



PEMERINTAH KOTA SURABAYA
**DINAS SOSIAL KOTA
SURABAYA**

Jl. Arief Rahman Hakim No. 131-133, Keputih, Kec. Sukolilo
Telepon 031-59174855
Laman: <https://dinassosial.surabaya.go.id/>, Pos-el:
dis_sosial@surabaya.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA SURABAYA KOTA SURABAYA
NOMOR : 100.3.3/26/436.7.6/2026**

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL KOTA SURABAYA

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA SURABAYA KOTA SURABAYA

Menimbang :

- bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan Dinas Sosial Kota Surabaya dengan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Surabaya

Mengingat :

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Peraturan Walikota Nomor 53 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 75 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Kota Surabaya.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU :

Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kota Surabaya, sebagaimana tercantum dalam Keputusan ini;

KEDUA :

Standar pelayanan pada Dinas Sosial Kota Surabaya meliputi :

- PELAYANAN AMBULANCE GRATIS
- PELAYANAN SURAT KETERANGAN
- PELAYANAN SURAT KETERANGAN KELUARGA MISKIN (SKKM)
- PENYALURAN ALAT BANTU DISABILITAS

KETIGA :

Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

KEEMPAT :

Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya apabila kemudian terdapat kesalahan dalam Keputusan ini.

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 23 April 2026

Kepala Dinas Sosial Kota Surabaya,



Ir. Antiek Sugiharti, M.Si.
Pembina Utama Muda
196709101996022001

Lampiran 1

Nomor : 100.3.3/26/436.7.6/2026
Tanggal : 23 April 2026

STANDAR PELAYANAN (SP)
PELAYANAN AMBULANCE GRATIS

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	1. KTP/KSK Klien, dikecualikan orang terlantar tanpa identitas 2. KTP Penanggung jawab klien
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Klien menghubungi Call Center 112 atau 08113530112 untuk permintaan pelayanan ambulance, mencatat data diri pelapor/klien
3	Jangka Waktu Pelayanan	24 jam
4	Biaya	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Pengantaran Pasien dan Jenazah
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Operator call center 112 Telpon : 031-59174855 Email : dis_sosial@surabaya@go.id website : dinassosial.surabaya.go.id Instagram : @dinsoskotasurabaya Twitter : @dinsoskotasurabaya
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 2 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan kesejahteraan Sosial (Lembaga daerah Kota Surabaya tahun 2012 nomor 2 Tambahan Lembaran Daerah Kota Surabaya Nomor 1) 2. Peraturan Walikota Nomor 53 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 75 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Kota Surabaya.
2	Sarana dan prasarana,	Sarana :

NO	KOMPONEN	URAIAN
	dan/atau fasilitas	1. Mobil ambulance 2. Driver 3. Pendamping 4. Operator 5. Komputer 6. Printer Prasarana : 1. Ruang Operator 2. Parkir Mobil 3. Bahan Bakar 4. Tandu
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dapat berkomunikasi dengan baik, secara lisan maupun tulisan; 2. berorientasi pada pelayanan; 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya; 4. Mampu menganalisa kebenaran data; 5. Disiplin; 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan.
4	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten
5	Jumlah Pelaksana	4.784 Klien
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat, tepat dan solutif apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi untuk meningkatkan standar mutu pelayanan



