



SPP

STANDART PELAYANAN PUBLIK

2026

DINAS SOSIAL KAB. NGAWI

Jln. Sukowati No. 11



PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI
DINAS SOSIAL

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

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN NGAWI
NOMOR : 000.8.3.2/ 14 /404.305/2026

TENTANG
PEDOMAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DINAS SOSIAL
KABUPATEN NGAWI TAHUN 2026
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 ketaatanmasyarakat 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 Pelaksanaan Peraturan 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 DTSEN
 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
 11. Pelayanan Surat Pengesahan atau Penetapan Calon Penerima Hibah
 12. Pelayanan Pengusulan Bansos Program Keluarga Harapan(PKH)
 13. Pelayanan Pengusulan Bansos Pangan
 14. Pelayanan Penanganan Anak Berhadapan dengan Hukum
 15. Pelayanan Rumah Terapi "CERIA ADIKKU"
 16. Pelayanan Bantuan Sosial ATENSI
 17. Pelayanan Penanganan Korban Bencana Alam
- 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 : 20 Januari 2026

KEPALA DINAS SOSIAL KAB. NGAWI



BONADI, A.KS., M.M.
Pembina Utama Muda
NIP.19710329 199403 1 008

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kab. Ngawi
 Nomor : 000.8.3.2/ 14 /404.305/2026
 Tanggal : 20 Januari 2026

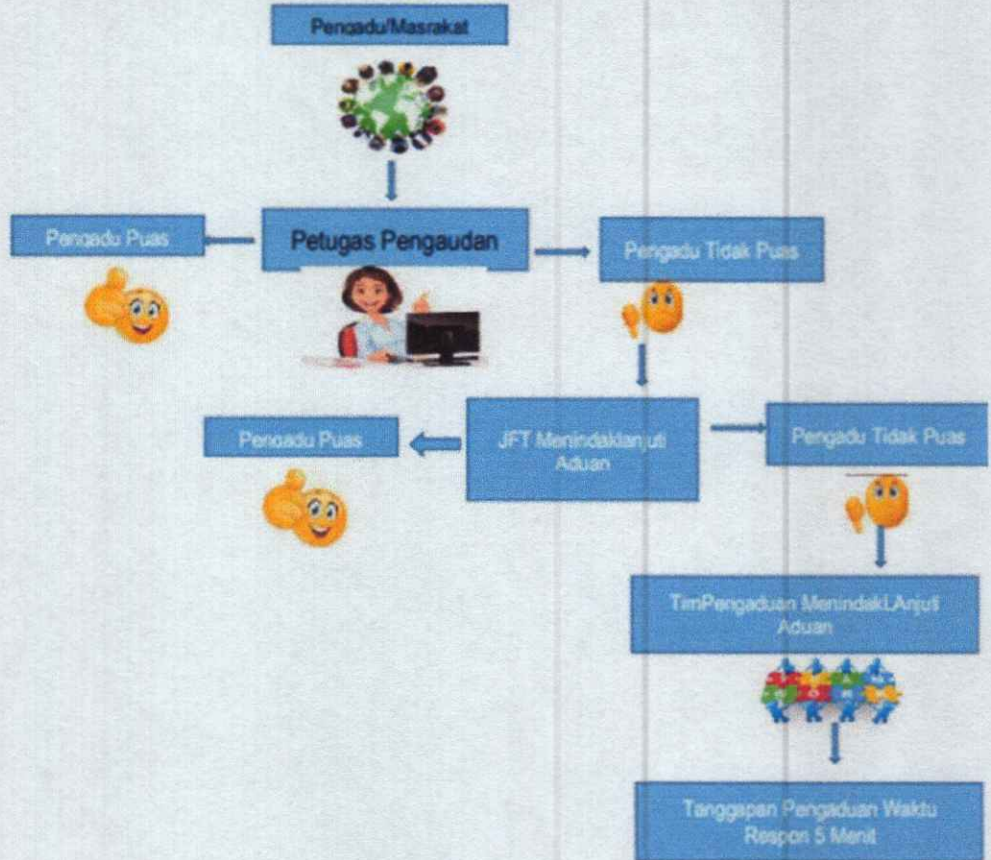
Pelayanan Cek DTSEN

Komponen Standar pelayanan Terkait 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 DTSEN untuk mengecek di APLIKASI Siks_NG, terdaftar atau belum dalam DTSEN 4. Apabila belum terdaftar ,maka diarahkan melapor ke Desa /Kelurahan dengan memverifikasi lapangan dan melalui musywarah desa /kelurahan 5. Apabila sudah terdaftar dalam data DTSEN petugas mengeluarkan Surat Keterangan DTSEN
<pre> graph TD PEMOHON[PEMOHON] --> Service[Service Area] Service --> PENERBITAN[PENERBITAN SURAT KETERANGAN DTSEN] Service --> PEMERIKSAAN[PEMERIKSAAN KELENGKAPAN DOKUMEN] PEMERIKSAAN --> DOKUMEN[DOKUMEN KURANG LENGKAP] PEMERIKSAAN --> PENERBITAN Service <--> PEJABAT[PEJABAT YANG BERWENANG] </pre>		
3.	Waktu Penyelesaian	± 20 menit (tergantung jumlah antrian)
4.	Biaya	GRATIS
5.	Produk Layanan	Penerbitan Surat Keterangan DTSEN
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Sarana Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Kotak Pengaduan dan Saran di Ruang Pelayanan • Datang Langsung • Website : http://www.lapor.go.id • Website resmi dinas : http://dinsos.ngawikab.go.id • Email: dinsos@ngawikab.go.id • Telepon/Fax : (0351) 748319/WA 0878 8189 0628 2. Prosedur/Mekanisme Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • 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 (Pengelola Pengaduan Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Ngawi)

- a. Penanggung Jawab : Bonadi, A.KS., M.M.
- b. Koordinator : Moch. Turnawan,A.KS .
- c. Tim Kerja : Nita Yunsurani K.Y,S.E.,M.M.
- d. Tim Kerja : Chandra Wibiarko,S.T.,M.M.
- e. Tim Kerja : Moch. Irdi Mahandika P, S.Sos
- f. Tim Kerja : Sella Wanda Pratama
- g. Tim Kerja : Mahardika Tantri Pribadi

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"> 1. Undang Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 2. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penganan Fakir Miskin 4. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial 5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 129/HUK/2008 tentang Standarisasi Pelayanan Minimal Bidang Sosial Daerah Propinsi dan Daerah Kabupaten/kota 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 7. Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial
2.	Sarana Dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer, Printer Aplikasi Pelayanan dan Jaringan Komunikasi Data Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal SLTA; 2. Menguasai Komputer; 3. Mampu bekerja dalam tim; 4. Teliti dan disiplin; 5. Memahami peraturan perundangan yang berlaku
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kabid : 1 Orang 2. JFT : 3 Orang 3. JFU : 1 Orang 4. Outsourcing: 2 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 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 Tanggal : 20 Januari 2026

KEPALA DINAS SOSIAL KAB. NGAWI



BONADI, A.K.S., M.M.

Pembina Utama Muda

NIP.19710329 199403 1 008

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kab. Ngawi
 Nomor : 000.8.3.2/ 14 /404.305/2026
 Tanggal : 20 Januari 2026

Pelayanan PBI /KIS/BPJS

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.	Tata Cara	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 Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) 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 DTSEN, setelah dari BPJS disarankan untuk ke Desa untuk mendaftarkan diri masuk DTSEN. <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> </div>
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	2. Sarana Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Kotak Pengaduan dan Saran di Ruang Pelayanan • Datang Langsung • Website : http://www.lapor.go.id • Website resmi dinas : http://dinsos.ngawikab.go.id • Email: dinsos.@ngawikab.go.id • Telepon/Fax : (0351) 748319/WA 0878 8189 0628 3. Prosedur/Mekanisme Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • 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

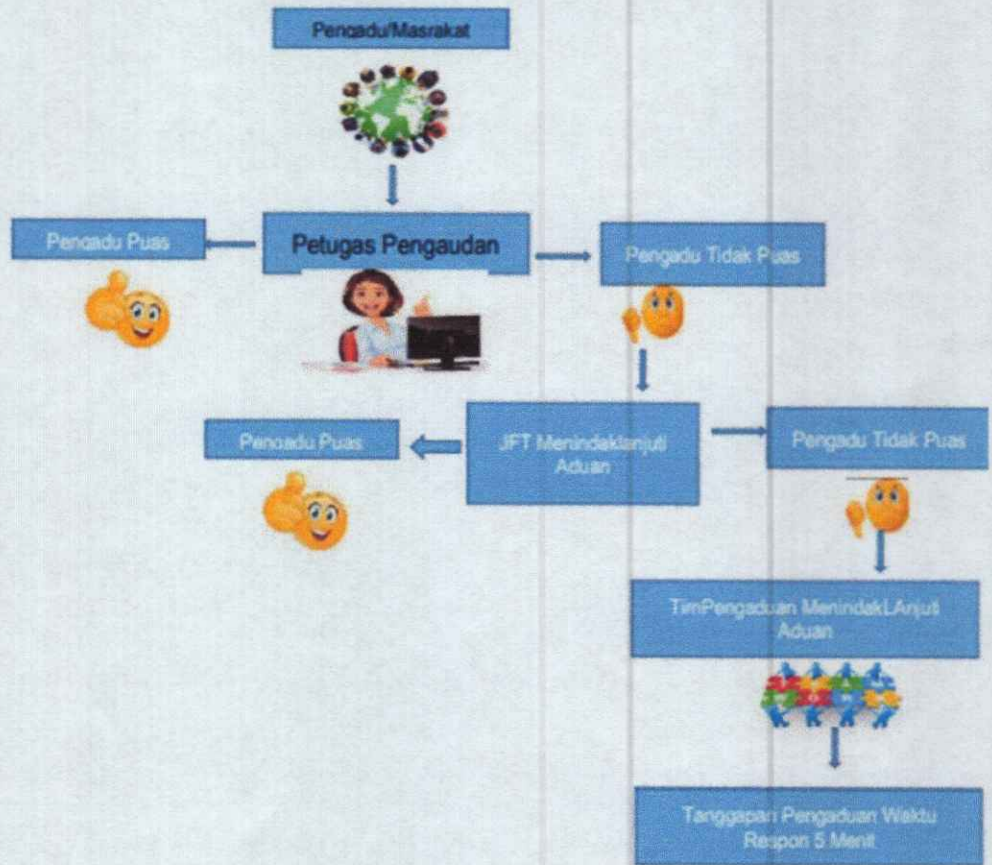
- Lama Waktu respon pengaduan 5(Lima) menit

4. Petugas Pengelola Pengaduan

Tim (Pengelola Pengaduan Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Ngawi)

- a. Penanggung Jawab : Bonadi, A.KS., M.M.
- b. Koordinator : Moch. Turnawan, A.KS.
- c. Tim Kerja : Nita Yunsurani K.Y, S.E., M.M.
- d. Tim Kerja : Chandra Wibiarko, S.T., M.M.
- e. Tim Kerja : Moch. Irdi Mahandika P, S.Sos
- f. Tim Kerja : Sella Wanda Pratama
- g. Tim Kerja : Mahardika Tantri Pribadi

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"> 1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional; 2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin; 3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial; 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 Jaminan Kesehatan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Fakir Miskin Melalui Wilayah; 6. Perpres No 82 tahun 2018 tentang tentang Jaminan Kesehatan 7. Permenkes No. 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional 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
2.	Sarana Dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer, Aplikasi Pelayanan dan Jaringan Komunikasi Data
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal SLTA; 2. Menguasai Komputer; 3. Mampu bekerja dalam tim; 4. Teliti dan disiplin; 5. Memahami peraturan perundangan yang berlaku
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kabid : 1 Orang 2. JFT : 3 Orang 3. JFU : 1 Orang 4. Outsourcing : 2 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 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 Tanggal : 20 Januari 2026

KEPALA DINAS SOSIAL KAB. NGAWI



BONADI, A.KS., M.M.
Pembina Utama Muda

NIP.19710329 199403 1 008

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kab. Ngawi
 Nomor : 000.8.3.2/ 14 /404.305/2026
 Tanggal : 20 Januari 2026

