PEMERINTAH KOTA SEMARANG
DINAS SOSIAL
Jalan Pemuda Nomor 148, Sekayu, Semarang Tengah, Kota Semarang 50132,
Telepon (024) 3569040 – 3549547, Faks. 3549547 Laman: dinsos.semarangkota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA SEMARANG

NOMOR : 000.8.3.4/1371/2025

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 Pemerintah 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;

4. Maklumat Pelayanan :
   a. Berjanji dan memiliki kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan;
   b. Memberikan pelayanan publik sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus;dan
   c. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan apabila pelayanan publik yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan.
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. dasar hukum;
2. persyaratan pelayanan;
3. mekanisme dan prosedur;
4. jangka waktu penyelesaian;
5. biaya/tarif;
6. produk layanan;
7. sarana prasarana;
8. kompetensi pelaksana;
9. pengawasan internal;
10. pengaduan, saran dan masukan;
11. jumlah pelaksana;
12. jaminan pelayanan;
13. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
14. evaluasi kinerja.

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;
4. Layanan Reaktifasi PBI dan Rekomendasi UHC, sebagaimana pada Lampiran IV;
5. Layanan Penerbitan Surat Tanda Daftar dan Surat Rekomendasi Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS);
6. Layanan Puskesos Sistim Layanan Rujukan Terpadu (SLRT);
7. Layanan Pengajuan Bantuan Sosial Peningkatan Ekonomi Produktif Kelompok Usaha Bersama (KUBE);
8. Layanan Pengajuan Bantuan Sosial Rumah Sejahtera Terpadu (RST);
9. Layanan Pengajuan Bantuan Jaminan Sosial Kartu Jateng Sejahtera (KJS);
10. Layanan Pencetakan Surat Keterangan DTKS

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.

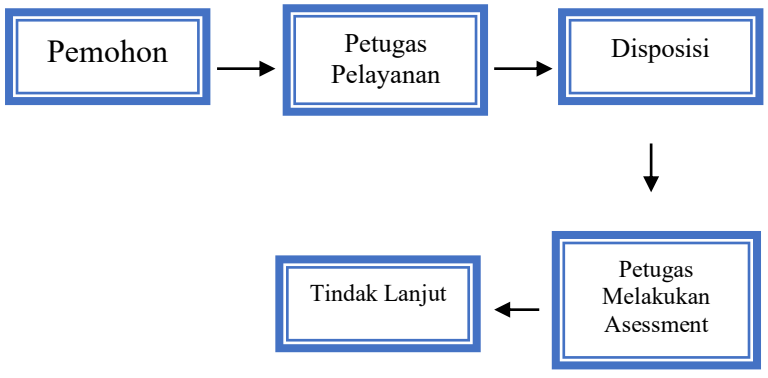
Ditetapkan di : Semarang
Pada tanggal : 19 Mei 2025

Kepala Dinas Sosial
Kota Semarang

Heroe Soekendar, S.Sos

Lampiran I
Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Semarang
Nomor : 000.8.3.4/1371/2025
Tanggal : 19 Mei 2025
Tentang Standar Pelayanan Dinas Sosial Kota Semarang

STANDAR PELAYANAN DATA DAN PENGADUAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	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;
2.	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
3.	Mekanisme dan Prosedur	 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
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu penyelesaian adalah 3 (Tiga) hari kerja sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas layanan.
5.	Biaya/tarif	tidak dipungut biaya
6.	Produk Layanan	Produk yang dihasilkan adalah home visit, bimbingan psikologis rujukan rumah sakit, panti sosial, reunifikasi keluarga, fasilitasi data Kependudukan
7.	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.
8.	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.

9.	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 ↓ Pengawasan Subkoord dan Peksos Layanan Data dan Pengaduan ↓ Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial ↓ Laporan hasil pengawasan Kepala Dinas melalui Skretaris ↓ Disposisi Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial
10.	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 melelui 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
11.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana antara 1(Satu) orang sampai dengan 3(Tiga) orang di Tempat Layanan Data dan Pengaduan Dinas Sosial

		Kota Semarang
12.	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.
13.	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.
14.	Evaluasi Kinerja	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) Evaluasi internal dipimpin oleh Kepala Dinas minimal 3 (tiga) bulan sekali.

Semarang, 19 Mei 2025

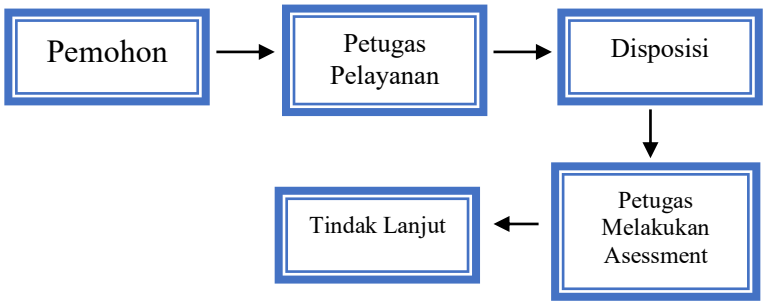
1.	Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial	
2.	Subkoordinator	

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA SEMARANG

HEROE SOEKENDAR

Lampiran II
Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Semarang
Nomor : 000.8.3.4/1371/2025
Tanggal : 19 Mei 2025
Tentang Standar Pelayanan Dinas Sosial Kota Semarang

STANDAR PELAYANAN KEDARURATAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	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;
2.	Persyaratan pelayanan	1. Layanan Data : a. KTP, KK b. Contact Person 2. Layanan Pengaduan : a. KTP, KK b. Contact Person c. Alamat Lengkap
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 1. Pemohon datang ke tempat pelayanan dengan membawa Data diri (KTP, KK) 2. Petugas Layanan memeriksa kelengkapan dan kebenaan dokumen 3. Subkoor memverifikasi 4. Kabid menverifikasi dan disposisi untuk assessment

		5. Tindak lanjut sesuai kedaruratannya
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu penyelesaian adalah 1 (Satu) hari kerja sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas layanan.
5.	Biaya/tarif	tidak dipungut biaya
6.	Produk Layanan	Produk yang dihasilkan adalah rujukan rumah sakit atau panti sosial atau rumah singgah, Penelusuran keluarga, bimbingan psikologis, reunifikasi keluarga.
7.	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,
8.	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.
9.	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
10.	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 melelui 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
11.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana antara 1 (Satu) orang sampai dengan 3 (Tiga) orang di Tempat Layanan kedaruratan Dinas Sosial Kota Semarang
12.	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.
13.	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.

14.	Evaluasi Kinerja	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) Evaluasi internal dipimpin oleh Kepala Dinas minimal 3 (tiga) bulan sekali.

