



PEMERINTAH KOTA SEMARANG

DINAS SOSIAL

JL. PEMUDA NO. 148 TELP. (024) 3569040 – 3549547, 3568540 Fax. 3549547 SEMARANG
Kode Pos 50132

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA SEMARANG

NOMOR : 800/1298/2022

TENTANG STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL KOTA SEMARANG

KEPALA DINAS SOSIAL,
KOTA SEMARANG

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik, untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
- b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang professional, transparan dan sesuai dengan asas penyelenggara pemerintah yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Semarang tentang Standar Pelayanan Dinas Sosial Kota Semarang.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1950 Nomor 45);
2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
6. 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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2007 tentang Pengesahan, Pengundangan dan Penyebarluasan Peraturan Perundang-undangan;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
11. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2016 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2014 Nomor 111);
12. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 12 Tahun 2016 tentang Penanggulangan Kemiskinan di Kota Semarang;
13. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2016 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 114) ;
14. Keputusan Menteri Sosial Nomor 84/HUK/1997 tentang Pelaksanaan Pemberian Bantuan Sosial bagi Keluarga Fakir Miskin;

15. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota;
16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
17. Peraturan Walikota Semarang Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2017 Nomor 15);
18. Peraturan Walikota Semarang Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Sistem Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Among Jiwo pada Dinas Sosial Kota Semarang; dan
19. Peraturan Walikota Semarang Nomor 99 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Sistem Kerja Dinas Sosial Kota Semarang.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA SEMARANG TENTANG STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL KOTA SEMARANG.

KESATU : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud di atas dijabarkan dalam dictum di bawah ini.

KEDUA : Visi, Misi, Motto Pelayanan, Maklumat Pelayanan dan Kode Etik Penyelenggaraan Layanan pada Dinas Sosial Kota Semarang adalah sebagai berikut:

1. Visi :
"Terwujudnya Kota Semarang yang semakin Hebat yang berlandaskan Pancasila, dalam Bingkai NKRI yang Ber-Bhinneka Tunggal Ika"
2. Misi : Mewujudkan Misi ke-1 (satu) Kota Semarang, yaitu :
"Meningkatkan Kualitas dan Kapasitas Sumber Daya Manusia Yang Unggul dan Produktif untuk Mencapai Kesejahteraan dan Keadilan Sosial"
3. Motto Pelayanan :
Harmonis : Pelayanan yang nyaman, humanis kepada Masyarakat
Efektif & Efisien : Pelayanan yang efektif dan efisien
Bebas Pungutan : Pelayanan tanpa biaya/gratis
Akuntabel : Pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan
Transparan : Pelayanan yang bersifat terbuka bagi Masyarakat

4. Maklumat Pelayanan :

“Dengan ini, Kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan akan melakukan perbaikan secara berkelanjutan, apabila tidak memberikan pelayanan sebagaimana mestinya, Kami bersedia untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”
5. Kode Etik Pelayanan
 - a. Melaksanakan tugas secara profesional, jujur, disiplin, adil, transparan, akuntabel, teliti dan bertanggung jawab serta bekerja dengan sungguh- sungguh;
 - b. Memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa membedakan suku, ras, jenis kelamin, agama atau golongan;
 - c. Tidak berpartisipasi dalam kegiatan atau hubungan-hubungan yang mungkin mengganggu atau dianggap mengganggu obyektivitas pelayanan, sehingga mengakibatkan terjadinya benturan kepentingan;
 - d. Menolak suatu pemberian yang diduga/patut diduga terkait dengan keputusan maupun pertimbangan profesionalisme profesi;
 - e. Melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik atau Standar Operasional Prosedur; dan
 - f. Menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran, berdisiplin, tanggung jawab pada tugas, kerjasama dan bersemangat untuk meningkatkan kinerja perorangan maupun kinerja organisasi.

KETIGA : Komponen Standar Pelayanan penyelenggaraan pelayanan sebagai berikut:

1. jenis pelayanan;
2. dasar hukum;
3. persyaratan pelayanan;
4. sistem, mekanisme dan prosedur;
5. jangka waktu penyelesaian;
6. biaya/tarif;
7. produk pelayanan;
8. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
9. kompetensi pelaksana;
10. pengawasan internal;
11. pengaduan, saran dan masukan;
12. jumlah pelaksana;
13. jaminan pelayanan;
14. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
15. evaluasi kinerja pelaksanaan
16. masa berlaku dokumen; dan
17. waktu pelayanan.

