



8.1.1
**DINAS SOSIAL
PROVINSI NTT**

STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP) 2022



Jln. Rambutan No. 10, Kupang - NTT



dinsos@nttprov.go.id



dinsos.nttprov.go.id



**PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
DINAS SOSIAL**

Jln. Rambutan Nomor 10 Telepon/Faximile (0380) 833034
email: nttdinsosprov@gmail.com / dinsos@nttprov.go.id
laman : dinsos.nttprov.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

NOMOR : 460/54.1/DINSOS 1.1/2022

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

**KEPALA DINAS SOSIAL
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a. maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 04 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 115, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1649);
2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357).
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010- 2025;
8. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur (Lembaran Daerah Provinsi NTT Tahun 2021 Nomor 002);
9. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran X Keputusan ini;

KEDUA Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur meliputi :

1. Standar Pelayanan Data dan Informasi Publik;
2. Standar Pelayanan Konsultasi;
3. Standar Pelayanan Penyediaan Narasumber;
4. Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat;
5. Standar Pelayanan Izin Undian Gratis Berhadiah;
6. Standar Pelayanan Rekomendasi Pengangkatan Anak;
7. Standar Pelayanan Pemulangan Orang Terlantar Ke Daerah Asal;
8. Standar Pelayanan Rumah Perlindungan Trauma Center (RPTC);
9. Standar Pelayanan Bantuan Sosial Kelompok Usaha Bersama;
10. Standar Pelayanan Bantuan Alat Bantu Disabilitas.

- KETIGA : Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana dimaksud diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Ditetapkan di : Kupang
Pada tanggal : 23 Maret 2022

Kepala Dinas Sosial
Provinsi Nusa Tenggara Timur,

Drs. Jamalludin Ahmad, MM
Pembina Utama Madya
NIP 19621010 198903 1 030

STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI PUBLIK

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Melalui Media Tatap Muka Menunjukkan KTP atau identitas diri lainnya yang sah.</p> <p>B. Melalui Media Surat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melampirkan fotocopy KTP atau identitas diri lainnya dan/atau nomor HP; - Ditujukan kepada Kepala Dinas Sosial Provinsi NTT dengan alamat Jalan Jenderal Soeharto Nomor 73 Kupang <p>C. Melalui Media SP4N-LAPOR! Mencantumkan nama dan alamat.</p>
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<p>A. Melalui Media Tatap Muka</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mendatangi Dinas Sosial (petugas penerima tamu), mengisi buku tamu dan maksud serta meninggalkan KTP/ identitas diri lain yang sah; 2. Petugas (Penerima Tamu) menyampaikan maksud dan perihal permintaan data/informasi kepada pejabat (Kepala Dinas/ Sekretaris/Kabid/Kasubid) untuk mendapat arahan pejabat yang akan menangani); 3. Petugas (Penerima Tamu) mengarahkan Pengguna layanan bertemu dengan pejabat yang ditunjuk untuk menangani; 4. Pejabat yang menangani memberikan layanan data dan informasi yang diminta. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori yang dikecualikan untuk diberikan (rahasia), maka pejabat wajib menyampaikan alasan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku; 5. Setelah mendapatkan data / informasi pengguna layanan menuju petugas (penerima tamu), sekaligus mengambil kembali KTP/identitas diri lainnya.

B. Melalui Media Surat

1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Dinas Sosial Provinsi NTT, serta melampirkan KTP/kartu identitas lain yang sah/identitas resmi lembaga;
2. Kepala Dinas Sosial mendisposisikan surat/menugaskan pejabat yang berkompeten untuk memberikan data/informasi secara tertulis kepada pengguna layanan;
3. Pejabat yang ditugaskan, menyusun secara tertulis data/informasi. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori yang dikecualikan untuk diberikan (rahasia), maka pejabat wajib menyampaikan alasan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
4. Pejabat yang ditugaskan mengajukan kepada pimpinan secara berjenjang untuk mendapat koreksi sampai dengan penandatanganan surat pengantar/jawaban;
5. Petugas mengirimkan surat jawaban permintaan data kepada pengguna layanan atau petugas menghubungi pengguna layanan untuk mengambil data/informasi yang diminta pada Dinas Sosial Provinsi NTT.

C. Melalui SP4N-LAPOR!

1. Pengguna layanan menyampaikan permintaan data/informasi melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) dengan cara :
 - SMS ke 1708 dengan format : NTT (spasi) isi permintaan data/informasi.
 - Melalui www.lapor.go.id
2. Pejabat Penghubung SP4N-LAPOR! Pada Dinas Sosial mengakses SP4N-LAPOR!, mengecek permintaan data/informasi yang masuk, menelaah, menyalin permintaan data/informasi dalam bentuk *hard copy* dan meneruskan kepada Kepala Dinas;
3. Kepala Dinas Sosial mendisposisi permintaan data/informasi untuk dijawab/ditindaklanjuti;