Semarang, 19 Mei 2025

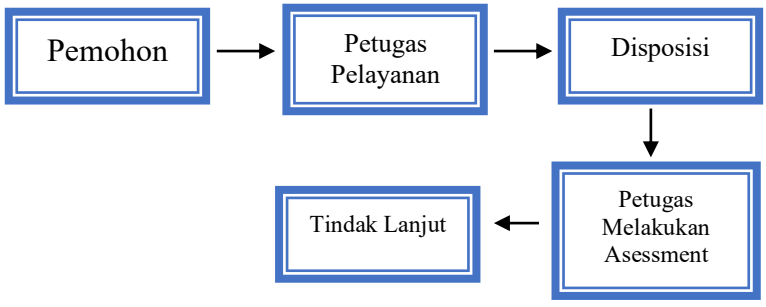
1.	Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial	
2.	Subkoordinator	

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA SEMARANG

HEROE SOEKENDAR

Lampiran III
Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Semarang
Nomor : 000.8.3.4/1371/2025
Tanggal : 19 Mei 2025
Tentang Standar Pelayanan Dinas Sosial Kota Semarang

STANDAR PELAYANAN RUJUKAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	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;
2.	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
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 1. Pemohon datang ke tempat pelayanan dengan membawa Data diri (KTP, KK) 2. Petugas Layanan memeriksa kelengkapan dan kebenaan dokumen

		3. Subkoor memverifikasi 4. Kabid menverifikasi dan disposisi untuk assessment 5. Tindak lanjut sesuai kedaruratannya
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu penyelesaian adalah 1 (Satu) hari kerja sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas layanan.
5.	Biaya/tarif	tidak dipungut biaya
6.	Produk Layanan	Produk yang dihasilkan adalah rujukan rumah sakit atau panti sosial atau rumah singgah.
7.	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,
8.	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.
9.	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 ↓ Pengawasan

		Subkoord dan Peksos Layanan Rujukan ↓ Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial ↓ Laporan hasil pengawasan Kepala Dinas melalui Skretaris ↓ Disposisi Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial
10.	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 melelui 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
11.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana antara 1(Satu) orang sampai dengan 3(Tiga) orang di Tempat Layanan Rujukan Dinas Sosial Kota Semarang
12.	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.
13.	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.
14.	Evaluasi Kinerja	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) Evaluasi internal dipimpin oleh Kepala Dinas minimal 3 (tiga) bulan sekali.

Semarang, 19 Mei 2025

1.	Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial	
2.	Subkoordinator	

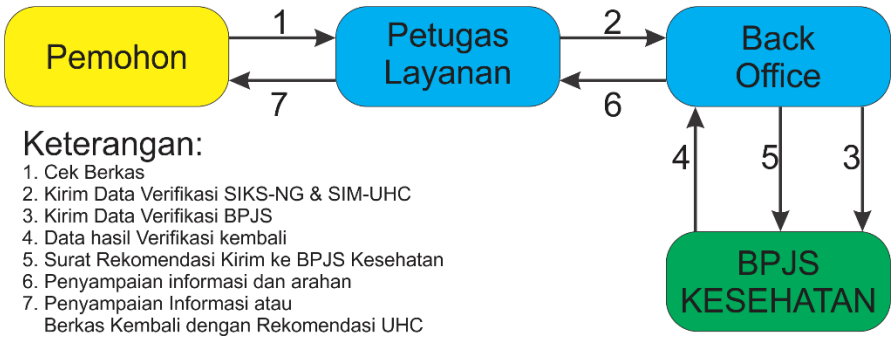
KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA SEMARANG

HEROE SOEKENDAR

Lampiran IV
Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Semarang
Nomor : 000.8.3.4/1371/2025
Tanggal : 19 Mei 2025
Tentang Standar Pelayanan Dinas Sosial Kota Semarang

STANDAR PELAYANAN REAKTIFASI PBI DAN REKOMENDASI UHC

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	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.

2.	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;
3.	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).
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu penyelesaian adalah 30 (tiga puluh) menit setiap hari kerja sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas layanan.
5.	Biaya/tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
6.	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.
7.	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.
8.	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.

9.	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
10.	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 melelui telepon, website dan media sosial : Telepon : (024) 3569040, 3549547, 3568540 Whatshap : - Website : http://dinsos.semarangkota.go.id/ Email : dinsossemarang@gmail.com Twitter : https://twitter.com/dinsossmg Instagram : https://www.instagram.com/dinsoskotasmg/

11.	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
12.	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.
13.	Jaminan Keamanan Produk dan Keselamatan Pelayanan	1. Ruangan Kering; 2. Ada Petugas Keamanan (Security) Dinas Sosial; 3. Data Pemohon tidak akan di sebarkan sesuai Standart Operasional Pelayanan 4. Terdapat tempat pelayanan dinas yang representative sesuai standar pelayanan publik.
14.	Evaluasi Kinerja	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) Evaluasi internal dipimpin oleh Kepala Dinas minimal 3 (tiga) bulan sekali.

Semarang, 19 Mei 2025

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

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA SEMARANG

HEROE SOEKENDAR

Lampiran V
Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Semarang
Nomor : 000.8.3.4/1371/2025
Tanggal : 19 Mei 2025
Tentang Standar Pelayanan Dinas Sosial Kota Semarang

STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT TANDA DAFTAR DAN SURAT REKOMENDASI LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL (LKS)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 2. Permensos Nomor 184 Tahun 2011 Tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial; 3. Permensos Nomor 22 Tahun 2016 tentang Standar Nasional Lembaga Kesejahteraan Sosial;
2.	Persyaratan pelayanan	1. Layanan Penerbitan Surat Tanda Daftar : a. Surat Permohonan Pengajuan Tanda Daftar (ditunjukkan kepada Kepala Dinas Sosial Kota Semarang); b. Fotokopi Akta Pendirian yang telah disahkan oleh Kementerian Hukum dan Ham; c. Fotokopi SK Kemenkumham; d. Profile LKS lengkap : 1. Nama , Alamat, Jumlah Penghuni / jumlah binaan / jumlah PMKS yang ditangani (L dan P) (dalam dan luar asrama) dll 2. Visi Misi 3. Struktur Organisasi 4. Data By Name By Address PMKS yang ditangani 5. Fotokopi KTP Seluruh Pengurus dll a. Fotokopi Ijin Domisili (minimal mengetahui Camat); b. Fotokopi NPWP atas Nama LKS; c. Fotokopi Buku Rekening (halaman pertama) atas nama LKS; d. Fotokopi Surat Tanda Daftar (Bagi Perpanjangan STD) e. Surat Rekomendasi dari LKKS; f. Surat pernyataan dari LKS bahwa data yang diberikan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		adalah benar, masih beroperasi dan melaksanakan kegiatan yang di cantumkan dalm proposal , dan bertanggung jawab sepenuhnya atas semua data yang telah telah diberikan (Bermaterai Rp. 10.000); g. Sertifikat akreditasi (bila ada); h. Laporan Kegiatan 3 Tahun Terakhir;
		2. Layanan Penerbitan Surat Rekomendasi : a. Surat Permohonan Rekomendasi (ditunjukkan kepada Kepala Dinas Sosial Kota Semarang); b. Fotokopi Akta Pendirian yang telah disahkan oleh Kementerian Hukum dan Ham; c. Fotokopi SK Kemenkumham; d. Profile LKS lengkap : 1. Nama , Alamat, Jumlah Penghuni / jumlah binaan / jumlah PMKS yang ditangani (L dan P) (dalam dan luar asrama) dll 2. Visi Misi 3. Struktur Organisasi 4. Data By Name By Address PMKS yang ditangani 5. Fotokopi KTP Seluruh Pengurus dll e. Fotokopi Ijin Domisili (minimal mengetahui Camat); f. Fotokopi NPWP atas Nama LKS; g. Fotokopi Buku Rekening (halaman pertama) atas nama LKS; h. Fotokopi Surat Tanda Daftar (Bagi Perpanjangan STD); i. Surat Rekomendasi dari LKKS; j. Surat pernyataan dari LKS bahwa data yang diberikan adalah benar, masih beroperasi dan melaksanakan kegiatan yang di cantumkan dalm proposal , dan bertanggung jawab sepenuhnya atas semua data yang telah telah diberikan (Bermaterai Rp. 10.000); k. Sertifikat akreditasi (bila ada); l. Laporan Kegiatan 3 Tahun Terakhir;
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengurus Yayasan mengajukan proposal lengkap permohonan penerbitan atau perpanjangan tanda daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) kepada kepala Dinas Sosial Kota Semarang

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		2. Dinas Sosial Kota Semarang melakukan verifikasi kelengkapan berkas dan menjadwalkan kunjungan lapangan 3. Apabila berkas memenuhi syarat maka petugas Dinas Sosial Kota Semarang akan melakukan kunjungan lapangan 4. Apabila berkas belum memenuhi syarat maka petugas Dinas Sosial Kota Semarang akan menginfokan ke pengurus yayasan agar memperbaiki dan/atau melengkapi 5. Petugas Dinas Sosial Kota Semarang melaksanakan kunjungan lapangan 6. Petugas Dinas Sosial Kota Semarang memproses tanda daftar dengan membuat blangko tanda daftar dan laporan hasil kunjungan 7. Sub Koordinator K2KS aka memverifikasi blangko tanda daftar dan apabila sudah sesuai, dilanjutkan dengan proses pencetakan tanda daftar 8. Blangko tanda daftar yang telah selesai dicetak dimohonkan tanda tangan kepada Kepala Dinas Soial Kota Semarang 9. Tanda daftar yang sudah di tanda tangan, diberi nomor oleh bagian sekretariat Dinas Sosial Kota Semarang kemudian tanda daftar yang sudah selesai diberikan ke Sub Koordinator K2KS untuk diserahkan kepada pemohon atau yayasan yang bersangkutan; 10. Sub Koordinator K2KS menginformasikan kepada yayasan bahwa permohonan tanda daftar telah selesai dan dapat diambil ke Dinas Sosial Kota Semarang
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu penyelesaian adalah 10 (sepuluh) hari kerja sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas layanan.
5.	Biaya/tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
6.	Produk Layanan	Produk yang dihasilkan adalah Surat Tanda Daftar dan Surat Rekomendasi
7.	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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		dan lansia.
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan Sarjana (S1), Sarjana Muda (D3), dan SLTA; 2. Menguasai materi dan teknis tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial; 3. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna layanan; 4. Memahami prosedur dan persyaratan layanan Penerbitan Tanda Daftar dan Surat Rekomendasi; dan 5. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan layanan Penerbitan Tanda Daftar dan Surat Rekomendasi.
9.	Pengawasan Internal	1. Sistem Pengawasan Internal : a. Pengawasan proses layanan Penerbitan Tanda Daftar dan Surat Rekomendasi dilakukan oleh Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial secara periodik; b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan c. Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses Penerbitan Tanda Daftar dan Surat Rekomendasi 2. Mekanisme pengawasan Layanan Penerbitan Tanda Daftar dan Surat Rekomendasi sebagai berikut : Proses Layanan Penerbitan Tanda Daftar dan Surat Rekomendasi ↓ Pengawasan Subkoord Kelembagaan dan Kepahlawanan ↓ Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial ↓ Laporan hasil pengawasan Kepala Dinas melalui Skretaris ↓ Disposisi Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
10.	Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : 2. Kepala Dinas Sosial Kota Semarang, Alamat Jl. Pemuda No 148 Semarang, atau masukan ke Kotak Saran di tempat pelayanan. 3. Pengaduan, Saran dan Masukan melelui 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
11.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana antara 2 (dua) orang sampai dengan 6 (enam) orang di Tempat Layanan Penerbitan Surat Tanda Daftar Dinas Sosial Kota Semarang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya; 2. Adanya jaminan bebas dari KKN.
13.	Jaminan Keamanan Produk dan Keselamatan Pelayanan	1. LKS Terverifikasi dan Validasi 2. Tercatat dan Teregistrasi 3. Terdapat tempat pelayanan dinas yang representative sesuai standar pelayanan public.
14.	Evaluasi Kinerja	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)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		Evaluasi internal dipimpin oleh Kepala Dinas minimal 3 (tiga) bulan sekali.