PELAYANAN MAHASISWA MISKIN BERPRESTASI

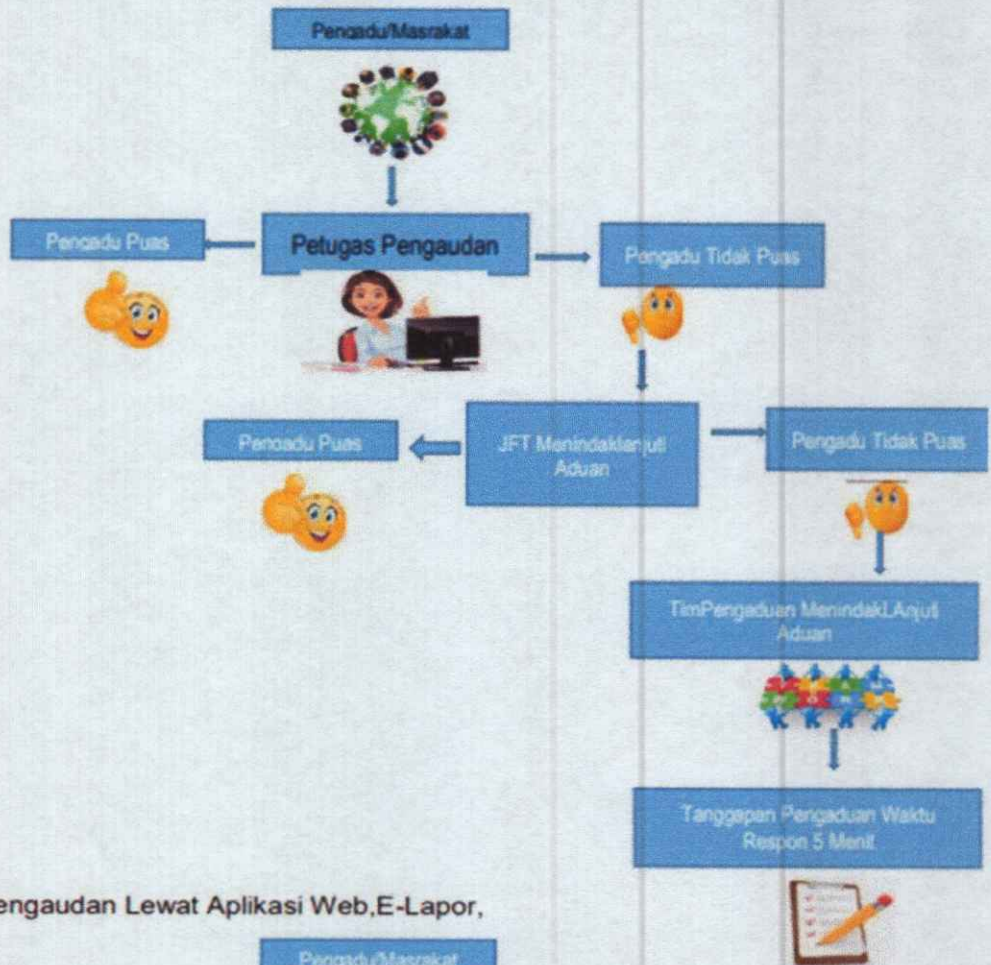
Komponen Standar pelayanan Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery):

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Fc KTP 2. Fc KK 3. Fc Kartu PKH/BPNT//Surat Ket. DTSEN 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 rekening penerima bantuan
ALUR /BAGAN PELAYANAN BANTUAN BEASISWA MAHASISWA MISKIN		
<p>ALUR BEASISWA MAHASISWA MISKIN BERPRESTASI</p> <ul style="list-style-type: none"> > Menerima berkas; > Memeriksa berkas; > Menyeleksi berkas; > Menetapkan calon penerima kepada Bupati; > Mengumumkan; > Proses administrasi penyaluran 		
3.	Waktu Penyelesaian	± 20 menit (tergantung jumlah antrian)
4.	Biaya	GRATIS
5.	Produk Layanan	Bantuan Beasiswa Mahasiswa Miskin Berprestasi
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Sarana Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Kotak Pengaduan dan Saran di Ruang Pelayanan • Datang Langsung • Website : http://www.lapor.go.id • Website resmi dinas : http://dinsos.ngawikab.go.id • Email: dinsos.@ngawikab.go.id • Telepon/Fax : (0351) 748319/WA 0878 8189 0628 2. Prosedur/Mekanisme Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • 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 sebagaitindak lanjut atas pengaduan • Lama Waktu respon pengaduan 5(Lima) menit 3. Petugas Pengelola Pengaduan

Tim (Pengelola Pengaduan Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Ngawi)

- a. Penanggung Jawab : Bonadi, A.KS., M.M.
- b. Koordinator : Moch. Turnawan,A.KS .
- c. Tim Kerja : Nita Yunsurani K.Y,S.E.,M.M.
- d. Tim Kerja : Chandra Wibiarko,S.T.,M.M.
- e. Tim Kerja : Moch. Irdi Mahandika P, S.Sos
- f. Tim Kerja : Sella Wanda Pratama
- g. Tim Kerja : Mahardika Tantri Pribadi

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):

a	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang system Jaminan Sosial Nasional 2. Undang Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin 3. Undang Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial 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 5. Peraturan Sekretaris Jenderal Kementerian Pendidikan ,Kebudayaan ,Riset dan Teknologi Nomor 10 Tahun 2022 tentang Petunjuk Pelaksanaan Program Indonesia Pintar Pendidikan Tinggi
2.	Sarana Dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer,Printer Aplikasi Pelayanan dan Jaringan Komunikasi Data Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal SLTA; 2. Menguasai Komputer; 3. .Mampu bekerja dalam tim; 4. Teliti dan disiplin; 5. Memahami peraturan perundangan yang berlaku
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kabid : 1 Orang 2. JFT : 3 Orang 3. JFU : 1 Orang 4. Outsourcing: 2 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 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 Tanggal : 20 Januari 2026

KERALA DINAS SOSIAL KAB. NGAWI

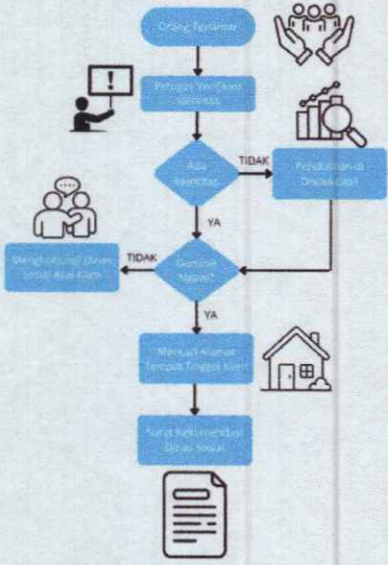


BONADI, A.KS., M.M.
Pembina Utama Muda
NIP.19710329 199403 1 008

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kab. Ngawi
 Nomor : 000.8.3.2/ 14 /404.305/2026
 Tanggal : 20 Januari 2026

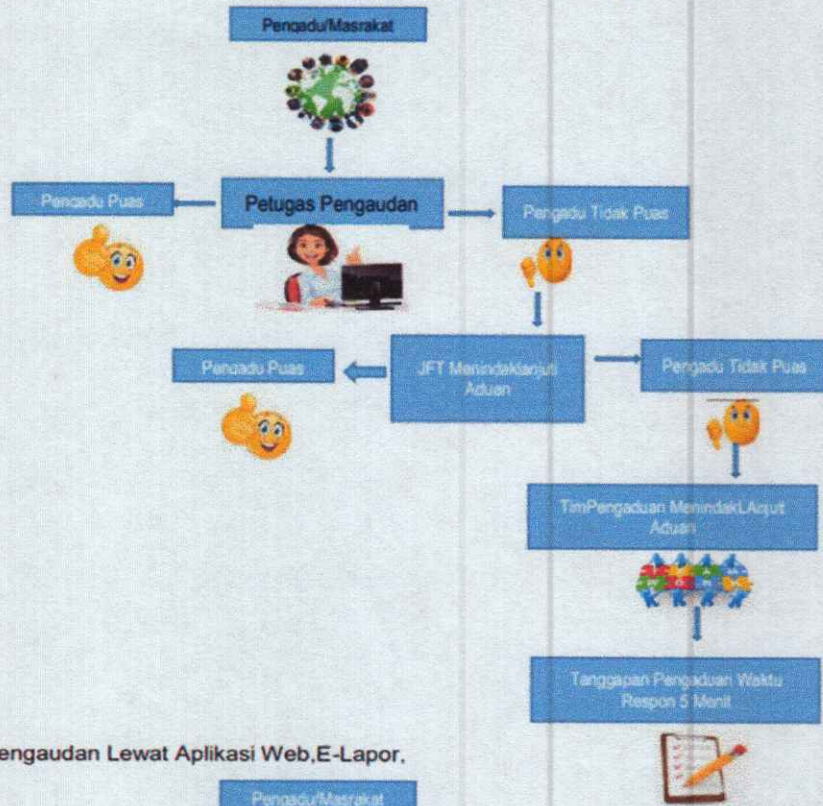
Pelayanan Orang Terlantar

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

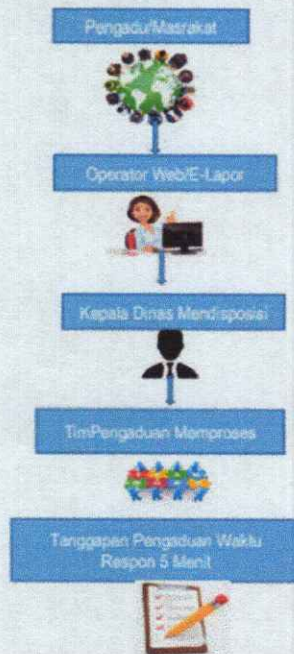
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi Akte Kelahiran 2. Fotokopi Kartu Keluarga 3. Fotokopi Kartu Indonesia Sehat (jika ada)
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orang terlantar datang langsung atau diantar oleh orang yang menemukan ke Dinas Sosial, klien wajib didampingi oleh perwakilan pemerintah desa atau kecamatan tempat penemuan. 2. Petugas memeriksa kelengkapan data kependudukan, dan melakukan verifikasi dan asesmen kebutuhan klien. 3. Jika tidak ada data kependudukan dari klien, maka pihak Dinas Sosial akan melakukan perekaman data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan wilayah klien ditemukan. 4. Jika klien berasal dari daerah Kab. Ngawi, maka Dinas Sosial akan mencari tahu asal daerah klien guna proses pemulangannya 5. Jika data klien berasal dari Kab/Kota lain dalam lingkup Jawa Timur, maka Dinas Sosial Kab. Ngawi akan menghubungi Dinas Sosial daerah setempat untuk proses pemulangan. 6. Kemudian, Petugas Dinas Sosial mengeluarkan surat rekomendasi terhadap klien yang telah diproses. 
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 Pelayanan	Surat Rekomendasi
6.	Layanan Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> a. Datang Langsung b. Website E lapor : http://www.lapor.go.id c. Website resmi dinas : http://dinsos.ngawikab.go.id d. Email: dinsos.@ngawikab.go.id e. Telepon/Fax : (0351) 748319/WA 0878 8189 0628 2. Prosedur/Mekanisme Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> 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 c. Lama Waktu respon pengaduan 5(Lima) menit 3. Petugas Penanganan Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> a. PenanggungJawab ; Bonadi, AKS, M.M. b. Koordinator : Akhmad Sufandi Nasrul Hadi, S.H c. Tim Kerja : Umi Fatimah, S.Sos. d. Tim Kerja : Detty Pudiyaniti, A.Md.

- e. Tim Kerja : Alya Puspita Rensi, S.Sos.
- f. Tim Kerja : Satria Nagamas Tri Asmara, A.Md.
- g. Tim Kerja : Hendra Budi Setiawan, S.Pd.