		<p>4. Pejabat yang ditunjuk menyiapkan data/informasi yang dibutuhkan secara tertulis dan disampaikan secara berjenjang kepada pimpinan untuk mendapat persetujuan;</p> <p>5. Data/informasi tertulis yang telah disetujui pimpinan diteruskan kepada pejabat penghubung untuk disampaikan kepada pengguna layanan melalui SP4N-LAPOR!;</p> <p>6. Data/informasi terkirim melalui SMS pada HP atau pada email pengguna layanan.</p>
3.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Media Tatap Muka : 15 menit atau sesuai kebutuhan; • Melalui Media Surat : Paling lama 7 hari terhitung surat diterima oleh Dinas Sosial; • Melalui SP4N-LAPOR! : Paling lama 8 hari terhitung pengaduan diterima.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis.
5.	Produk Pelayanan	Data / informasi publik terkait tugas pokok dan fungsi Dinas Sosial yang dibutuhkan
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran.</p> <p>2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Sosial Provinsi.</p> <p>3. Saran dan Pengaduan melalui email: dinsos@nttprov.go.id , nttdinsosprov@gmail.com</p> <p>4. Melalui SP4N-LAPOR! :</p> <ul style="list-style-type: none"> - SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan; atau melalui website www.lapor.go.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Data dan data dan data dan informasi publik;2. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Tata Kerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur;3. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur (Lembaran Daerah Provinsi NTT Tahun 2021 Nomor 002, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi NTT Nomor 0117);4. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur;5. Keputusan Gubernur Nomor 35/KEP/HK/2013 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none">- Ruang tunggu;- Toilet;- Ruang rapat;- Lapangan parkir;- Lemari dokumen/arsip;- Meja;- Kursi;- AC;- Komputer;- Printer;- Buku register tamu.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">- Pendidikan Minimal D-4 (Kecuali petugas penerima tamu);- Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas Sosial
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Dilakukan oleh atasan langsung;2. Dilakukan oleh aparat fungsional;3. Dilaksanakan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	2 s/d 6 orang.

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Produk layanan adalah informasi yang akurat karena diberikan langsung oleh pejabat yang berkompenten sehingga dapat dipergunakan sesuai dengan keperluan; - Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Kepala Dinas Sosial
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Drs. Jamalludin Ahmad, MM
Pembina Utama Madya
NIP 19621010 198903 1 030

**LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI NUSA
TENGGERA TIMUR
NOMOR : 460/54.1/DINSOS 1.1/2022
TANGGAL : 23 Maret 2022**

STANDAR PELAYANAN KONSULTASI

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat Tugas / SPPD / KTP / Identitas diri lainnya yang sah.
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mendatangi petugas (penerima tamu), mengisi buku tamu, meninggalkan Surat Tugas / KTP / identitas diri lain; 2. Petugas (penerima tamu) menerima Surat Tugas/ KTP/ SPPD/ identitas diri lainnya selanjutnya mengarahkan/mengantar Pengguna layanan ke Pejabat yang dituju; 3. Pejabat wajib memberikan layanan konsultasi yang diminta. Jika diperlukan konsultasi dapat ditingkatkan ke pejabat yang lebih tinggi; 4. Setelah konsultasi, Pengguna layanan menuju petugas penerima tamu, sekaligus mengambil kembali Surat Tugas/SPPD (yang telah ditandatangani dan cap basah) /KTP/ identitas diri lainnya.
3.	Waktu Pelayanan	15 menit.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis.
5.	Produk Pelayanan	Hasil konsultasi terkait tugas pokok dan fungsi Dinas Sosial.
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Sosial Provinsi. 3. Saran dan Pengaduan melalui email: dinsos@nttprov.go.id , nttdinsosprov@gmail.com 4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> - SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan; atau melalui website www.lapor.go.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 99 Tahun 2018 tentang Pembinaan dan Pengendalian Penataan Perangkat Daerah; 4. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur (Lembaran Daerah Provinsi NTT Tahun 2021 Nomor 002, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi NTT Nomor 0117); 5. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu; - Toilet; - Lapangan parkir; - Ruang rapat; - Lemari dokumen/Arsip; - Meja; - Kursi; - AC; - Komputer; - Printer; - Buku register tamu.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal D-4 (kecuali petugas penerima tamu); 2. Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas Sosial

4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinyu;
5.	Jumlah Pelaksana	2 s/d 6 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan adalah hasil konsultasi yang akurat karena diberikan langsung oleh pejabat yang berkompenten sehingga dapat dipergunakan sesuai dengan keperluan; 2. Keselamatan dan Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.


 Kepala Dinas Sosial
 Provinsi Nusa Tenggara Timur,
Drs. Jamalludin Ahmad, MM
 Pembina Utama Madya
 NIP 19621010 198903 1 030

**LAMPIRAN III : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI NUSA
TENGGERA TIMUR
NOMOR : 460/54.1/DINSOS 1.1/2022
TANGGAL : 23 Maret 2022**

STANDAR PELAYANAN PENYEDIAAN NARASUMBER

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Permohonan disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Sosial dengan alamat Jl. Jenderal Soeharto Nomor 73 Kupang.
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan surat permohonan narasumber; 2. Kepala Dinas Sosial mendisposisi surat/ menugaskan pejabat yang berkompeten untuk menjadi narasumber; 3. Proses penerbitan surat jawaban kesediaan narasumber; 4. Surat jawaban kesediaan narasumber disampaikan kepada Pemohon; 5. Pejabat yang ditugaskan melaksanakan tugas sebagai narasumber.
3.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Surat jawaban kesediaan narasumber paling lama 7 (tujuh) Hari Kerja/ 3 (tiga) hari sebelum tanggal pelaksanaan kegiatan; • Penyampaian materi : sesuai permohonan.
4.	Biaya / Tarif	Transportasi, Akomodasi dan biaya lainnya dibebankan kepada pemohon sesuai ketentuan perundang-undangan.
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Surat jawaban kesediaan narasumber; • Penyampaian materi oleh narasumber.
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Sosial Provinsi. 3. Saran dan Pengaduan melalui email: dinsos@nttprov.go.id, nttdinsosprov@gmail.com 4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> - SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi. pengaduan; atau melalui website www.lapor.go.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 99 Tahun 2018 tentang Pembinaan dan Pengendalian Penataan Perangkat Daerah; 4. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2006 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur; 5. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu - Toilet - Ruang rapat - Lapangan parkir - Lemari dokumen/arsip - Meja - Kursi - AC - Komputer - Printer - Buku register tamu
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal D-4; 2. Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas Sosial

