



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
DINAS SOSIAL

Jalan Gayung Kebonsari No. 56 B – Tlp./Fax. (031) 8290794 – 8296515 Kode Pos 60235
Website : <http://dinsos.jatimprov.go.id> E-mail: dinsosjatim56b@gmail.com
SURABAYA

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR : 000.8.3.4/ 2110 /KPTS/107.1.01/2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA TIMUR

KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA TIMUR

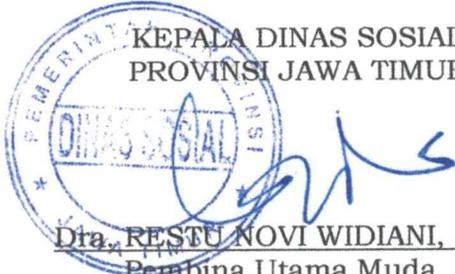
- Menimbang :**
- bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan.
 - bahwa sesuai ketentuan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur penyelenggaraan pelayanan publik
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur tentang Standar Pelayanan Publik Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur.
- Mengingat :**
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 - Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2008 tentang Kearsipan;
 - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
 - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 - Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
 - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
 - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
 - Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
 - Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik;
 - Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
 - Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 71 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur (Berita Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2016 Nomor 71 Seri E);
 - Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 85 Tahun 2018 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur;
 - Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 65 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Penanganan Pengaduan (Whistle Blowing System) di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

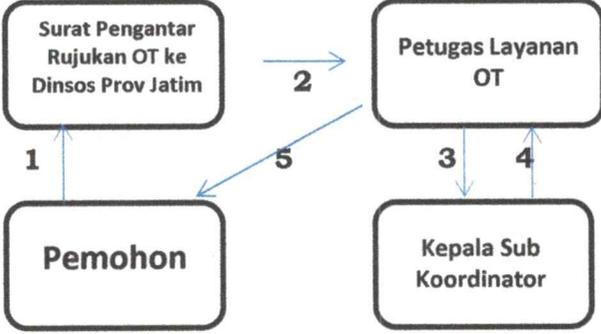
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur sebagaimana terlampir dan menjadi satu kesatuan dalam Keputusan ini
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi :
- a. Standar Pelayanan Pemulangan Orang Terlantar;
 - b. Standar Pelayanan Adopsi Anak;
 - c. Standar Pelayanan Sapa Bansos;
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA wajib dijadikan pedoman dalam pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Surabaya
Pada tanggal : 12 Juni 2024


KEPALA DINAS SOSIAL
PROVINSI JAWA TIMUR
Dra. RESTU NOVI WIDIANI, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19661117 199103 2 008

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur
 Nomor : 000.8.3.4/ 2110 /KPTS/107.1/2024
 Tanggal : 12 Juni 2024
 Perihal : Standar Pelayanan Publik Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur

JENIS LAYANAN : TEKNIS PELAYANAN PEMULANGAN OT (ORANG TERLANTAR) KE DAERAH ASAL

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat rujukan bantuan pemulangan yang bersangkutan dari Dinas Sosial Setempat atau Kepolisian Setempat 2. Foto Copy Kartu TandaPenduduk / Surat Keterangan Kehilangan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <ol style="list-style-type: none"> 1. OT datang dan melapor ke petugas guna pendataan dan assesment 2. Pengecekan kelengkapan persyaratan pemulangan OT 3. Mengarahkan OT ke Shelter untuk beristirahat dan memenuhi kebutuhan makan dan kebersihan OT selama menunggu proses pengisian data pada aplikasi SIMLONTAR (Sistem Informasi Orang Terlantar) 4. Petugas memiliki wewenang untuk memeriksa dan menggeledah isi dari barang bawaan OT guna kepentingan keamanan dan antisipasi dalam menangani OT yang modus 5. Setelah proses pengisian data selesai, OT diminta untuk menandatangani kwitansi pemberian bantuan transport dan pengambilan foto OT untuk database SIMLONTAR dan Face ID 6. OT kemudian mendapatkan bantuan transport dan berangkat ke Terminal/Pelabuhan untuk meneruskan perjalanan ke daerah asal 7. Pelayanan hanya diberikan 1 (satu) kali
3.	Jangka Waktu Penyelesaiakn	1 (satu) hari kerja setelah berkas diterima Dinas Sosial Provinsi Jatim. Kecuali OT dengan tujuan luar pulau menyesuaikan dengan jadwal keberangkatan kapal
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Layanan	Surat Rujukan Pemulangan OT ke Dinas Sosial yang dituju