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"> 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 dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instrumen Kelengkapan Berkas dan Asesmen 2. Stempel Dinas 3. Jaringan Internet 4. ATK 5. Komputer
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal Diploma; 2. Menguasai Komputer; 3. Mampu bekerja dalam tim; 4. Teliti dan disiplin; 5. Memahami peraturan perundangan yang berlaku.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara continue; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi; 4. Hubungan kerja yang baik secara vertical maupun horizontal
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kabid : 1 (satu) orang 2. JFT: 2 (dua) orang 3. JFU : 2 (dua) orang 4. 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 keamanan dan kerahasiaan identitas klien orang terlantar
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 : 20 Januari 2026

KEPALA DINAS SOSIAL KAB. NGAWI



BONADI, A.KS., M.M.
 Pembina Utama Muda
 NIP.19710329 199403 1 008

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kab. Ngawi
 Nomor : 000.8.3.2/ 14 /404.305/2026
 Tanggal : 20 Januari 2026

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"> 1. Copy KTP orang tua kandung/wali yang sah/kerabat CAA dan COTA 2. Copy kartu keluarga COTA dan orangtua kandung CAA 3. Copy akta kelahiran CAA. 4. Surat keterangan sehat dari Rumah Sakit Pemerintah (COTA) 5. Surat keterangan Kesehatan Jiwa dari Dokter Spesialis Jiwa dari Rumah Sakit Pemeritah; 6. Copy akta kelahiran COTA; 7. Surat Keterangan Catatan Kepolisian Setempat; 8. Copy surat nikah/akta perkawinan COTA; 9. Copy akta kelahiran CAA; 10. Keterangan penghasilan dari tempat bekerja COTA atau Neraca Laba Rugi bagi pengusaha; 11. Surat izin dari orang tua kandung/wali yang sah/kerabat di atas kertas bermaterai; 12. Surat pernyataan tertulis diatas kertas bermaterai cukup yang menyatakan bahwa pengangkatan anak demi kepentingan terbaik bagi anak dan perlindungan anak; 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; 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; 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; 16. Surat rekomendasi dari Kepala Dinas Kabupaten/ Kota 17. Foto postcard (warna) 4 x 6 , 3 lembar 18. Foto COTA dan Anak Angkat 19. Laporan Sosial tentang COTA maupun anak yang dibuat oleh satuan bakti pekerja sosial (Sakti Peksos) Dinas Sosial Kabupaten Ngawi 20. Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial tentang izin pengasuhan anak (selama 6 bulan) 21. Tembusan Surat Permohonan disampaikan kepada Menteri Sosial dan Organisasi Sosial dimana Calon Anak Angkat tersebut berada bersama Fotocopy lampirannya <p>Penjelasan Persyaratan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Calon Orang Tua Asuh (COTA) b. Calon Anak Asuh (CAA)
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Calon Orang Tua Angkat (COTA) datang ke Dinas Sosial, Kabupaten Ngawi menyampaikan maksud & tujuan untuk mengangkat anak. 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 3. Bidang Rehabilitasi Sosial selanjutnya membuat surat tugas kepada Sakti Peksos untuk melakukan home visit 4. Sakti Peksos melakukan home visit 5. Setelah Sakti Peksos melakukan home visit/ assessment kemudian membuat laporan 6. Hasil dari home visit diberikan pada pihak Dinas Sosial lalu diadakan Sidang Tim PIPA tentang laporan perkembangan anak 7. Sambil menunggu jadwal sidang PIPA yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur yang bekerja sama dengan Kementerian Sosial RI, Dinas Sosial Kab. Ngawi membuat SK Izin pengasuhan sementara (6 bulan) Foster Care Penyerahan Anak kepada COTA 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

Provinsi, selanjutnya hasil keputusan tersebut diberikan dinas sosial kabupaten/ kota.

9. Dinas Sosial lalu menyerahkan surat hasil sidang keputusan PIPA kepada COTA.

10. COTA dapat mengajukan keputusan pengajuan adopsi ke pengadilan agama untuk dilakukan sidang pengangkatan anak

Mekanisme pengangkatan anak yang berada di RS/ ditelantarkan :

1. Penemu anak bayi/anak terlantar mendatangi langsung kantor Dinas Sosial untuk melapor

2. Bidang Rehabilitasi Sosial kemudian membuat surat tugas bagi Sakti Peksos untuk melakukan peninjauan/ assessment

3. Dinas Sosial 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

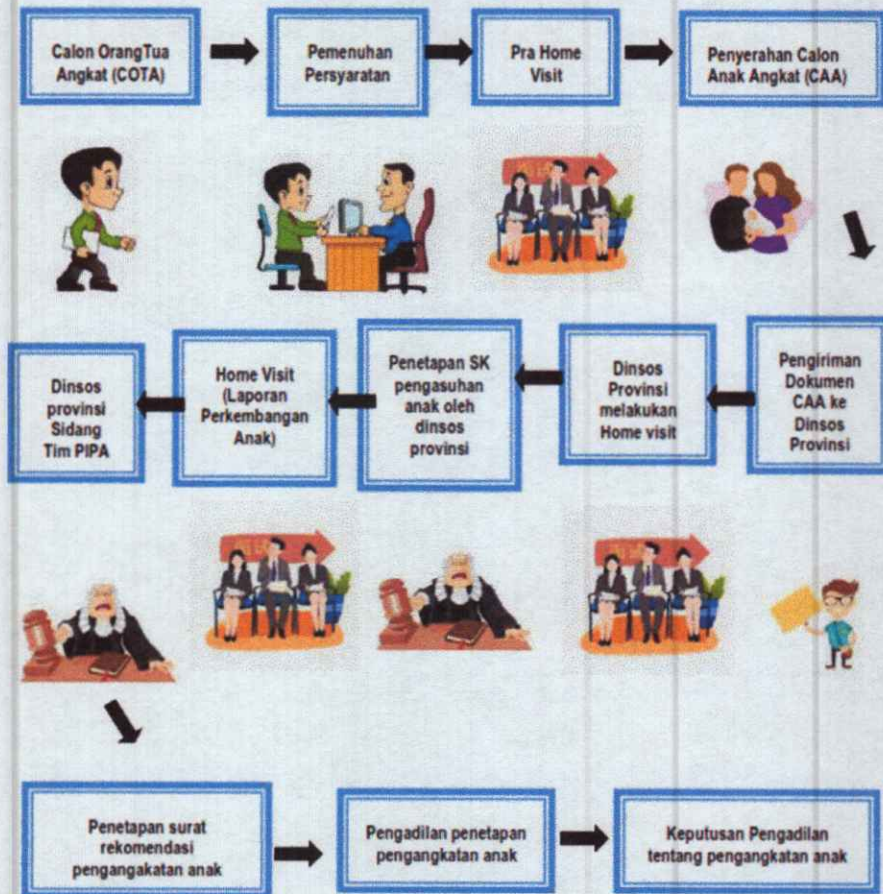
11. Hasil dari home visit diberikan pada pihak Dinas Sosial lalu diadakan Sidang Tim PIPA tentang laporan perkembangan anak

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

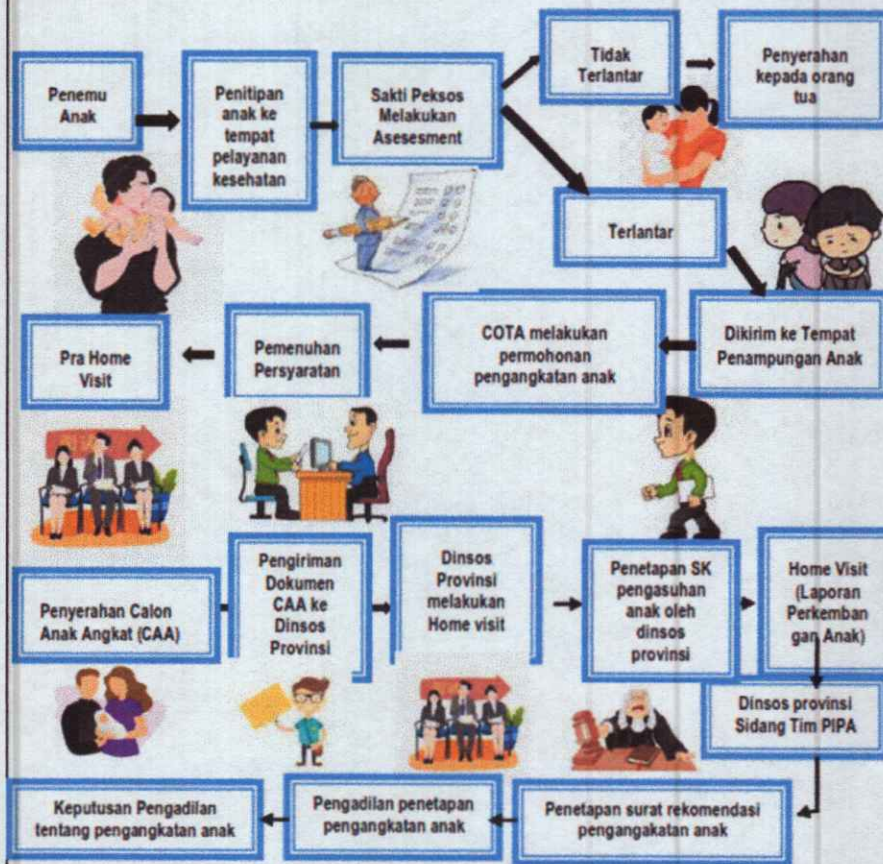
13. Pihak Dinas Sosial Prov. Jawa Timur melakukan sidang PIPA bekerja sama dengan Kemensos RI. Tim sidang PIPA lalu membuat surat keputusan pengangkatan anak dan menyerahkan ke Dinas Sosial Prov, selanjutnya hasil keputusan tersebut diberikan dinas sosial kabupaten/kota Dinas Sosial lalu menyerahkan 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 PENGANGKATAN ANAK



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



3.	Waktu Penyelesaian	1 (Satu) tahun (Karena Sidang PIPA hanya dilakukan di Bulan Desember)
4.	Biaya	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi dan Berita Acara
6.	Layanan Penanganan Pengaduan	1. Sarana Pengaduan a. Datang Langsung b. Website E lapor : http://www.lapor.go.id c. Website resmi dinas : http://dinsos.ngawikab.go.id

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 27 dan Pasal 34 2. Undang-Undang No. 6 Tahun 1974 tentang Ketentuan-Ketentuan pokok Kesejahteraan Sosial 3. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang perlindungan anak 5. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 80 Tahun 2008 tentang Uraian tugas kesekretariat, bidang sub bagian dan seksi Dinas Sosial Propinsi Jawa Timur 6. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor : 119 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT Dinas Sosial Propinsi Jawa Timur 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pengasuhan Anak
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaringan Internet 2. ATK 3. Komputer 4. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal Diploma; 2. Menguasai Komputer; 3. Mampu bekerja dalam tim; 4. Teliti dan disiplin; 5. Memahami peraturan perundangan yang berlaku.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara continue; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi; 4. Hubungan kerja yang baik secara vertical maupun horizontal
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kabid : 1 (satu) orang 2. JFT: 2 (dua) orang 3. JFU : 2 (dua) orang 4. 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 identitas Pemohon adopsi, anak yang diadopsi dan orang tua anak yang diadopsi
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 : 20 Januari 2026

KEPALA DINAS SOSIAL KAB. NGAWI



BONADI, A.KS., M.M.
 Pembina Utama Muda
 NIP.19710329 199403 1 008

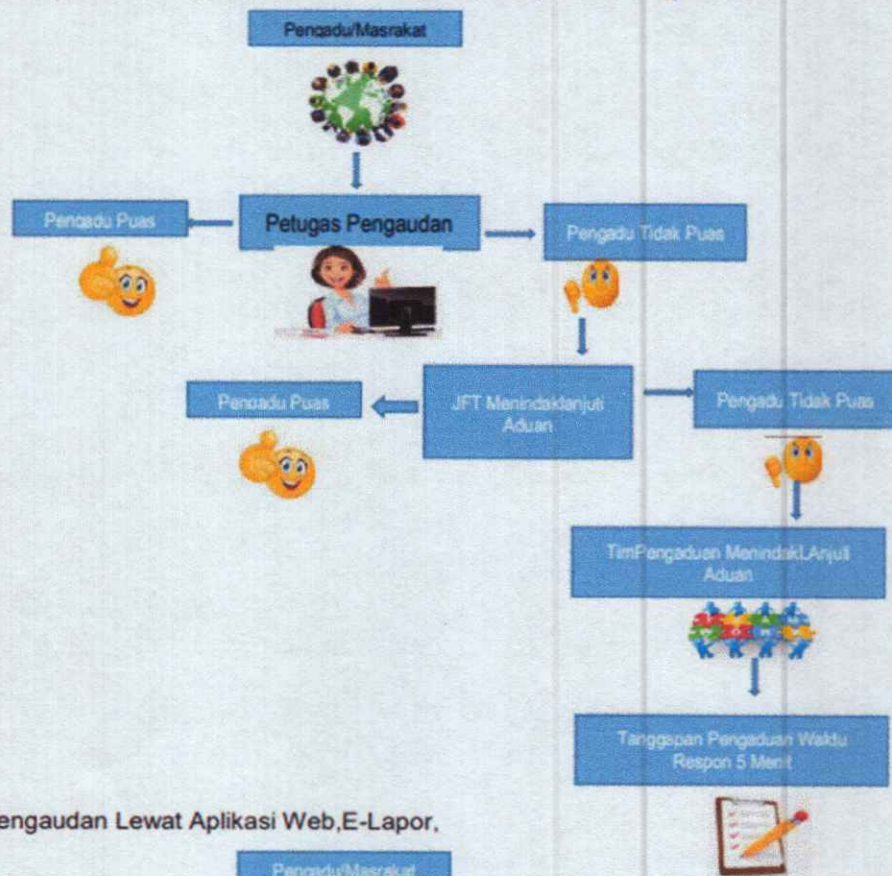
Pelayanan Bantuan Sosial (Bansos) Alat Bantu

Komponen Standar Pelayanan Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery):

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy KTP(Jika Ada) 2. Fotocopy KK (Jika Ada) 3. Foto seluruh badan yang menunjukkan kecacatan 4. Foto tampak rumah
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 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 Kementerian Sosial maupun Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur untuk diajukan usulan. <p>ALUR /BAGAN PELAYANAN BANSOS ALAT BANTU</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 Pelayanan	Surat Rekomendasi
6.	Layanan Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> a. Datang Langsung b. Website E lapor : http://www.lapor.go.id c. Website resmi dinas : http://dinsos.ngawikab.go.id d. Email: dinsos.@ngawikab.go.id e. Telepon/Fax : (0351) 748319/WA 0878 8189 0628 2. Prosedur/Mekanisme Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> 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
- c. Lama Waktu respon pengaduan 5(Lima) menit
- 3. Petugas Penanganan Pengaduan
 - a. Penanggung Jawab : Bonadi, AKS, M.M.
 - b. Koordinator : Akhmad Sufandi Nasrul Hadi, S.H
 - c. Tim Kerja : Umi Fatimah, S.Sos.
 - d. Tim Kerja : Detty Pudiyantri, A.Md.
 - e. Tim Kerja : Alya Puspita Rensi, S.Sos.
 - f. Tim Kerja : Satria Nagamas Tri Asmara, A.Md.
 - g. Tim Kerja : Hendra Budi Setiawan, S.Pd.