4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	2 s/d 4 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Produk layanan adalah Surat Resmi Kepala Dinas yang disertai Tanda Tangan dan Cap Basah, sehingga keabsahannya dapat dipertanggungjawabkan; 2. Materi yang berkualitas dan terkini dengan metode penyampaian yang efektif karena disampaikan oleh pejabat yang berkompeten dan cakap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Kepala Dinas Sosial
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Drs. Jamalludin Ahmad, MM
Pembina Utama Madya
NIP 19621010 198903 1 030

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Melalui Media Tatap Muka Menunjukkan KTP atau identitas diri lainnya yang sah.</p> <p>B. Melalui Media Kotak Saran/Pengaduan Mencantumkan nama, alamat dan/atau Nomor HP yang dapat dihubungi.</p> <p>C. Melalui Media Surat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melampirkan fotocopy KTP atau identitas diri lainnya dan/atau nomor HP yang biasa dihubungi; - Ditujukan kepada Kepala Dinas Sosial dengan alamat Jalan Jenderal Soeharto Nomor 73 Kupang. <p>D. Melalui Media SP4N-LAPOR! Mencantumkan nama dan alamat serta data/bukti yang dianggap perlu.</p>
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<p>A. Melalui Media Tatap Muka</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mendatangi Dinas Sosial (petugas penerima tamu), mengisi buku tamu, menyampaikan maksud dan perihal pengaduan serta meninggalkan KTP/ identitas diri lainnya yang sah; 2. Petugas (Penerima Tamu) menyampaikan maksud dan perihal pengaduan kepada pejabat (Kepala Dinas/Sekretaris/Kabid/Kasubid) untuk mendapat arahan pejabat yang akan menangani); 3. Petugas mengarahkan Pengguna layanan bertemu dengan pejabat yang menangani; 4. Petugas memberikan jawaban/penanganan Pengaduan pada saat itu atau sesuai waktu yang disepakati; 5. Setelah mendapatkan jawaban/penanganan; pengguna layanan menuju petugas (penerima tamu), sekaligus mengambil kembali KTP / identitas diri lainnya.

B. Melalui Kotak Saran/Pengaduan

1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan tertulis melalui kotak saran/pengaduan yang ada pada Dinas Sosial;
2. Petugas penerima surat masuk pada Dinas Sosial menerima berkas pengaduan dari Petugas Pengelolaan Pengaduan melalui kotak saran, mengagendakan dan meneruskan kepada Kepala Dinas Sosial;
3. Kepala Dinas Sosial menerima berkas pengaduan, menelaah, mendisposisi/ mengarahkan untuk menjawab/menindaklanjuti pengaduan;
4. Pejabat yang ditugaskan untuk menangani pengaduan menyiapkan jawaban atau melakukan penanganan pengaduan;
5. Pejabat yang ditugaskan menyampaikan secara tertulis jawaban/hasil tindaklanjut penanganan pengaduan kepada pengguna layanan jika diperlukan.

C. Melalui Media Surat Pengaduan

1. Pengguna layanan menyampaikan surat pengaduan yang ditujukan kepada Kepala Dinas Sosial Provinsi NTT dengan alamat Jalan Jenderal Soeharto Nomor 73 Kupang, serta melampirkan KTP/kartu identitas lain yang sah/identitas resmi lembaga;
2. Kepala Dinas Sosial mendisposisikan surat/ menugaskan pejabat yang berkompeten untuk memberi jawaban/menangani pengaduan.;
3. Pejabat yang ditugaskan menyusun secara tertulis jawaban/penanganan pengaduan;
4. Pejabat yang ditugaskan mengajukan konsep surat jawaban/penanganan pengaduan kepada pimpinan secara berjenjang untuk mendapat koreksi sampai dengan penandatanganan;
6. Petugas mengirimkan surat jawaban/ penanganan pengaduan kepada pengguna layanan.

		<p>D. Melalui SP4N-LAPOR!</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) dengan cara : <ul style="list-style-type: none"> - SMS ke 1708 dengan format : NTT (spasi) isi pengaduan. - Melalui www.lapor.go.id 2. Pejabat Penghubung pada Dinas Sosial mengakses SP4N-LAPOR!, mengecek pengaduan yang masuk, menelaah, menyalin pengaduan dalam bentuk <i>hard copy</i> dan meneruskan kepada Kepala Dinas Sosial; 3. Kepala Dinas Sosial mendisposisi pengaduan untuk dijawab/ditangani; 4. Pejabat yang ditunjuk menyiapkan jawaban/penanganan pengaduan secara tertulis dan disampaikan secara berjenjang kepada Kepala Dinas Sosial untuk mendapat persetujuan; 5. Jawaban/Penanganan Pengaduan secara tertulis yang telah disetujui pimpinan diteruskan kepada pejabat penghubung untuk disampaikan kepada pengguna layanan melalui SP4N-LAPOR!; 6. Jawaban terkirim melalui SMS pada HP atau pada email pengguna layanan.
3.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Media Tatap Muka: 15 menit atau sesuai kebutuhan. • Melalui Media Kotak Saran/Pengaduan : Paling lama 7 hari kerja terhitung surat di terima oleh Dinas Sosial. • Melalui Media Surat : Paling lama 7 hari kerja terhitung surat di terima oleh Dinas Sosial • Melalui SP4N-LAPOR! : Paling lama 8 hari kerja terhitung pengaduan diterima.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis.
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Jawaban/penanganan pengaduan secara langsung; - Surat jawaban/penanganan pengaduan; - Jawaban/Penanganan Pengaduan melalui SP4N-LAPOR!
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Sosial Provinsi.

	<p>3. Saran dan Pengaduan melalui email: dinsos@nttprov.go.id , nttdinsosprov@gmail.com</p> <p>4. Melalui SP4N-LAPOR! : SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan; atau melalui website www.lapor.go.id</p>
--	---

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 4. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2006 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur; 5. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu; - Toilet; - Ruang rapat; - Lapangan parkir; - Lemari dokumen/arsip; - Meja; - Kursi; - AC; - Komputer; - Printer; - Buku register tamu; - Kotak saran.

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Minimal D-4; Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas Sosial
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	2 s/d 8 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, dan tepat. 2. Dilayani dengan 3s (senyum, sapa, santun).
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Produk layanan adalah informasi yang akurat karena diberikan langsung oleh pejabat yang berkompenten sehingga dapat dipergunakan sesuai dengan keperluan; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Kepala Dinas Sosial
 Provinsi Nusa Tenggara Timur,

Drs. Jamalludin Ahmad, MM
 Pembina Utama Madya
 NIP 19621010 198903 1 030

LAMPIRAN V : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI NUSA
 TENGGARA TIMUR
 NOMOR : 460/54.1/DINSOS 1.1/2022
 TANGGAL : 23 Maret 2022

**STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI IZIN UNDIAN GRATIS BERHADIAH
 (UGB) DAN PENGUMPULAN UANG DAN BARANG (PUB) SKALA PROVINSI**

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan Rekomendasi izin Undian Gratis Berhadiah (UGB) dan Pengumpulan Uang dan Barang (PUB) diajukan kepada Gubernur Cq. Kepala Dinas Sosial Provinsi dalam waktu 30 (tiga puluh hari) sebelum penyelenggaraan undian; 2. Permohonan izin Undian Gratis Berhadiah (UGB) dan Pengumpulan Uang dan Barang (PUB) dibuat secara tertulis diatas kertas kop surat resmi (asli) bermeterai 10.000 (sepuluh ribu) ditujukan kepada Kementerian Sosial RI, yang ditandatangani oleh penyelenggara dan tidak boleh diwakilkan oleh agensi yang mengurusnya serta menyebutkan pokok-pokok kegiatan; 3. Melampirkan rekomendasi Gubernur/ Pemerintah Daerah setempat; 4. Untuk penyelenggaraan undian yang berasal dari luar negeri harus diajukan oleh organisasi/perwakilan yang berkedudukan di Indonesia; 5. Melampirkan bukti setor pajak sebesar 25% (dua puluh lima persen) dari nilai barang yang diundi; 6. Melampirkan contoh iklan/promosi dan membayar biaya permohonan izin sebesar Rp.200.000,00 (dua ratus ribu rupiah) untuk setiap penarikan/periode dan biaya izin iklan/promosi sebesar Rp.100.000,00 (seratus ribu rupiah) ditransfer melalui Rek. BRI nomor 1503.01.000002-30-8 a/n Bendahara Penerimaan Ditjen Perlindungan dan Jaminan Sosial; 7. Melampirkan fotocopy Akta Pendirian atau Akta Notaris atau Surat Keputusan pembentukan organisasi/panitia;

		<p>8. Badan yang memiliki kegiatan di bidang usaha perdagangan melampirkan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);</p> <p>9. Hadiah berupa barang harus mencantumkan harga sesuai dengan harga pasar yang berlaku disertai surat pernyataan dari pihak sponsor;</p> <p>10. Membantu usaha kesejahteraan sosial dengan menyetorkan dana kesejahteraan sosial sekurang-kurangnya 10 % (sepuluh persen) dari jumlah keseluruhan hadiah. Ditransfer melalui Rek. BNI nomor 001-055-0860 a/n Badan Pengelola Dana Kesejahteraan Sosial.</p>
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelenggara menyampaikan maksud pengurusan Rekomendasi Izin Undian Gratis Berhadiah kepada Dinas Sosial dengan disertai persyaratan. 2. TIM melakukan pemeriksaan, verifikasi dan pemeriksaan lapangan. TIM teknis memberi persetujuan untuk proses penerbitan izin. 3. Konsep Rekomendasi izin disampaikan kepada kepala seksi Kelembagaan dan kepala Bidang Pemberdayaan Sosial guna dimohonkan tanda tangan kepala Dinas. 4. Penandatanganan Rekomendasi Izin oleh Kepala Dinas. 5. Rekomendasi Izin dikembalikan ke petugas lewat kepala seksi Kelembagaan. 6. Penyerahan Rekomendasi Izin Kepada Pemohon.
3.	Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari kerja setelah berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar.
4.	Biaya / Tarif	<p>Sesuai Permensos Nomor 22 Tahun 2015 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biaya Permohonan Izin : Rp.200.000,- untuk setiap penarikan/periode. • Biaya izin iklan/promosi sebesar Rp.100.000,-
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Izin Undian Gratis Berhadiah (UGB) dan Pengumpulan Uang dan Barang (PUB) Skala Provinsi
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Sosial Provinsi. 3. Saran dan Pengaduan melalui email: dinsos@nttprov.go.id, nttdinsosprov@gmail.com 4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> - SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan; atau melalui website www.lapor.go.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967); 2. Peraturan Menteri Sosial Nomor 22 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Sosial Nomor 11 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Izin Undian Gratis Berhadiah dan Pengumpulan Uang atau Barang Dengan Sistem Online 3. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur (Lembaran Daerah Provinsi NTT Tahun 2021 Nomor 002, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi NTT Nomor 0117); 4. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu; - Toilet; - Ruang rapat; - Lapangan parkir; - Lemari dokumen/arsip; - Meja; - Kursi; - AC; - Komputer; - Printer; - Buku register tamu.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Pendidikan Minimal D-4 (Kecuali petugas penerima tamu); - Memahami alur penerbitan Rekomendasi izin undian.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan oleh atasan langsung; - Dilaksanakan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang.

