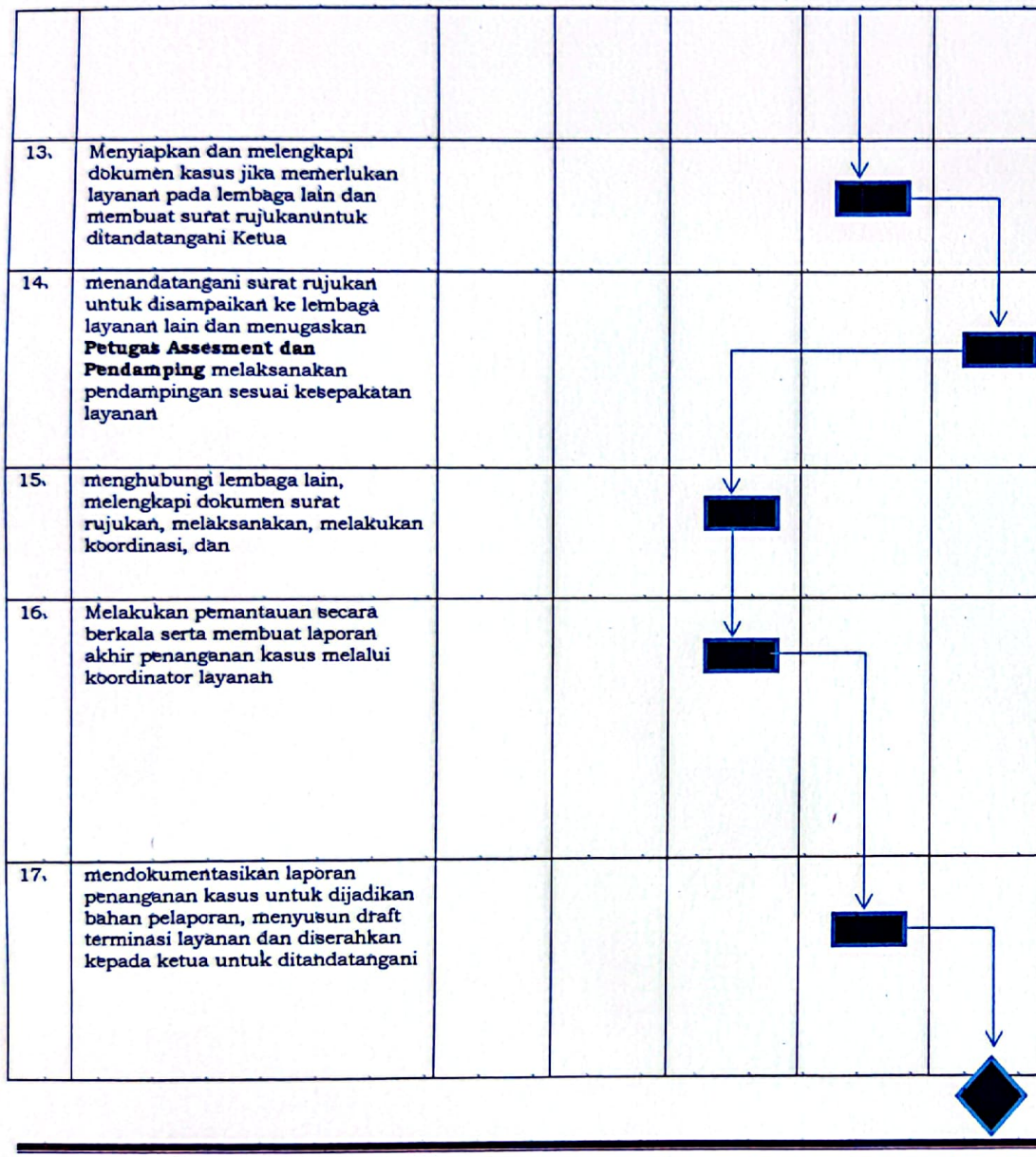
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUGAN ANAK PENGENDALIAN PENDUDUK KELUARGA BERENCANA KABUPATEN NUNUKAN	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	2022
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	Kepala Dinas, Faridah Aryani, SE, M.A.P 19681128 199103 2 005
	Nama SOP	**SOP Pelayanan Penanganan Pengaduan Secara Langsung Dengan Intervensi Krisis**

Dasar Hukum :	**Kualifikasi Pelaksana :**
1. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak; 2. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga; 3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pelayanan Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan; 4. Permenpan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 17 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Perempuan dan Anak	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 permasaalahan dalam setiap tahapan.
Keterkaitan :	**Peralatan /Perlengkapan :**
	a. Ruangan khusus konseling, peralatan computer, kamera, alat rekam, telepon, dan internet. b. filling cabinet untuk menyimpan arsip/dokumen kasus/foto.
Peringatan :	**Pencatatan dan Pendataan :**
SOP ini merupakan prosedur baku, jika tidak dilaksanakan akan mengakibatkan ketidakjelasan, ketidakserasian, ketidaktransparanan, ketidaklancaran dan ketidaktepatan dalam pelayanan penanganan pengaduan korban tindak kekerasan.	a. dokumentasi , surat-surat, formulir, berkas pelayanan ; b. Pencatatan dan pelaporan sesuai dengan formulir