Kepala Dinas Sosial Kota Surabaya,

Ir. Antiek Sugiharti, M.Si.
Pembina Utama Muda
196709101996022001

Lampiran 2

Nomor : 100.3.3/26/436.7.6/2026
Tanggal : 23 April 2026

STANDAR PELAYANAN (SP)
PELAYANAN SURAT KETERANGAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	1. Termasuk dalam data kemiskinan kategori Hampir Miskin dan Rentan Miskin (Pra Miskin) 2. Menyiapkan surat keterangan dari Instansi yang mempersyaratkan SK 3. Menyiapkan foto Kartu Keluarga 4. Mengisikan data secara lengkap dan benar
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Menerima berkas usulan SK dari warga 2. Melakukan pengecekan berkas usulan SK 3. Apabila berkas sesuai, akan dilakukan penomoran penerbitan SK 4. SK dapat diunduh secara mandiri pada aplikasi dengan menggunakan akun Pemohon 5. Membuat laporan hasil pelayanan SK
3	Jangka Waktu Pelayanan	SK dapat diterbitkan pada hari yang sama sesuai hari pengusulan apabila persyaratan lengkap dan sesuai dengan waktu penyelesaian sekitar 1 (satu) jam
4	Biaya	Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat keterangan bagi pendidikan, bantuan hukum, dan denda akta.
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Petugas : Suci Kurniawati 2. Sms centre : WA +62821-4077-7600 3. Instagram : @dinsoskotasurabaya 4. Website : dinassosial.surabaya.go.id 5. Email : dis_sosial@surabaya.go.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Hotline : +6231 545-6290 Toll Free : +62-800-1404122 Email : mediacenter.surabaya.go.id Instagram : @sapawarga Twitter : @sapawarga facebook fanpage : sapawargasby
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten/Kota 3. Peraturan Walikota Nomor 75 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Kota Surabaya sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Walikota Nomor 53 Tahun 2025 4. Peraturan Walikota Nomor 106 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengumpulan, Pengolahan dan Pemanfaatan Data Keluarga Miskin sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 117 Tahun 2022
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana prasarana : • Komputer • Printer • Scanner • ATK
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan 2. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya 3. Mampu menganalisa kebenaran data 4. Disiplin 5. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
4	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	• Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap layanan - Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data pemohon
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon setiap 1 tahun sekali

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 23 April 2026

Kepala Dinas Sosial Kota Surabaya,



Ir. Antiek Sugiharti, M.Si.
Pembina Utama Muda
196709101996022001

Lampiran 3

Nomor : 100.3.3/26/436.7.6/2026
Tanggal : 23 April 2026

STANDAR PELAYANAN (SP)
PELAYANAN SURAT KETERANGAN KELUARGA MISKIN (SKKM)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	1. Termasuk dalam kategori Keluarga Miskin 2. Menyiapkan surat keterangan dari Instansi yang mempersyaratkan SKKM 3. Menyiapkan foto Kartu Keluarga 4. Mengisikan data secara lengkap dan benar
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Menerima berkas usulan SKKM dari warga 2. Melakukan pengecekan berkas usulan SKKM 3. Apabila berkas sesuai, akan dilakukan penomoran penerbitan SKKM 4. SKKM dapat diunduh secara mandiri pada aplikasi dengan menggunakan akun Pemohon 5. Membuat laporan hasil pelayanan SKKM
3	Jangka Waktu Pelayanan	SKKM dapat diterbitkan pada hari yang sama sesuai hari pengusulan apabila persyaratan lengkap dan sesuai dengan waktu penyelesaian sekitar 1 (satu) jam
4	Biaya	Gratis, Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	Surat keterangan bagi pendidikan, bantuan hukum, dan denda akta.
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Hotline: WA +62821-4077-7600 Email: dis_sosial@surabaya.go.id Website: dinassosial.surabaya.go.id Instagram: @dinsoskotasurabaya Twitter: @dinsoskotasurabaya

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Hotline : +6231 545-6290 Toll Free : +62-800-1404122 Email : mediacenter.surabaya.go.id Instagram : @sapawarga Twitter : @sapawarga facebook fanpage : sapawargasby
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten/Kota 3. Peraturan Walikota Nomor 75 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Kota Surabaya sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Walikota Nomor 53 Tahun 2025 4. Peraturan Walikota Nomor 106 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengumpulan, Pengolahan dan Pemanfaatan Data Keluarga Miskin sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 117 Tahun 2022.
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana: 1. Komputer 2. Printer Prasarana: 1. Ruang pelayanan umum/Ruang tunggu 2. Parkir Fasilitas: 1. Hotspot/wifi 2. Air minum 3. Arena bermain 4. Mesin antrian 5. Toilet 6. Kursi roda 7. Ruang laktasi
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 2. Berorientasi pada pelayanan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya; 4. Memiliki kemampuan mengolah data; 5. Memiliki kemampuan bekerja secara cepat dan teliti; 6. Mengetahui pembuatan laporan; 7. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
4	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	• Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	• Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap layanan • Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data pemohon
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon setiap 1 tahun sekali