- KEEMPAT : Penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KETIGA adalah sebagai berikut:
1. Layanan Data dan Pengaduan, sebagaimana pada Lampiran I;
 2. Layanan Kedaruratan, sebagaimana pada Lampiran II;
 3. Layanan Rujukan, sebagaimana pada Lampiran III; dan
 4. Layanan Reaktifasi PBI dan Rekomendasi UHC, sebagaimana pada Lampiran IV.
- KELIMA : Penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KEEMPAT dilaksanakan evaluasi kinerja pelayanan publik secara periodik sesuai dengan kategori standar pelayanan dan dilaporkan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang;
- KEENAM : Segala biaya yang timbul sebagai akibat diterbitkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Semarang; dan
- KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Semarang.
pada tanggal 8 Agustus 2022.

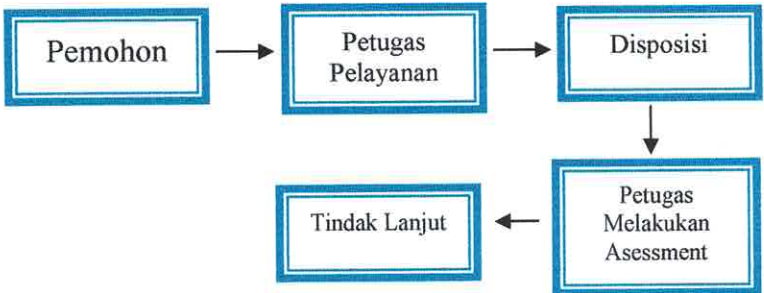


SALINAN di sampaikan kepada Yth :

1. Walikota Semarang;
 2. Sekretaris Daerah Kota Semarang;
 3. Asisten Pemerintah Sekda Kota Semarang;
 4. Asisten Administrasi Pemerintahan Setda Kota Semarang;
 5. Inspektur Kota Semarang;
 6. Kepala bagian Organisasi Setda Kota Semarang;
-

Lampiran II
Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Semarang
Nomor : 800/1298/2022
Tanggal : 8 Agustus 2022
Tentang Standar Pelayanan Dinas Sosial Kota Semarang

STANDAR PELAYANAN KEDARURATAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Jenis Pelayanan	Layanan Kedaruratan
2.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal 3. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota;
3.	Persyaratan pelayanan	1. Layanan Data : a. KTP, KK b. Contact Person 2. Layanan Pengaduan : a. KTP, KK b. Contact Person c. Alamat Lengkap
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Petugas Pelayanan] B --> C[Disposisi] C --> D[Petugas Melakukan Asesment] D --> E[Tindak Lanjut] </pre> 1. Pemohon datang ke tempat pelayanan dengan membawa Data diri (KTP, KK) 2. Petugas Layanan memeriksa kelengkapan dan kebenaran dokumen 3. Subkoor memverifikasi 4. Kabid menverifikasi dan disposisi untuk assesment 5. Tindak lanjut sesuai kedaruratannya
5.	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu penyelesaian adalah 1 (Satu) hari kerja sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas layanan.
6.	Biaya/tarif	tidak dipungut biaya
7.	Produk Layanan	Produk yang dihasilkan adalah rujukan rumah sakit atau panti sosial atau rumah singgah, Penelusuran keluarga, bimbingan psikologis, reunifikasi keluarga.

8.	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	Sarana yang digunakan adalah telepon, faximile, internet, CCTV, Layar informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software, kendaraan operasional, sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (loket/meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan aduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil,
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan Sarjana (S1), Sarjana Muda (D3), dan SLTA; 2. Menguasai materi dan teknis Layanan kedaruratan; 3. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna layanan; 4. Memahami prosedur dan persyaratan layanan kedaruratan dan ; 5. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Layanan kedaruratan.
10.	Pengawasan Internal	1. Sistem Pengawasan Internal : a. Pengawasan proses Layanan Data dan Pengaduan dilakukan oleh Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial secara periodik; b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan c. Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses rekomendasi. 2. Mekanisme pengawasan Layanan kedaruratan sebagai berikut : Proses Layanan kedaruratan ↓ Pengawasan Subkoord dan Peksos Layanan kedaruratan ↓ Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial ↓ Laporan hasil pengawasan Kepala Dinas melalui Skretaris ↓ Disposisi Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial
11.	Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Kepala Dinas Sosial Kota Semarang, Alamat Jl. Pemuda No 148 Semarang, atau masukan ke Kotak Saran di tempat pelayanan. 2. Pengaduan, Saran dan Masukan melalui telepon, wbsite dan media sosial : Telepon : (024) 3569040, 3549547, 3568540 Call Center : 112 Website : dinsos.semarang.go.id Email : dinassosial@semarangkota.go.id Twitter : @dinsosSMG Instagram : @dinsoskotasmg

