kali dalam setahun;</li> <li>3. Evaluasi pengembangan budaya kerja aparatur untuk mengetahui sejauh mana pola pikir, sikap, dan perilaku aparatur dalam melaksanakan tugas danfungsinya.</li> </ol>

Dikeluarkan di : Ngawi  
 Pada Tanggal : Januari 2023



**Standar Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Surat Tanda Pendaftaran (STP) / Surat Tanda Pendaftaran Ulang (STPU) Lembaga Kesejahteraan Sosial**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan</b>	<p><b>Persyaratan pengajuan baru ;</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Fotocopy Akta Pendirian Yayasan/ LKS/ ORSOS yang dinotariskan;</li> <li>2) Daftar Identitas Klien dengan Foto Berwarna (minimal 20 klien)</li> <li>3) AD/ ART yang dinotariskan;</li> <li>4) NPWP Yayasan /Panti;</li> <li>5) Program Kerja yang ditandatangani Ketua dan Sekretaris;</li> <li>6) Surat keterangan domisili ditandatangani oleh Lurah/ Kepala Desa;</li> <li>7) SK Pengurus yang ditandatangani Ketua dan Sekretaris;</li> <li>8) Surat Keterangan dari Bakesbangpol Kabupaten/ Kota;</li> <li>9) Riwayat Hidup (Biodata) pengurus LKS/ ORSOS;</li> <li>10) Sturktur Organisasi Lembaga Yayasan/ LKS/ ORSOS;</li> <li>11) Pas Foto berwarna 4x6 cm sebanyak 2 (dua) lembar;</li> <li>12) Fotocopy KTP Pengurus;</li> <li>13) Data lapangan/kelengkapan sarana dan prasarana seperti: Kendaraan,Fasilitas Lainnya;</li> <li>14) Foto Tampak Depan dengan papan Nama Alamat Kantor/ Sekretariat;</li> <li>15) Surat keterangan status kantor/ sekretariat (milik sendiri) ditandatangani Ketua dan Sekretaris diatas materai Rp10.000,-;</li> <li>16) Laporan kegiatan LKS/ORSOS Setahun terakhir</li> </ol> <p><b>Persyaratan perpanjangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) NPWP Yayasan/ Panti;</li> <li>2) Surat keterangan domisili ditandatangani oleh Lurah/ Kepala Desa;</li> <li>3) SKT (Surat Keterangan Terdaftar) Kabupaten/ Kota;</li> <li>4) Pas Foto berwarna 4x6 cm/ 3x4 cm sebanyak 3 (tiga) lembar;</li> <li>5) Surat Rekomendasi yang ditandatangani oleh Kepala Dinas Kab/ Kota layak atau tidak LKS/ ORSOS tersebut;</li> </ol>
2	<b>Tata Cara</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pemohon :       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Menyerahkan berkas Persyaratan Pengurusan STP/ STPU</li> </ol> </li> <li>2) Petugas administrasi :       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Meneliti dokumen / kelengkapan persyaratan</li> <li>b. Wawancara dengan pengurus LKS</li> <li>c. Pengisian data instrumen Orsos/ LKS</li> <li>d. Memverifikasi di lokasi LKS</li> <li>e. Menerbitkan STP/ STPU</li> </ol> </li> </ol> 
3.	<b>Waktu Penyelesaian</b>	Penerbitan Rekomendasi Surat Tanda Pendaftaran (STP) / Surat Tanda Pendaftaran Ulang (STPU) Lembaga Kesejahteraan Sosial 14 hari kerja sejak berkas diterima oleh petugas Persyaratan lengkap dan benar serta aplikasi pelayanan dan sarana pendukung dalam kondisi normal
4.	<b>Biaya</b>	<b>GRATIS</b>
5.	<b>Produk Layanan</b>	Rekomendasi Surat Tanda Pendaftaran (STP) / Surat Tanda Pendaftaran Ulang(STPU) Lembaga Kesejahteraan Sosial.