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 23 April 2026

Kepala Dinas Sosial Kota Surabaya,



Ir. Antiek Sugiharti, M.Si.
Pembina Utama Muda
196709101996022001

Lampiran 4

Nomor : 100.3.3/26/436.7.6/2026
Tanggal : 23 April 2026

STANDAR PELAYANAN (SP)
PENYALURAN ALAT BANTU DISABILITAS

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	1. Warga kota Surabaya 2. Tercantum dalam database keluarga miskin 3. Penyandang disabilitas 4. Hasil laporan outreach pemohon 5. Pengajuan tertulis dari Kecamatan/kelurahan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Menerima pengajuan bantuan alat bantu disabilitas tertulis dari kecamatan/kelurahan melalui e-surat beserta hasil laporan outreach 2.Melakukan identifikasi dan verifikasi berkas berdasarkan jenis pengajuan bantuan 3.Melakukan survey lokasi ke calon penerima manfaat 4. Menyampaikan laporan hasil survey 5.Untuk kebutuhan alat bantu disabilitas : a) Kaki/tangan palsu – dilakukan pengukuran dan pemeriksaan sesuai kebutuhan di tempat penerima manfaat – dilakukan pencetakan kaki/tangan palsu oleh penyedia – dilakukan fitting di tempat pemohon b) Alat Bantu Dengar – dilakukan pemeriksaan awal di faskes (Puskesmas/RS) – dilakukan pemeriksaan lanjutan oleh dokter spesialis di tempat penyedia – dilakukan pengukuran sesuai oleh penyedia – dilakukan fitting di tempat penyedia c) Kursi roda, walker, stroller, kurk, dan tongkat adaptif

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- dilakukan pengukuran dan pemeriksaan sesuai kebutuhan di tempat penerima manfaat - dilakukan uji coba alat bantu di tempat penerima manfaat 6. Penyerahan bantuan alat bantu disabilitas Penandatanganan Berita Acara Serah Terima Penerima Manfaat dan Dinas Sosial diketahui Kelurahan/Kecamatan
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Survey pemohon dan pelaporan dilakukan 1 (satu) hari selesai 2. Pengukuran dan pemeriksaan dilakukan 1 (satu) hari selesai 3. Pencetakan alat bantu dilakukan 15 (lima belas) hari selesai 4. Fitting dan penyerahan alat bantu dilakukan 1 (satu) hari selesai
4	Biaya	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Alat bantu disabilitas sesuai kebutuhan penerima manfaat
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Telpon : +6231-59174855 Email : dis_sosial@surabaya.go.id Website : dinassosial.surabaya.go.id Instagram : @dinsoskotasurabaya Twitter : @dinsoskotasurabaya Hotline : +6231 545-6290 Toll Free : +62-800-1404122 Email : mediacenter.surabaya.go.id Instagram : @sapawarga Twitter : @sapawarga facebook fanpage : sapawargasby
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 2 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial 5. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 6. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 7. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 75 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana prasarana : • Komputer • Printer • Scanner • ATK
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan 2. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya 3. Mampu menganalisa kebenaran data 4. Disiplin 5. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
4	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	• Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	• Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap layanan • Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data pemohon
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon setiap 1 tahun sekali

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 23 April 2026

Kepala Dinas Sosial Kota Surabaya,



Ir. Antiek Sugiharti, M.Si.
Pembina Utama Muda
196709101996022001