

Jenis Pelayanan : Konseling terhadap Keluarga (PUSPAGA RATO EBU)

a. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none">▪ Pengaduan secara lisan atau tertulis dengan kriteria “Jelas”▪ Terdapat Nama terang dan alamat jelas dari pihak pengadu (Identitas pelapor dan terlapor “Jelas)▪ Obyek pengaduan “Jelas”▪ Menyebutkan waktu kejadian, tempat kejadian dan kronologis kejadian▪ Adanya keterkaitan dengan pelayanan Dinas▪ Surat pengaduan disampaikan ke Dinas Sosial Kab. Sampang
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none">▪ Masyarakat menyampaikan pengaduan (datang sendiri, surat, telepon, fax, email)▪ Pengaduan disampaikan ke Dinas Sosial Kab. Sampang melalui Sekretariat▪ Unit/admin pengaduan melakukan pencatatan dan pengadministrasian▪ Pilah dan pilih atas setiap pengaduan (mulai dari yang mendesak dan bukan surat kaleng)▪ Unit/ admin pengaduan meneruskan pengaduan kepada Kepala Dinas Sosial▪ Jika berupa surat pengaduan/tertulis, maka Unit/admin meneruskan surat pengaduan dengan dilampiri lembar disposisi▪ Dengan disposisi dari Kepala Dinas, Unit/admin pengaduan meneruskan pengaduan tersebut kepada Bidang yang terkait dengan materi pengaduan untuk ditindak lanjuti.▪ Melakukan klarifikasi▪ Pelapor via telepon, fax, email/langsung, akan diwawancarai untuk kejelasan kronologis, data / identitas pelapor dan terlapor▪ Bidang mengumpulkan data/informasi terkait dengan masalah yang diadukan▪ Memenuhi syarat untuk ditindak lanjuti, maka dilakukan klarifikasi, investigasi dan mediasi▪ Pembuatan tanggapan dan penanganan (respon) atas pengaduan▪ Menyampaikan respon kepada pengadu untuk memperoleh umpan balik▪ Meminta dan mencatat umpan balik dari pihak pengadu dan respon yang mereka terima▪ Membuat laporan penanganan atau rekomendasi▪ Menyampaikan laporan penanganan pengaduan kepada pihak terkait.

3.	Jangka Waktu Pelayanan	4 (empat) hari kerja
4.	Biaya / Tarif	Tidak di pungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi, tanggapan dan perbaikan kinerja pelayanan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Masyarakat membuat pengaduan secara tertulis ▪ Melalui kotak saran ▪ Melalui telepon (0323) 321164 ▪ Melalui Email : dinsospppasampang@gmail.com

a. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO.	KOMPONEN	U R A I A N
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> ▪ UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan public ▪ UU No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan ▪ UU No. 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang ▪ UU No. 11 Tahun 2012 tentang Sistem Pidana Peradilan Anak ▪ UU No. 23 Tahun 2002 jucto UU No. 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak ▪ Permenpan RB No. 5 Tahun 2009 tentang Pedoman umum penanganan pengaduan masyarakat bagi instansi pemerintah ▪ Permenpan RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman standar pelayanan. ▪ Perda Kabupaten Sampang No. 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Kabupaten Layak Anak ▪ Perda Kabupaten Sampang No. 7 Tahun 2017 tentang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak ▪ Peraturan Bupati Sampang No. 11 Tahun 2018 tentang Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak ▪ Surat Keputusan Bupati tentang Pembentukan Kelembagaan PUSPAGA
2.	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ruangan ber AC ▪ Meja, kursi, lemari, filling cabinet ▪ Form Pendaftaran Klien ▪ Form Persetujuan pemberian informasi

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Form Status Klien ▪ Form Assesment ▪ Komputer, Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	Pendidikan formal minimal S1
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Setiap bentuk pengaduan direspon melalui rapat terbatas pada bidang/bagian yang terkait pengaduan dipimpin Kepala Dinas ▪ Dilakukan pengawasan secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Dengan ini, Kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standart pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, Kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menjamin setiap pengaduan segera ada tindak lanjut/feed back sesuai urgensinya ▪ Menjamin bahwa pengaduan yang diterima/ditolak akan diberi tahukan kepada pemohon dengan disertai alasan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Secara periodik dan berkesinambungan ▪ Dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan