

# **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](mailto:dinsos@ngawikab.go.id)  
Website : [www.dinsos.ngawikab.go.id](http://www.dinsos.ngawikab.go.id)

---

### KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN NGAWI NOMOR : 000.8.3.4/ 007.7 /404.305/2025

#### TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DINAS SOSIAL KABUPATEN NGAWI TAHUN 2025 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 Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor, 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik  
j. Peraturan Daerah No.11 Tahun2005 Tentang Pelayanan publik di Propinsi Jawa Timur  
k. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2006 Tentang Petunjuk PelaksanaanPeraturan Daerah No. 11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jaw 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 : Menetapkan Standar Pelayanan Publik Dinas Sosial Kabupaten Ngawi, sebagaimana dalam lampiran Keputusan ini:
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik Dinas Sosial Kabupaten Ngawi sebagaimana dalam dictum pertama meliputi:
1. Pelayanan Cek DTKS
  2. Pelayanan PBI /KIS/BPJS
  3. Pelayanan Mahasiswa Miskin Berprestasi
  4. Pelayanan Orang Terlantar
  5. Pelayanan Adopsi /Pengangkatan Anak
  6. Pelayanan Bantuan Sosial Alat Bantu
  7. Pelayanan Bantuan Sosial Permakanan Daerah
  8. Pelayanan Santunan Kematian
  9. Pelayanan Surat Tanda Pendaftaran / Surat Tanda Pendaftaran Ulang
  10. Pelayanan Pengumpulan Uang atau Barang
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua dipergunakan sebagai pedoman yang harus dilaksanakan dalam pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Ngawi
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Ngawi  
Pada Tanggal: 02 Januari 2025

KEPALA DINAS SOSIAL KAB. NGAWI



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

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kab. Ngawi  
 Nomor : 000.8.3.4/ 007.7 /404.305/2025  
 Tanggal ; 02 Januari 2025

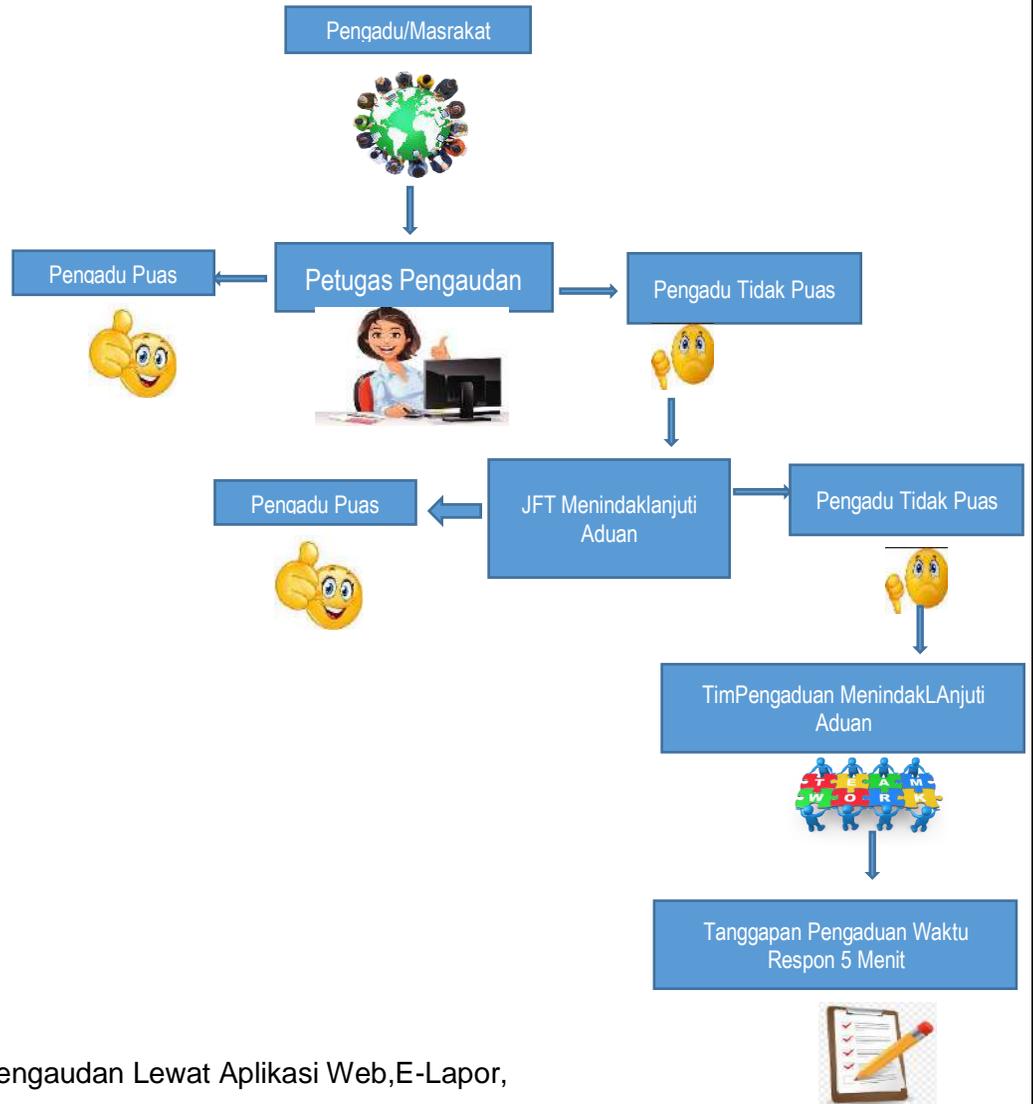
**PELAYANAN DTKS**

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

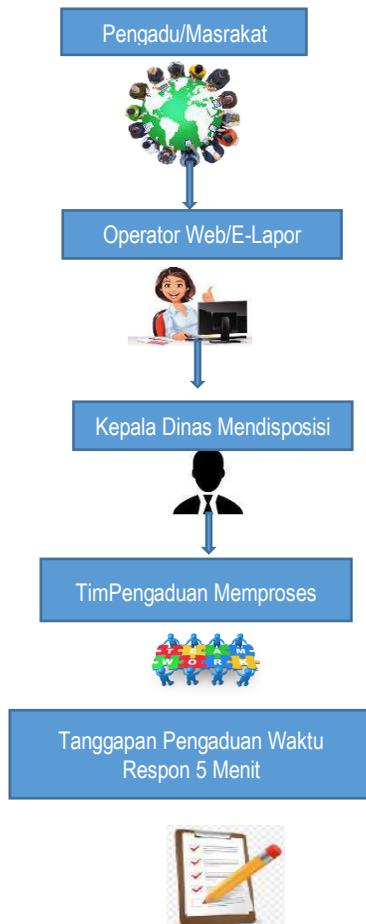
No.	KOMPONEN	URAIAN										
1	Persyaratan	1. Membawa KK/ Foto Copy KK ( Kartu Keluarga) 2. Membawa KTP/Foto Copy KTP ( Kartu Tanda Penduduk)										
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	1. Pemohon mengajukan Cek DTKS melalui E-Lapor, Whatsapp atau datang langsung ke Mal Pelayanan Publik 2. Pemeriksaan kelengkapan persyaratan 3. Pengecekan data pemohon di APLIKASI Siks_NG 4. Penerbitan Surat Keterangan Non DTKS sebagai rujukan untuk verifikasi oleh desa. 5. Penerbitan Surat Keterangan DTKS apabila terdaftar dalam DTKS. <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> </div>										
3.	Waktu Penyelesaian	± 20 menit (tergantung jumlah antrian)										
4.	Biaya	GRATIS										
5.	Produk Layanan	Penerbitan Suarat Keterangan DTKS										
6.	Layanan Penanganan 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) 748319/081335768300</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) <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">a. Penanggung Jawab</td> <td>: Budi Santoso, S.STP, M.Si</td> </tr> <tr> <td>b. Koordinator</td> <td>: Moch. Turnawan, A.KS .</td> </tr> <tr> <td>c. Tim Kerja</td> <td>: Chandra Wibiarko, ST, MM</td> </tr> <tr> <td>d. Tim Kerja</td> <td>: Gita Oktriliani</td> </tr> <tr> <td>e. Tim Kerja</td> <td>: Mahardika Tantri Probadi</td> </tr> </table>	a. Penanggung Jawab	: Budi Santoso, S.STP, M.Si	b. Koordinator	: Moch. Turnawan, A.KS .	c. Tim Kerja	: Chandra Wibiarko, ST, MM	d. Tim Kerja	: Gita Oktriliani	e. Tim Kerja	: Mahardika Tantri Probadi
a. Penanggung Jawab	: Budi Santoso, S.STP, M.Si											
b. Koordinator	: Moch. Turnawan, A.KS .											
c. Tim Kerja	: Chandra Wibiarko, ST, MM											
d. Tim Kerja	: Gita Oktriliani											
e. Tim Kerja	: Mahardika Tantri Probadi											

### BAGAN ALUR PENGADUAN CEK DTKS

Pengaduan Lewat (Telepon/WA/Datang langsung/Kotak Pengaduan)



Pengaduan Lewat Aplikasi Web, E-Lapor,



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 Proponsi dan Daerah Kabupaten/kota</li> <li>6. Peraturan Meneteri 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 Sarjana;</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. Monitoring dan Evaluasi 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: 4 Orang</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan tepat sasaran</li> <li>2. Pelayanan tepat waktu</li> <li>3. Kualitas proses pelayanan dan produk pelayanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten.</li> <li>4. Budaya kerja pelayanan yang senyum, salam, sapa.</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Legalitas hasil layanan</li> <li>2. Jaminan kerahasiaan data penerima layanan</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat evaluasi bulanan petugas pelayanan</li> <li>2. Evaluasi Kepuasan Masyarakat</li> <li>3. Evaluasi Kepatuhan terhadap standar pelayanan</li> <li>4. Evaluasi budaya kerja pelayanan</li> </ol>

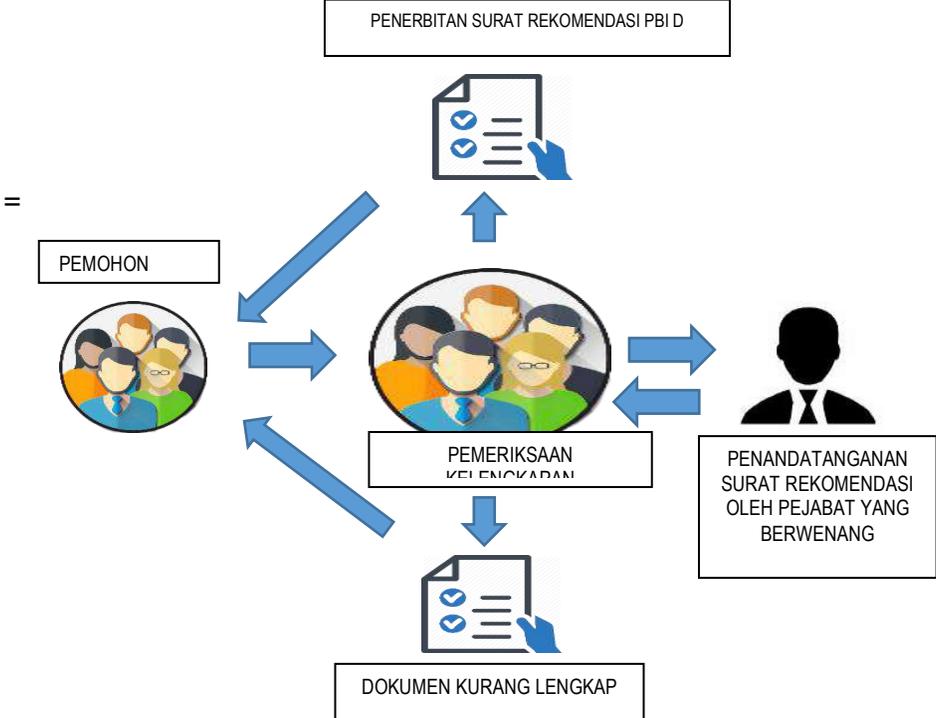
Ditetapkan di : Ngawi  
 Pada Tanggal : 02 Januari 2025

KEPALA DINAS SOSIAL KAB. NGAWI



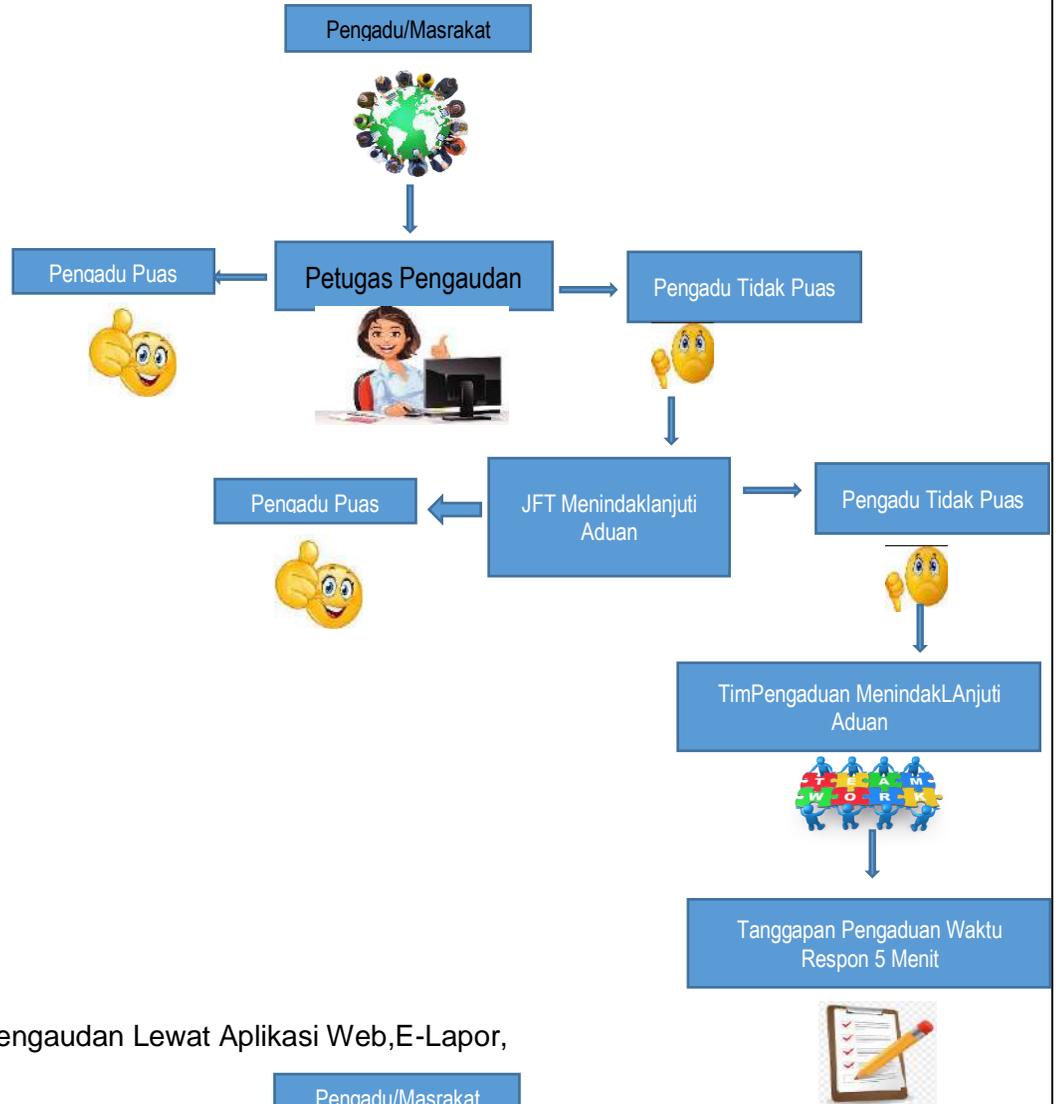
Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kab. Ngawi  
 Nomor : 000.8.3.4/ 007.7 /404.305/2025  
 Tanggal ; 02 Januari 2024

Pelayanan Kartu Indonesia Sehat (KIS) / Penerima Bantuan Iuran Daerah (PBI)  
 Komponen Standar pelayanan Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery):

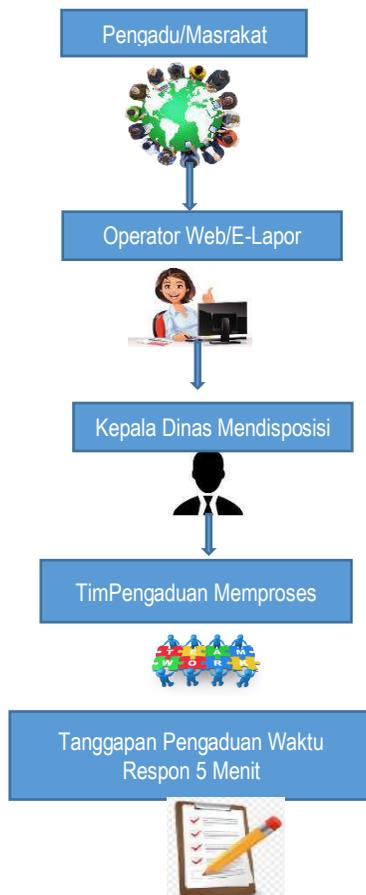
No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) 2. Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Pemerlu pelayanan/pihak terkait datang membawa NIK dan KK 2. Petugas Pelayanan menerima pemerlu pelayanan/pihak terkait 3. Mengecek kepersertaan pemerlu pelayanan/pihak 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.  
3.	Waktu Penyelesaian	Penerbitan rekomendasi ± 20 menit (tergantung jawaban dari BPJS dan jumlah antrian)
4.	Biaya	GRATIS
5.	Produk Layanan	Rekomendasi PBID
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) 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**  
**Pengaduan Lewat (Telepon/WA/Datang langsung/Kotak Pengaduan**



**Pengaduan Lewat Aplikasi Web,E-Lapor,**



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 luran jaminan Kesehatan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan luran JaminanKesehatan;</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 luran 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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat evaluasi bulanan petugas pelayanan</li> <li>2. Evaluasi Kepuasan Masyarakat</li> <li>3. Evaluasi Kepatuhan terhadap standar pelayanan</li> <li>4. Evaluasi budaya kerja pelayanan.</li> </ol>

Dikeluarkan di : Ngawi  
 Pada Tanggal : 02 Januari 2025

KEPALA DINAS SOSIAL KAB. NGAWI



BUDI SANTOSO, S.STP, M.Si  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19760121 199602 1 002

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kab. Ngawi  
 Nomor : 000.8.3.4/ 007.7 /404.305/2025  
 Tanggal ; 02 Januari 2025