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Sarana Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kotak Pengaduan dan Saran di Ruang Pelayanan</li> <li>• Datang Langsung</li> <li>• Website : <a href="http://www.lapor.go.id">http://www.lapor.go.id</a></li> <li>• Website resmi dinas : <a href="http://dinsos.ngawikab.go.id">http://dinsos.ngawikab.go.id</a></li> <li>• Email: <a href="mailto:dinsos.@ngawikab.go.id">dinsos.@ngawikab.go.id</a></li> <li>• Telepon/Fax : (0351) 748319/WA</li> </ul> <p>2. Prosedur/Mekanisme Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaduan disampaikan melalui sarana pengaduan yang telah disediakan dilengkapi dengan identitas yang jelas dengan format NIK&lt;spasi&gt;Nama Lengkap&lt;spasi&gt;Informasi/ Permasalahan/ Aduan</li> <li>• Tim Pengelola Pengaduan memverifikasi materi pengaduan ke bidang terkait dan memberikan tanggapan dan jawaban sebagai tindak lanjut atas pengaduan</li> <li>• Lama Waktu respon pengaduan 5(Lima) menit</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>BAGAN ALUR PENGADUAN PENERBITAN REKOMENDASI SURAT TANDA PENDAFTARAN (STP)/ SURAT TANDA PENDAFTARAN ULANG (STPU) LKS</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="527 873 803 1438"> <p><b>Alur Pengaduan: (Tidak Langsung/e-Lapor)</b></p> <pre> graph TD     A([Masyarakat n]) --&gt; B[Aplikasi E-Lapor]     B --&gt; C[Tim Pengaduan]     C --&gt; D[Kepala Dinas]     D --&gt; E[Penyampain Tanggapan Pengaduan Lama respon pengaduan 5 Menit]           </pre> </div> <div data-bbox="820 873 1372 1491"> <p><b>Alur Pengaduan: (Telepon/WA)</b></p> <pre> graph TD     A([Masyarakat nn]) --&gt; B[JFU]     B --&gt; C[Masyarakat Puas]     B --&gt; D[Masyarakat Tdk Puas]     D --&gt; E[JFT]     E --&gt; F[Masyarakat Puas]     E --&gt; G[Masyarakat Tdk Puas]     G --&gt; H[Tim Pengaduan Masyarakat]     H --&gt; I[Penyampain Tanggapan Pengaduan Lama respon pengaduan 5 Menit]           </pre> </div> </div> <p><b>Alur Pengaduan ( Langsung ) :</b></p> <pre> graph TD     A([Masyarakat/P engadu]) --&gt; B[Jam Kerja JFU]     B --&gt; C[Masyarakat Puas]     B --&gt; D[Masyarakat Tidak Puas]     D --&gt; E[JFT]     E --&gt; F[Masyaralat Puas]     E --&gt; G[Masyarakat Tdk Puas]     G --&gt; H[Tim Pengaduan Masyarakat]     H --&gt; I[Penyampain Tanggapan Pengaduan Lama waktu respon pengaduan 5 Menit]           </pre>



Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing):

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967 ).</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.</li> <li>3. .Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 184 Tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial.</li> </ol>
2.	Sarana Dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. ATK</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan Minimal SLTA dan Sarjana (S1)</li> <li>2. Menguasai Komputer</li> <li>3. Mampu Bekerja denga TIM;</li> <li>4. Teliti dan disiplin;</li> <li>5. Memahami peraturan perundangan yang berlaku</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilaksanakan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilaksanakan secara continue;</li> <li>3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi;</li> <li>4. Hubungan kerja yang baik secara vertikal maupun horizontal.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Kabid : 1 Orang</li> <li>5. JFT : 2 Orang</li> <li>6. JFU : 1 Orang</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses pelayanan dan produk pelayanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, hati- hati dan senyum,salam, sapa, sopan, santun dan tanpa biaya.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan kerahasiaan data pemohon
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengukuran dan penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan 1 (satu) kali dalam setahun;</li> <li>2) Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat 1 (satu) kali dalam setahun;</li> <li>3) Evaluasi pengembangan budaya kerja aparatur untuk mengetahui Evaluasi pengembangan budaya kerja aparatur untuk mengetahui sejauh mana polapikir, sikap, dan perilaku aparatur dalam melaksanakan tugas danfungsinya</li> </ol>

Dikeluarkan di : Ngawi  
 Pada Tanggal : Januari 2023

KEPALA DINAS SOSIAL KAB. NGAWI

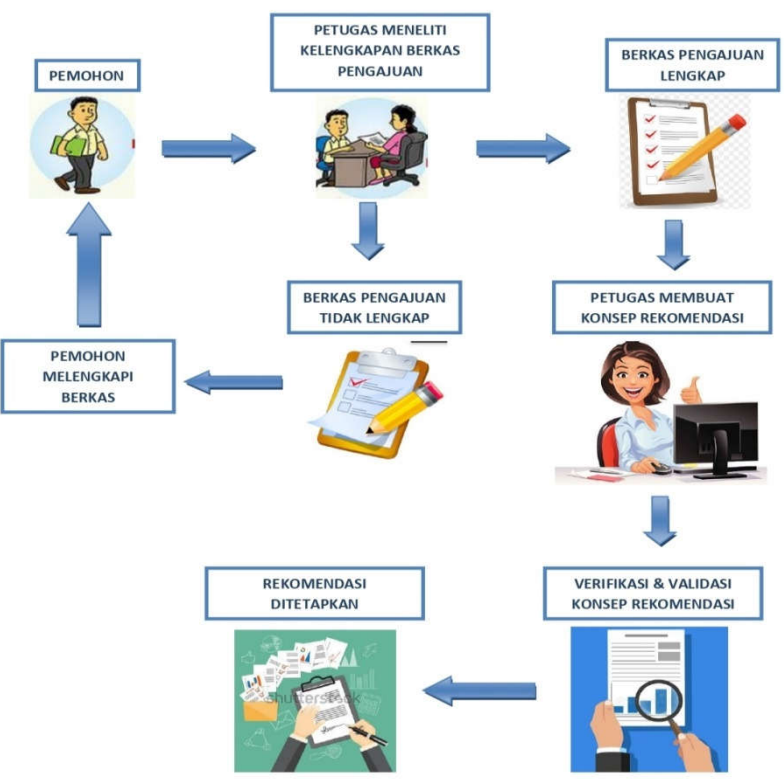
BUDI SANTOSO, S.STP, M.Si

Pembina Tk. I

NP 19760121 199602 1 002



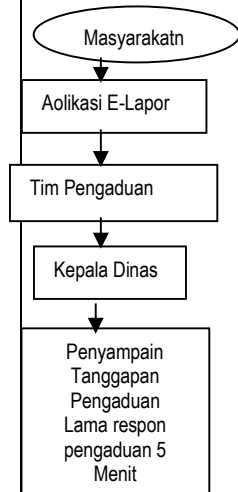
**Standar Pelayanan Penerbitan Surat Rekomendasi Surat Izin Pengumpulan Uangatau Barang (PUB)**  
 Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan</b>	1) Pemohon penyelenggara PUB mengajukan permohonan izin dengan menyampaikan data-data sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nama dan alamat organisasi</li> <li>• Akta pendirian dan susunan pengurus</li> <li>• Kegiatan sosial terakhir yang telah dilaksanakan</li> <li>• Maksud dan tujuan pengumpulan sumbangan</li> <li>• Jangka waktu dan wilayah penyelenggaraan</li> <li>• Mekanisme penyaluran</li> <li>• Mekanisme penyelenggaraan</li> <li>• Rincian pembiayaan</li> </ul> 2) Permohonan ditujukan kepada Menteri Sosial RI, dengan melampirkan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat rekomendasi atau persetujuan Bupati setempat dimana pemohon berkedudukan.</li> <li>• Bagi pemohon yang berkedudukan di provinsi lain, di samping persetujuan sebagaimana dimaksud, harus disertai pula persetujuan Gubernur atau Instansi sosial dimana pengumpulan sumbangan diselenggarakan.</li> <li>• Fotokopi Akta pendirian dan AD/ART dari organisai yang bersangkutan.</li> </ul>
2.	<b>Tata Cara</b>	1) Pemohon : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyerahkan Formulir dilampiri berkas persyaratan ke Dinas Sosial</li> </ul> 2) Petugas : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengecek kelengkapan berkas pemohon</li> <li>• Menerbitkan Surat Rekomendasi</li> <li>• Menyerahkan Surat Rekomendasi dan berkas pemohon untuk diteruskan kepada Bupati Ngawi</li> <li>• Bupati Ngawi menerbitkan Izin Pengumpulan Barang / Uang</li> <li>• Izin Pengumpulan Barang / Uang diserahkan kepada pemohon.</li> </ul>