12.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana antara 1 (Satu) orang sampai dengan 3 (Tiga) orang di Tempat Layanan kedaruratan Dinas Sosial Kota Semarang
13.	Jaminan Pelayanan	1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur dan didukung oleh SDM yang berkompetendi bidang tugasnya; 2. Adanya jaminan bebas dari KKN.
14.	Jaminan Keamanan Produk dan Keselamatan Pelayanan	1. Terdapat sarana dan prasarana pengaduan 2. Terdapat tim tindak lanjut pengaduan 3. Terdapat tempat pelayanan dinas yang representative sesuai standar pelayanan publik.
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksanan	1. Evaluasi Kinerja dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut : a. Setiap pemohon Layanan Data dan Pengaduan secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi; b. Pengumpulan dan pengolahan data; c. Analisa data dan evaluasi; d. Tindak lanjut hasil evaluasi; e. Pemohon juga dapat mengisi saran dan masukan pada Aplikasi Survey Asikmas (www.asikmas.semarangkota.go.id) 2. Evaluasi internal dipimpin oleh Kepala Dinas minimal 3 (tiga) bulan sekali.
16.	Masa berlaku Dokumen	Berlaku selama 5 (Lima) Tahun
17.	Waktu Pelayanan	Senin – Kamis : jam 08.00 – 14.00 Jumat : jam 08.00 – 12.00

Semarang, 8 Agustus 2022

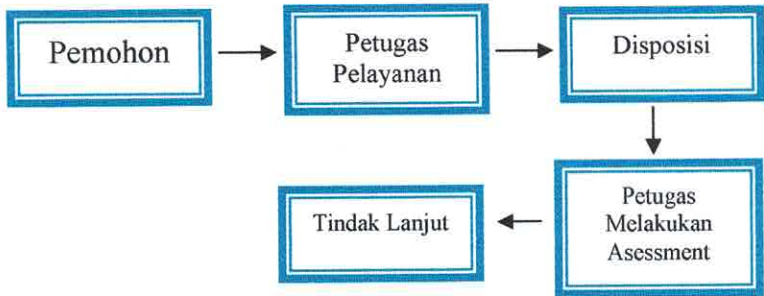
1.	Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial	
2.	Subkoordinator	



 KEPALA DINAS SOSIAL
 KOTA SEMARANG
 HEROE SOEKENDAR

Lampiran III
Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Semarang
Nomor : 800/1298/2022
Tanggal : 8 Agustus 2022
Tentang Standar Pelayanan Dinas Sosial Kota Semarang

STANDAR PELAYANAN RUJUKAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Jenis Pelayanan	Layanan Rujukan
2.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal 3. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota;
3.	Persyaratan pelayanan	1. Layanan Data : a. KTP, KK b. Contact Person 2. Layanan Pengaduan : a. KTP, KK b. Contact Person c. BPJS Kesehatan d. Alamat Lengkap
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Petugas Pelayanan] B --> C[Disposisi] C --> D[Petugas Melakukan Asessment] D --> E[Tindak Lanjut] </pre> 1. Pemohon datang ke tempat pelayanan dengan membawa Data diri (KTP, KK) 2. Petugas Layanan memeriksa kelengkapan dan kebenaran dokumen 3. Subkoor memverifikasi 4. Kabid menverifikasi dan disposisi untuk assessment 5. Tindak lanjut sesuai kedaruratannya
5.	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu penyelesaian adalah 1 (Satu) hari kerja sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas layanan.
6.	Biaya/tarif	tidak dipungut biaya
7.	Produk Layanan	Produk yang dihasilkan adalah rujukan rumah sakit atau panti sosial atau rumah singgah.

