

**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN NUNUKAN**

	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	Kepala Dinas,  Faridah Arvanti, SE, M.A.P 19681128199103 2 005
Nama SOP	SOP Pelayanan Penanganan Pengaduan Secara Tidak Langsung	

Dasar Hukum :

1. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga;
2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pelayanan Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;
3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Anak Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 17 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Perempuan dan Anak

Keterkaitan :

Kualifikasi Pelaksana :

- a. memahami dengan baik pelayanan yang harus diberikan petugas ;
- b. memahami dengan baik tahapan proses yang harus dilaksanakan ;
- c. memahami dengan baik acuan Standar Pelayanan Minimal yang dipenuhi ;
- d. mempunyai komitmen tinggi untuk menuntaskan permasalahan dalam setiap tahapan.

Peralatan /Perlengkapan :

- a. Ruangan khusus konseling, peralatan computer, kamera, alat rekam, telepon, dan internet.
- b. filing cabinet untuk menyimpan arsip/dokumen kasus/foto.

Pencatatan dan Pendataan :

- a. dokumentasi , surat-surat, formulir, berkas pelayanan ;
- b. Pencatatan dan pelaporan sesuai dengan formulir.

Peringatan :

SOP ini merupakan prosedur baku, jika tidak dilaksanakan akan mengakibatkan ketidakjelasan, ketidakserasian, ketidaktransparanan, ketidaklancaran dan ketidaktepatan dalam pelayanan penanganan pengaduan korban tindak kekerasan.

Pelayanan Pengaduan Secara Tidak Langsung												
NO	AKTIVITAS	PELAKSANA					MUTU BAKU					KETERANGAN
		Petugas Penerima Pengaduan	Petugas Identifikasi	Petugas Asesment dan Pendamping (Analis Kebijakan pd Bid. PPA)	Koordinator Layanan (Kabid. PPA)	Ketua (Ka Dinas)	Persyaratan dan kelengkapan	Waktu	Biaya	Output		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	menerima dan mencatat identitas diri korban dalam pengaduan melalui telepon atau surat dan rujukan dari lembaga lain/dicatat dalam agenda pendaftaran selanjutnya disampaikan ke petugas identifikasi						Identitas diri korban/pelapor melalui telepon, surat, surat rujukan data-data dari lembaga, Form 1, Form 3	5 menit	-	Laporan Isian Form 1, dan tercatat dalam agenda pendaftaran		
2	menerima pengaduan, meminta informasi identitas pelapor dan mengawali permasalahan korban,						Informasi kasus form 2 dan Form 3	15-30 menit	-	Laporan hasil identifikasi form 2 dan form 3		
3.	menyampaikan tentang layanan yang tersedia beserta tujuan rujukan lanjutan yang dibutuhkan dan menerapkan prinsip-prinsip umum layanan						Informasi layanan yang tersedia	5 menit	-	Kesepakatan prosedur pilihan layanan		
4.	menyampaikan kepada pelapor untuk menyampaikan pengaduan secara langsung atau tertulis bagi pelapor yang melalui telepon						Berkas tindak lanjut penanganan	10 menit	-	Berkas pengaduan kasus		
5.	menindaklanjuti laporan pengaduan serta mengidentifikasi kasus apakah kekerasan terhadap perempuan atau kekerasan terhadap anak selanjutnya dilaporkan kepada Ketua						Berkas kasus dan Isian Form 1, form 2 dan Form 3	15-30 menit	-	Laporan hasil identifikasi pengaduan		
6.	menerima laporan hasil identifikasi dan memverifikasi laporan untuk menilai keakuratan laporan sertamerintahkan menyiapkan						Laporan hasil identifikasi form 2 dan form 3	15 menit	-	Disposisi form 3		

	Assesment kebutuhan korban dan tindak lanjutnya								
7.	Menyiapkan bahan kebutuhan korban dan diserahkan kepada Pelaksanaan Assesment dan Pendamping untuk menentukan alternatif penanganan kasus							Berkas Kaas	
8.	Mempelajari dan menelaah bahasa dan maksud pengaduan							Berkas klarifikasi	
9.	Mengklarifikasi pengaduan yang tidak jelas							Surat jawaban penanganan	
10.	Menyampaikan informasi standar jenis layanan yang tersedia, melakukan inform concert pesetujuan korban menjadi klien dan melakukan Assesment kebutuhan penanganan kasus dan menyiapkan saran serta tindak lanjut melalui Koordinator Layanan							Laporan isian persetujuan klien form 4, dan laporan hasil assesment dan rekomendasi rujukan Form 5 (perempua n), Form 6 (anak), dan Form 7 (TPPO)	
11.	membuat dan menyampaikan draft surat jawaban balasan dan tindak lanjutnya serta draft naskahkeepakatan layanan yang akan diberikan kepada korban kepada Ketua							Laporan hasil assesment dan Alternatif penanganah	
12.	menandatangani surat jawaban balasan penanganan kasus dalam rangkap 2 (dua) yaitu untuk korban dan untuk disimpan sebagai arsip							draft surat jawaban balasan Form 9 dan tindak lanjutnya serta draftnaskahk	

No	Deskripsi	Diagram	Keputusan	Form	Waktu	Alasan	Hasil
13.	mencatat surat pengaduan dalam catatan pelaporan dan mengarsipkan dalam folder khusus.			Laporan penanganan kasus	10 menit	-	Dokumentasi laporan penanganan
14.	menyampaikan surat jawaban balasan dalam amplop tertutup tanpa memakai nama instansi/ lembaga dan tetap menyertakan kesediaan korban/ pelapor untuk datang langsung ke unit layanan			surat jawaban balasan Form 9 dan tindak lanjutnya serta draft naskahkesep akatan Form 8	2 x 24 jam	-	naskahkesep akatan layanan Form 8
15.	menyiapkan dan melengkapi dokumen kasus dan membuat draft surat rujukan untuk ditandatangani Ketua (apabila korban menyetujui naskah kesepakatan layanan yang diberikan)			Form 10, 11, 12, 13	30 menit	-	draft surat rujukan Form 10, 11, 12, 13
16.	menandatangani surat rujukan untuk disampaikan ke lembaga layanan lain dan mengasaskan Petugas Assessment dan Pendamping melaksanakan pendampingan sesuai kesepakatan layanan			draft surat rujukan Form 10, 11, 12, 13	5 menit	-	Surat rujukan Form 10, 11, 12, 13 dan surat tugas bertanda tangan
17.	menghubungi lembaga lain, melengkapi dokumen surat rujukan, melaksanakan, dan melakukan koordinasi, dan			Surat rujukan Form 10, 11, 12, 13 dan surat tugas bertanda tangan	60 menit	-	Agenda layanan kasus
18.	Melakukan pemantauan secara berkala serta membuat laporan akhir penanganan kasus melalui coordinator layanan			Agenda layanan kasus, form 14, form 15, form 16, form 17	Sesuai waktu layanan	-	Laporan hasil pendampingan layanan form 14, form 15, form 16, form 17

[illegible]