	Pelayanan Penanganan Pengaduan Secara Langsung Dengan Intervensi Krisis										
NO	AKTIVITAS	PELAKSANA					MUTU BAKU				KETERANGAN
		Petugas Penerima Pengaduan	Petugas Identifikasi	Petugas Assesment dan Pendamping (Analis Kenijkan 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 yang datang langsung dalam Kondisi Krisis.						Identitas diri korban Form 1, Form 3	5 menit	-	Laporan Isian Form 1, dan tercatat dalam agenda pendaftaran	
2	Melakukan identifikasi singkat sambil menenangkan korban dengan teknik relaksasi dan melaporkan tindaklanjuthyakepada **Koordinator Layanan**						Isian Form 1, form 2 dan Form 3	15-30 menit	-	Laporan hasil identifikasi form 2 dan form 3	
3	Menerima tindaklanjut dan merekomendasikan korban untuk menentukan prioritas rujukan penanganan yang tepat dengan kondisi korban.						Hasil identifikasi dan laporan	15 menit	-	Keakuratan laporan	
4	Menandatangani Surat Pengantar Rujukan sesuai dengan tingkat krisisnya						Hasil identifikasi dan laporan	5 menit	-	Alternatif penanganan	
5	Membawa korban ketempat prioritas rujukan penanganan atau ketempat yang lebih aman dan bila perlu minta bantuan keamanan dengan kepolisian.						Alternatif penanganan	30 menit	-	Prioritas penanganan dalam kondisi krisis	
6	Memantau korban sampai dalam keadaan aman dan nyaman dalam menyampaikan masalah						Alternatif penanaganan	60 menit	-	Keamanan dan kenyamanan korban	
7	Melakukan identifikasi kasus dan informasi standar pelayanan yang						Berkas kasus	60 menit	-	Identifikasi kasus	

	tersedia									secara lengkap	
8.	Menerima laporan hasil identifikasi dan memverifikasi laporan serta memerintahkanuntuk menyiapkan assessment kebutuhan korban kepada Koordinator layanan						Laporan hasil identifikasi form 2 dan form 3	15 menit	-	Disposisi form 3	
9.	Menyiapkan bahan kebutuhan korban dan diserahkan kepada Pelaksanaan *Assessment dan Pendamping* untuk menentukan alternatif penanganan kasus						Laporan hasil identifikasi form 2 dan disposisi form 3	15 menit	-	Berkas Kasus	
10.	Menyampaikan informasi standar jenis layanan yang tersedia, melakukan inform concernt pesetujuan korban menjadi klian dan melakukan Assessment kebutuhan penanganan kasus dan menyiapkan saran serta tindak lanjutmelalui Koordinator Layanan						Berkas kasus, form 4, Form 5 (perempuan), Form 6 (anak), dan Form 7 (TPPO)	30- 90 menit	-	Laporan isian persetujuan klien form 4, dan laporan hasil assesment dan rekomendasi rujukan Form 5 (perempuan), Form 6 (anak), dan Form 7 (TPPO)	
11.	Menerima tindak lanjut dan merekomendasikan draft naskah kesepakatan layanan yang akan diberikan kepada korban.						Laporan isian persetujuan klien form 4, dan laporan hasil assesment dan rekomendasi rujukan Form 5 (perempuan), Form 6 (anak), dan Form 7 (TPPO)	15 menit	-	Draft Naskah pernyataan persetujuan korban untuk bantuan Layanan form 8	
12.	Menyetujui dan menandatangani naskah kesepakatan layanan bersama korban/pendamping						Draft Naskah pernyataan persetujuan korban untuk bantuan Layanan form 8	10 menit	-	surat pernyataan persetujuan korban untuk	

										bantuan layanan form 8 yang ditandatangani	
13.	Menyiapkan dan melengkapi dokumen kasus jika memerlukan layanan pada lembaga lain dan membuat surat rujukanuntuk ditandatangani Ketua						Form 10, 11, 12, 13	30 menit	-	draft surat rujukan Form 10, 11, 12, 13	
14.	menandatangani surat rujukan untuk disampaikan ke lembaga layanan lain dan menugaskan **Petugas Assesment 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	
15.	menghubungi lembaga lain, melengkapi dokumen surat rujukan, melaksanakan, melakukan koordinasi, dan						Surat rujukan Form 10, 11, 12, 13 dan surat tugas bertanda tangan	60 menit	-	Agenda layanan kasus	
16.	Melakukan pemantauan secara berkala serta membuat laporan akhir penanganan kasus melalui koordinator layanan						Agenda layanan kasus, form 14, form 15, form 16, form 17	Sesuai waktu layanan	-	Laporan hasil pendampingan layananform 14, form 15, form 16, form 17 yang ditandatangani	
17.	mendokumentasikan laporan penanganan kasus untuk dijadikan bahan pelaporan, menyusun draft terminasi layanan dan diserahkan kepada ketua untuk ditandatangani						Laporan hasil pendampingan layananform 14, form 15, form 16, form 17 yang ditandatangani dan draft terminasi form 18	15 menit	-	Dokumentasi laporan penanganan kasus dan draft terminasi form 18	



18.	melakukan konfrensi kasus sebelum menyetujui dan menandatangani naskah terminasi layanan						Dokumentasi laporan penanganan kasus dan draft terminasi layanan form 18	30-60 menit	-	Naskah terminasi layanan form 18 yang bertanda tangan	
19.	Pencatatan dan Pelaporan						Berkas kasus Form 19, sistem	15 menit		Laporan form 19, simfoni	