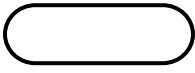


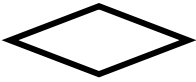


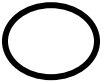

 <p style="text-align: center;"><b>DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA</b></p>	NOMOR SOP	
	TGL.PEMBUATAN	Januari 2018
	TGL.REVISI	
	TGL.EFEKTIF	Januari 2018
	DISAHKAN OLEH	Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana  <p style="text-align: center;"><u>Drs. ABU SUFYAN, MM</u> Pembina Utama Muda NIP. 19590721 198603 1 010</p>
	NAMA SOP	<b>Layanan Pengaduan</b>
<b>DASAR HUKUM :</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA :</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No. 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 kemudian diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2016</li> <li>3. UU No. 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga (PKDRT)</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah</li> <li>7. Keputusan Presiden Nomor 87 Tahun 2002 tentang Rencana Aksi Nasional Penghapusan Eksploitasi Seksual Komersial Anak;</li> <li>8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2002 tentang Rencana Aksi Nasional Penghapusan Perdagangan (Trafficking) Perempuan dan Anak;</li> <li>9. Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 1989 tentang Pembinaan Kesejahteraan Anak</li> <li>10. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 1997 tentang Penyelenggaraan Pembinaan Kualitas Anak;</li> <li>11. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;</li> <li>12. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Layanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;</li> <li>13. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 02 Tahun 2011 tentang Pedoman Penanganan Anak Korban Kekerasan;</li> <li>14. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 6 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;</li> <li>15. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Sistem Penyelenggaraan Perlindungan Anak</li> <li>16. Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 4 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kota Batu</li> <li>17. Peraturan Walikota Batu Nomor 72 Tahun 2016 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan KB Kota Batu</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak (P2TP2A)</li> <li>2. Kepala Bidang PPA / Kasubid PPA DP3AP2KB Kota Batu</li> <li>3. UPPA Polresta Batu</li> <li>4. Lembaga Peduli Perempuan dan Anak (WCC, LPA)</li> <li>5. Dinas Sosial</li> <li>6. Dinas Kesehatan</li> <li>7. Kementerian Agama</li> <li>8. Dinas Pendidikan</li> </ol>	
	<b>PERALATAN PERLENGKAPAN:</b>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku Pengaduan Pelaporan</li> <li>2. Form Pendaftaran Laporan Pengaduan</li> <li>3. Satu Perangkat Komputer dan Internet</li> <li>4. Alat Tulis Kantor</li> <li>5. Printer</li> <li>6. Call center (Website, SMS Center)</li> </ol>	
	<b>Kelengkapan Dokumen :</b>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Foto Copy KTP dan KSK Orang Tua / Wali</li> <li>2. Akte Kelahiran / Surat Kenal Lahir</li> <li>3. Surat-surat (SKTM, KIS, JAMKESDA, KIP, KSKS)</li> <li>4. Surat Pengantar Rujukan dari lembaga yang merujuk.</li> <li>5. Pas Foto</li> </ol>	
<b>KETERKAITAN:</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN:</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami tentang Lembaga Unit Layanan Terpadu</li> <li>2. Memahami peraturan perundang undangan yang berlaku</li> <li>3. Memahami SOP Unit Layanan Terpadu Perlindungan Sosial Anak Integratif</li> <li>4. Menguasai operasional komputer</li> <li>5. Menguasai bidang kesejahteraan sosial anak</li> </ol>	Disimpan sebagai data elektronik dan manual	
	<b>PERINGATAN :</b>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Semua pengaduan terkait masalah anak diterima tanpa diskriminasi</li> <li>2. Layanan Gratis bersifat responsif Gender</li> <li>3. Permintaan informasi yang bersifat pribadi harus dengan persetujuan klien ( inform concern )</li> <li>4. Petugas wajib menjaga kerahasiaan klien</li> </ol>	