8.	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	Sarana yang digunakan adalah telepon, faximile, internet, CCTV, Layar informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software, kendaraan operasional, sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (loket/meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan aduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil,
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan Sarjana (S1), Sarjana Muda (D3), dan SLTA; 2. Menguasai materi dan teknis Layanan kedaruratan; 3. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna layanan; 4. Memahami prosedur dan persyaratan layanan kedaruratan dan ; 5. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Layanan kedaruratan.
10.	Pengawasan Internal	1. Sistem Pengawasan Internal : a. Pengawasan proses Layanan Data dan Pengaduan dilakukan oleh Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial secara periodik; b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan c. Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses rekomendasi. 2. Mekanisme pengawasan Layanan Rujukan sebagai berikut : Proses Layanan Rujukan <pre> graph TD A[Pengawasan] --> B[Subkoord dan Peksos Layanan Rujukan] B --> C[Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial] C --> D[Laporan hasil pengawasan] D --> E[Kepala Dinas melalui Skretaris] E --> F[Disposisi] F --> G[Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial] </pre>
11.	Pengaduan, Saran dan Masukan	3. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Kepala Dinas Sosial Kota Semarang, Alamat Jl. Pemuda No 148 Semarang, atau masukan ke Kotak Saran di tempat pelayanan. 4. Pengaduan, Saran dan Masukan melalui telepon, wbsite dan media sosial : Telepon : (024) 3569040, 3549547, 3568540 Call Center : 112 Website : dinsos.semarang.go.id Email : dinassosial@semarangkota.go.id Twitter : @dinsosSMG Instagram : @dinsoskotasmg

12.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana antara 1(Satu) orang sampai dengan 3(Tiga) orang di Tempat Layanan Rujukan Dinas Sosial Kota Semarang
13.	Jaminan Pelayanan	1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur dan didukung oleh SDM yang berkompetendi bidang tugasnya; 2. Adanya jaminan bebas dari KKN.
14.	Jaminan Keamanan Produk dan Keselamatan Pelayanan	1. Terdapat sarana dan prasarana Layanan Rujukan 2. Terdapat tim tindak lanjut Layanan Rujukan 3. Terdapat tempat pelayanan dinas yang representative sesuai standar pelayanan publik.
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksanan	1. Evaluasi Kinerja dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut : a. Setiap pemohon Layanan Data dan Pengaduan secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi; b. Pengumpulan dan pengolahan data; c. Analisa data dan evaluasi; d. Tindak lanjut hasil evaluasi; e. Pemohon juga dapat mengisi saran dan masukan pada Aplikasi Survey Asikmas (www.asikmas.semarangkota.go.id) 2. Evaluasi internal dipimpin oleh Kepala Dinas minimal 3 (tiga) bulan sekali.
16.	Masa berlaku Dokumen	Berlaku selama 5 (Lima) Tahun
17.	Waktu Pelayanan	Senin – Kamis : jam 08.00 – 14.00 Jumat : jam 08.00 – 12.00

Semarang, 8 Agustus 2022

1.	Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial	
2.	Subkoordinator	

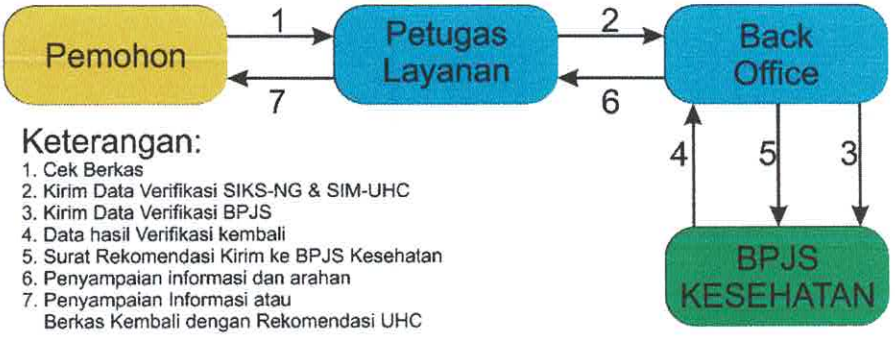


 PEMERINTAH KOTA SEMARANG
 DINAS SOSIAL
 HEROE SOEKENDAR

Lampiran IV
Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Semarang
Nomor : 800/1298/2022
Tanggal : 8 Agustus 2022
Tentang Standar Pelayanan Dinas Sosial Kota
Semarang