Semarang, 19 Mei 2025

1.	Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial	
2.	Subkoordinator Kelembagaan dan Kepahlawanan	

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA SEMARANG

HEROE SOEKENDAR

Lampiran VI
Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Semarang
Nomor : 000.8.3.4/1371/2025
Tanggal : 19 Mei 2025
Tentang Standar Pelayanan Dinas Sosial Kota Semarang

STANDAR PELAYANAN PUSKESOS SISTEM LAYANAN RUJUKAN TERPADU (SLRT)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Dasar Hukum	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 Nomor25/DYS.3/KPTS/7/2017 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu Untuk Perlindungan Sosial Dan Penanggulangan Kemisikinan; 4. Peraturan Walikota Semarang Nomor 126 Tahun 2021 Tentang Pembentukan Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu Program Penanggulangan Kemiskinan “Semarang Hebat”
2.	Persyaratan pelayanan	Syarat Layanan Puskesos SLRT : 1. Fotokopi KK; 2. Surat Keterangan Kurang Mampu dari Kelurahan jika belum terdaftar DTKS;
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Warga mendatangi sekretariat SLRT atau Puskesos dan petugas *Front Office* (FO) mencatat kepesertaan program dan keluhan terhadap program bantuan sosial dipusat dan daerah; 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;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		b. Jika warga terdaftra 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;
		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 Puskesos 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);
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu penyelesaian adalah 30 (tiga puluh) menit sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas layanan.
5.	Biaya/tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
6.	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)
7.	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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		penanganan aduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, ruang laktasi, fasilitas disabilitas dan lansia.
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan Sarjana (S1), Sarjana Muda (D3), dan SLTA; 2. Menguasai materi dan teknis tentang Layanan Puskesos SLRT; 3. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna layanan; 4. Memahami prosedur dan persyaratan layanan Puskesos SLRT; dan 5. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan layanan Puskesos SLRT;
9.	Pengawasan Internal	1. Sistem Pengawasan Internal : a. Pengawasan proses layanan Puskesos SLRT dilakukan oleh Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial secara periodik; b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan c. Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses Penerbitan Tanda Daftar dan Surat Rekomendasi 2. Mekanisme pengawasan layanan Puskesos SLRT sebagai berikut : Kepala Dinas Sosial Kota Semarang Laporan hasil pengawasan ↑ ↓ Disposisi Sekretaris Dinas Sosial Kota Semarang Laporan hasil pengawasan ↑ ↓ Disposisi Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial Pengawasan ↓ ↓ Disposisi Subkoord Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial Pengawasan ↓

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		Proses Layanan Puskesos SLRT
10.	Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : 2. Kepala Dinas Sosial Kota Semarang, Alamat Jl. Pemuda No 148 Semarang, atau masukan ke Kotak Saran di tempat pelayanan. 3. Pengaduan, Saran dan Masukan melelui 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
11.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana antara 4 (empat) orang sampai dengan 6 (enam) orang di Tempat Layanan Puskesos SLRT Dinas Sosial Kota Semarang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya; 2. Adanya jaminan bebas dari KKN.
13.	Jaminan Keamanan Produk dan Keselamatan Pelayanan	1. Tercatat, Terverifikasi dan Validasi 2. Terdapat tempat pelayanan dinas yang representative sesuai standar pelayanan public.
14.	Evaluasi Kinerja	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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		(www.asikmas.semarangkota.go.id) Evaluasi internal dipimpin oleh Kepala Dinas minimal 3 (tiga) bulan sekali.

Semarang, 19 Mei 2025

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

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA SEMARANG

HEROE SOEKENDAR

Lampiran VII
Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Semarang
Nomor : 000.8.3.4/1371/2025
Tanggal : 19 Mei 2025
Tentang Standar Pelayanan Dinas Sosial Kota Semarang

STANDAR PELAYANAN BANTUAN SOSIAL PENINGKATAN EKONOMI PRODUKTIF KELOMPOK USAHA BERSAMA (KUBE)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2015 tentang Kelompok Usaha Bersama (KUBE) 2. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2019 tentang Bantuan Sosial Usaha Ekonomi Produktif Kepada Kelompok Usaha Bersama Untuk Penanganan Fakir Miskin
2.	Persyaratan pelayanan	1. Masuk dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) 2. Belum pernah menerima program sejenis 3. Satu kelompok beranggotakan 10 KK 4. Anggota kelompok mempunyai usaha sejenis 5. Batas usia anggota kelompok dengan minimal 20 tahun dan maksimal 55 tahun
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pembentukan kelompok usaha bersama dengan Surat Keputusan (SK) dari Lurah setempat 2. Pengajuan usulan penerima bantuan (Pembuatan Proposal) didampingi oleh pendamping PSM, TKSK, atau PKH 3. Verifikasi Data penerima bantuan (Proposal) 4. Verifikasi lapangan calon penerima 5. Penetapan calon penerima bantuan (Usulan dari Dinas Sosial Kota Semarang) 6. Penetapan calon penerima bantuan (SK Kepala Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah) 7. Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah mencairkan banutan sosial KUBE melalui Tranfer Bank Jateng ke masing – masing rekening KUBE 8. Pemanfaatan bantuan sesuai dengan Rencana Anggaran Belanja (RAB) yang diajukan 9. Pembuatan laporan 10. Pengajuan proposal dan laporan melalui aplikasi “SI KUAT”

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		(Sistem Informasi KUBE yang actual dan Transparan)
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu pengusulan bantuan sosial KUBE sampai pengajuan ke Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah kurang lebih 1 bulan hari kerja (25 hari kerja)
5.	Biaya/tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
6.	Produk Layanan	Bantuan Uang Non Tunai sebesar 20 Juta / kelompok (KUBE)
7.	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	1. Telepon 2. Alat Tulis Kantor (ATK) 3. Komputer 4. Internet 5. Kendaraan Oprasional 6. Ruang Konsultasi
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan SMA, D3, dan Sarjana 2. Menguasai Permasalahan tentang Bantuan Sosial KUBE 3. Bersikap Ramah dan berperilaku Sopan 4. Memahami prosedur pembuatan proposal KUBE, pengajuan bantuan sosial KUBE dan pembuatan laporan Akhir 5. Memahami peraturan Perundang – undangan yang berkaitan dengan Bantuan Sosial KUBE
9.	Pengawasan Internal	1. Sistem Pengawasan Internal : a. Pengawasan proses Pelayanan Pengajuan Bantuan Sosial Peningkatan Ekonomi Produktif Kelompok Usaha Bersama (KUBE) dilakukan oleh Kepala Bidang Jaminan Sosial secara periodik; 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 pengajuan. 2. Mekanisme pengawasan Pelayanan Pengajuan Bantuan Sosial Peningkatan Ekonomi Produktif Kelompok Usaha Bersama (KUBE) sebagai berikut : Proses Pelayanan Pengajuan Bantuan Sosial KUBE ↓ Pengawasan Subkoord dan Staff

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		↓ Kepala Bidang Jaminan Sosial ↓ Laporan hasil pengawasan Kepala Dinas melalui Sekretaris ↓ Disposisi Kepala Bidang Jaminan Sosial
10.	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 melelui telepon, wbsite dan media sosial : Telepon : (024) 3569040, 3549547, 3568540 WhatsApp : - Website : dinsos.semarang.go.id Email : dinassosial@semarangkota.go.id Twitter : @dinsosSMG Instagram : @dinsoskotasmg
11.	Jumlah Pelaksana	1. Pendamping 1 Orang 2. Operator 1 Orang 3. Verifikator 3 Orang 4. Pengawas 1 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur dan didukung Oleh SDM yang berkompetensi dibidang tugasnya; 2. Adanya jaminan bebas dari KKN.
13.	Jaminan Keamanan Produk dan Keselamatan Pelayanan	1. Tercatat, terverifikasi, dan tervalidasi data 2. Terdapat tim pendamping kegiatan KUBE 3. Terdapat tempat pelayanan dinas yang representative sesuai standar pelayanan publik.
14.	Evaluasi Kinerja	1. Evaluasi Kinerja dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut : a. Setiap pemohon Layanan Data dan Pengaduan secara

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		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) Evaluasi internal dipimpin oleh Kepala Dinas minimal 3 (tiga) bulan sekali.