**FLOW CHART SOP LAYANAN PENGADUAN**

No	Uraian Prosedur	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Pendamping P2TP2A / Petugas Operator	Ketua Pelaksana Harian	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Klien datang sendiri/ Rujukan, Pendamping			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumen Identitas Klien (KTP, KK)</li> <li>• Formulir Pelayanan</li> <li>• Kronologis Kasus</li> </ul>	60 Menit	Administrasi Dokumentasi tersusun rapi dan lengkap	
2.	Pengisian Form Laporan, Pemeriksaan Kelengkapan Dokumen Identitas dan Assesment Korban			Form Laporan PPT	60 Menit		
3.	Kalakhir melakukan Telaah hasil Assesment dan memberikan disposisi Ke Layanan			Lembar Disposisi ke Layanan Sesuai Kebutuhan	30 Menit	Koordinasi	
4.	Jika kasus tidak memerlukan tindakan maka diputuskan terminasi dan didokumentasikan						
5.	Jika klien pada level risiko tinggi maka dilakukan tindakan darurat						Surat Pengantar Rujukan dari Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak (P2TP2A)
6.	Layanan Lanjutan oleh Divisi atau Intervensi			Data klien, hasil assesment, verifikasi dan home vist			Peserta case conference / Divisi adalah pihak yang membantu penyelesaian kasus

Keterangan Simbol :

No.	Simbol	Nama	Penggunaan
1.		Mulai atau Selesai	Digunakan pada setiap memulai atau mengakhiri proses
2.		Arah	Menunjukkan arah aliran kerja selanjutnya
3.		Proses Kerja	Melambangkan suatu proses kerja
4.		Keputusan	Melambangkan proses penentuan pilihan dengan kemungkinan keluaran “ya” atau “tidak”
5.		Masukan atau Keluaran	Melambangkan masukan terhadap proses kerja atau hasil / keluaran dari suatu proses kerja
6.		Operasi Manual	Melambangkan kegiatan yang dikerjakan secara manual
7.		Konektor	Melambangkan kelanjutan proses / asal suatu proses
8.		Dokumen / Arsip cetak yang banyak	Melambangkan dokumen / arsip detakan banyak (lebih dari satu)

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ( SOP )**  
**LAYANAN PENERIMAAN PENGADUAN**  
**SOP Layanan Penerimaan Pengaduan**

**Pengaduan yang mendapatkan Layanan**

1. Korban dalam situasi darurat ;
2. Korban kekerasan yang meliputi : kekerasan fisik , kekerasan psikis dan kekerasan seksual
3. Korban eksploitasi ekonomi dan eksploitasi seksual ;
4. Korban dari kelompok minoritas dan terisolasi ;
5. Korban perlakuan salah dan penelantaran ;
6. Korban trafiking ;
7. Korban berhadapan dengan hukum ;
8. Korban Penyalahgunaan narkoba, alkohol, psikotropika, dan zat adiktif lainnya (NAPZA) ;
9. Korban Penyandang Cacat ;
10. Korban yang mengalami masalah dengan layanan pendidikan ;
11. Korban yang mengalami masalah dengan layanan kesehatan ;
12. Korban yang mengalami masalah dengan layanan administrasi kependudukan ;
13. Korban yang mengalami masalah dengan layanan kesejahteraan sosial ;
14. Korban yang mengalami masalah dengan layanan pemenuhan hak anak lainnya ;
15. Korban yang bermaksud konsultasi tentang haknya ;

**Identifikasi Kegiatan**

1. Penerimaan laporan dari anak atau orang tua atau pihak masyarakat atau rujukan pelaporan Korban ;
2. Melakukan pendataan dan assesment awal identitas anak, keluarga dan kebutuhan layanan;
3. Menentukan tingkat Risiko klien berdasar Assesment awal;
4. Jika kasus tidak memerlukan tindakan maka dilakukan konsultasi dan langsung terminasi. Data pengaduan didokumentasikan;
5. Jika kondisi klien Risiko Tinggi dan membutuhkan layanan segera maka diberikan layanan rujukan darurat sesuai kebutuhan terlebih dahulu;
6. Jika kondisi klien Medium Risk dan perlu untuk ditangani oleh ahli maka diberikan layanan rujukan ahli/ sesuai kebutuhan;
7. Jika kondisi klien biasa dan bisa menunggu (Risiko rendah) maka diberikan layanan sesuai kebutuhan;
8. Melakukan Rapat Perencanaan Kasus dalam memberikan layanan jika kebutuhan bagi klien;
9. Untuk Kasus yang kompleks dilakukan Konferensi Kasus;
10. Kasus diserahkan kepada manajer kasus yang ditetapkan oleh Koordinator.