6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, dan tepat. 2. Dilayani dengan 3s (senyum, sapa, santun)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Produk layanan berupa surat dengan tandatangan basah dan stempel dari pejabat yang berwenang; - Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan pengukuran penerapan 14 (empat belas) komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Kepala Dinas Sosial
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Drs. Jamalludin Ahmad, MM
Pembina Utama Madya
NIP 19621010 198903 1 030

STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI PENGANGKATAN ANAK

A. Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan Ijin kepada Instansi Sosial setempat; 2. Surat keterangan sehat COTA (Calon Orang Tua Asuh) dari Rumah Sakit Pemerintah; 3. Surat Keterangan Kesehatan Jiwa COTA dari Dokter Spesialis Jiwa Rumah Sakit Pemerintah; 4. Surat Keterangan tentang fungsi organ reproduksi COTA dari dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi Rumah Sakit Pemerintah; 5. Foto Copy akta kelahiran COTA; 6. Kartu Keterangan catatan kepolisian (SKCK) setempat; 7. Foto Copy surat nikah /akta perkawinan COTA; 8. Kartu keluarga dan KTP COTA; 9. Copy Akta kelahiran CAA; 10. Keterangan penghasilan dari tempat bekerja COTA; 11. Surat pernyataan persetujuan CAA di atas kertas bermaterai cukup bagi anak yang telah mampu menyampaikan pendapatnya dan/atau hasil laporan Pekerja Sosial; 12. Surat pernyataan motivasi COTA di kertas bermaterai cukup yang menyatakan bahwa pengangkatan anak demi kepentingan terbaik bagi anak dan perlindungan anak; 13. Surat pernyataan COTA akan memperlakukan anak angkat dan anak kandung tanpa diskriminasi sesuai dengan hak - hak /dan kebutuhan anak diatas kertas bermaterai cukup; 14. Surat pernyataan bahwa COTA akan memberitahukan kepada anak angkatnya mengenai asal usul dan orang tua kandungnya dengan memperhatikan kesiapan anak; 15. Surat pernyataan COTA bahwa COTA tidak berhak untuk menjadi Wali Nikah bagi anak angkat perempuan dan memberi kuasa kepada wali hakim; 16. Surat pernyataan COTA bahwa COTA untuk memberikan Hibah sebagian hartanya bagi anak angkatnya; 17. Surat pernyataan persetujuan adopsi dari pihak keluarga COTA; 18. Laporan sosial calon anak angkat yang dibuat oleh Pekerja Sosial instansi Sosial setempat dan Pekerja Sosial Panti /Yayasan;

		<ol style="list-style-type: none"> 19. Surat berita acara/penyerahan dan kuasa dari pihak Ibu Kandung kepada Instansi Sosial setempat; 20. Surat berita acara / penyerahan dan kuasa dari pihak Instansi Sosial setempat kepada Panti/Yayasan; 21. Laporan calon orang tua angkat yang dibuat oleh Pekerja Sosial Instansi Sosial setempat dan Pekerja Sosial Panti/Yayasan; 22. Surat ijin pengasuhan anak dari Instansi Sosial Provinsi; 23. Surat Perjanjian Pengasuhan Anak antara Panti/Yayasan dengan COTA; 24. Surat Penyerahan Anak dari Panti/Yayasan kepada COTA; 25. Laporan perkembangan anak yang dibuat oleh Pekerja Sosial Instansi Sosial setempat dan Pekerja Sosial Panti/Yayasan; 26. Akta Kelahiran Calon Anak angkat; 27. Foto calon orang tua angkat.
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dinas Sosial Kabupaten/Kota mengirimkan permohonan pengangkatan anak ke Dinas Sosial provinsi lengkap dengan persyaratan; 2. Dinas Sosial Provinsi memeriksa permohonan dan persyaratan yang diterima; 3. Dinas Sosial Provinsi menerbitkan Surat Keputusan pengasuhan sementara yang ditandatangani Kepala Dinas Sosial Provinsi, berlaku 6 (enam) bulan untuk dikirimkan kepada COTA yang sudah melengkapi persyaratan; 4. Setelah masa pengasuhan sementara dan hasil pemantauan Pekerja Sosial dinyatakan layak untuk direkomendasikan maka Dinas Sosial Provinsi mengadakan sidang TIM PIPA (Pertimbangan Ijin Pengangkatan Anak), yang dihadiri oleh anggota TIM PIPA Daerah, yang meliputi Dinas Kesehatan, Kanwil Agama, Kanwil Hukum dan HAM, Catatan Sipil, Kepolisian, Panti/Yayasan, dan lain-lain; 5. Setelah dilaksanakan Sidang TIM PIPA, maka Kepala Instansi Sosial Provinsi mengeluarkan Surat Keputusan Tim Pertimbangan Perijinan Pengangkatan Anak dan Surat Rekomendasi Kepala Instansi Sosial Provinsi untuk menindak-lanjuti proses pengangkatan anak ke Pengadilan bagi COTA yang disetujui oleh TIM. Apabila persyaratan COTA oleh TIM dianggap belum memenuhi persyaratan, maka proses pengangkatan anak akan ditunda;

		<p>6. Setelah Kepala Instansi Sosial Provinsi menerbitkan Surat Rekomendasi Pengangkatan, maka COTA mengajukan proses pengangkatan anak ke Pengadilan untuk memperoleh penetapan sebagai anak angkat sah;</p> <p>7. Setelah dikeluarkannya Penetapan Pengangkatan Pengadilan, maka COTA harus datang ke Instansi Sosial Provinsi dan Panti/Yayasan untuk dilakukan pencacatan data;</p> <p>8. COTA akan melakukan pencatatan Akta Kelahiran Pengangkatan Anak (Dinas Kependudukan Catatan Sipil);</p> <p>9. COTA harus bersedia untuk melaporkan perkembangan anak setiap tahun sampai anak berusia 18 (delapan belas) tahun atau dilaksanakan monitoring dan evaluasi oleh Instansi Sosial setempat.</p>
3.	Waktu Pelayanan	1 Tahun.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Pengangkatan Anak.
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran.</p> <p>2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Sosial Provinsi.</p> <p>3. Saran dan Pengaduan melalui email: dinsos@nttprov.go.id , nttdinsosprov@gmail.com</p> <p>4. Melalui SP4N-LAPOR! :</p> <ul style="list-style-type: none"> - SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan; atau melalui website www.lapor.go.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang- Undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak; 2. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan UU No.24 Tahun 2013; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah di ubah dengan PP Nomor 102 Tahun 2012; 4. Perpres Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang <i>Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</i>; 6. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur (Lembaran Daerah Provinsi NTT Tahun 2021 Nomor 002, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi NTT Nomor 0117); 7. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu; - Toilet; - Ruang rapat; - Lapangan parkir; - Lemari dokumen/arsip; - Meja, Kursi; - AC; - Komputer; - Printer; - Buku register tamu.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ol style="list-style-type: none"> a. Minimal Pendidikan formal D3 Bidang Kesejahteraan Sosial/Pekerjaan Sosial b. Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Kompetensi Bidang : a. Berorientasi Pada Pelayanan; b. Empatik; c. Komunikatif; d. Perbaikan Terus – Menerus; e. Semangat Untuk Berprestasi; f. Kompetensi Skill.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan oleh atasan langsung; - Dilakukan oleh aparat fungsional; - Dilaksanakan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas yang melayani 5 (lima) orang yang terdiri dari kabid, kasie, staf pelaksana, Fungsional Pekerja Sosial, Satuan Bakti Pekerja Sosial.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, dan tepat. 2. Dilayani dengan 3s (senyum, sapa, santun)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Produk layanan berupa surat dengan tandatangan basah dan stempel dari pejabat yang berwenang; - Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Kepala Dinas Sosial
 Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Drs. Jamalludin Ahmad, MM
 Pembina Utama Madya
 NIP 19621010 198903 1 030

STANDAR PELAYANAN PEMULANGAN WARGA NEGARA MIGRAN, KORBAN
 TINDAK KEKERASAN DAN ORANG TERLANTAR KE DAERAH ASAL

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Pemohon didampingi petugas kepolisian atau membawa surat keterangan dari kepolisian
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Warga Negara Migran, Korban Tindak Kekerasan dan Orang terlantar datang/adanya laporan dari masyarakat/kepolisian di dampingi pihak kepolisian dengan membawa surat keterangan keterlantaran dari kepolisian; 2. Petugas melakukan Asessment dan Verifikasi; 3. Pemohon menginap di Rumah Perlindungan sementara atau di transit room orang terantarr; 4. Dinas Sosial berkoordinasi dan membuat surat pengantar untuk disampaikan ke Dinas Sosial daerah asal (Kota/Kab se Nusa Tenggara Timur) dan Dinas Sosial Provinsi, Kabupaten/Kota Luar NTT; 5. Persiapan dokumen perjalanan 6. Proses pemulangan.
3.	Waktu Pelayanan	5 (lima) Hari Kerja
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Pemulangan Warga Negara Migran, Korban Tindak Kekerasan dan Orang Terlantar ke Daerah Asal
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Sosial Provinsi. 3. Saran dan Pengaduan melalui email: dinsos@nttprov.go.id, nttdinsosprov@gmail.com 4. Melalui SP4N-LAPOR! : SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan; atau melalui website www.lapor.go.id.

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235 sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 297, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5606); 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4419); 3. Undang-undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4720); 4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4723); 5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967); 6. UU Nomor 7 tahun 2012 Tentang Penanganan Konflik Sosial (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5315); 7. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur (Lembaran Daerah Provinsi NTT Tahun 2021 Nomor 002, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi NTT Nomor 0117); 8. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 68 Tahun 2020 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas. 9. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur;

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Rumah Perlindungan Trauma Center (RPTC) - Lobi piket, Toilet - Ruang kamar tidur, Tempat tidur - Lemari pakaian - Meja makan, Kursi tamu, Gedung Dapur umum - TV - AC - Kipas Angin
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ol style="list-style-type: none"> a. Minimal Pendidikan formal D3 Bidang Kesejahteraan Sosial/Pekerjaan Sosial dan atau pernah Diklat Profesi Pekerjaan Sosial b. Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ol style="list-style-type: none"> a. Berorientasi Pada Pelayanan b. Empatik c. Komunikatif d. Perbaikan Terus – Menerus e. Semangat Untuk Berprestasi f. Kompetensi Skill g. SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan oleh Aparat Fungsional; c. Dilaksanakan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas yang melayani 7 (tujuh) orang yang terdiri dari Kabid, Kasie, Staf Pelaksana, Peksos, Tenaga Medis, Psikolog. 2. Dilakukan oleh sukarelawan terlatih.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat dan tepat, serta memegang teguh etika dan prinsip pekerjaan sosial. 2. Dilayani dengan 3s (senyum, sapa, santun)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap. - Warga Negara Migran, Korban Tindak Kekerasan dan Orang terlantar diantar sampai bertemu keluarga.