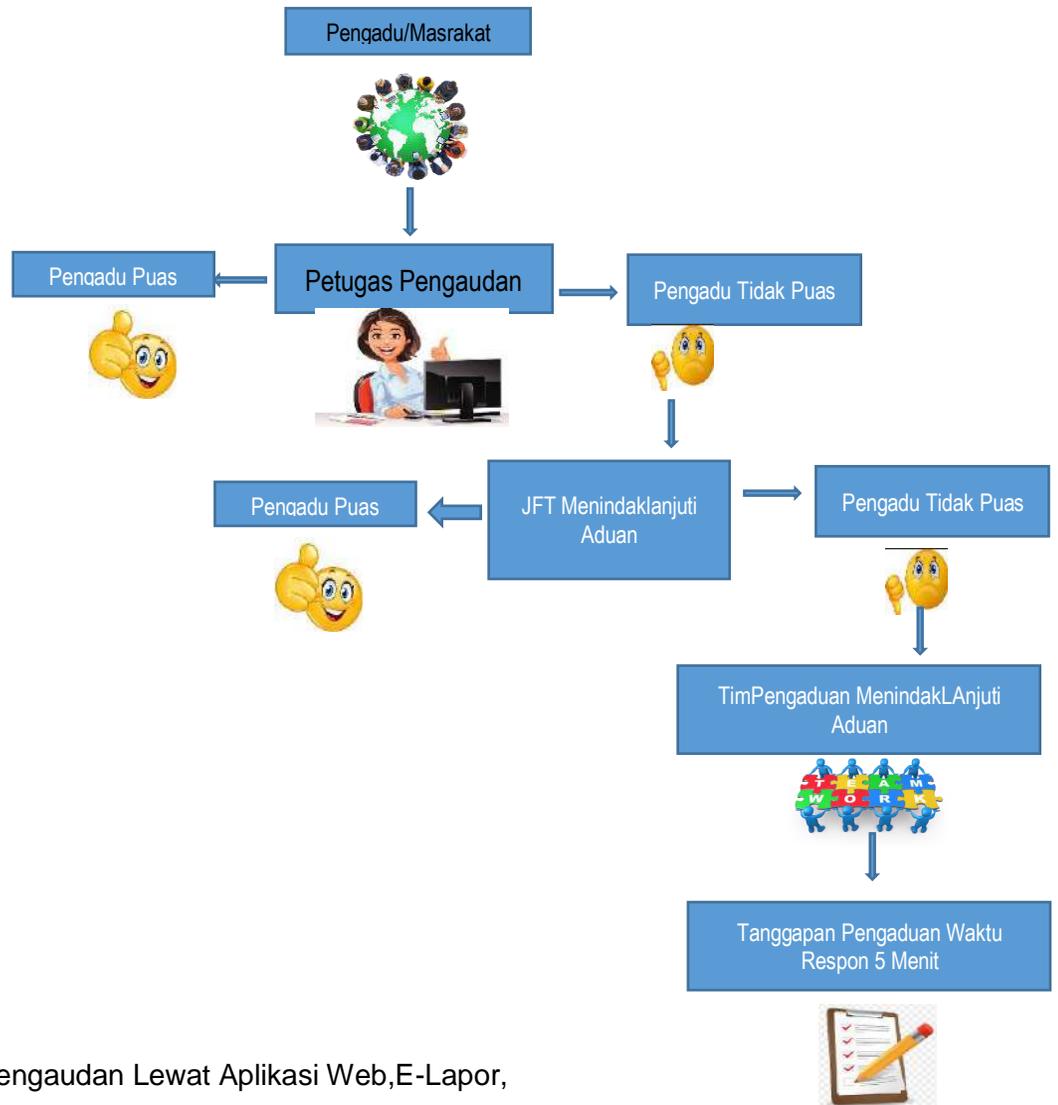
**PELAYANAN BANTUAN SOSIAL BEA SISWA MAHASISWA MISKIN**

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

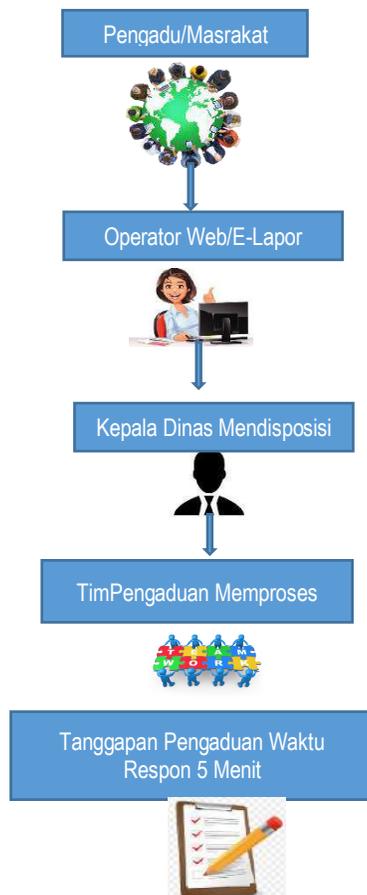
No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Fc KTP 2. Fc KK 3. Fc Kartu PKH/BPNT//Surat Ket. Masuk DTKS 4. Fc Kartu Mahasiswa 5. Fc Transkrip Nilai Terakhir 6. Foto Rumah
2.	Tata Cara	1. Pendaftar Mengajukan permohonan dengan disertai syarat syarat yang telah . ditentukan 2. Petugas Memeriksa kelengkapan berkas 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  <b>ALUR /BAGAN PELAYANAN BANTUAN BEASISWA MAHASISWA MISKIN</b>  
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 081335768300</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 : 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

Pengaduan Lewat (Telepon/WA/Datang langsung/Kotak Pengaduan)



Pengaduan Lewat Aplikasi Web, E-Lapor,



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. Outsourching: 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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat evaluasi bulanan petugas pelayanan</li> <li>2. Evaluasi Kepuasan Masyarakat</li> <li>3. Evaluasi Kepatuhan terhadap standar pelayanan</li> <li>4. Evaluasi budaya kerja pelayanan</li> </ol>

Dikeluarkan di : Ngawi  
 Pada Tanggal : 02 Januari 2025



Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kab. Ngawi  
 Nomor : 000.8.3.4/ 007.7 /404.305/2025  
 Tanggal ; 02 Januari 2025

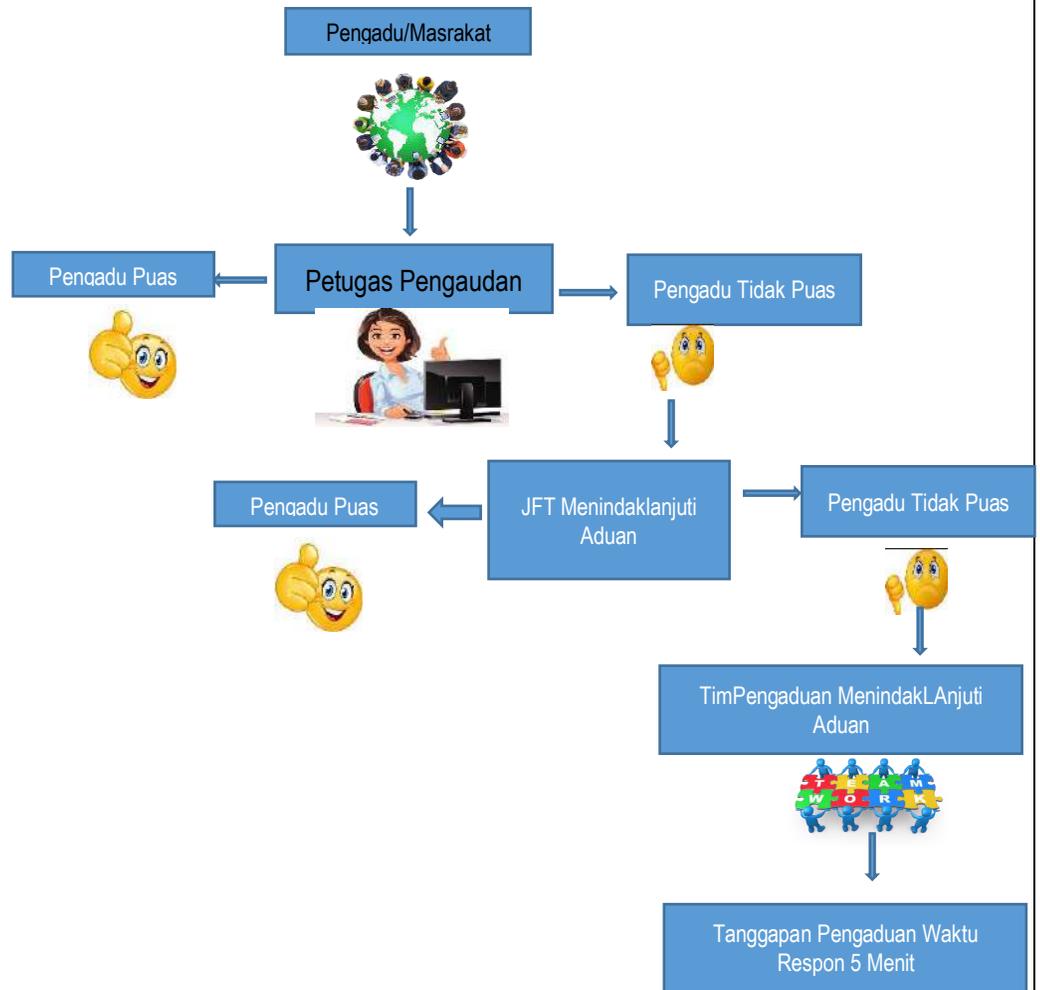
**Pelayanan Bantuan Sosial (Bansos) Alat Bantu**