STANDAR PELAYANAN REAKTIFASI PBI DAN REKOMENDASI UHC

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Jenis Pelayanan	Layanan Reaktifasi PBI dan Rekomendasi UHC
2.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal; 3. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota; 4. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yang iurannya dibayari oleh Pemerintah sebagai peserta program Jaminan Kesehatan; 5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin; 6. Keputusan Menteri Sosial Nomor 76 Tahun 2013 tentang Penetapan Kriteria dan Pendataan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan; 8. Peraturan Menteri Sosial Nomor 21 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tata Cara Perubahan Data Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan. 9. Surat Pemberitahuan Kementerian Sosial Sekjen Pusdatin Nomor S-2005/1.7/01/7/2019 perihal Data PBI JK tidak masuk DTKS; 10. Surat Kementerian Sosial Nomor 2080/1.7/DI.01/9/2022 perihal Jawaban Petunjuk Pelaksanaan Pengaktifan Peserta PBI JK.

3.	Persyaratan pelayanan	1. Layanan Reaktifasi PBI & Rekomendasi UHC: a. Foto Copy KTP; b. Foto Copy KK; c. Surat Domisili RT/RW atau DPP-5 dari Kelurahan; d. Surat Rujukan/Sakit/Hamil/Kontrol dsb (Jika Rawat Jalan/Inap). 2. Layanan Pengaduan & Back Office: a. Foto Copy KTP; b. Foto Copy KK;
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 Keterangan: 1. Cek Berkas 2. Kirim Data Verifikasi SIKS-NG & SIM-UHC 3. Kirim Data Verifikasi BPJS 4. Data hasil Verifikasi kembali 5. Surat Rekomendasi Kirim ke BPJS Kesehatan 6. Penyampaian informasi dan arahan 7. Penyampaian Informasi atau Berkas Kembali dengan Rekomendasi UHC 1. Pemohon datang ke tempat pelayanan dengan membawa berkas permohonan; 2. Petugas Layanan memeriksa kelengkapan dan kebenaran dokumen; 3. Petugas Layanan mengirim data ke Petugas Back Office untuk Verifikasi Data dokumen; 4. Petugas Back Office verifikasi data dokumen melalui akses Web SIKS-NG dan SIM-UHC; 5. Petugas Back Office akan: a. Berkordinasi dengan BPJS untuk verifikasi tingkat lanjut jika di temukan data pemohon layak untuk dilakukan Reaktifasi PBI, dan jika verifikasi dari BPJS di nyatakan Layak, maka akan di proses Reaktifasi PBI jika tidak maka akan di Proses Rekomendasi UHC; b. Memberi arahan memproses Rekomendasi UHC jika ditemukan data tidak layak Reaktifasi PBI pada Web SIKS-NG dan SIM-UHC kepada Petugas Layanan; c. Memberi arahan mendaftar Mandiri/mendaftar melalui bagian Kepegawaian jika di temukan anggota keluarga dari PNS/POLRI/TNI/Pejabat Pemerintah; d. Memberi arahan mendaftar melalui HRD/ bagian Kepegawaian tempat kerja jika di temukan Anggota Keluarga dari kepesertaan PPU (Pegawai Penerima Upah).
5.	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu penyelesaian adalah 30 (tiga puluh) menit setiap hari kerja sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas layanan.
6.	Biaya/tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
7.	Produk Layanan	1. Surat Permohonan Reaktifasi PBI yang di kirim ke BPJS melalui Telegram; 2. Surat Pengantar Rekomendasi UHC yang di bawa Pemohon untuk kelengkapan Pendaftaran UHC melalui Puskesmas dan Dinas Kesehatan.