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan

Kepala Dinas Sosial
Provinsi Nusa Tenggara Timur,
Drs. Jamalludin Ahmad, MM
Pembina Utama Madya
NIP. 19621010 198903 1 030



STANDAR PELAYANAN RUMAH PERLINDUNGAN TRAUMA CENTER
A. Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Pemohon didampingi petugas kepolisian, aparat pemerintah lainnya, Lembaga Kesejahteraan Sosial melapor ke dinas sosial.
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang/ adanya laporan dari masyarakat/kepolisian di dampingi pihak kepolisian 2. Petugas menerima klien atau menjemput klien untuk dibawa ke RPTC. 3. Petugas mencatat data klien dan mempersiapkan ruangan / kamar yang tepat bagi klien. 4. Petugas Melakukan assessment dan membuat rencana penanganan terhadap klien. 5. TIM melakukan case conference untuk menentukan rencana intervensi yang akan dilakukan. 6. TIM melakukan case conference untuk membahas hasil intervensi yang telah dilakukan dan menentukan rencana intervensi selanjutnya. 7. TIM melakukan intervensi dan melaporkan hasil intervensi ke pimpinan. 8. Rujukan ke Rumah Sakit bila Klien memerlukan perawatan inap karena sakit yang di derita membutuhkan penanganan serius. 9. Rujukan ke Balai Kementerian Sosial RI jika dirasakan penanganan belum maksimal. 10. Persiapan dokumen perjalanan 11. Proses pemulangan. 12. Terminasi atau pemutusan hubungan pelayanan.
3.	Waktu Pelayanan	14 (empat belas) hari kerja.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Perlindungan Trauma di Rumah Perlindungan Trauma Center
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Sosial Provinsi. 3. Saran dan Pengaduan melalui email: dinsos@nttprov.go.id, nttdinsosprov@gmail.com 4. Melalui SP4N-LAPORI : SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan; atau melalui website www.lapor.go.id.

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235 sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 297, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5606); 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4419); 3. Undang-undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4720); 4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur (Lembaran Daerah Provinsi NTT Tahun 2021 Nomor 002, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi NTT Nomor 0117); 5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235); 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi, Kodefikasi, Dan Nomenklatur Perencanaan Pembangunan Dan Keuangan Daerah; 7. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 68 Tahun 2020 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Gedung (rumah perlindungan trauma center) - Lobi piket - Toilet - Ruang kamar tidur - Tempat tidur - Lemari pakaian - Meja makan - Kursi tamu - TV

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> - Kulkas - AC - Gedung Dapur - Ruang Asessment - Ruang Dokter dan Psikolog
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ol style="list-style-type: none"> a. Minimal Pendidikan formal D3 Bidang Kesejahteraan Sosial/Pekerjaan Sosial dan atau pernah mengikuti Diklat profesi pekerjaan sosial b. Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ol style="list-style-type: none"> a. Berorientasi Pada Pelayanan b. Empatik c. Komunikatif d. Perbaikan Terus – Menerus e. Semangat Untuk Berprestasi f. Kompetensi Skill g. SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan oleh Aparat Fungsional; c. Dilaksanakan secara kontinyu
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas yang melayani 7 (tujuh) orang yang terdiri dari Kabid, Kasie, Staf Pelaksana, Peksos, Tenaga Medis, Psikolog.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, dan tepat, serta memegang teguh Etika dan Prinsip pekerjaan sosial. 2. Dilayani dengan 3s (senyum, sapa, santun)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap. - Dokumen keputusan yang dibuat dapat dipertanggungjawabkan oleh Dinas Sosial
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan


 Kepala Dinas Sosial
 Provinsi Nusa Tenggara Timur,
Drs. Jamalludin Ahmad, MM
 Pembina Utama Madya
 NIP. 19621010 198903 1 030

LAMPIRAN IX : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI NUSA
 TENGGARA TIMUR
 NOMOR : 460/54.1/DINSOS 1.1/2022
 TANGGAL : 23 Maret 2022

**STANDAR PELAYANAN BANTUAN SOSIAL KELOMPOK USAHA
 BERSAMA**

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Masyarakat yang terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). 2. Surat Rekomendasi dari Dinas Sosial Kab/Kota setempat; 3. Proposal Pengajuan kelompok usaha bersama sekurang-kurangnya memuat: a. Latar Belakang b. Maksud dan Tujuan. c. Sasaran. d. Rencana Pemanfaatan Bantuan. e. Lampiran berupa: foto copy identitas calon penerima bantuan.
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	1. Menyampaikan proposal permohonan bantuan sosial kelompok usaha bersama kepada Gubernur cq. Kepala Dinas Sosial Provinsi 2. Dinas Sosial melakukan verifikasi dan ditindaklanjuti dengan telaah staf ke Gubernur terkait usulan bantuan sosial. 3. Badan Keuangan melakukan koordinasi dengan Dinas Sosial terkait penganggaran Dana Bansos. 4. Gubernur menetapkan calon penerima bantuan sosial Kelompok Usaha Bersama dengan surat keputusan. 5. Badan Keuangan menyalurkan bantuan sosial 6. Kelompok Usaha Bersama membuat dan menyerahkan laporan pertanggung jawaban bantuan sosial Kelompok Usaha Bersama ke Dinas Sosial.
3.	Waktu Pelayanan	3 (tiga) bulan (4 kali Penyaluran dalam 1 Tahun)
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Dana Bantuan Sosial Kelompok Usaha
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Sosial Provinsi. 3. Saran dan Pengaduan melalui email: dinsos@nttprov.go.id , nttdinsosprov@gmail.com 4. Melalui SP4N-LAPOR! : SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan; atau melalui website www.lapor.go.id .

B. 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. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235); 3. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2006 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur; 4. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - Wifi - Toilet - Kursi tamu - Ruang Kerja - Meja - Komputer - Printer - Lemari arsip/Dokumen - Buku Tamu
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ol style="list-style-type: none"> a. Minimal Pendidikan formal D3 Bidang Kesejahteraan Sosial/Pekerjaan Sosial b. Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti 2. Kompetensi Bidang : <ol style="list-style-type: none"> a. Berorientasi Pada Pelayanan b. Komunikatif c. SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan oleh Aparat Fungsional; c. Dilaksanakan secara kontinyu
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas yang melayani 13 (tiga belas) orang ASN dan 4 (empat) orang Non ASN.