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

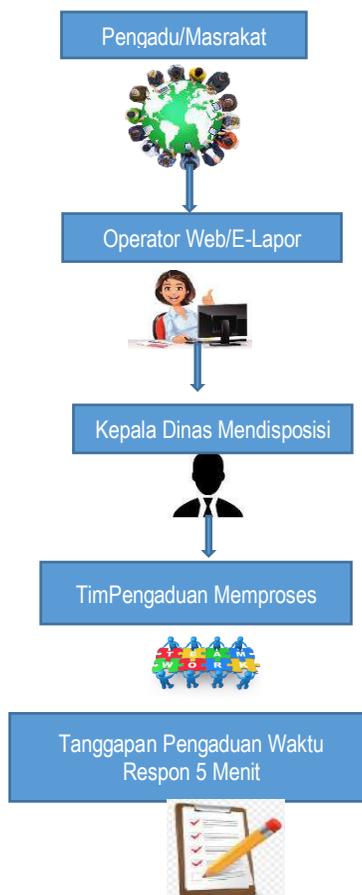
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Usulan dari Desa/Kelurahan maupun Lembaga Kesejahteraan Sosial Penyandang Disabilitas 2. Fotocopy KTP(Jika Ada) 3. Fotocopy KK (Jika Ada) 4. Foto seluruh badan yang menunjukkan kecacatan 5. Surat Hasil Pemeriksaan Dokter terkait kecacatan (apabila ada)
2.	Sistem, mekanisme, prosedur	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
6.	Layanan Penanganan, Pengaduan	1. Sarana Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Datang Langsung</li> <li>b. Website E lapor : <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.@ngawikab.go.id">dinsos.@ngawikab.go.id</a></li> <li>e. Telepon/Fax : (0351) 748319/WA 0812 3152 9788</li> </ul> 2. Prosedur/Mekanisme Pengaduan <ul 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> <li>b. Tim Pengelola Pengaduan memverifikasi materi pengaduan kebidang terkait dan memberikan tanggapan dan jawaban sebagai tindaklanjut atas pengaduan</li> <li>c. Lama Waktu respon pengaduan 5(Lima) menit</li> </ul> 3. Petugas Penanganan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> <li>a) PenanggungJawab ; Budi Santoso,S.STP,M.Si.</li> </ul>

- b) Koordinator : Akhmad Sufandi Nasrul Hadi, SH
- c) TimKerja : Yan Susanto,SH
- d) TimKerja : Umi Fatimah,,S.Sos.
- e) TimKerja : Dety Pudiyanti,A.Md

**BAGAN ALUR PENGADUAN PELAYANAN BANSOS ALAT BANTU**  
 Pengaduan Lewat (Telepon/WA/Datang langsung/Kotak Pengaduan



Pengaduan Lewat Aplikasi Web,E-Lapor,



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;</li> <li>2. Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana;</li> <li>3. Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial;</li> <li>4. Undang-Undang RI Nomor : 7 Tahun 2012 tentang Penanganan Konflik Sosial.</li> </ol>
2.	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat Tulis Kantor</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Laptop</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal Diploma;</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. JFT : 1 (satu) orang</li> <li>3. JFU : 2 (dua) orang</li> <li>4. 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuaian penerima manfaat</li> <li>2. Tepat Waktu</li> <li>3. Penyerahan dan penandatanganan berita acara</li> <li>4. Kelayakan alat bantu</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat evaluasi mingguan petugas pelayanan</li> <li>2. Evaluasi Kepuasan Masyarakat</li> <li>3. Evaluasi Kepatuhan terhadap standar pelayanan</li> <li>4. Evaluasi budaya kerja pelayanan</li> </ol>

Dikeluarkan di : Ngawi  
Pada Tamggal : 02 Januari 2025



Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kab. Ngawi  
 Nomor : 000.8.3.4/ 007.7 /404.305/2025  
 Tanggal ; 02 Januari 2025

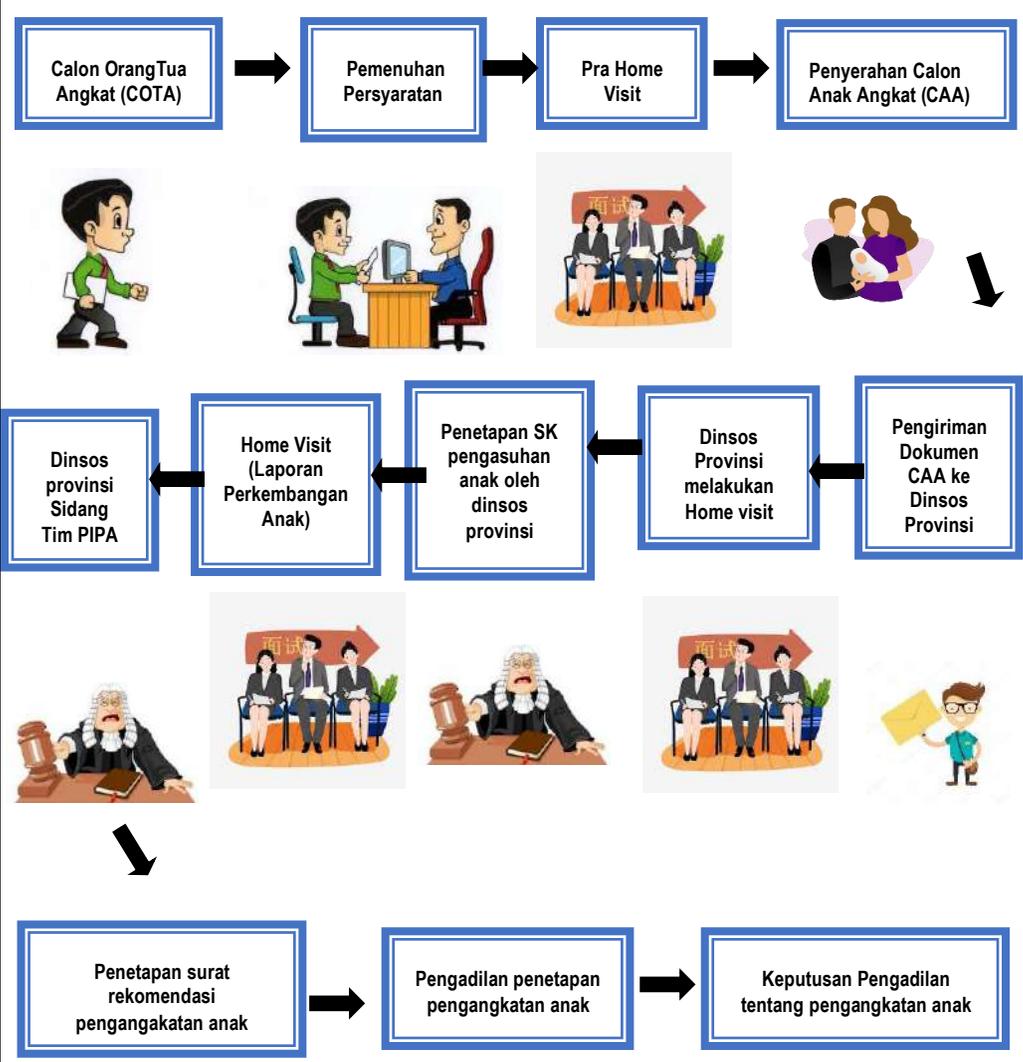
## Pelayanan Pengangkatan Anak/Adopsi

### Komponen Standar Pelayanan Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (service Delivery)

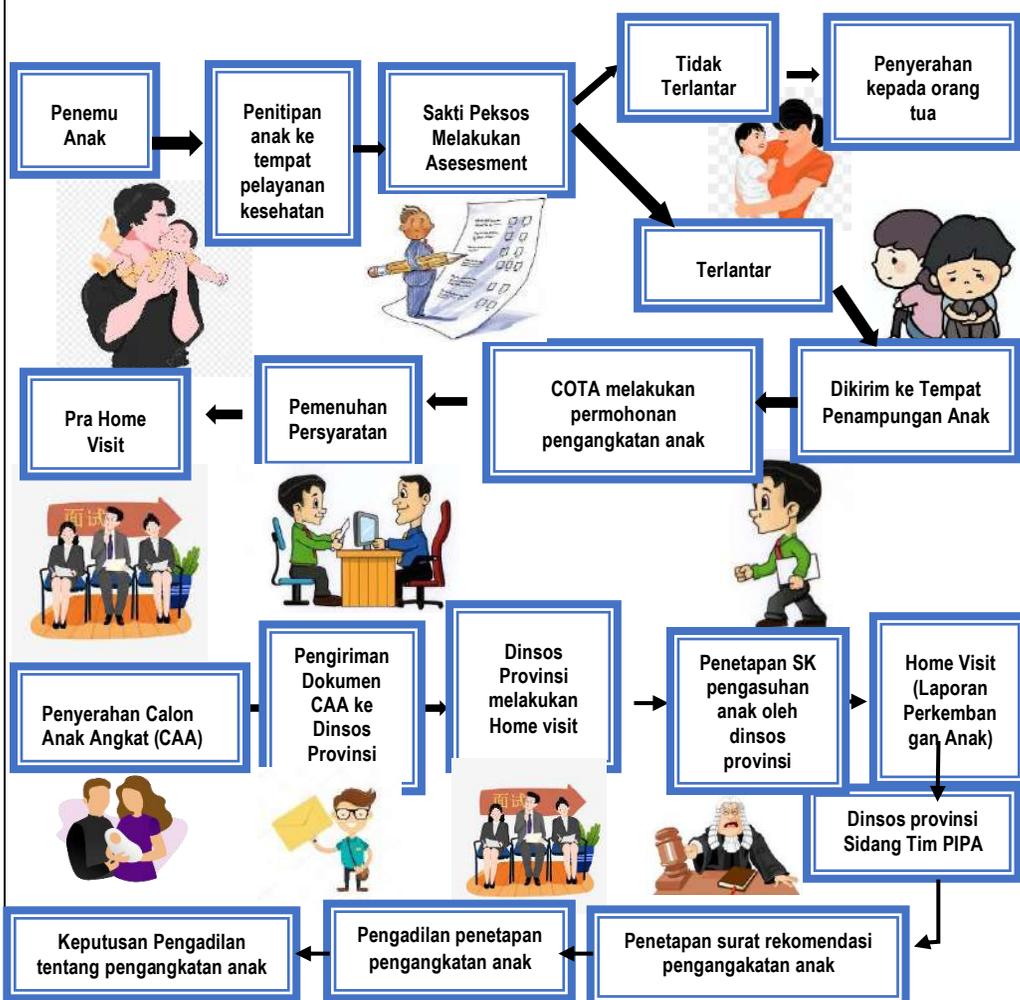
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Copy KTP orang tua kandung/wali yang sah/kerabat CAA dan COTA</li> <li>2. Copy kartu keluarga COTA dan orangtua kandung CAA</li> <li>3. Copy akta kelahiran CAA.</li> <li>4. Surat keterangan sehat dari Rumah Sakit Pemerintah (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> <li>22. Penjelasan Persyaratan :</li> <li>23. Calon Orang Tua Asuh (COTA)</li> <li>24. Calon Anak Asuh (CAA)</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, prosedur	<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> <li>2. Bidang Rehabilitasi Sosial kemudian membuat surat tugas bagi sakti peksos untuk melakukan peninjauan/ <i>assessment</i></li> <li>3. Dinsos kemudian membuat berita acara serah terima</li> <li>4. Dinas sosial lalu membuat pengumuman pada media cetak, online atau media</li> </ol>