8.	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	1. Sarana yang digunakan adalah telepon, faximile, internet, CCTV, Layar Informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, Leaflet, Pamphlet, Banner, Komputer PC, hardware dan software, 2. Prasarana meliputi Ruang Pelayanan (Loket/Meja Pendaftaran, Pemrosesan Berkas, Penyerahan Dokumen, Pengolahan Data dan Informasi), Ruang Tunggu, Ruang Penanganan Aduan, Ruang Konsultasi dan Ruang Penyimpanan Dokumen/Arsip, Kamar Kecil, Ruang Laktasi, Sarana Parkir, Fasilitas Disabilitas dan Lansia, Air Minum Gratis.
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan Sarjana (S1), Sarjana Muda (D3), dan SLTA/SMA/SMK; 2. Menguasai materi dan teknis Layanan Reaktifasi PBI dan Rekomendasi UHC; 3. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna layanan; 4. Memahami prosedur dan persyaratan layanan Reaktifasi PBI dan Rekomendasi UHC; dan 5. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Layanan Reaktifasi PBI dan Rekomendasi UHC.
10.	Pengawasan Internal	1. Sistem Pengawasan Internal: a. Pengawasan proses Layanan Reaktifasi PBI dan Rekomendasi UHC dilakukan oleh Kepala Bidang Jaminan Sosial; b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan c. Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang Jaminan Sosial agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses rekomendasi. 2. Mekanisme pengawasan Layanan Data dan Pengaduan sebagai berikut : Proses Layanan Reaktifasi PBI dan Rekomendasi UHC ↓ Pengawasan Subkoord Layanan Reaktifasi PBI dan Rekomendasi UHC ↓ Kepala Bidang Jaminan Sosial ↓ Laporan hasil pengawasan Kepala Dinas melalui Sekretaris ↓ Disposisi Kepala Bidang Jaminan Sosial
11.	Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Kepala Dinas Sosial Kota Semarang, Alamat Jl. Pemuda No 148 Semarang, atau masukan ke Kotak Saran di tempat pelayanan. 2. Pengaduan, Saran dan Masukan melalui telepon, website dan media sosial :

		Telepon : Whatshap : Website : http://dinsos.semarangkota.go.id/ Email : dinsossemarang@gmail.com Twitter : https://twitter.com/dinsossmg Instagram : https://www.instagram.com/dinsoskotasmg/
12.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana antara 2 (dua) orang sampai dengan 3 (tiga) orang di Tempat Layanan Reaktifasi PBI dan Rekomendasi UHC Dinas Sosial Kota Semarang
13.	Jaminan Pelayanan	1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur dan didukung oleh SDM yang berkompetensi di bidang tugasnya; 2. Adanya jaminan bebas dari KKN.
14.	Jaminan Keamanan Produk dan Keselamatan Pelayanan	1. Ruangan Kering; 2. Ada Petugas Keamanan (Security) Dinas Sosial; 3. Data Pemohon tidak akan di sebarakan sesuai Standart Operasional Pelayanan 4. Terdapat tempat pelayanan dinas yang representative sesuai standar pelayanan publik.
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksanan	1. Evaluasi Kinerja dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut : a. Setiap pemohon Layanan Reaktifasi PBI dan Rekomendasi UHC secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi; b. Pengumpulan dan pengolahan data; c. Analisa data dan evaluasi; d. Tindak lanjut hasil evaluasi; 2. Evaluasi internal dipimpin oleh Kepala Dinas minimal 3 (tiga) bulan sekali.
16.	Masa berlaku Dokumen	Berlaku selama maksimal 1 Bulan semenjak di terbitkannya Surat Permohonan Reaktifasi PBI dan Rekomendasi UHC
17.	Waktu Pelayanan	Senin – Kamis : jam 08.00 – 14.00 Jumat : jam 08.00 – 12.00

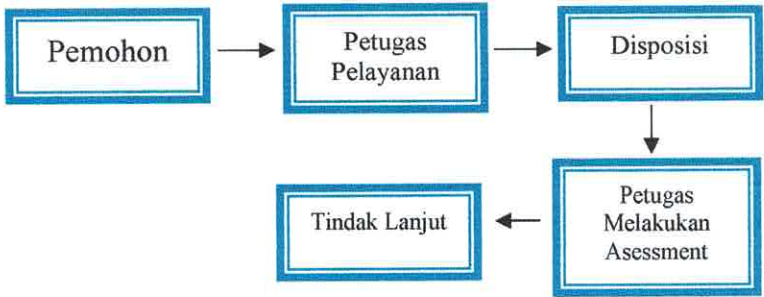
Semarang, 8 Agustus 2022

1.	Kepala Bidang Jaminan Sosial	
2.	Subkoordinator Penanganan Fakir Miskin Perkotaan	



Lampiran I
Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Semarang
Nomor : 800/1298/2022
Tanggal : 8 Agustus 2022
Tentang Standar Pelayanan Dinas Sosial Kota Semarang

