



**PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN ANAK
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Nomor SOP
Tanggal Pembuatan
Tanggal Revisi
Tanggal Efektif
Disahkan Oleh

KETUA PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN ANAK
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH



dr. ADM. TANGKUDUNG, M.Kes
Pembina Utama Madya
No. 199102.1/001

Nama SOP

SOP Pelayanan Penanganan Pengaduan Korban Dengan Jangkauan di P2TP2A

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga;
2. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;
3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pelayanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;
4. Permenpan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
5. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah No. 71 Tahun 2013, tanggal 02 Oktober 2013 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan di Provinsi Kalimantan Tengah.

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.

Keterkaitan :

Peralatan / Perlengkapan :

- a. Ruangan khusus konseling, peralatan computer, kamera, alat rekam, telepon, dan internet;
- b. Filing 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

No	AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		Pertugas Administrasi / Manager Kasus	Pendamping / Manager Kasus	Ketua	Sekretaris	Persyaratan dan Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	8	9	10	11
1	Menerima dan mencatat berkas pengaduan dengan jangkauan.					Berkas pengaduan lewat telepon dan surat	5 Menit	Berkas pengaduan kasus	
2	Menerima agenda pengaduan jangkauan dan memverifikasi laporan.					Berkas pengaduan kasus	15 Menit	Keakuratan laporan	
3	Membuat draft surat perintah pelaksanaan penjangkauan untuk petugas identifikasi.					Hasil verifikasi laporan	15 Menit	SPT Penjangkauan	
4	Menandatangani surat perintah pelaksanaan penjangkauan.					Berkas SPT Penjangkauan	5 Menit	SPT Penjangkauan	
5	Menyusun perencanaan sebelum penjangkauan dan melakukan koordinasi dengan aparat keamanan bila diperlukan.					Perencanaan penjangkauan	30 Menit	Strategi penjangkauan	
6	Melaksanakan ketempat penjangkauan di rumah korban atau tidak di rumah korban dengan memperkenalkan diri dan meminta persetujuan korban dengan tawaran penjangkauan.					SPT penjangkauan	30-60 Menit	Persetujuan penjangkauan	
7	Menyampaikan tujuan penjangkauan dan manfaatnya untuk korban.					Saran tindak lanjut	30 Menit	Alternatif penanganan kasus	
8	Mendiskusikan hal keamanan yang harus diperhatikan korban.					Diskusi keamanan	30 Menit	Strategi keamanan	
9	Melakukan wawancara dengan korban, bila korban telah menyatakan persetujuannya.					Rekam pembicaraan	60-120 Menit	Identifikasi kasus	

No	AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		Pertugas Administrasi / Manager Kasus	Pendamping / Manager Kasus	Ketua	Sekretaris	Persyaratan dan Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	8	9	10	11
10	Menerima hasil identifikasi penjangkauan dan memverifikasi laporan untuk menyiapkan assesment kebutuhan dan tindakan selanjutnya.					Hasil identifikasi kasus penjangkauan	15 Menit	Assesment kebutuhan	
11	Menyiapkan dan melengkapi dokumen kasus jika memerlukan layanan pada lembaga lain dan membuat draft surat rujukan.					Berkas assesment kebutuhan	15 Menit	Kelengkapan dokumen kasus	
12	Menyetujui dan menandatangani surat rujukan untuk disampaikan ke lembaga layanan lain.					Kelengkapan dokumen kasus	5 Menit	Surat rujukan bertandatangan	
13	Menghubungi dan mengkoordinasikan dengan lembaga layanan lain dan membuat laporan penanganan kasus.					Dokumen rujukan	60 Menit	Dokumen rujukan	
14	Melakukan pemantauan keadaan korban secara berkala pada unit layanan yang dirujuk.					Dokumen rujukan	Sesuai waktu layanan	Laporan penanganan kasus	
15	Mendokumentasikan laporan penanganan.					Laporan penanganan kasus	10 Menit	Dokumentasi laporan penanganan kasus	



**PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN ANAK
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Nomor SOP

Tanggal Pembuatan

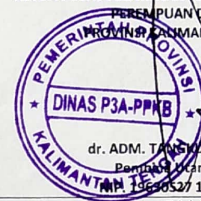
Tanggal Revisi

Tanggal Efektif

Disahkan Oleh

KETUA PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN

PEREMPUAN DAN ANAK
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH



dr. ADM. TANJUNGPONG, M.Kes
Penjabat Utama Madya
NIP. 19640527 199102 1 001

Nama SOP

SOP Pelayanan Penanganan Pengaduan Secara Tidak Langsung di P2TP2A

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga;
2. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;
3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pelayanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;
4. Permenpan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
5. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah No. 71 Tahun 2013, tanggal 02 Oktober 2013 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan di Provinsi Kalimantan Tengah.

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.

Keterkaitan :

Peralatan / Perlengkapan :

- a. Ruangan khusus konseling, peralatan computer, kamera, alat rekam, telepon, dan internet;
- b. Filing 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

No	AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		Pertugas Administrasi / Manager Kasus	Pendamping / Manager Kasus	Ketua	Sekretaris	Persyaratan dan Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4		6	8	9	10	11
1	Menerima dan mencatat identitas diri korban dalam pengaduan melalui telepon/ surat dan rujukan dari lembaga lain.					Identitas diri korban/pelapor	5 Menit	Informasi diterima dan tercatat dalam agenda pendaftaran	
2	Meminta identitas diri pelapor dan menggali permasalahan korban.					Informasi kasus	15-30 Menit	Hasil identifikasi kasus	
3	Menyampaikan tentang layanan yang tersedia beserta tujuan rujukan lanjutan yang dibutuhkan dan menerapkan prinsip-prinsip umum layanan terpadu.					Hasil identifikasi kasus	5 Menit	Kesepakatan prosedur pilihan layanan, Berkas tindak lanjut penanganan	
4	Menyarankan kepada pelapor untuk menyampaikan pengaduan secara langsung atau tertulis bagi pelapor yang melalui telepon.					Kesepakatan prosedur pilihan layanan, Berkas tindak lanjut penanganan	10 Menit	Berkas penanganan pengaduan	Jika pelapor setuju / tidak setuju
5	Menerima dan menindaklanjuti laporan pengaduan surat untuk disampaikan kepada korban.					Berkas penanganan pengaduan	15 Menit	Surat untuk disampaikan kepada korban	Jika Korban setuju
6	Menerima dan memverifikasi laporan untuk ditindaklanjuti.					Surat untuk disampaikan kepada korban	5 Menit	Assesment kebutuhan	
7	Merekomendasikan layanan / bantuan / rujukan sesuai dengan kasus dan kebutuhan korban.					Assesment kebutuhan	30 Menit	Alternatif penanganan	
8	Mempelajari dan menelaah bahasa dan maksud pengaduan.					Hasil klarifikasi	15 Menit	Berkas klarifikasi	
9	Mengklarifikasi pengaduan yang tidak jelas.					Hasil klarifikasi	15 Menit	Surat jawaban penanganan	
10	Jawaban Penanganan Selanjutnya					Alternatif penanganan	5 Menit	Surat jawaban bertandatangan	
11	Menandatangani surat jawaban penanganan kasus dalam rangkap 2 (dua).					Alternatif penanganan	5 Menit	Penanganan kasus melalui surat	



**PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN ANAK
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Nomor SOP

Tanggal Pembuatan

Tanggal Revisi

Tanggal Efektif

Disahkan Oleh

KETUA PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN ANAK
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH


















dr. ADM. L. KUDUNG, M.Kes
Kepala Dinas
NIP. 20630527 199102 1 001

Nama SOP

SOP Pelayanan Penanganan Pengaduan Secara Langsung Dengan Intervensi Krisis di P2TP2A

Dasar Hukum : <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga;2. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pelayanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;4. Permenpan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;5. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah No. 71 Tahun 2013, tanggal 02 Oktober 2013 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan di Provinsi Kalimantan Tengah.	Kualifikasi Pelaksana : <ol style="list-style-type: none">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.
Keterkaitan :	Peralatan / Perlengkapan : <ol style="list-style-type: none">a. Ruang khusus konseling, peralatan computer, kamera, alat rekam, telepon, dan internet;b. Filling cabinet untuk menyimpan arsip/dokumen kasus/foto.
Peringatan : <p>SOP ini merupakan prosedur baku, jika tidak dilaksanakan akan mengakibatkan ketidakjelasan, ketidakserasian, ketidaktransparanan, ketidaklancaran dan ketidaktepatan dalam pelayanan penanganan pengaduan korban tindak kekerasan.</p>	Pencatatan dan Pendataan : <ol style="list-style-type: none">a. Dokumentasi, surat-surat, formulir, berkas pelayananb. Pencatatan dan pelaporan sesuai dengan formulir

No	AKTIVITAS	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		Pertugas Administrasi / Manager Kasus	Pendamping / Manager Kasus	Konselor/ Bidang P2TP2A/ Lembaga Layanan Rujukan	Ketua	Sekretaris	Persyaratan dan Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Menerima dan mencatat identitas diri korban yang datang langsung dalam Kondisi Krisis.						Identitas diri korban, Formulir Registrasi dan dokumen	5 Menit	Identitas korban tercatat dalam dokumen pendaftaran	
2	Melakukan identifikasi singkat sambil menenangkan korban dengan teknik relaksasi dan melaporkan tindaklanjutnya.						Identifikasi korban dalam kondisi krisis	15-30 Menit	Hasil identifikasi dan laporan	
3	Menerima tindaklanjut dan rekomendasi penanganan tindak lanjut korban berdasarkan prioritas rujukan penanganan yang tepat dengan kondisi korban.						Hasil identifikasi dan laporan	15 Menit	Disposisi / rujukan	
4	Menandatangani Surat Pengantar Rujukan sesuai dengan tingkat krisisnya.						Disposisi / rujukan	5 Menit	Disposisi/ rujukan bertandatangan, alternatif penanganan	
5	Membawa korban ketempat prioritas rujukan penanganan atau ketempat yang lebih aman dan bila perlu minta bantuan keamanan dengan kepolisian.						Disposisi/ rujukan bertandatangan, alternatif penanganan	30 Menit	Prioritas penanganan dalam kondisi krisis	
6	Memantau korban sampai dalam keadaan aman dan nyaman dalam menyampaikan masalah.						Prioritas penanganan dalam kondisi krisis	60 Menit	Kondisi /Keamanan dan kenyamanan korban	
7	Melakukan identifikasi kasus dan informasi standar pelayanan yang tersedia.						Kondisi /Keamanan dan kenyamanan korban, Berkas Kasus	60 Menit	Berkas identifikasus secara lengkap	
8	Menerima tindaklanjut dan merekomendasikan draf naskah kesepakatan layanan.						Berkas identifikasus secara lengkap	30 Menit	Draft naskah kesepakatan	
9	Korban / Keluarga Menyetujui dan menandatangani naskah kesepakatan layanan yang akan diberikan.						Draft naskah kesepakatan	5 Menit	Naskah kesepakatan bertandatangan	Jika Korban / keluarga setuju

No	AKTIVITAS	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		Pertugas Administrasi / Manager Kasus	Pendamping / Manager Kasus	Konselor/ Bidang P2TP2A/ Lembaga Layanan Rujukan	Ketua	Sekretaris	Persyaratan dan Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
10	Melaksanakan mediasi / negosiasi / investigasi / Intervensi / pendampingan kasus.						Kesepakatan penanganan kasus	60-120 Menit	Laporan Hasil mediasi/ negosiasi/ Investigasi / Intervensi / Pendampingan Kasus	
11	melaksanakan koordinasi dan membuat laporan akhir penanganan kasus.						Laporan Hasil mediasi/ negosiasi/ Investigasi / Intervensi / Pendampingan Kasus	60 Menit	Agenda kasus	
12	Melakukan pemantauan keadaan korban secara berkala pada unit layanan yang dirujuk.						Laporan penanganan kasus	Sesuai waktu layanan	Laporan penanganan kasus	
13	Mendokumentasikan laporan penanganan kasus.						Laporan penanganan kasus	10 Menit	Dokumentasi laporan penanganan kasus	



**PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN ANAK
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Nomor SOP

Tanggal Pembuatan

Tanggal Revisi

Tanggal Efektif

Disahkan Oleh

KETUA PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN ANAK
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH



dr. ADM. JANGKUDUNG, M.Kes
Pembina Utama Madya
NIP. 19630527 199102 1 001

Nama SOP

SOP Pelayanan Penanganan Pengaduan Secara Langsung di P2TP2A

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga;
2. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;
3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pelayanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;
4. Permenpan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
5. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah No. 71 Tahun 2013, tanggal 02 Oktober 2013 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan di Provinsi Kalimantan Tengah.

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.

Keterkaitan :

Peralatan / Perlengkapan :

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








Peringatan :

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

Pencatatan dan Pendataan :

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

No	AKTIVITAS	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		Pertugas Administrasi / Manager Kasus	Pendamping / Manager Kasus	Konselor/Bidang PZTPZA/Lembaga Layanan Rujukan	Ketua	Sekretaris	Persyaratan dan Kelengkapan		Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Menerima pendaftaran korban tindak kekerasan dan mencatat dalam formulir registrasi.						Identitas diri korban, Formulir Registrasi	30 Menit	Berkas diterima dan tercatat dalam formulir registrasi	
2	Menerima formulir pendaftaran dan mengidentifikasi kasus dengan memperhatikan keadaan korban serta langkah-langkah yang diambil apabila korban dalam keadaan intervensi krisis (SOP korban dengan intervensi krisis).						Berkas kasus	15-30 Menit	Hasil identifikasi untuk langkah selanjutnya dan laporan	
3	Manager kasus melaporkan kasus yang masuk kepada ketua atau sekretaris dalam bentuk laporan tertulis serta pengajuan surat rujukan (jika korban perlu dirujuk) sesuai kebutuhan korban.						Hasil identifikasi untuk langkah selanjutnya dan laporan	5 Menit	Hasil identifikasi, laporan dan surat rujukan / disposisi	
4	Menerima laporan hasil identifikasi dan surat rujukan / disposisi serta memverifikasi laporan untuk menyampaikan <i>assesment</i> kebutuhan korban. (SOP Layanan rujukan)						Hasil identifikasi, laporan dan surat rujukan / disposisi bertandatangan	10 Menit	Keakuratan laporan	
5	Menyampaikan informasi standar jenis layanan yang tersedia dan melakukan <i>Assesment</i> kebutuhan penanganan kasus dan menyiapkan saran serta tindak lanjut.						Keakuratan laporan	15 - 30 Menit	Alternatif penanganan	

No	AKTIVITAS	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		Pertugas Administrasi / Manager Kasus	Pendamping / Manager Kasus	Konselor/Bidang P2TP2A/Lembaga Layanan Rujukan	Ketua	Sekretaris	Persyaratan dan Kelengkapan		Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
5	Menerima tindak lanjut dan merekomendasikan draft naskah kesepakatan layanan yang akan diberikan kepada korban untuk persetujuan korban.						Alternatif penanganan	15 Menit	Naskah Kesepakatan penanganan	
6	Menyetujui dan menandatangani naskah kesepakatan layanan bersama korban/pendamping.						Kesepakatan bertandatangan	10 Menit	Berkas Penanganan	Jika korban setuju
7	Melaksanakan mediasi / negosiasi / investigasi / intervensi / pendampingan kasus.						Berkas penanganan	Sesuai waktu layanan	Laporan Hasil mediasi/ negosiasi/ Investigasi / Intervensi / Pendampingan Kasus	
10	melaksanakan koordinasi dan membuat laporan akhir penanganan kasus.						Laporan Hasil mediasi/ negosiasi/ Investigasi / Intervensi / Pendampingan Kasus	60 Menit	Laporan penanganan kasus	
11	Melakukan pemantauan keadaan korban secara berkala pada unit layanan yang dirujuk.						Laporan penanganan kasus	Sesuai waktu layanan	Laporan penanganan kasus	
12	Mendokumentasikan laporan penanganan kasus.						Laporan penanganan kasus	10 Menit	Dokumentasi laporan penanganan kasus	