- 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 PEMGANGKATAN ANAK**

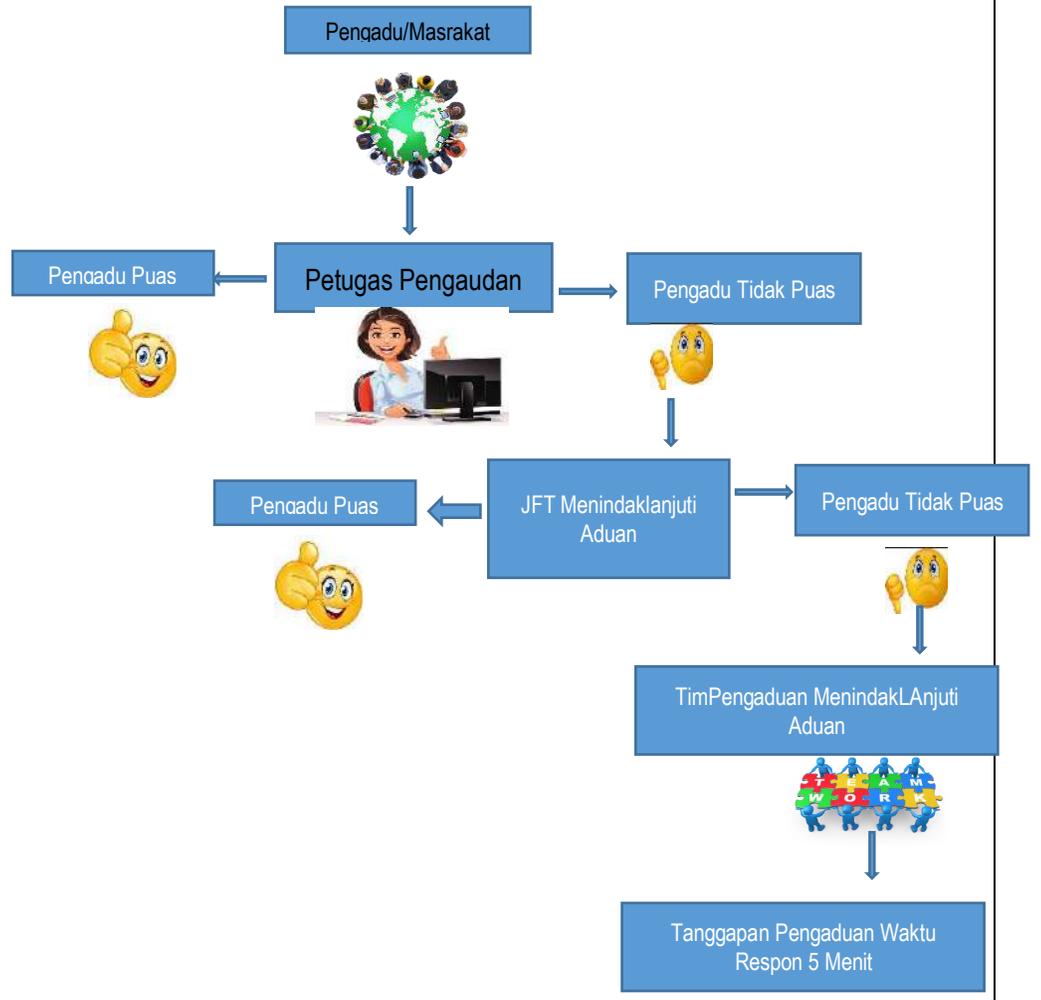


**ALUR /BAGAN TATA CARA PELAYANAN PEMGANGKATAN ANAK BERADA DI RUMAH SAKIT/ DITELANTARKAN**

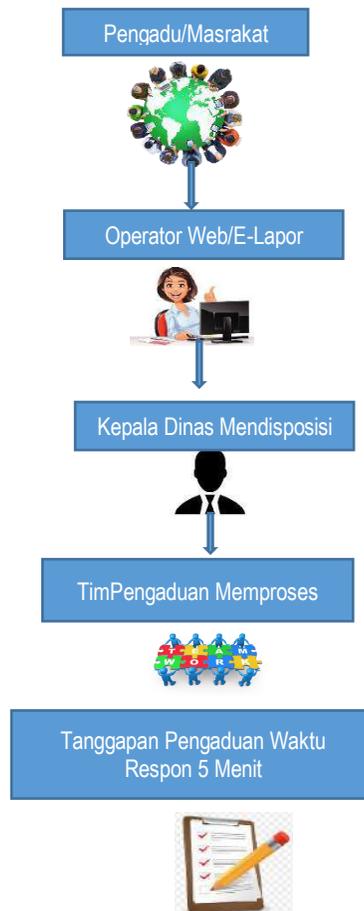


3.	Waktu Penyteseaian	1 ( Satu) tahun ( Karena Sidang PIPA hanya dilakukan di Nulan Desember
4.	Biaya	Gratis
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Rekomendasi</li> <li>2. Berita Acara</li> </ol>
6.	Layanan Penanganan, Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datang Langsung</li> <li>b. Website E lapor : <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.@ngawikab.go.id">dinsos.@ngawikab.go.id</a></li> <li>e. Telepon/Fax : (0351) 748319/WA 0812 3152 9788</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;Nama Lengkap&lt;spasi&gt;Informasi/ Permasalahan/ Aduan</li> <li>b. Tim Pengelola Pengaduan memverifikasi materi pengaduan ke bidang terkait dan memberikan tanggapan dan jawaban sebagai tindak lanjut atas pengaduan</li> <li>c. Lama Waktu respon pengaduan 5(Lima) menit</li> </ol> </li> <li>3. Petugas Penanganan Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penanggung Jawab : Budi Santoso,S.STP,M.Si</li> <li>b. Koordinator : Akhmad Sufandi Nasrul Hadi, SH</li> <li>c. Tim Kerja : Yan Susanto,SH.</li> <li>d. Tim Kerja : Umi Fatimah,S.Sos.</li> <li>e. Tim Kerja : Detty Pudyanti,A.Md</li> </ol> </li> </ol>

**BAGAN ALUR PENGADUAN PELAYANAN ADOPSI ANAK**  
 Pengaduan Lewat (Telepon/WA/Datang langsung/Kotak Pengaduan)



Pengaduan Lewat Aplikasi Web, E-Lapor,



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 Pemohon adopsi,anak yang diabdopsi dan orang tua anak yang diadopsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat evaluasi mingguan petugas pelayanan</li> <li>2. Evaluasi Kepuasan Masyarakat</li> <li>3. Evaluasi Kepatuhan terhadap standar pelayanan</li> <li>4. Evaluasi budaya kerja pelayanan</li> </ol>

Dikeluarkan di : Ngawi  
Pada Tanggal : 02 Januari 2025

KEPALA DINAS SOSIAL KAB. NGAWI



Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kab. Ngawi  
 Nomor : 000.8.3.4/ 007.7 /404.305/2025  
 Tanggal ; 02 Januari 2025

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

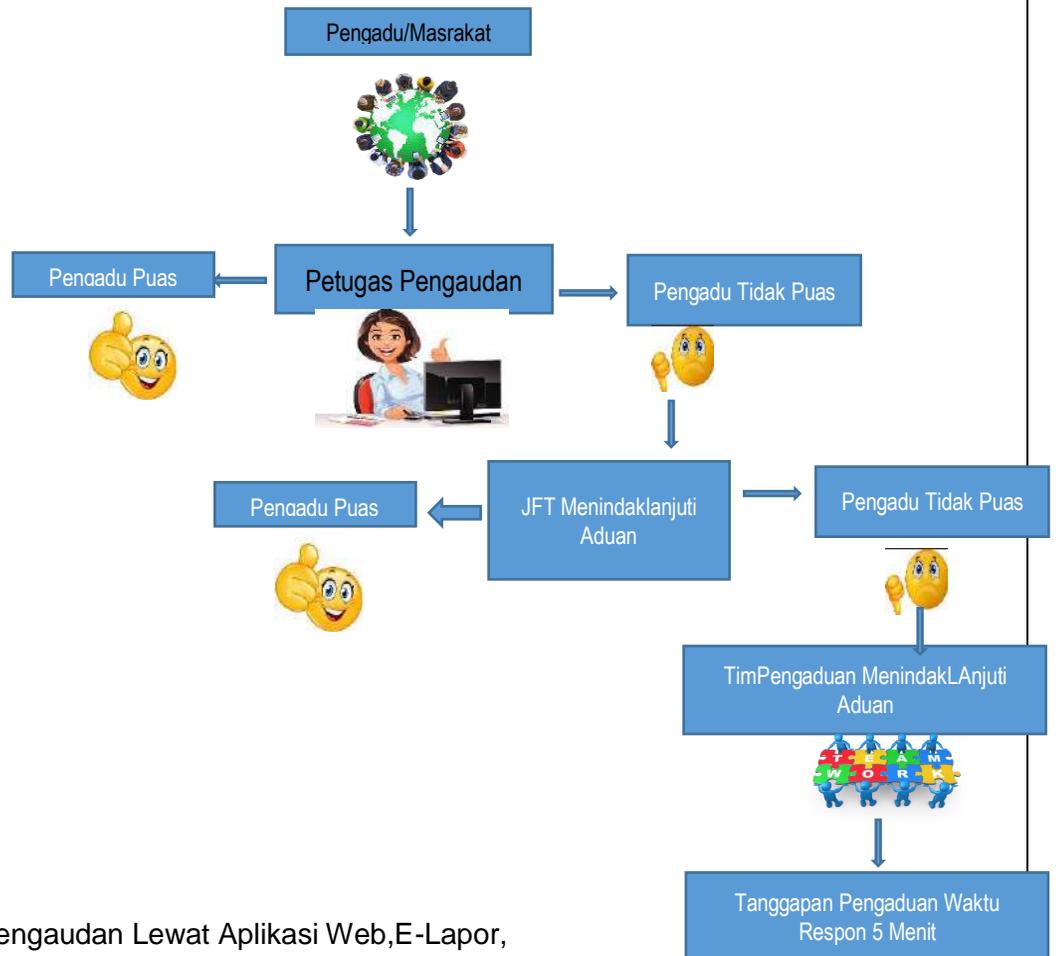
Komponen Standart pelayanan Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery):

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  <p style="text-align: center;"><b>ALUR /BAGAN PELAYANAN PENGAJUAN BANSOS PERMAKANAN DAERAH</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 Permakanan Daerah
6.	Layanan Penanganan, Pengaduan	1. Sarana Pengaduan a. Datang Langsung b. Website E lapor : <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.@ngawikab.go.id">dinsos.@ngawikab.go.id</a> e. Telepon/Fax : (0351) 748319/WA 0812 3152 9788 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 tindaklanjut atas pengaduan dengan lama respon 5 (Lima) menit

3. Petugas Penanganan Pengaduan
- a) Penanggung Jawab : Budi Santoso, S.STP, M.Si.
  - b) Koordinator : Akhmad Sufandi Nasrul Hadi, SH
  - c) TimKerja : Yan Susanto, SH
  - d) TimKerja : Umi Fatimah, S.Sos.
  - e) TimKerja : Detty Pudyanti, A.Md

**BAGAN ALUR PENGADUAN PELAYANAN BANSOS PERMAKAMAN DAERAH**

Pengaduan Lewat (Telepon/WA/Datang langsung/Kotak Pengaduan)



Pengaduan Lewat Aplikasi Web,E-Lapor,



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 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>

Dikeluarkan di : Ngawi  
Pada Tanggal : 02 Januari 2025


 KEPALA DINAS SOSIAL KAB. NGAWI  
**BUDI SANTOSO, S.STP, M.Si**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19760121 199602 1 002

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kab. Ngawi  
 Nomor : 000.8.3.4/ 007.7 /404.305/2025  
 Tanggal ; 02 Januari 2025

**Pelayanan Bantuan Sosial Santunan Kematian**

Komponen Standar pelayanan Terkait 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.	Sistem Mekanisme, Prosedur	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.	Layanan Penanganan, Pengaduan	.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 f. WA085655681309

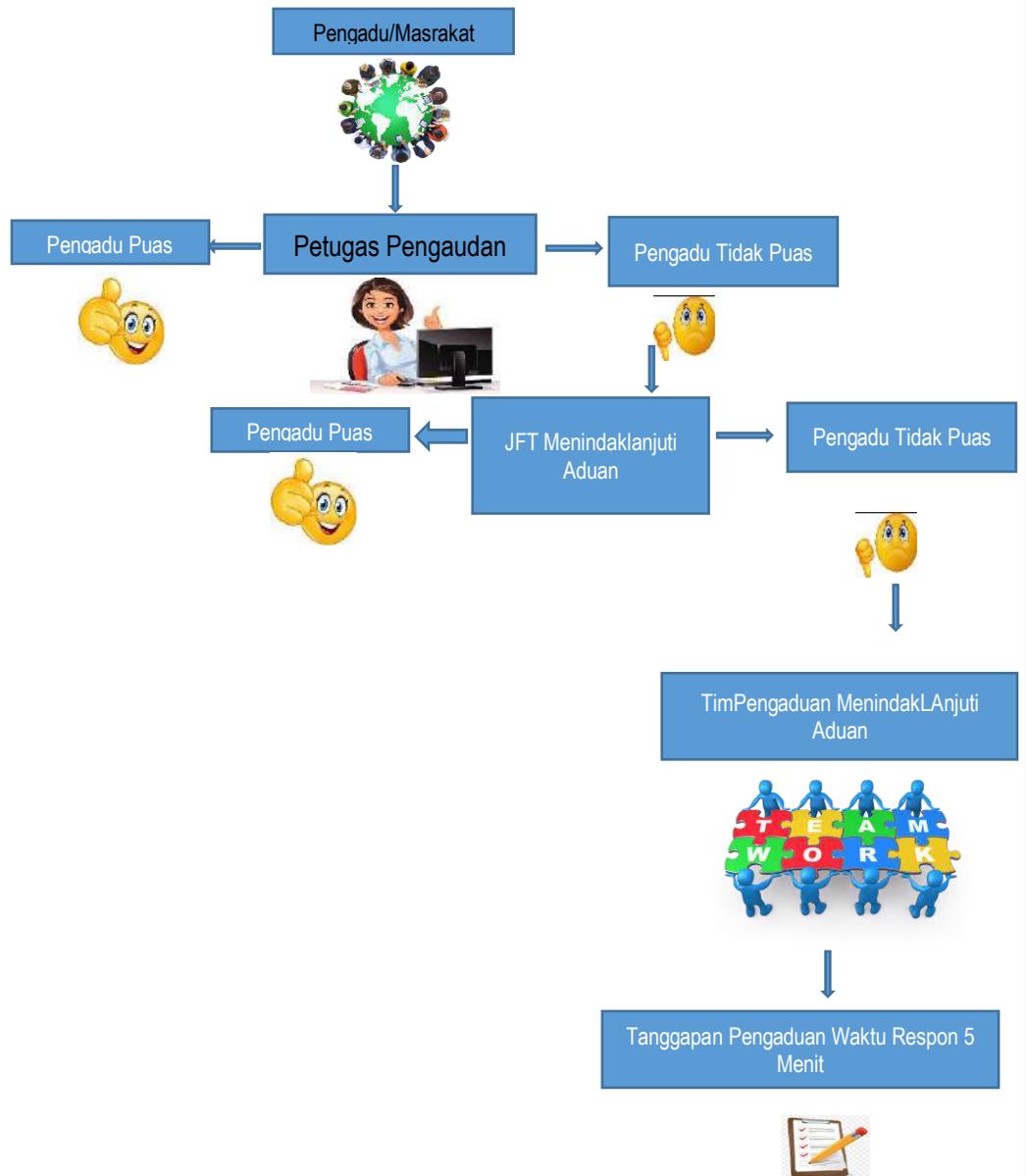
2. Prosedur/Mekanisme Pengaduan

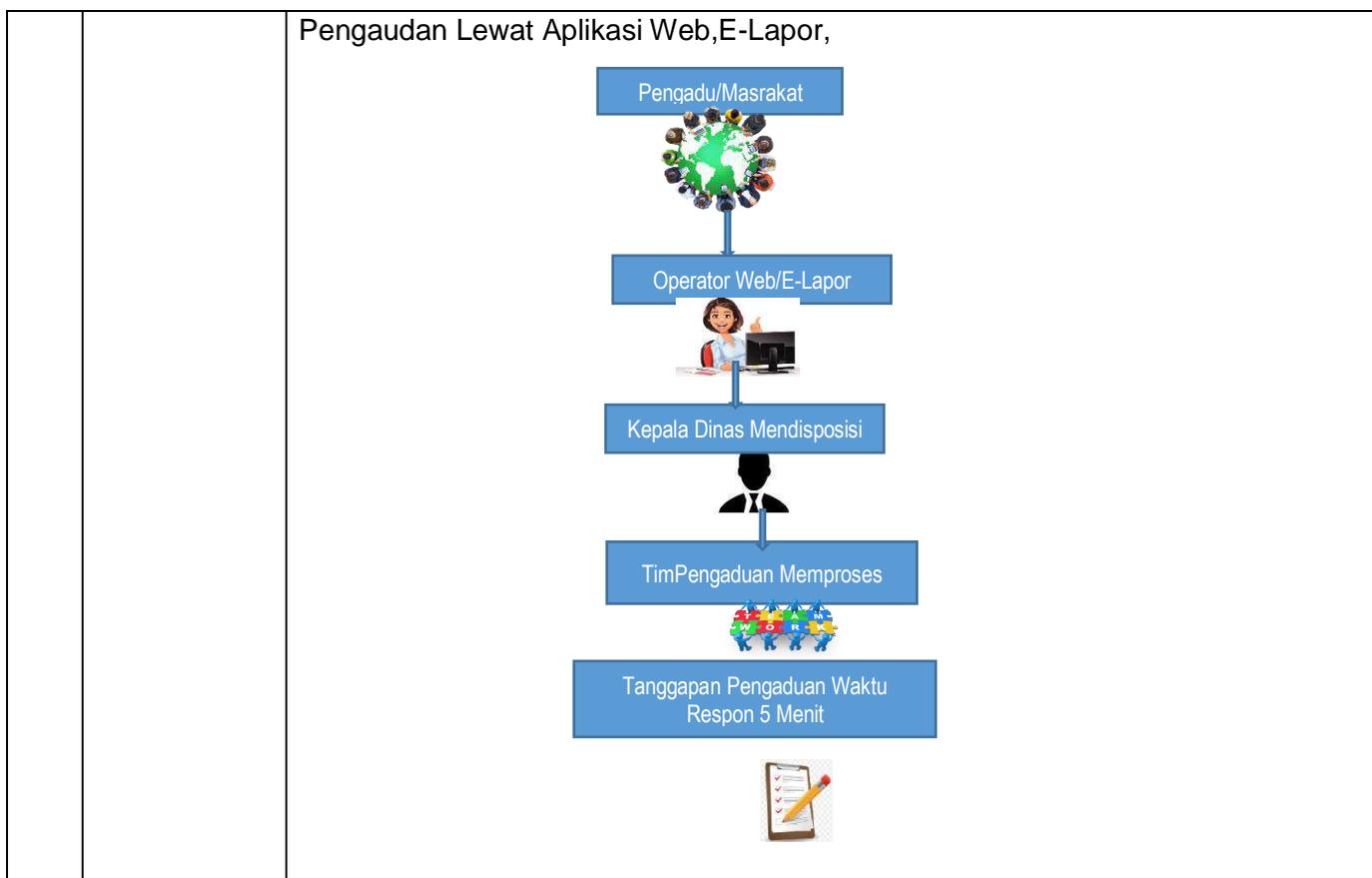
- a. Pengaduan disampaikan melalui sarana pengaduan yang telah disediakan dilengkapi dengan identitas yang jelas dengan format NIK<spasi>NamaLengkap<spasi>Informasi/Permasalahan/Aduan
- b. Tim Pengelola Pengaduan memverifikasi materi pengaduan kebidang terkait dan memberikan tanggapan dan jawaban sebagai tindak lanjut atas pengaduan dengan lama respon 5 (Lima) menit