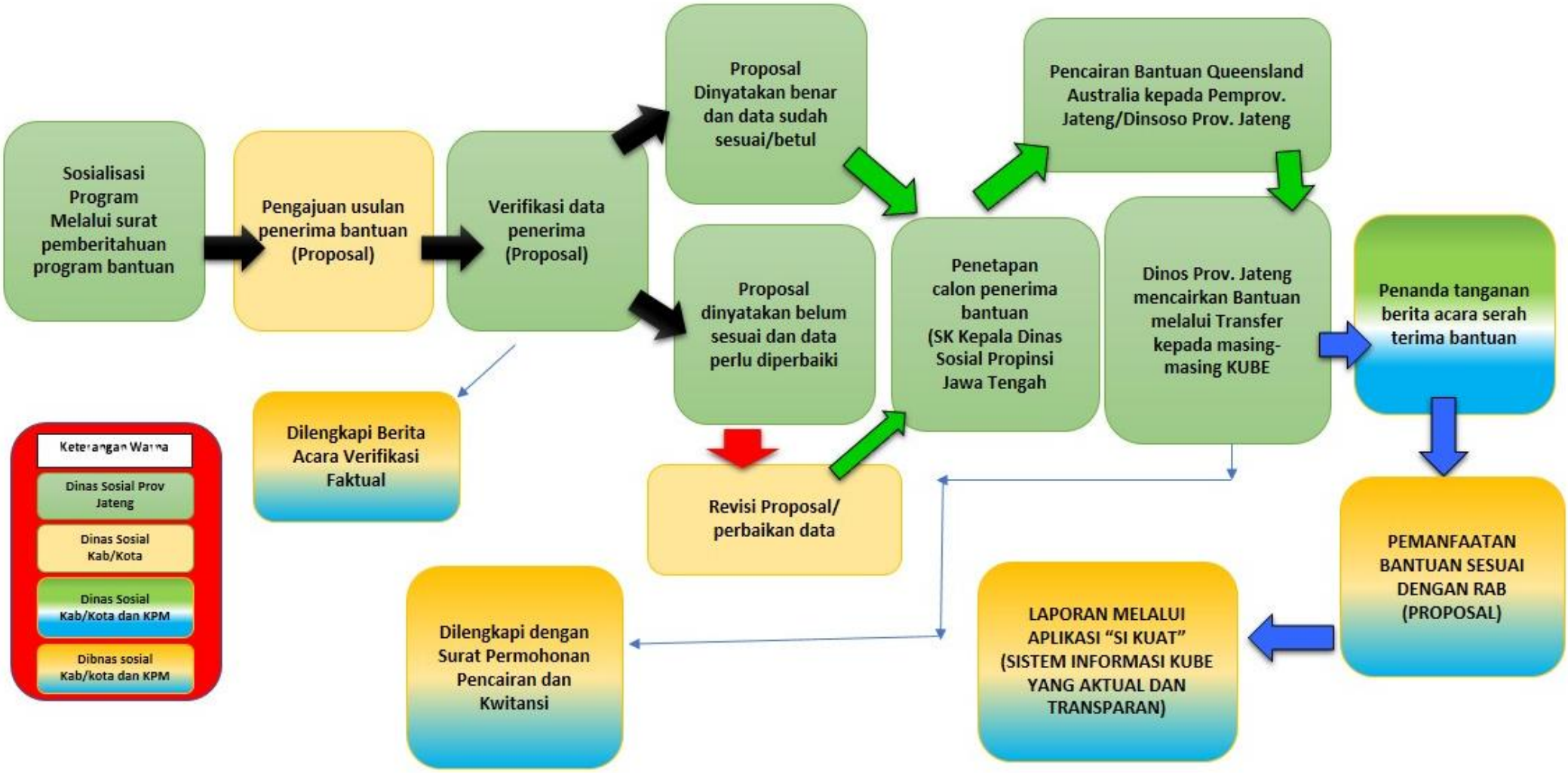
Semarang, 19 Mei 2025

1.	Kepala Bidang Jaminan Sosial	
2.	Subkoordinator Pengembangan Ekonomi Masyarakat	

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA SEMARANG

HEROE SOEKENDAR

MEKANISME


Sosialisasi Program Melalui surat pemberitahuan program bantuan
Pengajuan usulan penerima bantuan (Proposal)
Verifikasi data penerima (Proposal)
Proposal Dinyatakan benar dan data sudah sesuai/betul
Proposal dinyatakan belum sesuai dan data perlu diperbaiki
Dilengkapi Berita Acara Verifikasi Faktual
Revisi Proposal/ perbaikan data
Penetapan calon penerima bantuan (SK Kepala Dinas Sosial Propinsi Jawa Tengah
Pencairan Bantuan Queensland Australia kepada Pemprov. Jateng/Dinsoso Prov. Jateng
Dinos Prov. Jateng mencairkan Bantuan melalui Transfer kepada masing-masing KUBE
Penanda tanganan berita acara serah terima bantuan
PEMANFAATAN BANTUAN SESUAI DENGAN RAB (PROPOSAL)
LAPORAN MELALUI APLIKASI "SI KUAT" (SISTEM INFORMASI KUBE YANG AKTUAL DAN TRANSPARAN)
Dilengkapi dengan Surat Permohonan Pencairan dan Kwitansi
Keterangan Warna
Dinas Sosial Prov Jateng
Dinas Sosial Kab/Kota
Dinas Sosial Kab/Kota dan KPM
Dibnas sosial Kab/kota dan KPM

Lampiran VIII
Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Semarang
Nomor : 000.8.3.4/1371/2025
Tanggal : 19 Mei 2025
Tentang Standar Pelayanan Dinas Sosial Kota Semarang