6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pelayanan pengaduan dilaksanakan melalui : <ul style="list-style-type: none">- Website : https://dinsos.jatimprov.go.id/- Email : dinsosjatim56b@jatimprov.go.id- Instagram : https://www.instagram.com/dinsosjatim- Facebook : Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur- Kanal Lapor : http://lapor.go.id- WA Center : 0852 8066 3377- Hotline Pelayanan Orang Terlantar : 0812 5600 0300- Nomor Telepon : 031-8290794
----	--	---

KEPALA DINAS SOSIAL
PROVINSI JAWA TIMUR



Dra. RESTU NOVI WIDIANI, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19661117 199103 2 008

JENIS LAYANAN : PEMULANGAN ORANG TERLANTAR KE DAERAH ASAL

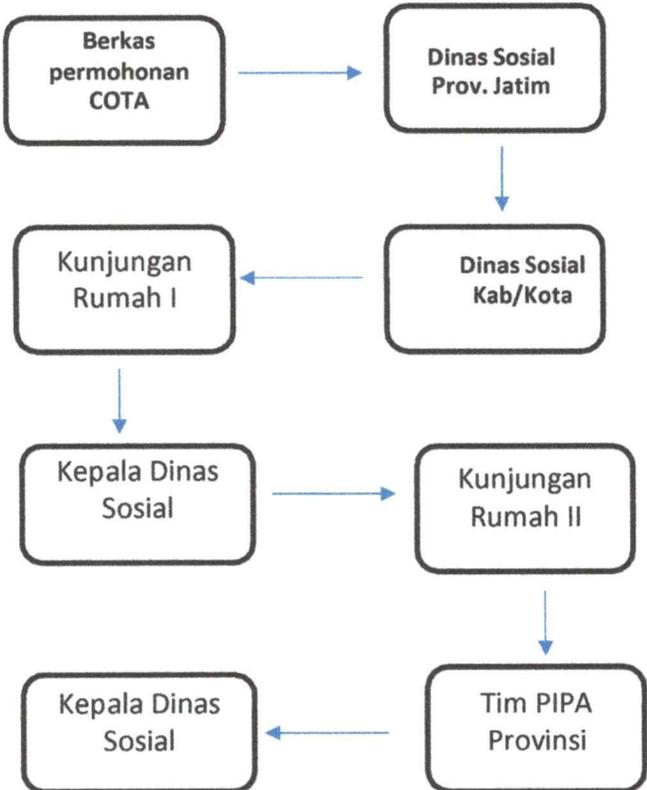
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Dasar 1945, Pembukaan UUD 1945, alinea IV; • Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana pasal 26, pasal 31, Pasal 57, Pasal 58; • Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial pasal 3 point c, pasal 5 ayat (2) point f, pasal 14 dan pasal 15, pasal 28 dan pasal 32; • Undang-undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Penanganan Konflik Sosial pasal 1 ayat (4), pasal 12 point c. • Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 38 tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota pasal 2 ayat (4) point m dan pasal 9 ayat (1) • Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia nomor 26 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Penanganan Konflik Sosial di Bidang Sosial; • Perjanjian Kerjasama Antara Pemerintah Provinsi Jawa Barat, DKI Jakarta, Jawa Tengah, DIY, Jatim, Nali, NTT, NTB dan Banten Nomor : 95/PKS/MPU/2023 tentang Penanganan Bersama Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial;
2.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu; 2. Kursi roda dan Kruk; 3. Shelter untuk beristirahat; 4. Kamarmandi; 5. Tempat beribadah; 6. Ruang bermain anak dan ruang laktasi; 7. Pojok baca; 8. Makanan dan minuman; 9. Televisi; 10. Hotspot Wifi; 11. Printer; 12. Hotline pengaduan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pelatihan Dasar Pekerja Sosial; 2. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi tentang aplikasi SIMLONTAR Rek (Sistem Informasi Orang Terlantar yang Terintegrasi dan Teredukasi).
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Penerbitan Surat Rujukan Pemulangan OT diberikan dengan cepat, tepat, dan benar, serta dapat dipertanggungjawabkan

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Komitmen untuk memberikan rasa aman yang diwujudkan dalam keterbukaan informasi dalam pelayanan pemulangan OT ke daerah asal
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) bulan sekali


KEPALA DINAS SOSIAL
PROVINSI JAWA TIMUR
Dra. RESTU NOVI WIDIANI, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19661117 199103 2 008

JENIS LAYANAN : PELAYANAN ADOPSI ANAK

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan izin pengangkatan anak kepada instansi sosial setempat (asli) 2. Surat Keterangan Sehat COTA (Calon Orang Tua Angkat) dari Rumah Sakit Pemerintah (asli) 3. Surat Keterangan Kesehatan Jiwa COTA dari Dokter Spesialis Jiwa dari Rumah Sakit Pemerintah (asli) 4. Surat keterangan tentang fungsi organ reproduksi COTA dari dokter spesialis Obstetri dan Ginekologi (asli) 5. Copy Akte Kelahiran COTA 6. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dari Polres setempat (asli) 7. Copy Surat Nikah/akta perkawinan COTA 8. Kartu Keluarga dan KTP COTA 9. Copy Akta kelahiran CAA 10. Keterangan Penghasilan dari tempat bekerja COTA (asli) 11. Surat pernyataan motivasi COTA dalam mengangkat anak di kertas bermaterai cukup bahwa pengangkatan anak demi kepentingan terbaik anak dan perlindungan anak 12. Surat pernyataan COTA akan memperlakukan anak angkat dan anak kandung tanpa diskriminasi sesuai dengan hak-hak dan kebutuhan anak diatas kertas bermaterai cukup 13. Surat pernyataan COTA akan memberitahukan kepada anak angkatnya mengenai asal usulnya dan orang tua kandungnya dengan memperhatikan kesiapan anak 14. Surat pernyataan COTA bahwa COTA tidak berhak menjadi wali nikah bagi anak angkat perempuan dan memberi kuasa kepada wali hakim 15. Surat pernyataan COTA memberikan Hibah sebagian hartanya kepada anak angkatnya 16. Surat pernyataan persetujuan adopsi dari pihak keluarga COTA 17. Surat Berita Acara/Penyerahan dan kuasa dari pihak orang tua kandung/ibu kandung/wali yang sah disaksikan saksi dari kedua belah pihak dan pejabat setempat dilampiri copy KTP saksi saksi 18. Copy akte kelahiran CAA (Calon Anak Angkat) 19. Foto COTA dan CAA 20. Copy KTP dan KK Orangtua Kandung CAA

		<p>21. Surat pernyataan COTA bahwa seluruh dokumen yang diajukan adalah sah dan sesuai fakta yang sebenarnya</p> <p>22. Surat Pernyataan COTA akan memberikan asuransi kesehatan dan pendidikan bagi anak angkatnya</p> <p>23. Surat Rekomendasi dari Dinas Sosial Kabupaten/Kota</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Berkas permohonan COTA] --> B[Dinas Sosial Prov. Jatim] B --> C[Dinas Sosial Kab/Kota] C --> D[Kunjungan Rumah I] D --> E[Kepala Dinas Sosial] E --> F[Kunjungan Rumah II] F --> G[Tim PIPA Provinsi] G --> H[Kepala Dinas Sosial] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penerimaan berkas permohonan COTA diterima untuk diregistrasi dan diverifikasi kelengkapan administrasi oleh petugas dan akan didistribusi kepada petugas wilayah. 1 (satu) hari 2. Kunjungan rumah I dilakukan petugas dari Dinas Sosial Provinsi beserta petugas Dinas Sosial Kab/kota untuk melihat kelayakan COTA. Setelah itu petugas provinsi membuat laporan Sosial sebagai dasar pembuatan SK Pengasuhan Anak. 1 (satu) hari. 3. Kepala Dinas Sosial Provinsi menandatangani SK Pengasuhan Anak yang bersifat sementara berlaku selama 6 (enam) bulan. 10 hari. 4. Kunjungan rumah II dilakukan setelah 6 bulan dari SK Pengasuhan diterbitkan, dilakukan oleh petugas Dinas Sosial Provinsi dan petugas Dinas Sosial Kab/Kota. Setelah itu petugas dinas sosial provinsi membuat Laporan Sosial II yang berisi perkembangan anak dan matrik untuk diikutkan dalam Sidang Tim PIPA Provinsi. 1 (satu) hari 5. Tim Pertimbangan Perizinan Pengangkatan Anak (PIPA) memberikan persetujuan / penolakan / pertimbangan / solusi terhadap permohonan /