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 di internal organisasi (manufacturing):

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Dasar RI tahun 1945 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin 4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas 5. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaringan Internet 2. ATK 3. Komputer 4. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal Diploma; 2. Menguasai Komputer; 3. Mampu bekerja dalam tim; 4. Teliti dan disiplin; 5. Memahami peraturan perundangan yang berlaku.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara continue; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi; 4. Hubungan kerja yang baik secara vertical maupun horizontal
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kabid : 1 (satu) orang 2. JFT: 2 (dua) orang 3. JFU : 2 (dua) orang 4. Operator : 1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>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.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian penerima manfaat 2. Tepat Waktu 3. Penyerahan dan penandatanganan berita acara 4. Kelayakan alat bantu
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 : 20 Januari 2026

KEPALA DINAS SOSIAL KAB. NGAWI



BONADI, A.KS., M.M.

Pembina Utama Muda

NIP.19710329 199403 1 008

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kab. Ngawi
 Nomor : 000.8.3.2/ 14 /404.305/2026
 Tanggal : 20 Januari 2026

Pelayanan Bantuan Sosial (Bansos) Permakanan Daerah

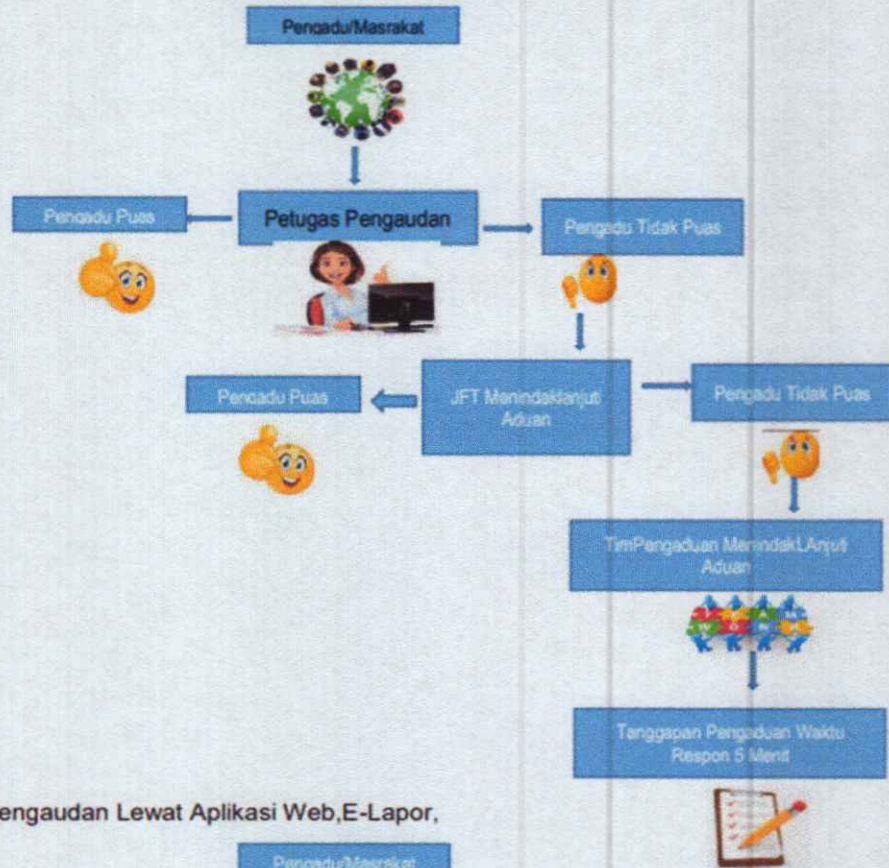
Komponen Standar Pelayanan Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery):

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy KTP 2. Fotocopy Kartu Keluarga 3. Foto calon penerima pelayanan
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 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;">ALUR PELAYANAN BANSOS PERMAKINAN DAERAH</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 Pelayanan	Surat Rekomendasi Pengajuan Permakanan Daerah
6.	Layanan Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> a. Datang Langsung b. Website E lapor : http://www.lapor.go.id c. Website resmi dinas : http://dinsos.ngawikab.go.id d. Email: dinsos.@ngawikab.go.id e. Telepon/Fax : (0351) 748319/WA 0878 8189 0628 2. Prosedur/Mekanisme Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> 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 c. Lama Waktu respon pengaduan 5(Lima) menit

3. Petugas Penanganan Pengaduan

- a. Penanggungjawab : Bonadi, AKS, M.M.
- b. Koordinator : Akhmad Sufandi Nasrul Hadi, S.H
- c. Tim Kerja : Umi Fatimah, S.Sos.
- d. Tim Kerja : Detty Pudiyantri, A.Md.
- e. Tim Kerja : Alya Puspita Rensi, S.Sos.
- f. Tim Kerja : Satria Nagamas Tri Asmara, A.Md.
- g. Tim Kerja : Hendra Budi Setiawan, S.Pd.

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"> 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 dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaringan Internet 2. ATK 3. Komputer 4. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal Diploma; 2. Menguasai Komputer; 3. Mampu bekerja dalam tim; 4. Teliti dan disiplin; 5. Memahami peraturan perundangan yang berlaku.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara continue; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi; 4. Hubungan kerja yang baik secara vertical maupun horizontal
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kabid : 1 (satu) orang 2. JFT: 2 (dua) orang 3. JFU : 2 (dua) orang 4. 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 identitas Pemohon pengajuan permakanaan daerah
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengukuran dan penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan 2 (dua) kali dalam setahun; 2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat 2(dua) kali dalam setahun; 3. Evaluasi pengembangan budaya kerja aparatur untuk mengetahui sejauh mana polapikir, sikap, dan perilaku aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Dikeluarkan di : Ngawi
 Pada Tanggal : 20 Januari 2026

KEPALA DINAS SOSIAL KAB. NGAWI



BONADI, A.KS., M.M.
 Pembina Utama Muda
 NIP.19710329 199403 1 008

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kab. Ngawi
 Nomor : 000.8.3.2/ 14 /404.305/2026
 Tanggal : 20 Januari 2026

Pelayanan Santunan Kematian

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

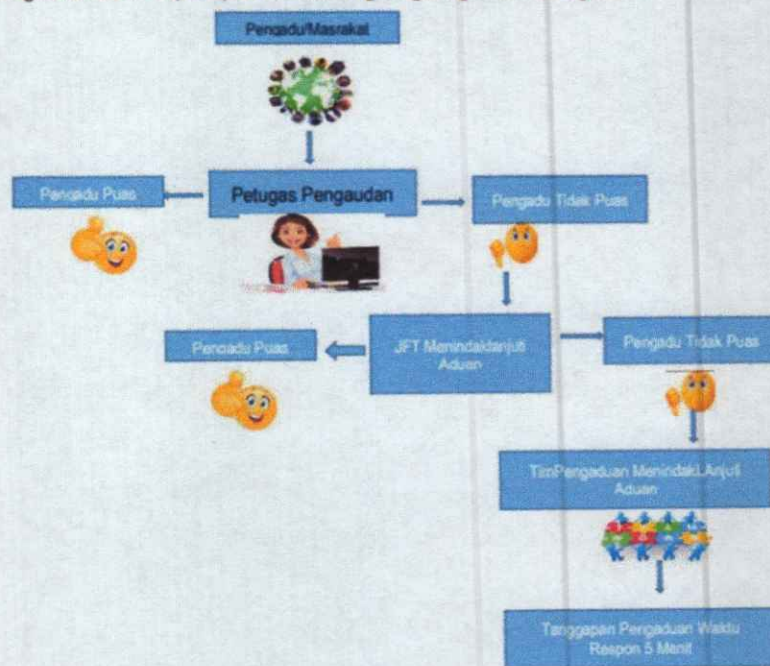
No	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bantuan Kematian Dari Desa/kelurahan 2. Surat Keterangan Ahli Waris dari Desa/Kelurahan 3. Foto Copy KK dan KTP Ahli waris 4. Foto Copy KK dan KTP orang Yang Meninggal 5. Surat Keterangan masuk DTKS 6. Akte Kematian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 7. Foto Copy Buku tabungan ahli waris 8. No. Hp Ahli waris
2	Tata Cara	<ol style="list-style-type: none"> 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
ALUR BAGAN PELAYANAN SANTUNAN KEMATIAN		
3.	Waktu Penyelesaian	30 Hari
4.	Biaya	Gratis
5.	Produk Layanan	Bantuan Sosial Santuan Kematian
6.	Pengelolaan Pengaduan	.Sarana Pengaduan 1. Kotak Pengaduan dan Saran di Ruang Pelayanan

- a. Datang Langsung
 - b. Website: <http://www.lapor.go.id>
 - c. Website resmi dinas: <http://dinsos.ngawikab.go.id>
 - d. Email: dinsos@ngswikab.go.id
 - e. Telepon/Fax: (0351) 748319 / WA 0878 8189 0628
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) men

3. Petugas Pengelola Pengaduan
Tim (Pengelola Pengaduan Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Ngawi

- PenanggungJawab : Bonadi, A.KS., M.M
- Koordinator : Nurhamid,SP,MMA
- TimKerja : Mariyanto
- TimKerja : Sri Sulastri
- TimKerja : Anjas Syaifudin Z
- TimKerja : Wahyudi Agus Pramono

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"> 1. Undang Undang RI No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2018; 3. Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyusunan Anggaran ; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 4 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja daerah Tahun Anggaran 2026; 6. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 109.A Tahun 2022 tentang Pedoman Pemberian Santunan Kematian
2.	Sarana Dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. ATK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal SLTA 2. Menguasai Komputer 3. Mampu Bekerja denga TIM; 4. Teliti dan disiplin; 5. Memahami peraturan perundangan yang berlaku
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kabid : 1 Orang 2. JFT : 2 Orang 3. JFU : 2 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	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengukuran dan penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan 2 (dua) kali dalam setahun; 2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat 2 (dua) kali dalam setahun; 3. Evaluasi pengembangan budaya kerja aparatur untuk mengetahui sejauh mana pola pikir, sikap, dan perilaku aparatur dalam melaksanakan tugas danfungsinya.

Dikeluarkan di : Ngawi
 Pada Tanggal : 20 Januari 2026

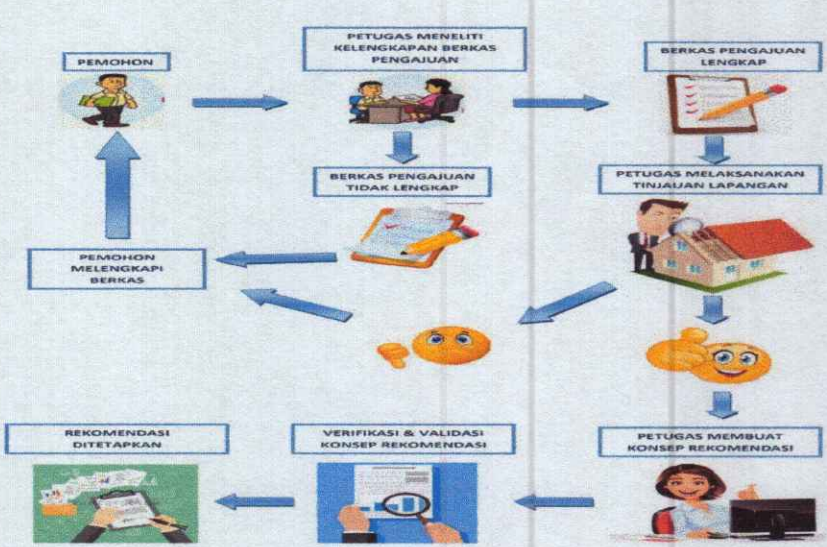
KEPALA DINAS SOSIAL KAB. NGAWI



BONADI, A.KS., M.M.
 Pembina Utama Muda
 NIP.19710329 199403 1 008

Pelayanan Surat Tanda Pendaftaran / Surat Tanda Pendaftaran Ulang

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

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

6. **Pengelolaan Pengaduan**

1. **Sarana Pengaduan**

- Kotak Pengaduan dan Saran di Ruang Pelayanan
- Datang Langsung
- Website : <http://www.lapor.go.id>
- Website resmi dinas : <http://dinsos.ngawikab.go.id>
- Email: dinsos.@ngawikab.go.id
- Telepon/Fax : (0351) 748319/WA 0878 8189 0628

2. **Prosedur/Mekanisme Pengaduan**

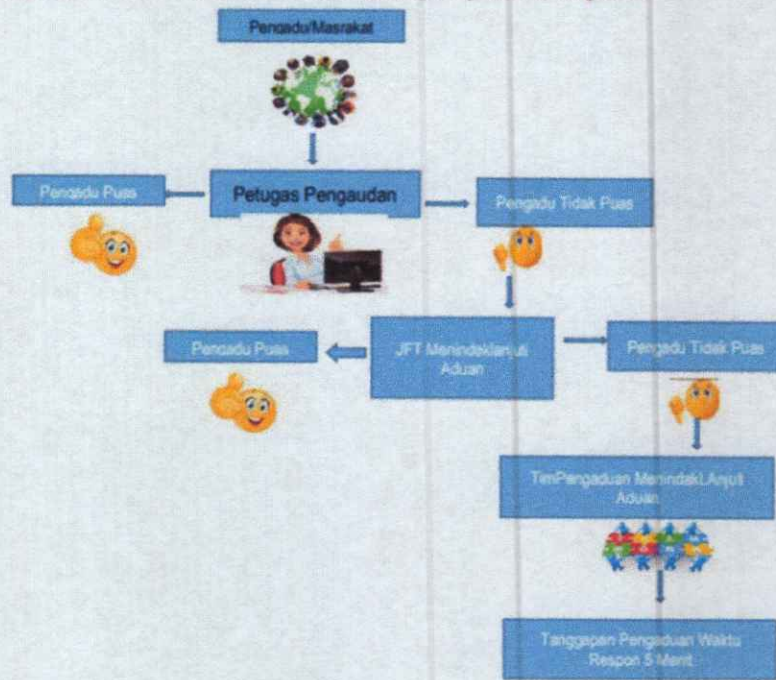
- Pengaduan disampaikan melalui sarana pengaduan yang telah disediakan dilengkapi dengan identitas yang jelas dengan format NIK<spasi>Nama Lengkap<spasi>Informasi/ Permasalahan/ Aduan
- Tim Pengelola Pengaduan memverifikasi materi pengaduan ke bidang terkait dan memberikan tanggapan dan jawaban sebagai tindak lanjut atas pengaduan
- Lama Waktu respon pengaduan 5(Lima) menit

3. **Petugas Pengelola Pengaduan**

Tim (Pengelola Pengaduan Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Ngawi

- Penanggung Jawab : Bonadi, A.KS., M.M.
- Koordinator : Agus Riyanto, ST, M.Si
- Tim Kerja : Dwi Setyo Budi Nur Cahyo, ST
- Tim Kerja : Sri Wahyuni, SE
- Tim Kerja : Yuyun Juwanita

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"> 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). 2. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial. 3. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 184 Tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial.
2.	Sarana Dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. ATK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal SLTA dan Sarjana (S1) 2. Menguasai Komputer 3. Mampu Bekerja denga TIM; 4. Teliti dan disiplin; 5. Memahami peraturan perundangan yang berlaku
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kabid : 1 Orang 2. JFT : 1 Orang 3. JFU : 2 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	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 Evaluasi pengembangan budaya kerja aparatur untuk mengetahui sejauh mana polapikir, sikap, dan perilaku aparatur dalam melaksanakan tugas danfungsinya

Dikeluarkan di : Ngawi
 Pada Tanggal : 20 Januari 2026

KEPALA DINAS SOSIAL KAB. NGAWI



BONADI, A.K.S., M.M.
 Pembina Utama Muda
 NIP.19710329 199403 1 008

6. **Pengelolaan Pengaduan**

1. Sarana Pengaduan

- Kotak Pengaduan dan Saran di Ruang Pelayanan
- Datang Langsung
- Website : <http://www.lapor.go.id>
- Website resmi dinas : <http://dinsos.ngawikab.go.id>
- Email: dinsos.@ngawikab.go.id
- Telepon/Fax : (0351) 748319/WA

2. Prosedur/Mekanisme Pengaduan

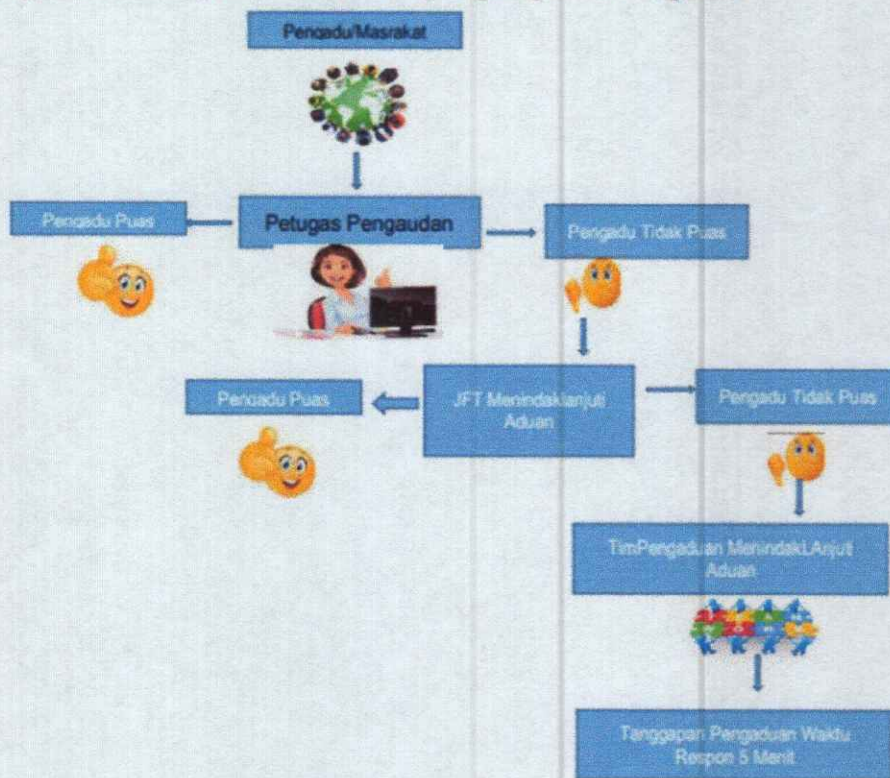
- Pengaduan disampaikan melalui sarana pengaduan yang telah disediakan dilengkapi dengan identitas yang jelas dengan format NIK<spasi>Nama Lengkap<spasi>Informasi/ Permasalahan/ Aduan
- Tim Pengelola Pengaduan memverifikasi materi pengaduan ke bidang terkait dan memberikan tanggapan dan jawaban sebagai tindak lanjut atas pengaduan
- Lama Waktu respon pengaduan 5(Lima) menit

3. Petugas Pengelola Pengaduan

Tim (Pengelola Pengaduan Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Ngawi

- PenanggungJawab :Bonadi, A.KS., M.M.
- Koordinator : Agus Riyanto,ST,M.Si
- TimKerja : Dwi Setyo Budi Nur Cahyo,ST
- TimKerja : Sri Wahyuni,SE
- TimKerja : Yuyun Juwanita

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	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 PNPB 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.	Sarana dan Prasarana	1) Alat Tulis Kantor; 2) Komputer, Aplikasi Pelayanan dan Jaringan Komunikasi Data.
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Minimal SLTA; 2) Menguasai Komputer; 3) Mampu bekerja dalam tim; 4) Teliti dan disiplin; 5) Memahami peraturan perundangan yang berlaku.
4.	Pengawasan Internal	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.	Jumlah Pelaksana	4 (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) 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 : 20 Januari 2026

KEPALA DINAS SOSIAL KAB.
 NGAWI



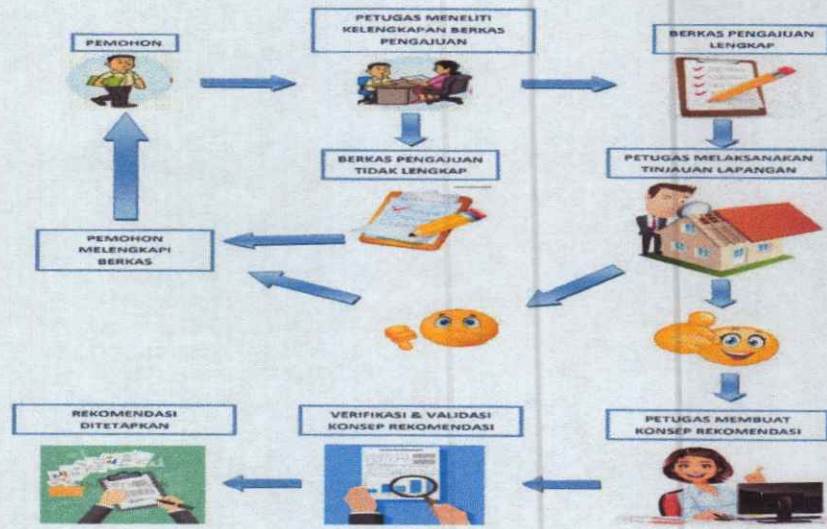
BONADI, A.K.S., M.M.
 Pembina Utama Muda
 NIP.19710329 199403 1 008

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kab. Ngawi
 Nomor : 000.8.3.2/ 14 /404.305/2026
 Tanggal : 20 Januari 2026

Pelayanan Surat Pengesahan atau Penetapan Calon Penerima Hibah

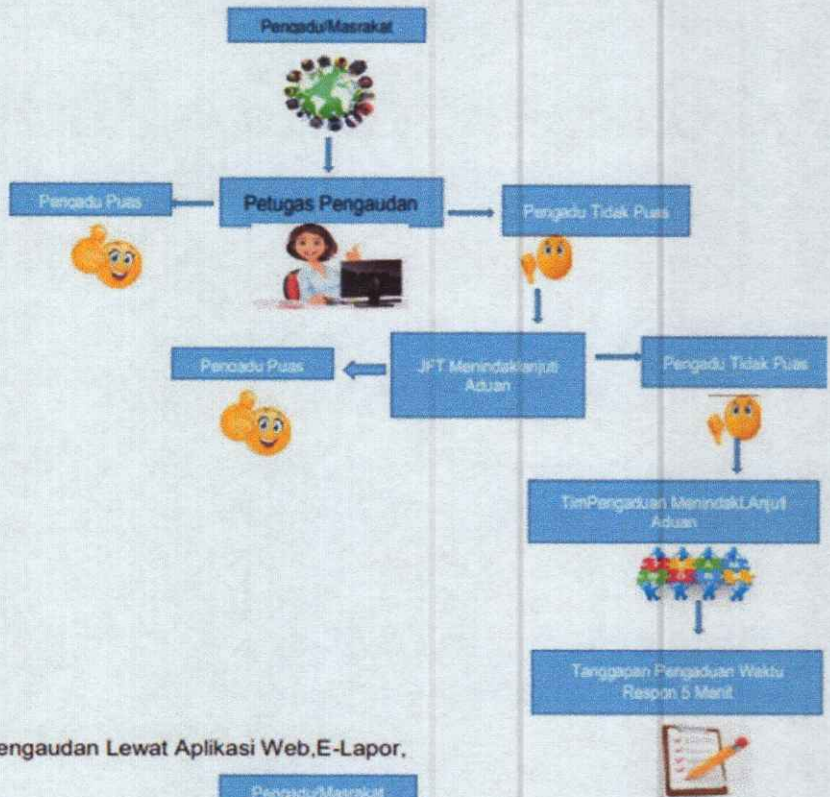
Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat permohonan usulan Hibah kepada Bupati Meliputi : 2. Nama embaga / Organisasi; 3. Alamat, Kelurahan, Kecamatan, Kabupaten 4. Nomor Telepon, E mail 5. Telah berdiri dan beroperasi paling sedikit 2 (dua) Tahun 6. Telah terdaftar pada Kementerian yang membidangi urusan hukum dan hak asasi manusia 7. Berbadan hukum : Akta Kementerian Hukum Dan HAM 8. Tidak Berbadan Hukum : SK Penetapan Kepala Desa disahkan Camat setempat 9. Foto kopi Kartu Tanda Penduduk Ketua Badan / Lembaga 10. Surat laporan operasional badan/lembaga 11. Surat pengesahan atau penetapan 12. Akta notaris pendirian badan/lembaga atau dokumen lain yang dipersamakan dan berdasarkan perundang undangan 13. Susunan kepengurusan yang disahkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku 14. Nomor Pokok Wajib Pajak atas nama badan/lembaga dan /atau pengurus badan/lembaga penerima hibah 15. Surat keterangan domisili lembaga dari Desa / Kelurahan setempat 16. Izin operasional/ tanda daftar lembaga dari instansi yang berwenang 17. Salinan rekening bank masih aktif atas nama badan/lembaga penerima hibah 18. Sistematika proposal : Bab I mengatur mengenai latar belakang Bab II mengatur mengenai maksud dan tujuan Bab III mengatur mengenai rencana kegiatan Bab IV mengatur mengenai rincian rencana anggaran biaya Bab v mengatur mengenaipenutup lampiran
2	Tata Cara	1) Pemohon : a. Menyerahkan berkas Persyaratan Surat Penetapan / Pengesahan Hibah 2) Petugas administrasi : a. Meneliti dokumen / kelengkapan persyaratan b. Wawancara dengan calon penerima hibah c. Menverifikasi di lokasi Hibah d. Menerbitkan surat penetapan / pengesahan



3.	Waktu Penyelesaian	Penerbitan Surat Penetapan / Pengesahan Calon Penerima Hibah 7 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	Surat Penetapan / Pengesahan Calon Penerima Hibah
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Kotak Pengaduan dan Saran di Ruang Pelayanan • Datang Langsung • Website : http://www.lapor.go.id • Website resmi dinas : http://dinsos.ngawikab.go.id • Email: dinsos.@ngawikab.go.id • Telepon/Fax : (0351) 748319/WA 0878 8189 0628 2. Prosedur/Mekanisme Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Tim (Pengelola Pengaduan Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Ngawi</p> <ul style="list-style-type: none"> • PenanggungJawab :Bonadi, A.KS., M.M. • Koordinator : Agus Riyanto,ST,M.Si • TimKerja : Dwi Setyo Budi Nur Cahyo,ST • TimKerja :Sri Wahyuni,SE • TimKerja : Yuyun Juwanita

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"> 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). 2. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial. 3. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 184 Tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial.
2.	Sarana Dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. ATK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal SLTA dan Sarjana (S1) 2. Menguasai Komputer 3. Mampu Bekerja dengan TIM; 4. Teliti dan disiplin; 5. Memahami peraturan perundangan yang berlaku
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kabid : 1 Orang 2. JFT : 1 Orang 3. JFU : 2 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	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 Evaluasi pengembangan budaya kerja aparatur untuk mengetahui sejauh mana polapikir, sikap, dan perilaku aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya

Dikeluarkan di : Ngawi
 Pada Tanggal : 20 Januari 2026

KEPALA DINAS SOSIAL KAB. NGAWI



BONADI, A.KS., M.M.

Pembina Utama Muda

NIP.19710329 199403 1 008

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kab. Ngawi
 Nomor : 000.8.3.2/ 14 /404.305/2026
 Tanggal : 20 Januari 2026

Pelayanan Pengusulan Bansos Program Keluarga Harapan (PKH)

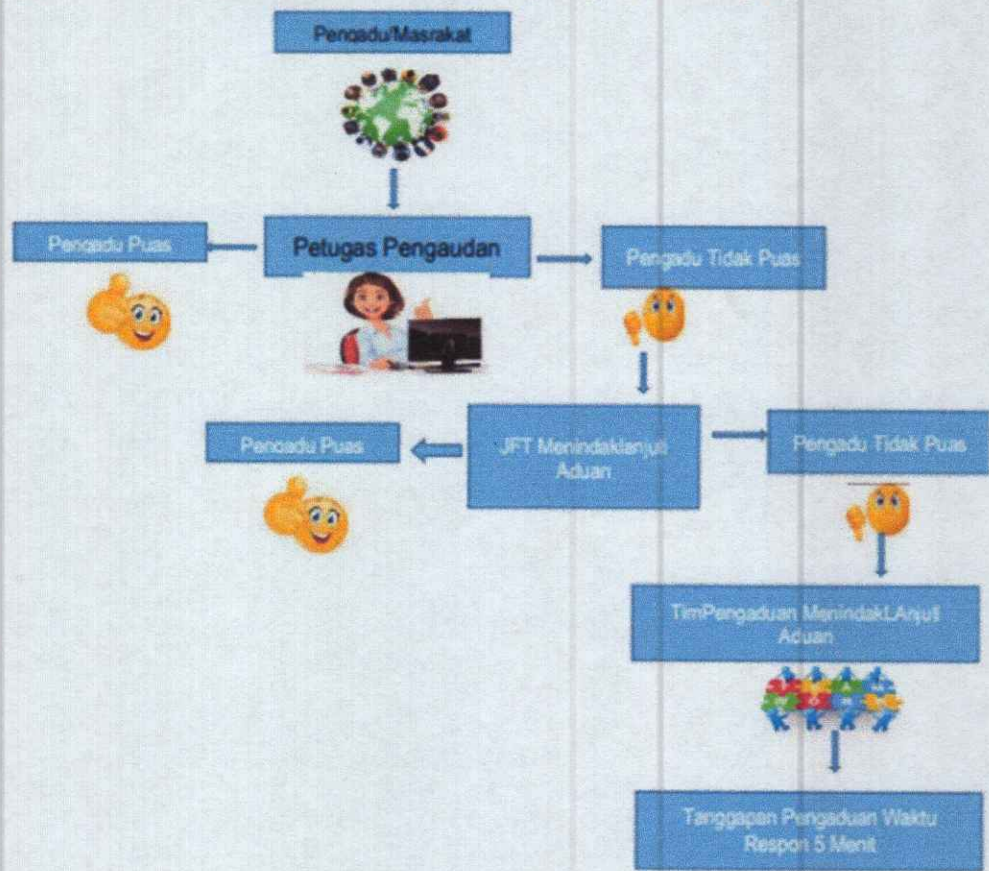
Komponen Standar pelayanan Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery):

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) 2. Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
2	Tata Cara	1. Pemerlu pelayanan/pihak terkait datang membawa NIK dan KK 2. Petugas Pelayanan menerima pemerlu pelayanan/pihak terkait 3. Mengecek pemerlu pelayanan/pihak terkait pada Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) melalui NIK atau KK 4. Usulan Bansos Program Keluarga harapan (PKH) apabila Desil memenuhi syarat dan ada komponen makan dapat di usulkan 5. Jika Desil tidak memenuhi syarat dan pemerlu pelayan tergolong pada keluarga tidak mampu makan dapat melakukan pembaharuan melalui Pemerintah Desa atau sanggah pada aplikasi Cek bansos
3.	Waktu Penyelesaian	Pengusulan Bansos PKH ± 15 menit (tergantung jawaban dari jumlah antrian)
4.	Biaya	GRATIS
5.	Produk Layanan	Pengusulan Bansos Program Keluarga Harapan (PKH)
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Sarana Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Kotak Pengaduan dan Saran di Ruang Pelayanan • Datang Langsung • Website : http://www.lapor.go.id • Website resmi dinas : http://dinsos.ngawikab.go.id • Email: dinsos@ngawikab.go.id • Telepon/Fax : (0351) 748319/WA 0878 8189 0628 2. Prosedur/Mekanisme Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • 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 sebagaitindak lanjut atas pengaduan • Lama Waktu respon pengaduan 5(Lima) menit 3. Petugas Pengelola Pengaduan Tim (Pengelola Pengaduan Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Ngawi) <ul style="list-style-type: none"> h. Penanggung Jawab : Bonadi, A.KS., M.M. i. Koordinator : Moch. Turnawan,A.KS . j. Tim Kerja : Nita Yunsurani K.Y,S.E.,M.M. k. Tim Kerja : Chandra Wibiarko,S.T.,M.M. l. Tim Kerja : Moch. Irdi Mahandika P, S.Sos

m. Tim Kerja
n. Tim Kerja

: Sella Wanda Pratama
: Mahardika Tantri Pribadi

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"> 1. Undang Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 2. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penganan Fakir Miskin 4. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial 5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 129/HUK/2008 tentang Standarisasi Pelayanan Minimal Bidang Sosial Daerah Proponsi dan Daerah Kabupaten/kota 6. Peraturan Meneteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 7. Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial
2.	Sarana Dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer, Printer Aplikasi Pelayanan dan Jaringan Komunikasi Data Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal SLTA; 2. Menguasai Komputer; 3. Mampu bekerja dalam tim; 4. Teliti dan disiplin; 5. Memahami peraturan perundangan yang berlaku
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kabid : 1 Orang 2. JFT : 3 Orang 3. JFU : 1 Orang 4. Outsourcing: 2 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	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none">) 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 Tanggal : 20 Januari 2026

KEPALA DINAS SOSIAL KAB. NGAWI



BONADI, A.K.S., M.M.
 Pembina Utama Muda
 NIP.19710329 199403 1 008

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kab. Ngawi
 Nomor : 000.8.3.2/ 14 /404.305/2026
 Tanggal : 20 Januari 2026

Pelayanan Pengusulan Bansos Pangan

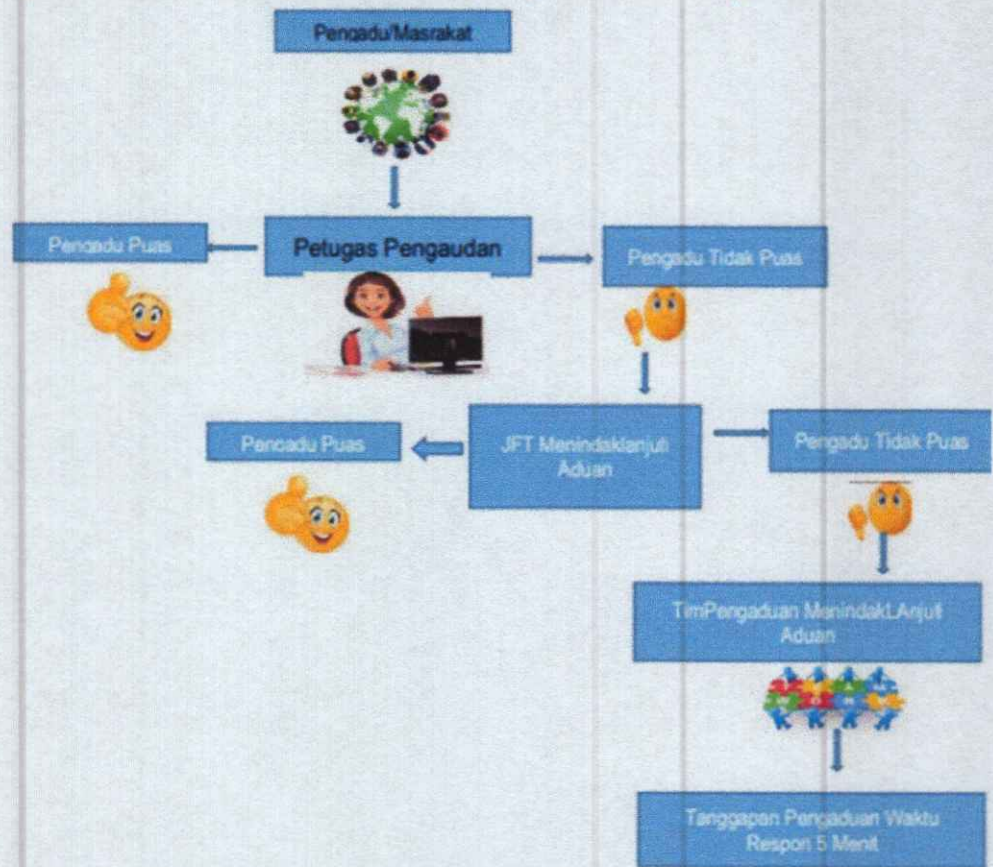
Komponen Standar pelayanan Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery):