STANDAR PELAYANAN BANTUAN SOSIAL RUMAH SEJAHTERA TERPADU (RST)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Dasar Hukum	1. Undang – undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanaganan Fakir Miskin 2. Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 171/HUK/2022 tentang Program Rumah Sejahtera Terpadu 3. Keputusan Direktur Jenderal Perlindungan dan Jaminan Sosial Nomor 60/3/BS.01.02/9/2022 tentang Petunjuk Teknis Program Rumah Sejahtera Terpadu
2.	Persyaratan pelayanan	1. Memiliki kartu identitas diri atau kartu keluarga 2. Fakir Miskin yang terdata dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) 3. Memiliki rumah di atas tanah sendiri yang dibuktikan dengan sertifikat, akta jual beli, girik/nama lain atau surat keterangan kepemilikan dari camat selaku Pejabat Pembuat Akta Tanah 4. Belum pernah menerima Bantuan Sosial perbaikan rumah sejenis dari kementerian/lembaga/pemerintah daerah; dan 5. Memiliki potensi usaha berdasarkan hasil asesmen terpadu berdasarkan kriteria masing-masing program pemberi bantuan usaha 6. Dalam satu kelompok terdapat 3-15 KK, dibentuk ketua, sekretaris, bendahara 7. Untuk yang tidak dapat membentuk kelompok, dapat diberikan perseorangan

3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengusulan oleh pemilik rumah, Masyarakat / lembaga Kesejahteraan Sosial dan atau Dinas Sosial daerah Kab/Kota 2. Permohonan kepada Lurah / Kades / Pengusul lain 3. Verifikasi dan Validasi oleh Lurah/Kades /Pengusul lain berdasarkan DTKS 4. Lurah/Kades/ Pengusul lain musyawarah 5. Pembuatan dan pengajuan proposal 6. Verifikasi dan Validasi oleh Direktorat secara langsung 7. Penetapan lokasi dan penerima RS RTLH oleh Kementerian Sosial 8. Pembukaan Rekening Kelompok atau Perorangan 9. Perjanjian Kerja Sama antara penerima RST dengan PPK Direktorat 10. Penyaluran melalui Bank penyalur
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu dari Pencairan dan sampai pelaporan bantuan sosial RST kurang lebih 105 Hari / 3,5 Bulan
5.	Biaya/tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
6.	Produk Layanan	Bantuan berupa Uang Non yang digunakan untuk membeli material bangunan
7.	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	1. Telepon 2. Alat Tulis Kantor (ATK) 3. Komputer 4. Internet 5. Kendaraan Oprasional 6. Ruang Konsultasi
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan SMA, D3, dan Sarjana 2. Menguasai Permasalahan tentang Bantuan Sosial RST 3. Bersikap Ramah dan berperilaku Sopan 4. Memahami prosedur pembuatan proposal RST, pengajuan bantuan sosial RST dan pembuatan laporan Akhir RST 5. Memahami peraturan Perundang – undangan yang berkaitan dengan Bantuan Sosial RST
9.	Pengawasan Internal	1. Sistem Pengawasan Internal : a. Pengawasan proses Layanan Pengajuan Bantuan Sosial Rumah Sejahtera Terpadu (RST) dilakukan oleh Kepala Bidang Jaminan Sosial secara periodik; 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 Layanan Pengajuan Bantuan Sosial Rumah Sejahtera Terpadu (RST). 2. Mekanisme pengawasan Layanan Data dan Pengaduan sebagai berikut : Proses Layanan Data dan Pengaduan ↓ Pengawasan Subkoord dan Staff ↓ Kepala Bidang Jaminan Sosial ↓ Laporan hasil pengawasan Kepala Dinas melalui Skretaris ↓ Disposisi Kepala Bidang Jaminan Sosial
10.	Pengaduan, Saran dan Masukan	2. 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. 3. Pengaduan, Saran dan Masukan melelui 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
11.	Jumlah Pelaksana	1. Pendamping 1 Orang 2. Operator 1 Orang 3. Verifikator 3 Orang 4. Pengawas 1 Orang
12.	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.
13.	Jaminan Keamanan Produk dan Keselamatan Pelayanan	1. Tercata, terverifikasi dan tervalidasi 2. Terdapat tim pendamping kegiatan RST 3. Terdapat tempat pelayanan dinas yang representative sesuai standar pelayanan public.
14.	Evaluasi Kinerja	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) Evaluasi internal dipimpin oleh Kepala Dinas minimal 3 (tiga) bulan sekali.

Semarang, 19 Mei 2025

1.	Kepala Bidang Jaminan Sosial	
2.	Subkoordinator Pengembangan Ekonomi Masyarakat	

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA SEMARANG

HEROE SOEKENDAR

MEKANISME PELAKSANAAN RST

KEMENTERIAN SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA



Pengusulan oleh pemilik rumah, Masyarakat / lembaga Kesejahteraan Sosial dan atau Dinas Sosial daerah Kab/Kota.



Permohonan kepada Lurah / Kades / Pengusul

DTKS
DATA TERPADU KESEJAHTERAAN SOSIAL

Verivali oleh Lurah/Kades /Pengusul lain berdasarkan DTKS



Lurah/Kades/ Pengusul lain musyawarah



Pembuatan dan pengajuan proposal



Verivali oleh Direktorat secara langsung; atau

STPJM Verval Lurah / Kades / Pengusul lain



Penetapan lokasi dan penerima RS RTLH oleh Direktur



Pembukaan Rekening Kelompok atau Perorangan



Perjanjian Kerja Sama antara penerima RST dengan PPK Direktorat

Penyaluran melalui Bank penyalur



#KEMENSOS Hadir

Lampiran IX
Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Semarang
Nomor : 000.8.3.4/1371/2025
Tanggal : 19 Mei 2025
Tentang Standar Pelayanan Dinas Sosial Kota Semarang