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, dan tepat. 2. Dilayani dengan 3s (senyum, sapa, santun)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap. - Dokumen keputusan yang dibuat dapat dipertanggungjawabkan oleh Dinas Sosial - Bantuan Sosial di transfer langsung ke rekening kelompok.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan

Kepala Dinas Sosial
Provinsi Nusa Tenggara Timur,


Drs. Jamalludin Ahmad, MM
Pembina Utama Madya
NIP. 19621010 198903 1 030

**LAMPIRAN X : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI NUSA
TENGGERA TIMUR
NOMOR : 460/54.1/DINSOS 1.1/2022
TANGGAL : 23 Maret 2022**

STANDAR PELAYANAN BANTUAN ALAT BANTU DISABILITAS

C. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Rekomendasi/Pengantar Permohonan Alat Bantu dari Dinas Sosial Kab/Kota setempat. 2. Permohonan Pengajuan alat bantu sekurang-kurangnya melampirkan: <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Permohonan Pribadi dari Penyandang Disabilitas yang membutuhkan Alat Bantu/ yang mewakili Penyandang Disabilitas. b. Surat Keterangan tidak mampu dari Desa/Kelurahan c. FC Kartu Tanda Penduduk. d. FC Kartu Keluarga. e. Foto Kondisi Klien.
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan dengan kelengkapannya ditujukan kepada Kepala Dinas Sosial Provinsi; 2. Kepala Dinas perintahkan kepala bidang dan kepala seksi rehabilitasi sosial untuk ditindaklanjuti; 3. Petugas Dinsos Provinsi melakukan koordnasi dengan Dinas sosial Kab/Kota pemohon dan mengecek stok alat bantu sesuai kebutuhan; 4. Petugas mempersiapkan berita acara serah terima barang; 5. Penyerahan alat bantu kepada pemohon dengan berita acara.
3.	Waktu Pelayanan	4 (empat) Hari kerja setelah persyaratan pemohon lengkap.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Bantuan Alat Bantu Disabiitas.
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. 2. Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Sosial Provinsi. 3. Saran dan Pengaduan melalui email: dinsos@nttprov.go.id , nttdinsosprov@gmail.com 4. Melalui SP4N-LAPOR! : SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan; atau melalui website www.lapor.go.id

D. 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. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235). 3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871); 6. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2006 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur; 4. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur; 5. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 68 Tahun 2020 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - Wifi - Toilet - Kursi tamu - Tempat Parkir - Gudang
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : <ol style="list-style-type: none"> a. Minimal Pendidikan formal D3 Bidang Kesejahteraan Sosial/Pekerjaan Sosial. b. <i>Persyaratan fisik sehat, ramah, tanggap dan teliti.</i> 2. Kompetensi Bidang : <ol style="list-style-type: none"> a. Berorientasi Pada Pelayanan b. Komunikatif c. SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan pelayanan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan oleh Aparat Fungsional; c. Dilaksanakan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas yang melayani 4 (empat) orang yang terdiri dari Kabid, Kasie, Staf Pelaksana, Satpam.

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan Pelayanan	a. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, dan tepat. b. Dilayani dengan 3s (senyum, sapa, santun)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap. - Dokumen keputusan yang dibuat dapat dipertanggungjawabkan oleh Dinas Sosial. - Bantuan di serahkan langsung kepada pemohon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan



 Kepala Dinas Sosial
 Provinsi Nusa Tenggara Timur,
Drs. Jamalludin Ahmad, MM
 Pembina Utama Madya
 NIP 19621010 198903 1 030



**PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
DINAS SOSIAL**

Jln. Rambutan Nomor 10 Telepon/Faximile (0380) 833034

email: nttdinsosprov@gmail.com / dinsos@nttprov.go.id

laman: <https://dinsos.nttprov.go.id>

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP
MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN
YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI
INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN
PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

Kepala Dinas Sosial
Provinsi Nusa Tenggara Timur,


Drs. Jamalludin Ahmad, MM
Pembina Utama Madya
NIP 19621010 198903 1 030



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
DINAS SOSIAL

Jln. Rambutan Nomor 10 Telepon/Faximile (0380) 833034
email: nttdinsosprov@gmail.com / dinsos@nttprov.go.id
laman: <https://dinsos.nttprov.go.id>

BERITA ACARA

**PEMBAHASAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS SOSIAL PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

Pada hari ini, rabu tanggal dua puluh tiga bulan maret tahun dua ribu dua puluh dua bertempat di Ruang Rapat Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur, telah dilaksanakan Rapat Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur, yang dihadiri oleh pihak Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagai penyelenggara pelayanan, wakil dari masyarakat, wakil dari Dinas Sosial Kabupaten/Kota se-Provinsi NTT sebagai pengguna layanan.

Setelah membahas rancangan Standar Pelayanan Pada Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur maka seluruh yang hadir menyatakan menyetujui Standar Pelayanan Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur, selanjutnya Standar Pelayanan ini akan dipublikasi untuk diketahui oleh pengguna layanan.

Demikian Berita Acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

**Para Pihak yang menyetujui:
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK**

NO	Nama	Jabatan/Instansi	Tanda Tangan
1.	Drs. Jamalludin Ahmad, MM	Kepala Dinas Sosial Provinsi NTT	

PENGGUNA PELAYANAN PUBLIK

NO	Nama	Jabatan/Instansi	Tanda Tangan
1.	Drs. Sentianus Medi, MM	Tokoh Masyarakat	
2.	Non Pruell Helenna Rissi - Hanas	Ketua RT 001 / RW 001 Kelurahan Oepura	
3.	Lodywik Djungu Lape, S.Sos	Kepala Dinas Sosial Kota Kupang	