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) 2. Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
2.	Tata Cara	1. Pemerlu pelayanan/pihak terkait datang membawa NIK dan KK 2. Petugas Pelayanan menerima pemerlu pelayanan/pihak terkait 3. Mengecek pemerlu pelayanan/pihak terkait pada Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) melalui NIK atau KK 4. Usulan Bansos Program Keluarga Harapan (PKH) apabila Desil memenuhi syarat dan ada komponen makan dapat di usulkan 5. Jika Desil tidak memenuhi syarat dan pemerlu pelayan tergolong pada keluarga tidak mampu makan dapat melakukan pembaharuan melalui Pemerintah Desa atau sanggah pada aplikasi Cek bansos
3.	Waktu Penyelesaian	Pengusulan Bansos Pangan ± 15 menit (tergantung jawaban dari jumlah antrian)
4.	Biaya	GRATIS
5.	Produk Layanan	Pengusulan Bansos Pangan
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Sarana Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Kotak Pengaduan dan Saran di Ruang Pelayanan • Datang Langsung • Website : http://www.lapor.go.id • Website resmi dinas : http://dinsos.ngawikab.go.id • Email: dinsos@ngawikab.go.id • Telepon/Fax : (0351) 748319/WA 0878 8189 0628 2. Prosedur/Mekanisme Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • 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 sebagaitindak lanjut atas pengaduan • Lama Waktu respon pengaduan 5(Lima) menit 3. Petugas Pengelola Pengaduan Tim (Pengelola Pengaduan Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Ngawi) <ul style="list-style-type: none"> o. Penanggung Jawab : Bonadi, A.KS., M.M. p. Koordinator : Moch. Turnawan,A.KS . q. Tim Kerja : Nita Yunsurani K.Y,S.E.,M.M. r. Tim Kerja : Chandra Wibiarko,S.T.,M.M. s. Tim Kerja : Moch. Irdi Mahandika P, S.Sos

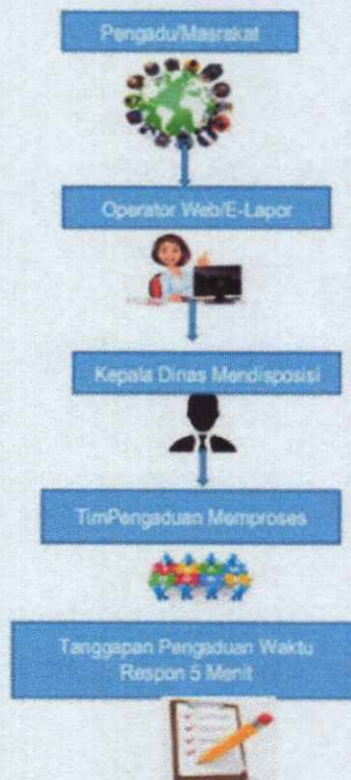
t. Tim Kerja
u. Tim Kerja

: Sella Wanda Pratama
: Mahardika Tantri Pribadi

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"> 1. Undang Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 2. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penganan Fakir Miskin 4. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial 5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 129/HUK/2008 tentang Standarisasi Pelayanan Minimal Bidang Sosial Daerah Propinsi dan Daerah Kabupaten/kota 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 7. Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial
2.	Sarana Dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer, Printer Aplikasi Pelayanan dan Jaringan Komunikasi Data Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal SLTA; 2. Menguasai Komputer; 3. Mampu bekerja dalam tim; 4. Teliti dan disiplin; 5. Memahami peraturan perundangan yang berlaku
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kabid : 1 Orang 2. JFT : 3 Orang 3. JFU : 1 Orang 4. Outsourcing: 2 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	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none">) 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 Tanggal : 20 Januari 2026

KEPALA DINAS SOSIAL KAB. NGAWI



BONADI, A.K.S., M.M.
 Pembina Utama Muda
 NIP.19710329 199403 1 008

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kab. Ngawi
 Nomor : 000.8.3.2/ 14 /404.305/2026
 Tanggal : 20 Januari 2026

Pelayanan Penanganan Anak Berhadapan dengan Hukum

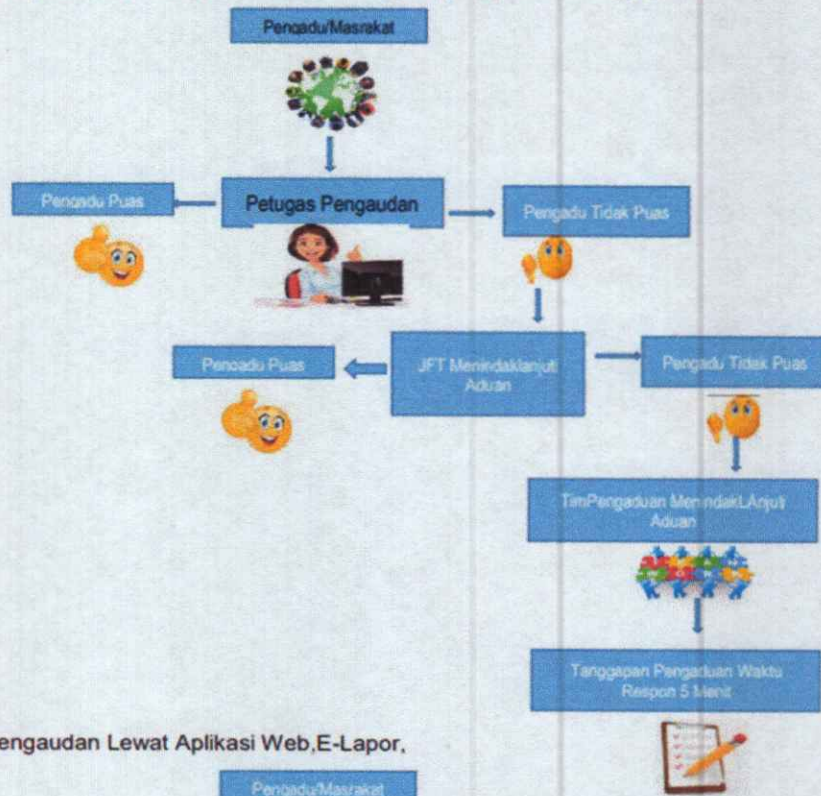
Komponen Standar Pelayanan Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Laporan Pengaduan dari kepolisian atau Lembaga layanan yang merujuk 2. Fotokopi Akte Kelahiran 3. Fotokopi kartu keluarga
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	1. Semua persyaratan disampaikan ke Dinas Sosial 2. Pekerja Sosial memeriksa semua persyaratan, dan melakukan verifikasi dan asesmen awal kebutuhan klien. 3. Peksos membuat laporan sosial dan Menyusun rencana intervensi berdasarkan hasil asesmen. 4. Dinas Sosial mengeluarkan surat rekomendasi ke Sentra Kementerian Sosial atau UPT Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur untuk kegiatan intervensi ABH. <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <pre> graph TD A[Anak Berhadapan dengan Hukum] --> B[Petugas Verifikasi Dan Asesmen] B --> C[Peksos Membuat Laporan dan Rencana Intervensi] C --> D[Surat Rekomendasi Dinas Sosial ke Kemensos atau Dinas Provinsi] </pre> </div>
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 Pelayanan	Surat Rekomendasi dan Laporan Sosial
6.	Layanan Penanganan Pengaduan	1. Sarana Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> a. Datang Langsung b. Website E lapor : http://www.lapor.go.id c. Website resmi dinas : http://dinsos.ngawikab.go.id d. Email: dinsos.@ngawikab.go.id e. Telepon/Fax : (0351) 748319/WA 0878 8189 0628 2. Prosedur/Mekanisme Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> 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 c. Lama Waktu respon pengaduan 5(Lima) menit 3. Petugas Penanganan Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> a. PenanggungJawab ; Bonadi, AKS, M.M. b. Koordinator : Akhmad Sufandi Nasrul Hadi, S.H c. Tim Kerja : Umi Fatimah, S.Sos. d. Tim Kerja : Detty Pudyanti, A.Md. e. Tim Kerja : Alya Puspita Rensi, S.Sos.

f. Tim Kerja : Satria Nagamas Tri Asmara, A.Md.

g. Tim Kerja : Hendra Budi Setiawan, S.Pd.

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 di internal organisasi (manufacturing):

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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 dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instrumen Kelengkapan Berkas dan Asesmen 2. Stempel Dinas 3. Jaringan Internet 4. ATK 5. Komputer
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal Diploma; 2. Menguasai Komputer; 3. Mampu bekerja dalam tim; 4. Teliti dan disiplin; 5. Memahami peraturan perundangan yang berlaku.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara continue; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi; 4. Hubungan kerja yang baik secara vertical maupun horizontal
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kabid : 1 (satu) orang 2. JFT: 2 (dua) orang 3. JFU : 2 (dua) orang 4. 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 identitas klien Anak Berhadapan dengan Hukum
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Rapat evaluasi mingguan petugas pelayanan 6. Evaluasi Kepuasan Masyarakat 7. Evaluasi Kepatuhan terhadap standar pelayanan 8. Evaluasi budaya kerja pelayanan

Dikeluarkan di : Ngawi
 Pada Tanggal : 20 Januari 2026

KEPALA DINAS SOSIAL KAB. NGAWI



BONADI, A.KS., M.M.

Pembina Utama Muda

NIP.19710329 199403 1 008

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kab. Ngawi
 Nomor : 000.8.3.2/ 14 /404.305/2026
 Tanggal : 20 Januari 2026

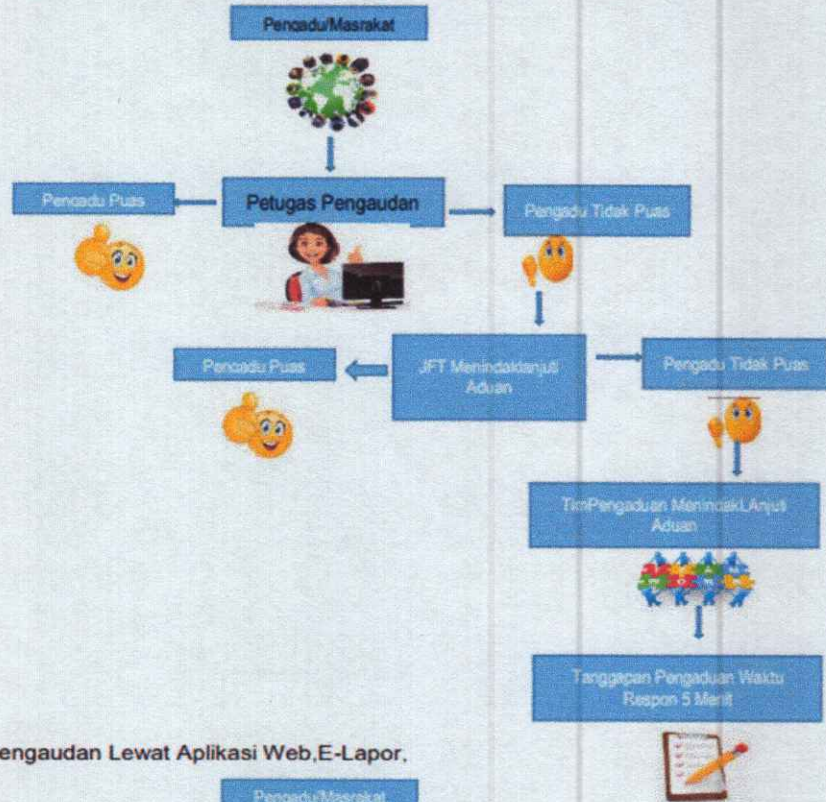
Pelayanan Rumah Terapi “CERIA ADIKKU”

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan DTSEN Desil 1-5 2. Fotokopi Akte Kelahiran 3. Fotokopi KTP orang tua 4. Fotokopi Kartu Keluarga
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Semua persyaratan disampaikan ke Dinas Sosial 2. Petugas Dinas Sosial memeriksa semua persyaratan, dan melakukan verifikasi dan asesmen awal kebutuhan calon penerima pelayanan 3. Kemudian petugas menandatangani daftar kelengkapan persyaratan pendaftaran 4. Setelah semua lengkap, petugas melakukan penginputan data calon penerima pelayanan ke dalam data antrian Dinas Sosial 5. Calon penerima pelayanan menunggu proses pemanggilan untuk memperoleh pelayanan terapi 6. Penerima pelayanan dipanggil untuk dilakukan asesmen oleh ahli terapis dan mulai dilakukan proses pelayanan terapi.
3.	Waktu Penyelesaian	12 minggu proses terapi dengan syarat persyaratan lengkap dan benar serta sarana dan prasarana dalam kondisi normal
4.	Biaya	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Proses Terapi Sesuai Kebutuhan (Fisioterapi, Okupasi, Wicara)
6.	Layanan Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> a. Datang Langsung b. Website E lapor : http://www.lapor.go.id c. Website resmi dinas : http://dinsos.ngawikab.go.id d. Email: dinsos.@ngawikab.go.id e. Telepon/Fax : (0351) 748319/WA 0878 8189 0628 2. Prosedur/Mekanisme Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> 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 c. Lama Waktu respon pengaduan 5(Lima) menit 3. Petugas Penanganan Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> a. PenanggungJawab ; Bonadi, AKS, M.M.