STANDAR PELAYANAN BANTUAN JAMINAN SOSIAL
KARTU JATENG SEJAHTERA (KJS)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Dasar Hukum	1. Undang – undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanaganan Fakir Miskin 2. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 40 Tahun 2017 tentang Bantuan Jaminn Sosial Bagi Fakir Miskin Tidak Produktif melalui Kartu Jawa Tengah Sejahtera;
2.	Persyaratan pelayanan	1. Berdomisili di wilayah Provinsi Jawa Tengah; 2. Belum mendapatkan program perlindungan sosial dari pemerintah pusat kecuali program jaminan sosial bidang kesehatan;
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengusulan oleh Masyarakat, Pendamping, perangkat Kelurahan dan Kecamatan 2. Verifikasi dan Validasi oleh Pendamping, Kelurahan dan Kecamatan 3. Penetapan di tentukan hasil koordinasi antara Pendamping, Kelurahan dan Kecamatan, Dinas Sosial Kota dan Dinas Sosial Provinsi 4. Usulan yang di Prioritaskan yang sudah masuk Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) atau masuk kedalam kriteria yang ada dan sangat membutuhkan Bantuan KJS 5. kriteria penyandang Disbilitas seperti Mental Radiasi, Psikotik, Disabilitas Fisik Berat, dan Disabilitas Mental; 6. Kriteria berpenyakit Kronis seperti Tuberculosis (TBC), Stroke, Kanker atau Tumor Ganas, Gagal Ginjal, Paru – paru Flek, Penyakit Kronis lainnya yang ditentukan oleh tenaga medis. 7. Penyaluran melalui Bank Jateng dengan melakukan 4 Tahap setiap tahunnya 8. Penggantian KPM jikalau Meninggal, Pindah, Mendapatkan Bantuan Lain, dan Mampu 9. Pergantian KPM bias dilakukan pada saat ada KPM yang Meninggal, Pindah, Mendapatkan Bantuan Lain, dan Mampu

		di kecamatan tersebut 10. Pergantian KPM dilakukan pada saat perubahan anggaran Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka Waktu pengusulan sampai mendapatkan Bantuan ± 1 Tahun
5.	Biaya/tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
6.	Produk Layanan	Bantuan berupa Uang Tunai untuk berobat dan mencukupi kebutuhan sehari-hari
7.	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	1. Telepon 2. Alat Tulis Kantor (ATK) 3. Komputer 4. Internet 5. Kendaraan Oprasional 6. Ruang Konsultasi
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan SMA, D3, dan Sarjana 2. Menguasai Permasalahan tentang Bantuan Jaminan Sosial KJS 3. Bersikap Ramah dan berperilaku Sopan 4. Memahami prosedur pengajuan bantuan Jaminan Sosial KJS 5. Memahami peraturan Perundang – undangan yang berkaitan dengan Bantuan Jaminan Sosial KJS
9.	Pengawasan Internal	1. Sistem Pengawasan Internal : a. Pengawasan proses Layanan Pengajuan Bantuan Sosial Rumah Sejahtera Terpadu (RST) dilakukan oleh Kepala Bidang Jaminan Sosial secara periodik; 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 Layanan Pengajuan Bantuan Sosial Rumah Sejahtera Terpadu (RST). 2. Mekanisme pengawasan Layanan Data dan Pengaduan sebagai berikut : Proses Layanan Data dan Pengaduan ↓ Pengawasan Subkoord dan Staff ↓

		Kepala Bidang Jaminan Sosial ↓ Laporan hasil pengawasan Kepala Dinas melalui Skretaris ↓ Disposisi Kepala Bidang Jaminan Sosial
10.	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 melelui 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
11.	Jumlah Pelaksana	1. Pendamping 1 Orang 2. Operator 1 Orang 3. Verifikator 3 Orang 4. Pengawas 1 Orang
12.	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.
13.	Jaminan Keamanan Produk dan Keselamatan Pelayanan	1. Tercata, terverifikasi dan tervalidasi 2. Terdapat tim pendamping verifikasi dan validasi KJS 3. Terdapat tempat pelayanan dinas yang representative sesuai standar pelayanan public.
14.	Evaluasi Kinerja	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;

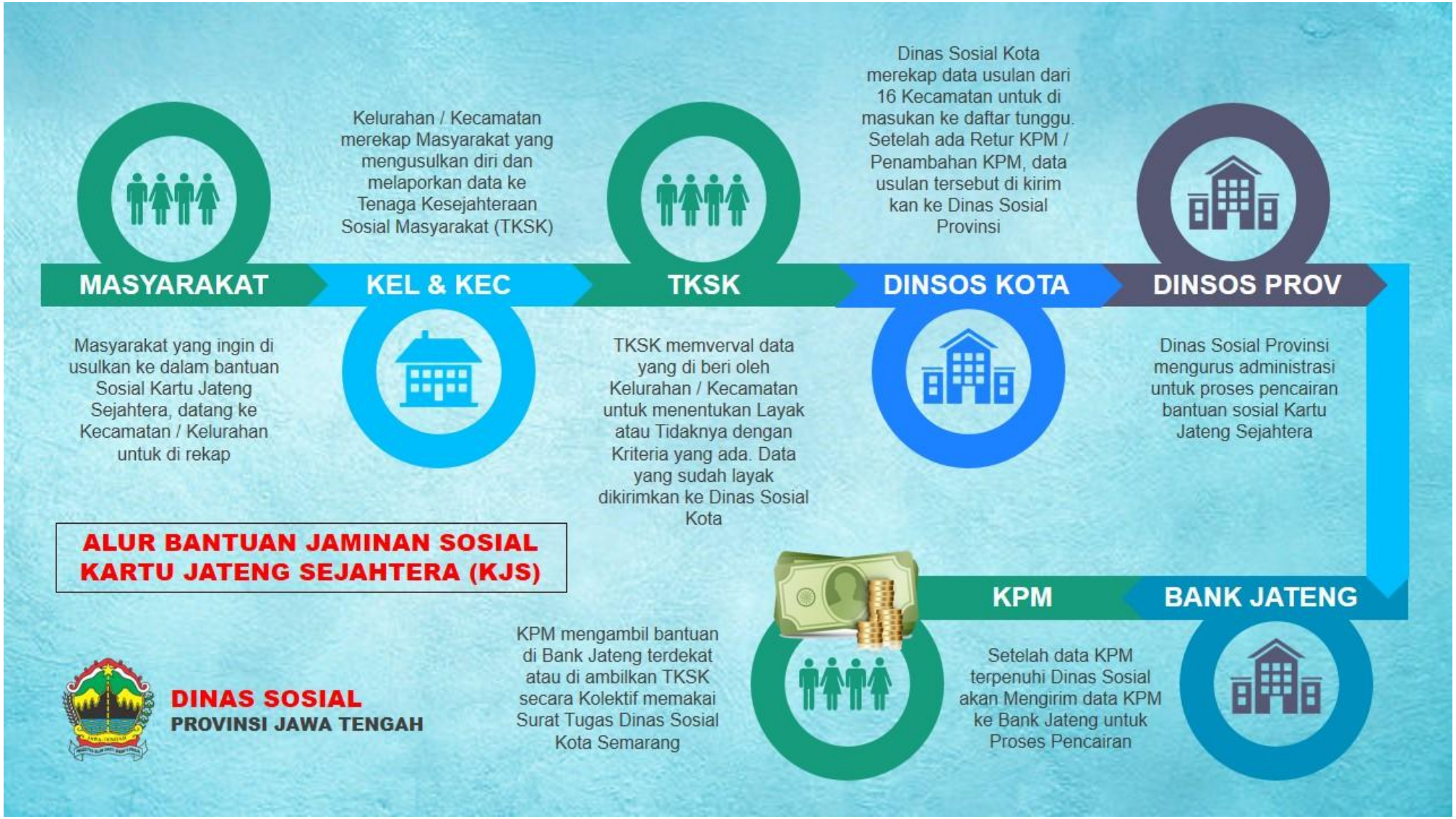
		e. Pemohon juga dapat mengisi saran dan masukan pada Aplikasi Survey Asikmas (www.asikmas.semarangkota.go.id) Evaluasi internal dipimpin oleh Kepala Dinas minimal 3 (tiga) bulan sekali

Semarang, 19 Mei 2025

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

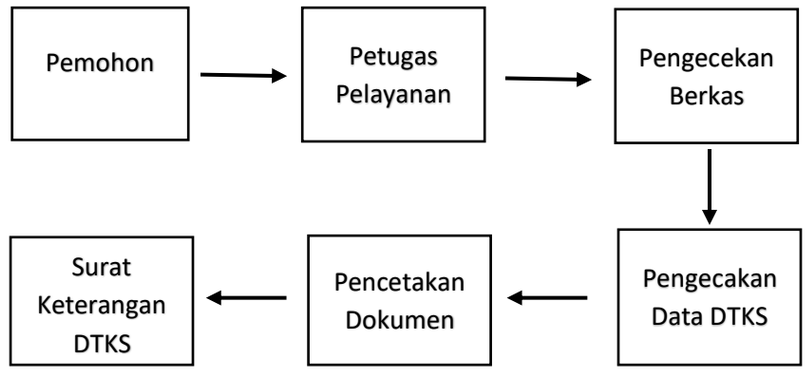
KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA SEMARANG

HEROE SOEKENDAR


MASYARAKAT
Masyarakat yang ingin di usulkan ke dalam bantuan Sosial Kartu Jateng Sejahtera, datang ke Kecamatan / Kelurahan untuk di rekap
KEL & KEC
Kelurahan / Kecamatan merekap Masyarakat yang mengusulkan diri dan melaporkan data ke Tenaga Kesejahteraan Sosial Masyarakat (TKSK)
TKSK
TKSK memverval data yang di beri oleh Kelurahan / Kecamatan untuk menentukan Layak atau Tidaknya dengan Kriteria yang ada. Data yang sudah layak dikirimkan ke Dinas Sosial Kota
DINSOS KOTA
Dinas Sosial Kota merekap data usulan dari 16 Kecamatan untuk di masukan ke daftar tunggu. Setelah ada Retur KPM / Penambahan KPM, data usulan tersebut di kirim kan ke Dinas Sosial Provinsi
DINSOS PROV
Dinas Sosial Provinsi mengurus administrasi untuk proses pencairan bantuan sosial Kartu Jateng Sejahtera
BANK JATENG
Setelah data KPM terpenuhi Dinas Sosial akan Mengirim data KPM ke Bank Jateng untuk Proses Pencairan
KPM
KPM mengambil bantuan di Bank Jateng terdekat atau di ambilkan TKSK secara Kolektif memakai Surat Tugas Dinas Sosial Kota Semarang
ALUR BANTUAN JAMINAN SOSIAL
KARTU JATENG SEJAHTERA (KJS)
DINAS SOSIAL
PROVINSI JAWA TENGAH

Lampiran I
Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Semarang
Nomor : 000.8.3.4/1371/2025
Tanggal : 19 Mei 2025
Tentang Standar Pelayanan Dinas Sosial Kota Semarang

STANDAR PELAYANAN PENCETAKAN SURAT KETERANGAN DTKS

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	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;
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Foto Copy KK, KTP 2. DPP5
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 1. Pemohon melakukan permohonan pencetakan surat keterangan DTKS membawa Foto Copy KK, KTP dan DPP5 2. Petugas melakukan pelayanan permohonan 3. Petugas melakukan pengecekan kelengkapan berkas 4. Petugas melakukan pengecekan data DTKS pada Aplikasi SIKS NG 5. Petugas melakukan pencetakan dokumen dan penandatanganan dokumen oleh pimpinan 6. Pemohon menerima surat keterangan DTKS
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu penyelesaian adalah 1 (Satu) hari kerja sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap Oleh petugas layanan.
5.	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Layanan	Surat Keterangan Terdaftar Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
7.	Sarana dan prasarana dan/ atau fasilitas	Sarana yang digunakan adalah Alat tulis kantor, internet, komputer dan printer. 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.
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan Sarjana (S1), Sarjana Muda (D3), dan SLTA; 2. Menguasai materi dan teknis Pelayanan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS); 3. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna layanan; 4. Memahami prosedur dan persyaratan Pelayanan Pencetakan Surat Keterangan DTKS; 5. Memahami peraturan perundang- undangan yang berkaitan dengan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS).
9.	Pengawasan Internal	1. Sistem Pengawasan Internal : a. Pengawasan proses Pelayanan Pencetakan Surat Keterangan DTKS dilakukan oleh Kepala Bidang Jaminan Sosial secara periodik; 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 Pelayanan Pencetakan Surat Keterangan DTKS sebagai berikut : Proses Pelayanan Pencetakan Surat Keterangan ↓ Pengawasan Subkoord dan Staff ↓ Kepala Bidang Jaminan Sosial ↓ Laporan hasil pengawasan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		Kepala Dinas melalui Sekretaris ↓ Disposisi Kepala Bidang Jaminan Sosial
10.	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 melelui telepon, website dan media sosial : Telepon : (024) 3569040, 3549547, 3568540 WhatsApp : - Website : dinsos.semarang.go.id Email : dinassosial@semarangkota.go.id Twitter : @dinsosSMG Instagram : @dinsoskotasmg
11.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana antara 1 (Satu) orang sampai dengan 3 (Tiga) orang di tempat Pelayanan Pencetakan Surat Keterangan DTKS Kota Semarang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur dan didukung Oleh SDM yang berkompetensi dibidang tugasnya; 2. Adanya jaminan bebas dari KKN.
13.	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.
14.	Evaluasi Kinerja	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)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		Evaluasi internal dipimpin oleh Kepala Dinas minimal 3 (tiga) bulan sekali.

Semarang, 19 Mei 2025

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

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA SEMARANG

HEROE SOEKENDAR