

STANDAR PELAYANAN : PENDAMPINGAN KORBAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	Penerima manfaat yang sedang menerima layanan UPTD PPA
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Pengecekan ulang rekomendasi layanan sesuai dengan kebutuhan Penerima Manfaat]) --> B[Penjelasan proses layanan dan meminta persetujuan korban] B --> C[Komunikasi untuk memantau perkembangan] C --> D[Penyerahan laporan kasus] D --> E([Input Data ke Simfoni PPA]) </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendamping PPA mengecek ulang hasil rekomendasi layanan sesuai kebutuhan penerima manfaat 2. Pendamping PPA memberikan informasi tentang proses layanan termasuk faktor pendukung dan penghambat yang akan mempengaruhi proses layanan dan memastikan persetujuan penerima manfaat 3. Pendamping PPA melakukan komunikasi dan konsultasi secara intensif dengan

		<p>tenaga professional yang menangani penerima manfaat untuk mengetahui perkembangan penerima manfaat secara berkala, atau jika dibutuhkan pendamping PPA dapat berkomunikasi melalui mekanisme konferensi kasus</p> <p>4. Pendamping PPA melaporkan dan menyerahkan hasil pemantauan kepada Kepala UPTD</p> <p>5. Pendamping PPA bekerja sama dengan staf pengelolaan data dan informasi melakukan input data ke simfoni</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 1x24 jam adanya keputusan untuk melakukan pendampingan kepada penerima manfaat.
4	Biaya/Tarif	Gratis/tidak dibebankan kepada penerima manfaat
5	Produk Pelayanan	<p>a. Mencatat rekomendasi rujukan kepada layanan yang dibutuhkan Penerima Manfaat</p> <p>Dokumen: laporan kasus dan laporan perkembangan periodik setiap layanan</p> <p>b. Menyampaikan penjelasan dan informasi layanan yang akan diterima oleh Penerima Manfaat</p> <p>Dokumen: laporan kasus dan laporan perkembangan periodik setiap layanan</p> <p>c. Memastikan Penerima Manfaat telah memberikan persetujuan atas layanan yang akan diterima</p> <p>Dokumen : <i>Informed consent</i> pada masing-masing jenis layanan pendampingan</p> <p>d. Menyampaikan surat rujukan kepada penyedia layanan sesuai kebutuhan Penerima Layanan</p>

		<p>Dokumen : surat rujukan</p> <p>e. Mencarikan akses jika Penerima Layanan kesulitan dalam mengakses layanan yang dibutuhkan</p> <p>Dokumen: laporan kasus dan laporan perkembangan periodik</p> <p>f. Menjalin komunikasi dan relasi dengan penyelenggara dan petugas layanan rujukan untuk pemantauan proses, prosedur, dan kondisi Penerima Manfaat selama proses layanan</p> <p>Dokumen : laporan kasus dan laporan perkembangan periodik</p> <p>g. Berkonsultasi dengan pemberi layanan dan menyampaikan kepada Penerima Manfaat apabila terdapat perbedaan antara pelaksanaan layanan dengan SOP Layanan</p> <p>Dokumen : laporan kasus dan laporan perkembangan periodik</p> <p>h. Menjelaskan kepada Penerima Manfaat oleh Pendamping bahwa layanan telah selesai, serta penjelasan terkait hasil/dampak/konsekuensi dari layanan yang telah diberikan</p> <p>Dokumen : formular terminasi dari tiap layanan atau keseluruhan layanan</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Survei Kepuasan Masyarakat melalui https://esop.depok.go.id