3. Petugas Penanganan Pengaduan

- Tim (Pengelola Pengaduan Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Ngawi
- PenanggungJawab ;:Budi Santoso,S.STP,M.Si.
  - Koordinator : Nurhamid,SP,MMA
  - TimKerja : Mariyanto
  - TimKerja : Sri Sulastri
  - TimKerja : Anjas Syaifudin Z

**BAGAN ALUR PENGADUAN PELAYANAN SANTUNAN KEMATIAN**  
Pengaduan Lewat (Telepon/WA/Datang langsung/Kotak Pengaduan





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	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui: 1. Rapat evaluasi mingguan petugas pelayanan 2. Evaluasi Kepuasan Masyarakat 3. Evaluasi Kepatuhan terhadap standar pelayanan 4. Evaluasi budaya kerja pelayanan
----	----------------------------	--

Dikeluarkan di : Ngawi  
Pada Tanggal : 02 Januari 2025

KEPALA DINAS SOSIAL KAB. NGAWI



Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kab. Ngawi  
 Nomor : 000.8.3.4/ 007.7 /404.305/2025  
 Tanggal ; 02 Januari 2025

Pelayanan Surat Tanda Pendaftaran (STP) / Surat Tanda Pendaftaran Ulang (STPU)  
 Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan pengajuan baru ;</li> <li>2. Fotocopy Akta Pendirian Yayasan/ LKS/ ORSOS yang dinotariskan;</li> <li>3. Daftar Identitas Klien dengan Foto Berwarna (minimal 20 klien)</li> <li>4. AD/ ART yang dinotariskan;</li> <li>5. NPWP Yayasan /Panti;</li> <li>6. Program Kerja yang ditandatangani Ketua dan Sekretaris;</li> <li>7. Surat keterangan domisili ditandatangani oleh Lurah/ Kepala Desa;</li> <li>8. SK Pengurus yang ditandatangani Ketua dan Sekretaris;</li> <li>9. Surat Keterangan dari Bakesbangpol Kabupaten/ Kota;</li> <li>10. Riwayat Hidup (Biodata) pengurus LKS/ ORSOS;</li> <li>11. Sturktur Organisasi Lembaga Yayasan/ LKS/ ORSOS;</li> <li>12. Pas Foto berwarna 4x6 cm sebanyak 2 (dua) lembar;</li> <li>13. Fotocopy KTP Pengurus;</li> <li>14. Data lapangan/kelengkapan sarana dan prasarana seperti: Kendaraan, Fasilitas Lainnya;</li> <li>15. Foto Tampak Depan dengan papan Nama Alamat Kantor/ Sekretariat;</li> <li>16. Surat keterangan status kantor/ sekretariat (milik sendiri) ditandatangani Ketua dan Sekretaris diatas materai Rp10.000,-;</li> <li>17. Laporan kegiatan LKS/ORSOS Setahun terakhir</li> <li>18. Persyaratan perpanjangan:</li> <li>19. NPWP Yayasan/ Panti;</li> <li>20. Surat keterangan domisili ditandatangani oleh Lurah/ Kepala Desa;</li> <li>21. SKT (Surat Keterangan Terdaftar) Kabupaten/ Kota;</li> <li>22. Pas Foto berwarna 4x6 cm/ 3x4 cm sebanyak 3 (tiga) lembar;          Surat Rekomendasi yang ditandatangani oleh Kepala Dinas Kab/ Kota layak atau tidak LKS/ ORSOS tersebut;</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon : Menyerahkan berkas Persyaratan Pengurusan STP/ STPU</li> <li>• 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> </ul>

3.	Waktu Penyelesaian	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.	Biaya	Gratis
5.	Produk Layanan	Rekomendasi Surat Tanda Pendaftaran (STP) / Surat Tanda Pendaftaran Ulang (STPU).
6.	Layanan Penanganan, Pengaduan	<p>1. Sarana Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datang Langsung</li> <li>• Website E lapor : <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/</li> <li>• WA 0813 3577 5475</li> </ul> <p>2. Prosedur/Mekanisme Pengaduan</p> <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;Nama Lengkap&lt;spasi&gt;Informasi/ Permasalahan/ Aduan</li> <li>b. Tim Pengelola Pengaduan memverifikasi materi pengaduan ke bidang terkait dan memberikan tanggapan dan jawaban sebagai tindak lanjut atas pengaduan Lama Waktu respon pengaduan 5(Lima) menit</li> </ol> <p>3. Petugas Penanganan Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penanggungjawab : Budi Santoso, S.STP, M.Si.</li> <li>• Koordinator : Agus Riyanto, ST, M.Si</li> <li>• Tim Kerja : Dwi Setyo Budi Nur Cahyo, ST</li> <li>• Tim Kerja : Arif Joko Nurbintara, SH</li> <li>• Tim Kerja : Sri Wahyuningsih, SE</li> <li>• Tim : Ngatmi, SE</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>BAGAN ALUR PENGADUAN TANDA PENDAFTARAN (STP)/ SURAT TANDA PENDAFTARAN ULANG (STPU)</b></p>

Pengaduan Lewat Aplikasi Web,E-Lapor,



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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	7. Undang Undang RI No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2018; 9. Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah; 10. Peraturan Pemerintah dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyusunan Anggaran ; 11. Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 4 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja daerah Tahun Anggaran 2023; 12. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 109.A Tahun 2022 tentang Pedoman Pemberian Santunan Kematian
2.	Sarana Dan Prasarana	4. Komputer 5. Printer 6. ATK
3.	Kompetensi Pelaksana	6. Pendidikan Minimal SLTA dan Sarjana (S1) 7. Menguasai Komputer 8. Mampu Bekerja denga 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 vertikal maupun horizontal.
5.	Jumlah Pelaksana	4. Kabid : 1 Orang 5. JFT : 2 Orang 6. JFU : 1 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 data pemohon
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui: 1. Rapat evaluasi mingguan petugas pelayanan 2. Evaluasi Kepuasan Masyarakat 3. Evaluasi Kepatuhan terhadap standar pelayanan 4. Evaluasi budaya kerja pelayanan

Ditetapkan di : Ngawi  
Pada Tanggal : 02 Januari 2025

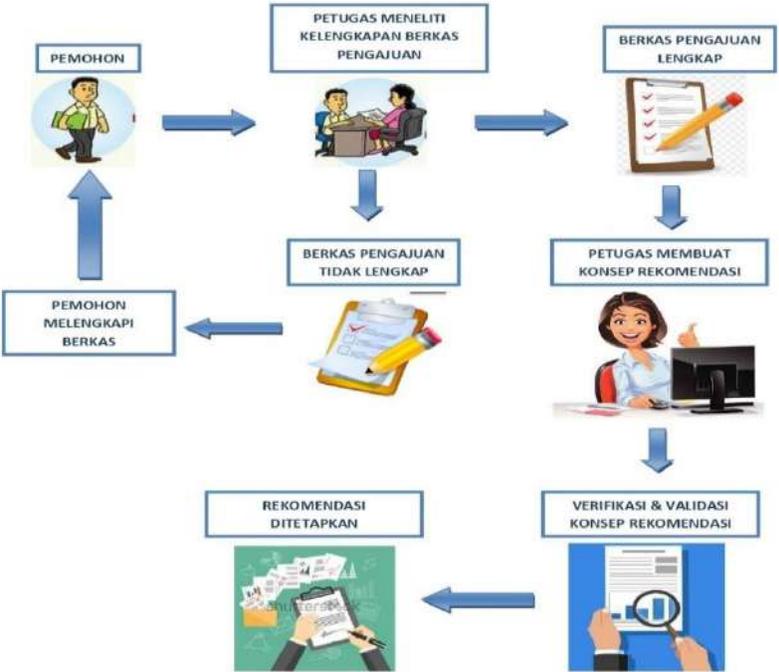
KEPALA DINAS SOSIAL KAB. NGAWI



Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kab. Ngawi  
 Nomor : 000.8.3.4/ 007.7 /404.305/2025  
 Tanggal ; 02 Januari 2025