		<p>kasus / konsultasi dari permohonan COTA. 1 (satu) hari</p> <p>6. Kepala Dinas Sosial akan menerbitkan SK Pengangkatan Anak dan Rekomendasi ke pengadilan terhadap permohonan COTA yang mendapat persetujuan Tim PIPA. Jika permohonan COTA tidak disetujui maka Kepala Dinas Sosial Provinsi akan mengirimkan Surat penolakan/permohonan yang tidak dapat diproses kepada COTA melalui Dinas Sosial Kab/Kota. 10 hari.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaiakn	208 hari sejak berkas diterima di Dinas Sosial Provinsi dalam kondisi benar dan lengkap dan dalam situasi normal
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Layanan	SK Pengasuhan Anak, SK Pengangkatan Anak dan Rekomendasi ke Pengadilan (Pengadilan Agama/Pengadilan Negeri)
6.	Penanganan Pengaduan, Informasi dan Konsultasi	<p>1. Pelayanan pengaduan dilaksanakan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Website : https://dinsos.jatimprov.go.id/ - Instagram : @dinsosjatim - Kanal Laporan : http://lapor.go.id - Kanal Cettar : http://cettar.jatimprov.go.id - WA Center : 0852 8066 3377 - WA Layanan Adopsi : 082140682838 <p>2. Pengguna Layanan mengisi data diri dan pertanyaan/pengaduan pada media pengaduan yang telah disediakan;</p> <p>3. Tim Admin akan menindaklanjuti pertanyaan/pengaduan sesuai dengan bidang/ bagian yang membidangi;</p> <p>4. Pejabat yang berwenang menjawab pertanyaan/pengaduan dan disampaikan kepada Tim Admin;</p> <p>5. Tim Admin akan menyampaikan jawaban pertanyaan/pengaduan kepada Pengguna Layanan</p>



 KEPALA DINAS SOSIAL
 PROVINSI JAWA TIMUR
 Dra. RESTU NOVI WIDIANI, MM
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19661117 199103 2 008

JENIS LAYANAN : PELAYANAN ADOPSI ANAK

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang – Undang Nomor 4 Tahun 1979 Tentang Kesejahteraan Anak (Lembaran Negara Tahun 1979 No. 32, Tambahan Lembaran Negara 3143) Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 No. 297, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5606) - Undang-Undang No. 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara RI Tahun 2009 No. 12, Tambahan Lembaran Negara RI 4967); tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); - Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 No. 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587); sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang No. 9 Tahun 2015 tentang perubahan ke 2 atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679) - Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Pengangkatan Anak (Lembaran Negara RI Tahun 2007 Nomor 123 Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4678) - Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial - Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik

		<p>Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tamabahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2017 Tentang Pelaksanaan Pengasuhan Anak - Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 110/HUK/2009 tentang Persyaratan Pengangkatan Anak - Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No. 02 Tahun 2014 tentang Sistem Penyelenggaraan Perlindungan Anak (Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur No. 38) - Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No.11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2016 Nomor 1 seri C, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 63) - Peraturan Direktur Jenderal Rehabilitasi Sosial Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Pedoman Teknis Prosedur Pengangkatan Anak - Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 71 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur - Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor : DPA/A.1/1.06.0.00.0.01.0000/001/2022 Tanggal 1 Januari 202 tentang Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur Tahun Anggaran 2022
2.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang layanan Adopsi ber AC, kursi dan meja bagi COTA dan petugas 2. Komputer dengan akses internet; 3. Air Minum 4. Printer dan Scanner; 5. Telepon; 6. Alat tulis.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait pegangkatan anak 2. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi tentang pengangkatan anak 3. Pekerja Sosial
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	10 (sepuluh) orang

6.	Jaminan Pelayanan	Penerbitan SK Pengasuhan Anak, SK Pengangkatan Anak dan Rekomendasi Pengadilan Agama/Negeri diberikan secara tepat dan benar serta dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Komitmen untuk memberikan rasa aman dan kepastian kepada COTA yang diwujudkan dalam keterbukaan informasi penyelenggaraan proses pengangkatan anak kepada COTA
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) bulan sekali

