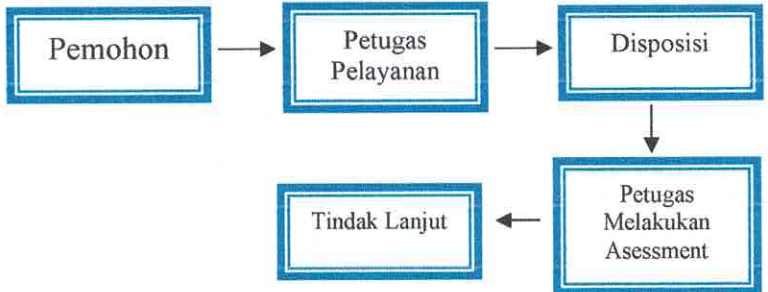


Lampiran II  
Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Semarang  
Nomor :  
Tanggal :  
Tentang Standar Pelayanan Dinas Sosial Kota  
Semarang

### STANDAR PELAYANAN KEDARURATAN


NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Jenis Pelayanan	Layanan Kedaruratan
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. 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 Asesment]     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 assesment</li> <li>5. Tindak lanjut sesuai kedaruratannya</li> </ol>
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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpendidikan Sarjana (S1), Sarjana Muda (D3), dan SLTA;</li> <li>2. Menguasai materi dan teknis Layanan kedaruratan;</li> <li>3. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna layanan;</li> <li>4. Memahami prosedur dan persyaratan layanan kedaruratan dan ;</li> <li>5. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Layanan kedaruratan.</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 kedaruratan sebagai berikut : <p>Proses Layanan kedaruratan</p> <p style="text-align: center;">↓ Pengawasan</p> <p>Subkoord dan Peksos Layanan kedaruratan</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial</p> <p style="text-align: center;">↓ Laporan hasil pengawasan</p> <p>Kepala Dinas melalui Skretaris</p> <p style="text-align: center;">↓ Disposisi</p> <p>Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial</p> </li> </ol>

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 : <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
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 ( <a href="http://www.asikmas.semarangkota.go.id">www.asikmas.semarangkota.go.id</a> ) 2. Evaluasi internal dipimpin oleh Kepala Dinas minimal 3 (tiga) bulan sekali.
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 .....	