**Pelayanan Pengumpulan Uang atau Barang (PUB)**

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	1. Pemohon penyelenggara PUB mengajukan permohonan izin dengan menyampaikan data-data sebagai berikut: 2. Nama dan alamat organisasi 3. Akta pendirian dan susunan pengurus 4. Kegiatan sosial terakhir yang telah dilaksanakan 5. Maksud dan tujuan pengumpulan sumbangan 6. Jangka waktu dan wilayah penyelenggaraan 7. Mekanisme penyaluran 8. Mekanisme penyelenggaraan 9. Rincian pembiayaan 10. Permohonan ditujukan kepada Menteri Sosial RI, dengan melampirkan: 11. Surat rekomendasi atau persetujuan Bupati setempat dimana pemohon berkedudukan. 12. Bagi pemohon yang berkedudukan di provinsi lain, di samping persetujuan sebagaimana dimaksud, harus disertai pula persetujuan Gubernur atau Instansi sosial dimana pengumpulan sumbangan diselenggarakan. 13. Fotokopi Akta pendirian dan AD/ART dari organisasi yang bersangkutan.
2.	<b>Sistem, Mekanisme, Prosedur</b>	1. Pemohon : a. Menyerahkan Formulir dilampiri berkas persyaratan ke Dinas Sosial 2. Petugas : a. Mengecek kelengkapan berkas pemohon b. Menerbitkan Surat Rekomendasi c. Menyerahkan Surat Rekomendasi dan berkas pemohon untuk diteruskan kepada Bupati Ngawi d. Bupati Ngawi menerbitkan Izin Pengumpulan Barang / Uang e. Izin Pengumpulan Barang / Uang diserahkan kepada pemohon.
		<p style="text-align: center;"><b>BAGAN ALUR PELAYANAN</b></p> 
3.	Waktu Penyelesaian	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.	Biaya	<b>GRATIS</b>
5.	Produk Layanan	Rekomendasi Surat Izin Pengumpulan Uang atau Barang

6. Layanan Penanganan, Pengaduan

1. Sarana Pengaduan
  - Datang Langsung
  - Website E lapor : <http://www.lapor.go.id>
  - Website resmi dinas : [.http://dinsos.ngawikab.go.id](http://dinsos.ngawikab.go.id)
  - Email: [dinsos.@ngawikab.go.id](mailto:dinsos.@ngawikab.go.id)
  - Telepon/Fax : (0351) 748319
  - WA : 0813 3577 5475
2. Prosedur/Mekanisme Pengaduan
 

Pengaduan disampaikan melalui sarana pengaduan yang telah disediakan dilengkapi dengan identitas yang jelas dengan format NIK<spasi>Nama Lengkap<spasi>Informasi/ Permasalahan/ Aduan

Tim Pengelola Pengaduan memverifikasi materi pengaduan ke bidang terkait dan memberikan tanggapan dan jawaban sebagai tindak lanjut atas pengaduan Lama Waktu respon pengaduan 5(Lima) menit
3. Petugas Pengelola Pengaduan
 

Tim (Penanganan Pengaduan Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Ngawi PenanggungJawab ;;Budi Santoso,S.STP,M.Si.

Koordinator : Agus Riyanto,ST,M.Si

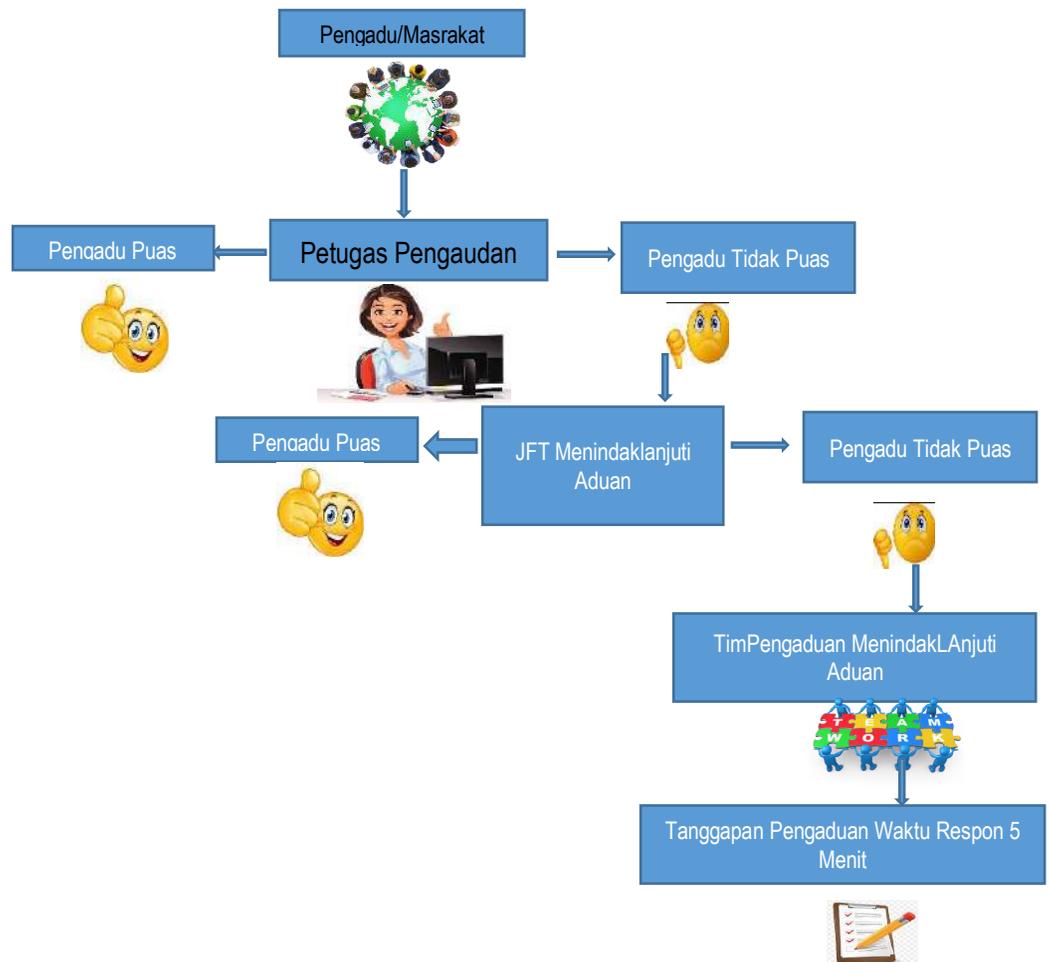
TimKerja : Dwi Setyo Budi Nur Cahyo,ST

TimKerja : Arif Joko Nurbintara ,SH

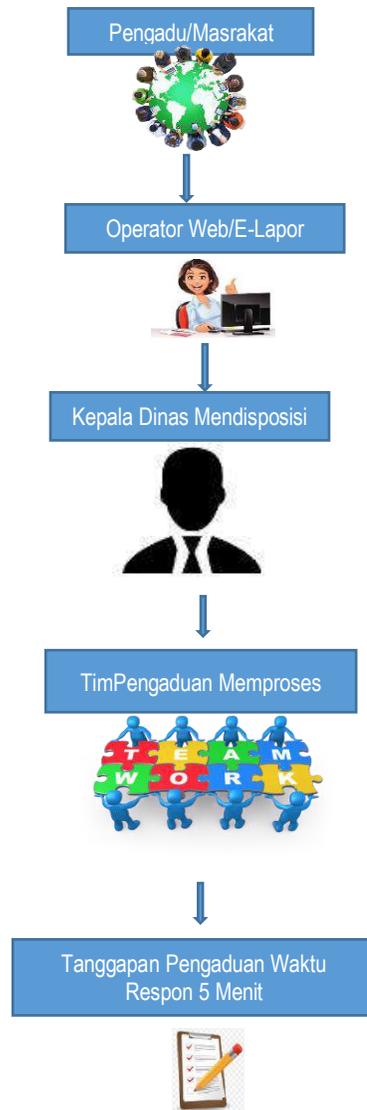
TimKerja : Sri Wahyuni,SE

Tim Kerja : Ngatmi, SE

**BAGAN ALUR PENGADUAN PENGUMPULAN UANG ATAUBARANG (PUB)**  
 Pengaduan Lewat (Telepon/WA/Datang langsung/Kotak Pengaduan)



Pengaduan Lewat Aplikasi Web,E-Lapor,



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>UU Nomor 9 Tahun 1961 tentang Pengumpulan Uang atau Barang</li> <li>PP Nomor 29 Tahun 1980 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Uang atauBarang</li> <li>PP Nomor 42 Tahun 1981 tentang Pelayanan Sosial bagi Fakir Miskin</li> <li>PP Nomor 3 Tahun 2012 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yangBerlaku pada Kementerian Sosial</li> <li>Keppensos Nomor 1/HUK/1955 tentang Pengumpulan Uang atau Baranguntuk Bencana Alam</li> <li>Keppensos Nomor 56/HUK/1956 tentang Pelaksanaan PengumpulanSumbangan Sosial oleh Masyarakat</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	Alat Tulis Kantor; Komputer, Aplikasi Pelayanan dan Jaringan Komunikasi Data.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Minimal SLTA;</li> <li>Menguasai Komputer;</li> <li>Mampu bekerja dalam tim;</li> <li>Teliti dan disiplin;</li> <li>Memahami peraturan perundangan yang berlaku.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>Dilaksanakan oleh atasan langsung;</li> <li>Dilaksanakan secara continue;</li> <li>Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi;</li> <li>Hubungan kerja yang baik secara vertikal maupun horizontal.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang petugas
6.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tenaga Keamanan, Appar, Sistem
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui: 1. Rapat evaluasi mingguan petugas pelayanan 2. Evaluasi Kepuasan Masyarakat 3. Evaluasi Kepatuhan terhadap standar pelayanan 4. Evaluasi budaya kerja pelayanan

Dikeluarkan di : Ngawi  
Pada Tanggal : 02 Januari 2025