- b. Koordinator : Akhmad Sufandi Nasrul Hadi, S.H
- c. Tim Kerja : Umi Fatimah, S.Sos.
- d. Tim Kerja : Detty Pudiyanti, A.Md.
- e. Tim Kerja : Alya Puspita Rensi, S.Sos.
- f. Tim Kerja : Satria Nagamas Tri Asmara, A.Md.
- g. Tim Kerja : Hendra Budi Setiawan, S.Pd.

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 di internal organisasi (manufacturing):

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Dasar RI tahun 1945 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin 4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas 5. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buku Pengunjung 2. Daftar Registrasi 3. Instrumen Kelengkapan Berkas dan Asesmen 4. Map Ordner 5. Stempel Dinas 6. Jaringan Internet 7. ATK 8. Komputer 9. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal Diploma; 2. Menguasai Komputer; 3. Mampu bekerja dalam tim; 4. Teliti dan disiplin; 5. Memahami peraturan perundangan yang berlaku.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara continue; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi; 4. Hubungan kerja yang baik secara vertical maupun horizontal
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kabid : 1 (satu) orang 2. JFT: 2 (dua) orang 3. JFU : 2 (dua) orang 4. 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian penerima manfaat 2. Tepat Waktu 3. Penyerahan dan penandatanganan berita acara 4. Ketepatan dan kelayakan proses terapi
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 : 20 Januari 2026



KEPALA DINAS SOSIAL KAB. NGAWI

BONADI, A.K.S., M.M.
 Pembina Utama Muda
 NIP.19710329 199403 1 008

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kab. Ngawi
 Nomor : 000.8.3.2/ 14 /404.305/2026
 Tanggal : 20 Januari 2026

Pelayanan Bantuan Sosial ATENSI

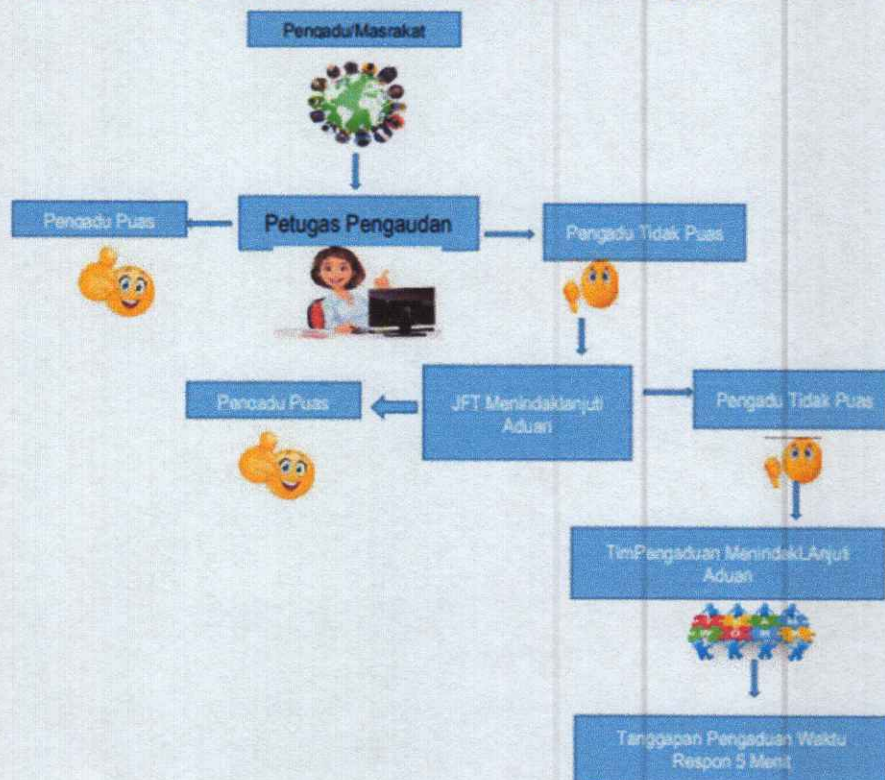
Komponen Standar Pelayanan Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery):

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy KTP 2. Fotocopy Kartu Keluarga 3. Foto seluruh badan yang menunjukkan kecacatan 4. Foto tampak rumah
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 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 formulir asesmen melalui link ATENSI Kementerian Sosial 4. Setelah semua lengkap, petugas Dinas Sosial membuat surat rekomendasi. 5. Surat Rekomendasi dan kelengkapan permohonan lain dikirim ke Kementerian Sosial untuk diajukan usulan. <p style="text-align: center;">ALUR /BAGAN PELAYANAN BANTUAN SOSIAL ATENSI</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 Pelayanan	Surat Rekomendasi
6.	Layanan Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> a. Datang Langsung b. Website E lapor : http://www.lapor.go.id c. Website resmi dinas : http://dinsos.ngawikab.go.id d. Email: dinsos.@ngawikab.go.id e. Telepon/Fax : (0351) 748319/WA 0878 8189 0628 2. Prosedur/Mekanisme Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> 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

- c. Lama Waktu respon pengaduan 5(Lima) menit
- 3. Petugas Penanganan Pengaduan
 - a. PenanggungJawab : Bonadi, AKS, M.M.
 - b. Koordinator : Akhmad Sufandi Nasrul Hadi, S.H
 - c. Tim Kerja : Umi Fatimah, S.Sos.
 - d. Tim Kerja : Detty Puidiyanti, A.Md.
 - e. Tim Kerja : Alya Puspita Rensi, S.Sos.

 - f. Tim Kerja : Satria Nagamas Tri Asmara, A.Md.
 - g. Tim Kerja : Hendra Budi Setiawan, S.Pd.

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 di internal organisasi (manufacturing):

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Dasar RI tahun 1945 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin 4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas 5. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaringan Internet 2. ATK 3. Komputer 4. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal Diploma; 2. Menguasai Komputer; 3. Mampu bekerja dalam tim; 4. Teliti dan disiplin; 5. Memahami peraturan perundangan yang berlaku.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara continue; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi; 4. Hubungan kerja yang baik secara vertical maupun horizontal
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kabid : 1 (satu) orang 2. JFT: 2 (dua) orang 3. JFU : 2 (dua) orang 4. 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian penerima manfaat 2. Tepat Waktu 3. Penyerahan dan penandatanganan berita acara 4. Kelayakan bantuan sosial
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 : 20 Januari 2026

KEPALA DINAS SOSIAL KAB. NGAWI



BONADI, A.KS., M.M.

Pembina Utama Muda

NIP.19710329 199403 1 008

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kab. Ngawi
 Nomor : 000.8.3.2/ 14 /404.305/2026
 Tanggal : 20 Januari 2026

Pelayanan Penanganan Korban Bencana Alam

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

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat keterangan kejadian dari Kepala Desa kepada Bupati Kab. Ngawi 2. Fotokopi Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) korban yang terdampak. 3. Foto dokumentasi kerusakan atau kondisi di lokasi kejadian sebagai bukti pendukung kerusakan atau kondisi di lokasi kejadian sebagai bukti pendukung. 4. RAB (Rencana Anggaran Belanja)
2.	Tata Cara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan bantuan secara resmi. 2. Petugas melakukan verifikasi terhadap berkas yang diajukan oleh pemohon. 3. Dinas Sosial menerbitkan rekomendasi pencairan ke Badan Keuangan berdasarkan hasil verifikasi. 4. Badan Keuangan (Bakeu) melakukan penerbitan dokumen SPP, SPM, dan SP2D. 5. Badan Keuangan (Bakeu) mentransfer dana dari Kas Umum Daerah ke Rekening Bendahara Dinas Sosial. 6. Petugas melakukan pencairan dana untuk diserahkan kepada korban bencana. 7. Penyerahan uang bantuan dilakukan kepada korban untuk kemudian dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan.
<p>ALUR BAGAN PELAYANAN PELAYANAN PENANGANAN KORBAN BENCANA ALAM</p> <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Petugas memverifikasi berkas permohonan] B --> C[Hasil Verifikasi Dinas Menerbitkan Rekom. Pencairan Ke badan keuangan] C --> D[Bakeu Melakukan penerbitan SPP, SPM, Dan SP2D] D --> E[Bakeu Melakukan Melakukan transfer Dari Kas Umum Daerah Ke Rekening Bendaharan Dinas Sosial untuk dicairkan] E --> F[Petugas melakukan pencairan untuk diserahkan ke Korban Bencana] F --> G[Penyerahan uang bantuan kepada Korban kemudian Korban mempertanggungjawabkan sesuai dengan Peraturan Perundangan-undangan] G --> H[PELAYANAN] </pre>		
3.	Waktu Penyelesaian	7 – 14 hari kerja setelah pengajuan
4.	Biaya	Gratis
5.	Produk Layanan	Bantuan Sosial berupa uang

6. Pengelolaan Pengaduan

Sarana Pengaduan

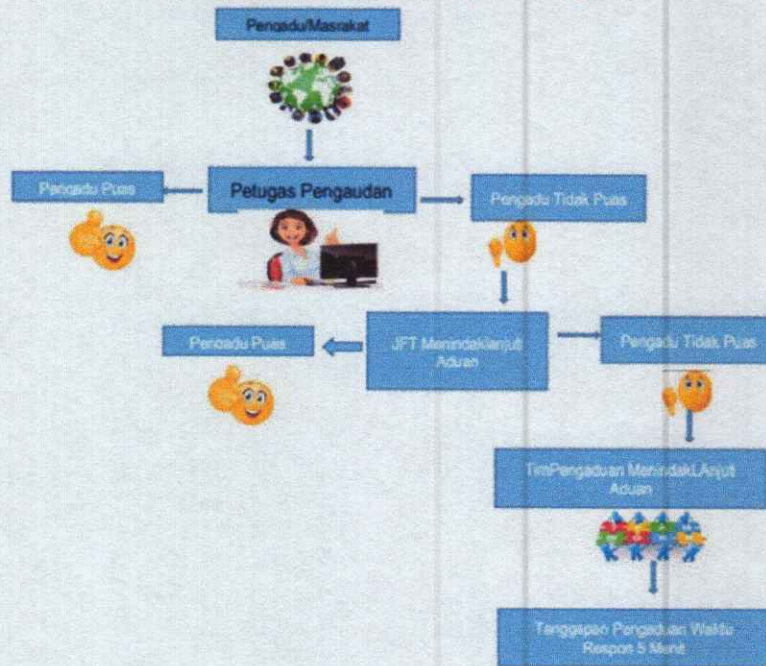
1. Kotak Pengaduan dan Saran di Ruang Pelayanan
 - a. Datang Langsung
 - b. Website: <http://www.lapor.go.id>
 - c. Website resmi dinas: <http://dinsos.ngawikab.go.id>
 - d. Email: dinsos@ngswikab.go.id
 - e. Telepon/Fax: (0351) 748319 / WA 0878 8189 0628
2. Prosedur/Mekanisme Pengaduan
 - a. Pengaduan 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 Pengelola Pengaduan

Tim (Pengelola Pengaduan Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Ngawi

- PenanggungJawab : Bonadi, A.KS., M.M
- Koordinator : Nurhamid, SP, MMA
- TimKerja : Mariyanto
- TimKerja : Sri Sulastri
- TimKerja : Anjas Syaifudin Z
- TimKerja : Wahyudi Agus Pramono

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"> 1. Undang Undang RI No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2018; 3. Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis 4. Pengelolaan Keuangan Daerah; 5. Peraturan Pemerintah dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyusunan Anggaran ; 6. Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 4 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja daerah Tahun Anggaran 2026;
2.	Sarana Dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. ATK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal SLTA 2. Menguasai Komputer 3. Mampu Bekerja denga TIM; 4. Teliti dan disiplin; 5. Memahami peraturan perundangan yang berlaku
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kabid : 1 Orang 2. JFT : 2 Orang 3. JFU : 2 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	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengukuran dan penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan 2 (dua) kali dalam setahun; 2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat 2 (dua) kali dalam setahun; 3. Evaluasi pengembangan budaya kerja aparatur untuk mengetahui sejauh mana pola pikir, sikap, dan perilaku aparatur dalam melaksanakan tugas danfungsinya.

Dikeluarkan di : Ngawi
 Pada Tanggal : 20 Januari 2026

KEPALA DINAS SOSIAL KAB. NGAWI



BONADI, A.KS., M.M.
 Pembina Utama Muda
 NIP.19710329 199403 1 008