STANDAR PELAYANAN DATA DAN PENGADUAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Jenis Pelayanan	Layanan Data dan Pengaduan
2.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal 3. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota;
3.	Persyaratan pelayanan	1. Layanan Data : a. KTP, KK b. Contact Person 2. Layanan Pengaduan : a. KTP, KK b. Contact Person c. Jenis layanan yang diadukan d. Alamat Lengkap
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Petugas Pelayanan] B --> C[Disposisi] C --> D[Petugas Melakukan Asessment] D --> E[Tindak Lanjut] </pre> 1. Pemohon datang ke tempat pelayanan dengan membawa Data diri (KTP, KK) 2. Petugas Layanan memeriksa kelengkapan dan kebenaran dokumen 3. Subkoor memverifikasi 4. Kabid menverifikasi dan disposisi untuk assessment 5. Tindak lanjut sesuai aduan
5.	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu penyelesaian adalah 3 (Tiga) hari kerja sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas layanan.
6.	Biaya/tarif	tidak dipungut biaya

7.	Produk Layanan	Produk yang dihasilkan adalah home visit, bimbingan psikologis rujukan rumah sakit, panti sosial, reunifikasi keluarga, fasilitasi data Kependudukan
8.	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	Sarana yang digunakan adalah telepon, faximile, internet, CCTV, Layar informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software, kendaraan operasional, sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (loket/meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan aduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, ruang laktasi, sarana parkir, fasilitas disabilitas dan lansia.
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan Sarjana (S1), Sarjana Muda (D3), dan SLTA; 2. Menguasai materi dan teknis Layanan Data dan Pengaduan; 3. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna layanan; 4. Memahami prosedur dan persyaratan layanan Data dan Pengaduan; dan 5. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Layanan Data dan Pengaduan.
10.	Pengawasan Internal	1. Sistem Pengawasan Internal : a. Pengawasan proses Layanan Data dan Pengaduan dilakukan oleh Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial secara periodik; b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan c. Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses rekomendasi. 2. Mekanisme pengawasan Layanan Data dan Pengaduan sebagai berikut : Proses Layanan Data dan Pengaduan <pre> graph TD A[Proses Layanan Data dan Pengaduan] --> B[Pengawasan] B --> C[Subkoord dan Peksos Layanan Data dan Pengaduan] C --> D[Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial] D --> E[Laporan hasil pengawasan] E --> F[Kepala Dinas melalui Skretaris] F --> G[Disposisi] G --> H[Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial] </pre>
11.	Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Kepala Dinas Sosial Kota Semarang, Alamat Jl. Pemuda No 148 Semarang, atau masukan ke Kotak Saran di tempat pelayanan. 2. Pengaduan, Saran dan Masukan melalui telepon, wbsite dan media sosial : Telepon : (024) 3569040, 3549547, 3568540 Whatshap : -

		Website : dinsos.semarang.go.id Email : dinassosial@semarangkota.go.id Twitter : @dinsosSMG Instagram : @dinsoskotasmg
12.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana antara 1(Satu) orang sampai dengan 3(Tiga) orang di Tempat Layanan Data dan Pengaduan Dinas Sosial Kota Semarang
13.	Jaminan Pelayanan	1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur dan didukung oleh SDM yang berkompetendi bisang tugasnya; 2. Adanya jaminan bebas dari KKN.
14.	Jaminan Keamanan Produk dan Keselamatan Pelayanan	1. Terdapat sarana dan prasarana pengaduan 2. Terdapat tim tindak lanjut pengaduan 3. Terdapat tempat pelayanan dinas yang representative sesuai standar pelayanan public.
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksanan	1. Evaluasi Kinerja dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut : a. Setiap pemohon Layanan Data dan Pengaduan secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi; b. Pengumpulan dan pengolahan data; c. Analisa data dan evaluasi; d. Tindak lanjut hasil evaluasi; e. Pemohon juga dapat mengisi saran dan masukan pada Aplikasi Survey Asikmas (www.asikmas.semarangkota.go.id) 2. Evaluasi internal dipimpin oleh Kepala Dinas minimal 3 (tiga) bulan sekali.
16.	Masa berlaku Dokumen	Berlaku selama 5 (Lima) Tahun
17.	Waktu Pelayanan	Senin – Kamis : jam 08.00 – 14.00 Jumat : jam 08.00 – 12.00

Semarang, 8 Agustus 2022

1.	Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial	
2.	Subkoordinator	


KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA SEMARANG
HEROE SOEKENDAR