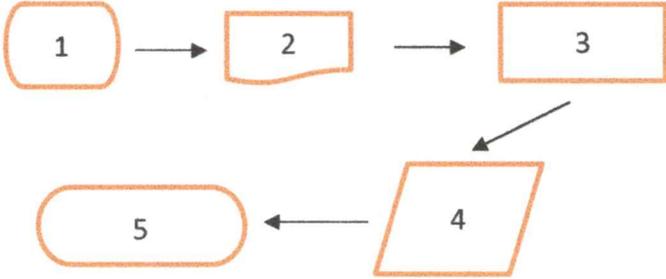
KEPALA DINAS SOSIAL
PROVINSI JAWA TIMUR



Dra. RESTU NOWI WIDIANI, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19661117 199103 2 008

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK DINAS SOSIAL
PROVINSI JAWA TIMUR**

JENIS LAYANAN : SAPA BANSOS

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Tanda Penduduk / Kartu Keluarga
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph LR 1((1)) --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[/4/] 4 --> 5((5)) 4 -.-> 3 </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat mengajukan layanan sapa bansos ke kantor Dinas Sosial Provinsi dengan membawa Kartu Keluarga (KK) atau Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai identifikasi. 2. Petugas melakukan verifikasi identitas dan mencatat informasi pengaduan yang lengkap, termasuk NIK (Nomor Induk Kependudukan) pengadu. 3. Petugas memasukkan NIK pengadu ke dalam Aplikasi SAPA Bansos. 4. Aplikasi melakukan pengecekan terhadap NIK tersebut dan menampilkan informasi bantuan sosial yang telah diterima oleh pengadu, termasuk jenis bantuan sosial dan periode penyaluran. 5. Petugas memberikan informasi hasil pengecekan, menginformasikan jenis bantuan sosial yang telah diterima dan periode penyalurannya. 6. Jika pengguna layanan belum mendapatkan bantuan sosial, petugas memberikan penjelasan mengenai alasan ketidakterimaan dan memberikan panduan atau arahan lebih lanjut yang diperlukan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaiakn	1 (satu) hari kerja setelah berkas diterima petugas Dinas Sosial Provinsi Jatim.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Layanan	Melalui aplikasi ini, pengguna dapat memeriksa status bantuan sosial yang telah diterima berdasarkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) mereka. Ini memungkinkan pengguna untuk mengetahui jenis

		bantuan sosial yang telah diterima dan periode penyaluran.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pengaduan dilaksanakan melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Website : https://dinsos.jatimprov.go.id/ - Instagram : @dinsosjatim - Kanal Lapor : http://lapor.go.id - Kanal Cettar : http://cettar.jatimprov.go.id - WA Center : 0852 8066 3377 - WA Layanan Adopsi : 082140682838 2. Pengguna Layanan mengisi data diri dan pertanyaan/pengaduan pada media pengaduan yang telah disediakan; 3. Tim Admin akan menindaklanjuti pertanyaan/ pengaduan sesuai dengan bidang/ bagian yang membidangi; 4. Pejabat yang berwenang menjawab pertanyaan/ pengaduan dan disampaikan kepada Tim Admin; 5. Tim Admin akan menyampaikan jawaban pertanyaan/pengaduan kepada Pengguna Layanan

KEPALA DINAS SOSIAL
PROVINSI JAWA TIMUR



Dra. RESTU NOVI WIDIANI, MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19661117 199103 2 008

JENIS LAYANAN : SAPA BANSOS

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Dasar 1945, Pembukaan UUD 1945, alinea IV • Undang-undang Republik Indonesia nomor 11 tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 38 tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota pasal 2 ayat (4) point m dan pasal 9 ayat (1)
2.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kamar mandi dan ruang laktasi; 2. minuman; 3. Komputer dengan akses internet bagi petugas untuk pelayanan; 4. Printer; 5. Telepon.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Penggunaan Teknologi Informasi 2. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi tentang aplikasi SAPA BANSOS.
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Tersedianya pelayanan data Bantuan Sosial
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Komitmen untuk memberikan rasa aman yang diwujudkan dalam keterbukaan informasi dalam pelayanan Bantuan Sosial
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) bulan sekali



 KEPALA DINAS SOSIAL
 PROVINSI JAWA TIMUR
 Dra. RESTU NOVI WIDIANI, MM
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19661117 199103 2 008