

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

STANDAR PELAYANAN REAKTIFASI PBI DAN REKOMENDASI UHC

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Jenis Pelayanan	Layanan Reaktifasi PBI dan Rekomendasi UHC
2.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Reaktifasi PBI & Rekomendasi UHC: <ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> a. Foto Copy KTP; b. Foto Copy KK;


NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
8.	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem Pengawasan Internal: <ol style="list-style-type: none"> 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 : <p style="margin-left: 40px;">Proses Layanan Reaktifasi PBI dan Rekomendasi UHC</p> <p style="margin-left: 40px;">↓ Pengawasan</p> <p style="margin-left: 40px;">Subkoord Layanan Reaktifasi PBI dan Rekomendasi UHC</p> <p style="margin-left: 40px;">↓</p> <p style="margin-left: 40px;">Kepala Bidang Jaminan Sosial</p> <p style="margin-left: 40px;">↓ Laporan hasil pengawasan</p> <p style="margin-left: 40px;">Kepala Dinas melalui Sekretaris</p> <p style="margin-left: 40px;">↓ Disposisi</p> <p style="margin-left: 40px;">Kepala Bidang Jaminan Sosial</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
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 : (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 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

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 Jaminan Sosial	
2.	Subkoordinator Penanganan Fakir Miskin Perkotaan	