

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

**STANDAR PELAYANAN PUSKESOS SISTEM LAYANAN RUJUKAN TERPADU
(SLRT)**


NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Jenis Pelayanan	Layanan Puskesmas Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT)
2.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2020 Tentang Tata Kerja Dan Penyelarasan Kerja Serta Pembinaan Kelembagaan Dan Sumber Daya Manusia Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Provinsi Dan Kabupaten/Kota; 2. Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 Tahun 2018 Tentang Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu Untuk Penanganan Fakir Miskin Dan Orang Tidak Mampu; 3. Peraturan Direktur Jenderal Peberdayaan Sosial Nomor 25/DYS.3/KPTS/7/2017 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu Untuk Perlindungan Sosial Dan Penanggulangan Kemiskinan; 4. Peraturan Walikota Semarang Nomor 126 Tahun 2021 Tentang Pembentukan Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu Program Penanggulangan Kemiskinan "Semarang Hebat"
3.	Persyaratan pelayanan	Syarat Layanan Puskesmas SLRT : <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi KK; 2. Surat Keterangan Kurang Mampu dari Kelurahan jika belum terdaftar DTKS;
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Warga mendatangi sekretariat SLRT atau Puskesmas dan petugas <i>Front Office</i> (FO) mencatat kepesertaan program dan keluhan terhadap program bantuan sosial dipusat dan daerah; <ol style="list-style-type: none"> a. Jika warga tidak ada di dalam DTKS, FO ditingkat desa/kelurahan mengumpulkan profil/data dasar warga tersebut sebagai daftar awal untuk dimasukan kedalam DTKS yang nantinya akan diverifikasi dan validasi melalui mekanisme SIKS-NG; b. Jika warga terdaftar di dalam DTKS, keluhan atau permasalahannya dikaji dan dipetakan untuk diteruskan ke supervisor ditingkat kecamatan yang ditelaah dan diteruskan ke Manajer (MJ) SLRT ditingkat kabupaten/kota;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ol style="list-style-type: none"> 2. Data yang dikirimkan oleh FO dapat terbaca juga oleh Fasilitator (FS) sehingga tidak terjadi rangkap pencatatan data. Selain itu, Jika saat pencatatan data warga tidak memiliki NIK ataupun KK, perlu dilakukan pengurusan data kependudukan terlebih dahulu, petugas FO akan mencetak surat rekomendasi bagi warga untuk mengurus NIK ataupun KK; 3. Setiap warga yang mengeluh akan diberikan surat resi keluhan oleh FO; 4. Berdasarkan rujukan yang diterima dari SLRT, pengelola program ditingkat pusat maupun daerah dapat menyetujui, menolak atau menelaah lebih lanjut kebutuhan program dan keluhan implementasi program tersebut; 5. FO sekretariat SLRT ataupun Puskesmas dibantu oleh FS SLRT menginformasikan kepada warga tentang status keluhannya; 6. Sekretariat Teknis SLRT di Kota Semarang bersama sekretariat Nasional SLRT memantau tindak lanjut informasi yang diteruskan kepada pengelola program dan pengelola Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin (DT-PPFM);
5.	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu penyelesaian adalah 30 (tiga puluh) menit sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas layanan.
6.	Biaya/tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
7.	Produk Layanan	Keterangan Individu/ Keluarga Terdaftar DTKS (untuk pengurusan KIP, BPJS Kesehatan (PBI, JKN dan JKSS), Keluarga Penerima Manfaat (KPM) PKH dan Bidang Lainnya (Infrastruktur dan Alat Bantu Disabilitas)
8.	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	Sarana yang digunakan adalah telepon, faximile, internet, CCTV, Layar informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, kendaraan operasional, sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (loket/meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, proses tindak lanjut), ruang tunggu, ruang penanganan aduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, ruang laktasi, fasilitas disabilitas dan lansia.
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpendidikan Sarjana (S1), Sarjana Muda (D3), dan SLTA; 2. Menguasai materi dan teknis tentang Layanan Puskesmas SLRT; 3. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna layanan; 4. Memahami prosedur dan persyaratan layanan Puskesmas SLRT; dan 5. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan layanan Puskesmas SLRT;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
10.	Pengawasan Internal	<p>1. Sistem Pengawasan Internal :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengawasan proses layanan Puskesmas SLRT dilakukan oleh Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial secara periodik; Hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses Penerbitan Tanda Daftar dan Surat Rekomendasi <p>2. Mekanisme pengawasan layanan Puskesmas SLRT sebagai berikut :</p> <p>Kepala Dinas Sosial Kota Semarang</p> <p>Laporan hasil pengawasan ↑ ↓ Disposisi</p> <p>Sekretaris Dinas Sosial Kota Semarang</p> <p>Laporan hasil pengawasan ↑ ↓ Disposisi</p> <p>Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial</p> <p>Pengawasan ↓ ↓ Disposisi</p> <p>Subkoord Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial</p> <p>Pengawasan ↓</p> <p>Proses Layanan Puskesmas SLRT</p>
11.	Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada :</p> <p>2. Kepala Dinas Sosial Kota Semarang, Alamat Jl. Pemuda No 148 Semarang, atau masukan ke Kotak Saran di tempat pelayanan.</p> <p>3. Pengaduan, Saran dan Masukan melalui telepon, wbsite dan media sosial :</p> <p>Telepon : (024) 3569040, 3549547, 3568540</p> <p>Call Center : 112</p> <p>Website : dinsos.semarang.go.id</p> <p>Email : dinassosial@semarangkota.go.id</p> <p>Twitter : @dinsosSMG</p> <p>Instagram : @dinsoskotasmg</p>
12.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana antara 4 (empat) orang sampai dengan 6 (enam) orang di Tempat Layanan Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kota Semarang
13.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya;</p> <p>2. Adanya jaminan bebas dari KKN.</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
14.	Jaminan Keamanan Produk dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tercatat, Terverifikasi dan Validasi 2. Terdapat tempat pelayanan dinas yang representative sesuai standar pelayanan public.
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi Kinerja dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Setiap pemohon layanan Puskesmas SLRT 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	Surat Rekomendasi diberikan sesuai dengan jenis permohonan penggunaanya
17.	Waktu Pelayanan	Senin – Kamis : jam 08.00 – 15.00 Jumat : jam 08.00 – 13.00

Semarang,

1.	Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial	
2.	Subkoordinator Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial	