

5. Standar Pelayanan Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga

<i>Service Delivery</i>			
No.	Komponen		uraian
1	Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki Legalitas Formal. 2. Memiliki Struktur Organisasi, Ada Kepengurusan, Ada program kerja. 3. Memiliki SDM standard kompetensi. 4. Memiliki kelengkapan pendukung seperti: administrasi, sarana dan prasarana, papan nama, petunjuk lokasi dan representative. 5. Memiliki sumber pembiayaan.
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Pemohon/Pengguna layanan dapat mengirimkan surat permohonan atau datang langsung ke Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat kemudian menyampaikan maksud dan tujuannya terkait Pelayanan Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga • Petugas layanan memeriksa identitas dan SPT, lalu pengguna layanan diminta untuk mengisi buku tamu. • Pengguna Layanan/pemohon kemudian di terima oleh Bidang teknis dan memberikan layanan konsultasi / koordinasi terkait Pelayanan Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga • Bidang teknis menganalisa pengaduan, lalu mencari penyelesaian atas pengaduan dari pemohon tersebut. • Pemohon Selesai berkonsultasi/berkoordinasi <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> PEMOHON MENYAMPAIKAN PENGADUAN KE DINSOS PROV KALBAR </div> <div style="text-align: center; margin: 5px auto;">↓</div> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> PEMOHON DI TERIMA OLEH FRONT OFFICE & BIDANG TERKAIT </div> <div style="text-align: center; margin: 5px auto;">↓</div> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> PEMOHON SELESAI BERKOORDINASI </div>
3	Waktu Pelayanan	:	1 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	:	Gratis / tidak ada
5	Produk	:	Informasi dan Penjelasan atas Pengaduan Customer / Masyarakat
6	Pengelolaan Pengaduan	:	a. Tatap Muka langsung kepada

			<p>Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat.</p> <p>b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat Atau surat yg dialamatkan ke Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat Jl. Sutan Syahrir NO 3 Pontianak</p> <p>c. Whatsapp : 082158948200</p> <p>d. Telegram : 082158948200</p> <p>e. Telepon/Fax : (0561) 732523 / (0561)732524</p> <p>f. website : http://dinsos.kalbarprov.go.id/</p> <p>g. Email : dinsos@kalbarprov.go.id</p> <p>h. Facebook : Dinas Sosial Provinsi kalbar</p> <p>i. Twitter : Dinas Sosial Provinsi kalbar</p> <p>j. Instagram : dinsos_Provkalbar</p>
--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Manufacturing

No.	Komponen	:	uraian
7	Dasar Hukum	:	<p>a. UU Nomor 11 thn 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan kesejahteraan sosial</p> <p>c. Permensos RI No. 184 Tahun 2011 tentang lembaga kesejahteraan sosial</p>
8	Sarana dan Prasarana	:	<p>a. Ruang pelayanan Informasi, Ruang tunggu, Ruang Laktasi, Ruang Pengaduan, Ruang Konsultasi;</p> <p>b. Dan Sarana Prasarana untuk disabilitas Masjid, Tempat Parkir, Televisi;</p>
9	Jumlah Pelaksana	:	3 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	<p>a. Cakap</p> <p>b. Memahami tugas dan fungsi jabatan</p> <p>c. Memahami Standar Operasional Prosedur</p> <p>d. Memiliki Kemampuan Mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnya</p> <p>e. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab</p>
11	Pengawasan Internal	:	<p>a. Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>b. Dilakukan secara kontinue</p> <p>c. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan</p>
12	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang

			didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon b. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik di jamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan c. Jaminan kerahasiaan data perusahaan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait b. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodik setiap semester.