		<p style="text-align: center;"><b>BAGAN ALUR PELYANAN</b></p>  <pre> graph TD     A[PEMOHON] --&gt; B[PEMOHON MELENGKAPI BERKAS]     B --&gt; C[PEMOHON]     C --&gt; D[PEMILIHAN BERKAS]     D --&gt; E[BERKAS PENGAJUAN LENGKAP]     D --&gt; F[BERKAS PENGAJUAN TIDAK LENGKAP]     F --&gt; B     E --&gt; G[MEMBUAT KONSEP REKOMENDASI]     G --&gt; H[VERIFIKASI &amp; VALIDASI KONSEP REKOMENDASI]     H --&gt; I[REKOMENDASI DITETAPKAN]   </pre>
3.	<b>Waktu Penyelesaian</b>	Penerbitan Rekomendasi Surat Izin Pengumpulan Uang atau Barang 14 hari kerja sejak berkas diterima oleh petugas Persyaratan lengkap dan benar serta aplikasi pelayanan dan sarana pendukung dalam kondisi normal
4.	<b>Biaya</b>	<b>GRATIS</b>
5.	<b>Produk Layanan</b>	Rekomendasi Surat Izin Pengumpulan Uang atau Barang

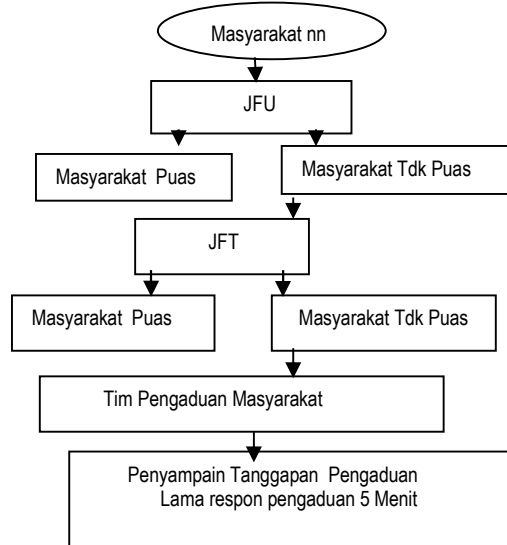
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Sarana Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kotak Pengaduan dan Saran di Ruang Pelayanan</li> <li>• Datang Langsung</li> <li>• Website : <a href="http://www.lapor.go.id">http://www.lapor.go.id</a></li> <li>• Website resmi dinas : <a href="http://dinsos.ngawikab.go.id">http://dinsos.ngawikab.go.id</a></li> <li>• Email: <a href="mailto:dinsos.@ngawikab.go.id">dinsos.@ngawikab.go.id</a></li> <li>• Telepon/Fax : (0351) 748319/WA</li> </ul> <p>2. Prosedur/Mekanisme Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaduan disampaikan melalui sarana pengaduan yang telah disediakan dilengkapi dengan identitas yang jelas dengan format NIK&lt;spasi&gt;Nama Lengkap&lt;spasi&gt;Informasi/ Permasalahan/ Aduan</li> <li>• Tim Pengelola Pengaduan memverifikasi materi pengaduan ke bidang terkait dan memberikan tanggapan dan jawaban sebagai tindak lanjut atas pengaduan</li> <li>• Lama Waktu respon pengaduan 5(Lima) menit</li> </ul>
----	-----------------------	---

**BAGAN ALUR PENGADUAN PENERBITAN SURAT REKOMENDASI SURAT IZIN PENGUMPULAN UANG ATAU BARANG (PUB)**

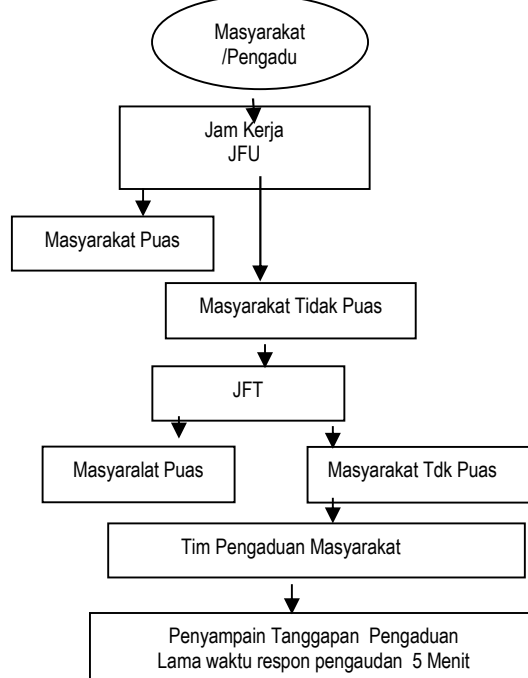
Alur Pengaduan:  
(Tidak Langsung/e-Lapor)



Alur Pengaduan:  
(Telepon/WA)



Alur Pengaduan (Langsung) :



3) Petugas Pengelola Pengaduan

Tim (Pengelola Pengaduan Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Ngawi

- PenanggungJawab ;:Budi Santoso,S.STP,M.Si.
- Koordinator : Agus Riyanto,ST,M.Si
- TimKerja : Dwi Setyo Budi Nur Cahyo,ST
- TimKerja : Arif Joko Nurbintara ,SH
- TimKerja : Sri Wahyuni,SE
- Tim Kerja : Ngatmi, SE

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Dasar Hukum</b>	1) UU Nomor 9 Tahun 1961 tentang Pengumpulan Uang atau Barang 2) PP Nomor 29 Tahun 1980 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Uang atau Barang 3) PP Nomor 42 Tahun 1981 tentang Pelayanan Sosial bagi Fakir Miskin 4) PP Nomor 3 Tahun 2012 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang Berlaku pada Kementerian Sosial 5) Kepmensos Nomor 1/HUK/1955 tentang Pengumpulan Uang atau Barang untuk Bencana Alam 6) Kepmensos Nomor 56/HUK/1956 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan Sosial oleh Masyarakat
2.	<b>Sarana dan Prasarana</b>	1) Alat Tulis Kantor; 2) Komputer, Aplikasi Pelayanan dan Jaringan Komunikasi Data.
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	1) Minimal SLTA; 2) Menguasai Komputer; 3) Mampu bekerja dalam tim; 4) Teliti dan disiplin; 5) Memahami peraturan perundangan yang berlaku.
4.	<b>Pengawasan Internal</b>	1) Dilaksanakan oleh atasan langsung; 2) Dilaksanakan secara continue; 3) Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi; 4) Hubungan kerja yang baik secara vertikal maupun horizontal.
5.	<b>Jumlah Pelaksana</b>	3 (tiga) orang petugas
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Maklumat Pelayanan
7.	<b>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</b>	Tenaga Keamanan, Appar, Sistem
8.	<b>Evaluasi Kinerja Pelayanan</b>	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui : 1) Pengukuran dan penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan 1 (satu) kali dalam setahun; 2) Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat 1 (satu) kali dalam setahun; 3) Evaluasi pengembangan budaya kerja aparatur untuk mengetahui sejauh

Dikeluarkan di : Ngawi  
 Pada Tanggal : Januari 2023

KEPALA DINAS SOSIAL KAB. NGAWI



