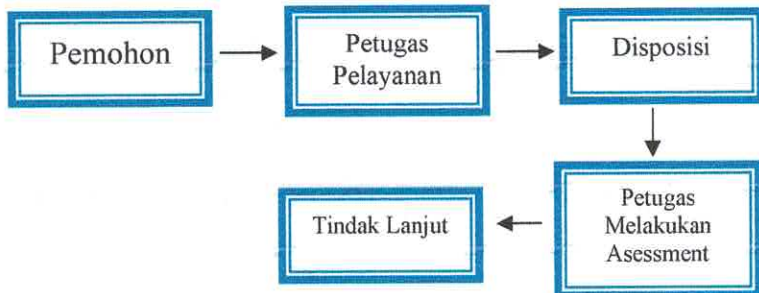


Lampiran I  
Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Semarang  
Nomor :  
Tanggal :  
Tentang Standar Pelayanan Dinas Sosial Kota  
Semarang

### STANDAR PELAYANAN DATA DAN PENGADUAN


NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Jenis Pelayanan	Layanan Data dan Pengaduan
2.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal</li> <li>2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal</li> <li>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;</li> </ol>
3.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan Data :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. KTP, KK</li> <li>b. Contact Person</li> </ol> </li> <li>2. Layanan Pengaduan :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. KTP, KK</li> <li>b. Contact Person</li> <li>c. Jenis layanan yang diadukan</li> <li>d. Alamat Lengkap</li> </ol> </li> </ol>
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph LR   A[Pemohon] --&gt; B[Petugas Pelayanan]   B --&gt; C[Disposisi]   C --&gt; D[Petugas Melakukan Asessment]   D --&gt; E[Tindak Lanjut]   </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke tempat pelayanan dengan membawa Data diri (KTP, KK)</li> <li>2. Petugas Layanan memeriksa kelengkapan dan kebenaran dokumen</li> <li>3. Subkoor memverifikasi</li> <li>4. Kabid menverifikasi dan disposisi untuk assessment</li> <li>5. Tindak lanjut sesuai aduan</li> </ol>
5.	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu penyelesaian adalah 3 (Tiga) hari kerja sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas layanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
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 parker, fasilitas disabilitas dan lansia.
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpendidikan Sarjana (S1), Sarjana Muda (D3), dan SLTA;</li> <li>2. Menguasai materi dan teknis Layanan Data dan Pengaduan;</li> <li>3. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna layanan;</li> <li>4. Memahami prosedur dan persyaratan layanan Data dan Pengaduan; dan</li> <li>5. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Layanan Data dan Pengaduan.</li> </ol>
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistem Pengawasan Internal : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawasan proses Layanan Data dan Pengaduan dilakukan oleh Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial secara periodik;</li> <li>b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan</li> <li>c. Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses rekomendasi.</li> </ol> </li> <li>2. Mekanisme pengawasan Layanan Data dan Pengaduan sebagai berikut : <p style="margin-left: 40px;">Proses Layanan Data dan Pengaduan</p> <p style="margin-left: 40px;">↓ Pengawasan</p> <p style="margin-left: 40px;">Subkoord dan Peksos Layanan Data dan Pengaduan</p> <p style="margin-left: 40px;">↓</p> <p style="margin-left: 40px;">Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial</p> <p style="margin-left: 40px;">↓ Laporan hasil pengawasan</p> <p style="margin-left: 40px;">Kepala Dinas melalui Skretaris</p> <p style="margin-left: 40px;">↓ Disposisi</p> <p style="margin-left: 40px;">Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial</p> </li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
11.	Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Pengaduan, Saran dan Masukan melalui telepon, website dan media sosial : Telepon : (024) 3569040, 3549547, 3568540 Whatsap : - Website : <a href="http://dinsos.semarang.go.id">dinsos.semarang.go.id</a> Email : <a href="mailto:dinassosial@semarangkota.go.id">dinassosial@semarangkota.go.id</a> Twitter : @dinsosSMG Instagram : @dinsoskotasmg</li> </ol>
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur dan didukung oleh SDM yang berkompetendi bisang tugasnya;</li> <li>Adanya jaminan bebas dari KKN.</li> </ol>
14.	Jaminan Keamanan Produk dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Terdapat sarana dan prasarana pengaduan</li> <li>Terdapat tim tindak lanjut pengaduan</li> <li>Terdapat tempat pelayanan dinas yang representative sesuai standar pelayanan public.</li> </ol>
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Evaluasi Kinerja dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>Setiap pemohon Layanan Data dan Pengaduan secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi;</li> <li>Pengumpulan dan pengolahan data;</li> <li>Analisa data dan evaluasi;</li> <li>Tindak lanjut hasil evaluasi;</li> <li>Pemohon juga dapat mengisi saran dan masukan pada Aplikasi Survey Asikmas (<a href="http://www.asikmas.semarangkota.go.id">www.asikmas.semarangkota.go.id</a>)</li> </ol> </li> <li>Evaluasi internal dipimpin oleh Kepala Dinas minimal 3 (tiga) bulan sekali.</li> </ol>
16.	Masa berlaku Dokumen	Berlaku selama 5 (Lima) Tahun

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
17.	Waktu Pelayanan	Senin – Kamis : jam 08.00 – 14.00 Jumat : jam 08.00 – 12.00

Semarang,

1.	Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial	
2.	Subkoordinator	