



PEMERINTAH PROVINSI GORONTALO
**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK**

inaloga Ds Toto Utara No. 4 Kecamatan Tilongkabila Kabupaten Bone Bolango

STANDAR PELAYANAN

1. Pelayanan Pengaduan

NAMA KOMPONEN		:	Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)
1.	Persyaratan	:	1. Pengajuan permohonan Organisasi Perangkat Daerah di Wilayah Kabupaten/Kota Gorontalo, Kementrian/Provinsi, Lembaga dan pihak terkait 2. Surat dan aduan masyarakat
2.	Prosedur	:	1. Pemohon mengajukan permohonan informasi kepada Kepala Dinas secara on-line maupun manual 2. Pemohon informasi diarahkan kepada petugas yang menangani terkait substansi informasi yang dibutuhkan sesuai disposisi Kepala Dinas 3. Menyediakan surat permohonan informasi kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris Dinas 4. Petugas memberikan data sesuai kebutuhan kepada pemohon
3.	Waktu Pelayanan	:	120 menit (Apabila Pejabat/Pelaksana ditempat)
4.	Biaya Tarif	:	Rp. 0, - (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	:	Informasi (data)
6.	Pengelolaan Pengaduan	:	Website : https://pppa.gorontaloprov.go.id/ Email: Facebook: DINAS PPPA PROVINSI GORONTALO Telp : sapa 129 Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui kotak saran/aduan pelayanan Alur pengaduan: - Menerima pengaduan - Identifikasi permasalahan - Pembahasan masalah - Penyampaian hasil
B. NAMA KOMPONEN		:	Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 12 tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan

			Perlindungan Anak Nomor 3 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak; 5. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2016 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak dari Tindak Kekerasan; 6. Peraturan Gubernur Provinsi Gorontalo Nomor 61 tahun 2023 tentang Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak dari Tindak Kekerasan.
2.	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	:	1. Ruang Pelayanan 2. ATK 3. Komputer 4. Koneksi internet 5. Kelengkapan lain yang menunjang Pelayanan Informasi
3.	Kompetensi Pelaksana	:	1. Petugas memiliki pengetahuan serta memahami tugas pokok dan fungsi organisasi perangkat daerah 2. Petugas memiliki perspektif HAM serta gender dan anak 3. Mengetahui dan memahami prinsip prinsip penanganan perempuan dan anak prosedur layanan, prosedur rujukan dan input data base 4. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik dan benar 5. Memiliki kemampuan melakukan konseling 6. Memiliki kemampuan hukum yang terkait dengan perempuan dan anak korban 7. Memiliki kemampuan berkoordinasi dengan berbagai pihak 8. Memiliki kemampuan dasar bahasa isyarat untuk korban berkebutuhan khusus (disabilitas)
4.	Pengawasan Internal	:	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Pegawai yang menangani kasus
5.	Jumlah Pelaksana	:	3 (tiga) Orang
	Jaminan pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas pelayanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, dan santun. sehingga tamu terlayani dengan baik.
6. 7.	Jaminan keamanan dan keselamatan Pelayanan	:	Jaminan keamanan dan aksesibilitas
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Secara berkala dilaporkan kepada pengawas internal.

Kepala Dinas,



Suleman, SH, MH, M, KM

Pembina Utama Muda/IVc

NIP. 1970010120000320