



SALINAN

BUPATI KEPULAUAN ANAMBAS
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

PERATURAN BUPATI KEPULAUAN ANAMBAS
NOMOR 2 TAHUN 2022
TENTANG
PEDOMAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KEPULAUAN ANAMBAS,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka menjamin terpenuhinya hak setiap warga negara khususnya di Kabupaten Kepulauan Anambas dalam pemenuhan pelayanan dasar melalui penerapan standar pelayanan minimal, maka diperlukan pedoman penerapan standar pelayanan minimal;
- b. bahwa berdasarkan ketentuan dalam Pasal 2 ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2018 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal, pemerintah daerah menetapkan standar pelayanan minimal untuk pemenuhan jenis pelayanan dasar dan mutu pelayanan dasar yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal;
- c. bahwa dalam rangka menjamin kepastian hukum dalam penerapan standar pelayanan minimal, diperlukan suatu pengaturan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penerapan Standar Pelayanan Minimal;

- Mengingat : 1. Pasal 18 (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kabupaten Kepulauan Anambas di Provinsi Kepulauan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 106, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4879);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
5. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Layanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 56);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2018 Tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1540);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Kepulauan Anambas.
2. Bupati adalah Bupati Kabupaten Kepulauan Anambas.
3. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
4. Dinas adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang sosial, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak.
5. Kepala Dinas adalah kepala Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang sosial pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak.
6. Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah tolok ukur kinerja pelayanan unit pelayanan terpadu dalam memberikan pelayanan penanganan laporan atau pengaduan, pelayanan kesehatan, rehabilitasi sosial, penegakan dan bantuan hukum, serta pemulangan dan reintegrasi sosial bagi perempuan dan anak korban kekerasan.
7. Penerima Layanan adalah perempuan dan anak.
8. Kekerasan adalah setiap perbuatan secara melawan hukum dengan atau tanpa menggunakan sarana terhadap fisik dan psikis yang menimbulkan bahaya bagi nyawa, badan atau menimbulkan terampasnya kemerdekaan seseorang.
9. Kekerasan Terhadap Perempuan adalah setiap tindakan berdasarkan perbedaan jenis kelamin yang berakibat atau mungkin berakibat kesengsaraan atau penderitaan perempuan secara fisik, seksual atau psikologis, termasuk ancaman tindakan tertentu,

pemaksaan atau perampasan kemerdekaan secara sewenang-wenang, baik yang terjadi di ranah publik dalam kehidupan pribadi.

10. Kekerasan Terhadap Anak adalah setiap perbuatan terhadap anak yang berakibat timbulnya kesengsaraan atau penderitaan secara fisik, mental, seksual, psikologi, termasuk penelantaran dan perlakuan buruk yang mengancam integritas tubuh dan merendahkan martabat anak.
11. Anak adalah seseorang yang belum genap berusia 18 tahun termasuk bayi dalam kandungan.
12. Penanganan Pengaduan adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh penyelenggaraan layanan terpadu untuk menindaklanjuti laporan adanya tindak Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak yang diajukan korban, keluarga atau masyarakat.
13. Rehabilitasi Sosial adalah pelayanan yang ditujukan untuk memulihkan dan mengembangkan kemampuan seseorang yang mengalami disfungsi sosial agar dapat melaksanakan fungsi sosial secara wajar.
14. Bantuan Hukum adalah jasa hukum yang diberikan oleh pendampingan hukum dan advokat untuk melakukan proses pendampingan saksi dan/atau korban Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak.
15. Reintegrasi Sosial adalah upaya penyatuan kembali korban dengan pihak keluarga, keluarga pengganti, atau masyarakat yang dapat memberikan perlindungan dan pemenuhan kebutuhan bagi korban.
16. Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak yang selanjutnya disebut P2TP2A adalah pusat pelayanan yang terintegrasi dalam upaya pemberdayaan perempuan di berbagai bidang pembangunan, serta perlindungan perempuan dan Anak dari berbagai jenis diskriminasi dan tindak kekerasan, termasuk perdagangan orang, yang dibentuk oleh pemerintah atau berbasis masyarakat, dan dapat berupa pusat rujukan, pusat konsultasi

usaha, pusat konsultasi kesehatan reproduksi, pusat konsultasi hukum, pusat pelayanan terpadu, pusat pemulihan trauma/*trauma center*, pusat penanganan krisis perempuan/*women crisis center*, pusat pelatihan, rumah aman/*shelter*, rumah singgah, atau bentuk lain karna melakukan tindak pidana atau menjadi korban tindak pidana atau yang melihat, mendengar dan mengalami sendiri suatu tindak pidana.

17. Komponen Standar Pelayanan adalah menyangkut penyampaian layanan proses penyampaian pelayanan dan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dan perlindungan serta kepastian hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas.

BAB III

STANDAR PELAYANAN MINIMAL

Pasal 4

- (1) Komponen Standar Pelayanan dikelompokkan menjadi 2 (dua) bagian yang terdiri atas:
 - a. standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:
 1. persyaratan berupa dokumen yang harus dipenuhi dalam proses kasus kecuali bagi korban Anak yang mengadu kasusnya sendiri;

2. sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang dilakukan oleh pemberi dan Penerima Layanan;
 3. jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses penyelesaian kasus;
 4. biaya atau tarif yang digratiskan bagi setiap laporan kasus;
 5. hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
 6. penanganan pengaduan, saran dan masukan, pelaksanaan penanganan pengaduan, dan tindak lanjut; dan
 7. evaluasi dan monitoring.
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:
1. dasar hukum berupa ketentuan peraturan perundang-undangan yang meliputi dasar penyelenggaraan pelayanan korban kekerasan;
 2. sarana dan prasarana dan/atau fasilitasi berupa peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rental;
 3. kompetensi pelaksana berupa kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
 4. pengawasan internal berupa sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung melaksanakan pelayanan;
 5. jumlah pelaksana sesuai dengan tipe kasus yang ditangani;
 6. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; dan

7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan;
- (2) Komponen dan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf a dan huruf b, tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IV PELAKSANAAN DAN PENERAPAN

Pasal 5

- (1) Petugas pelayanan dan pendampingan korban bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui kepada bidang atas pelaksanaan dan penerapan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayan.
- (2) Dalam hal pelaksanaan standar pelayanan pada Dinas, dibentuk tim teknis yang ditetapkan dengan keputusan Kepala Dinas.

BAB V PENGADUAN

Pasal 6

- (1) Penerima Layanan berhak menyampaikan pengaduan penyelenggaraan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 disampaikan kepada Kepala Dinas dan/atau petugas layanan yang telah ditunjuk.

BAB VI
MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN

Pasal 7

- (1) Kepala Dinas melakukan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan penerapan dan pencapaian SPM.
- (2) Terhadap monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Dinas wajib menyusun dan menyampaikan laporan hasil pelaksanaan penerapan dan pencapaian SPM kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah setiap 3 bulan sekali.

BAB VII
PENUTUP

Pasal 8

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Kepulauan Anambas.

Ditetapkan di Tarempa
pada tanggal 31 Januari 2022

BUPATI KEPULAUAN ANAMBAS,

dto

ABDUL HARIS

Diundangkan di Tarempa
pada tanggal 31 Januari 2022

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN KEPULAUAN ANAMBAS,

dto

SAHTIAR

BERITA DAERAH KABUPATEN KEPULAUAN ANAMBAS TAHUN 2022 NOMOR
645

Salinan sesuai dengan aslinya
Plt. KEPALA BAGIAN HUKUM



BASISWAN M., SH., MH.

Penata Tk. I

NIP. 198306042014041001

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI KEPULAUAN ANAMBAS
NOMOR 2 TAHUN 2022
TENTANG
PEDOMAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN
MINIMAL

1. Pelayanan Penanganan Pengaduan Korban Kekerasan terhadap Perempuan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian layanan	
1	Persyaratan	Korban kekerasan terhadap perempuan dan/atau pelapor dari korban datang dengan persyaratan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none">1. Korban atau Pelapor datang ke Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Desa atau ke P2TP2A.2. Membawa Kartu identitas korban dan /atau pelaporan.3. Membawa Surat keterangan bila korban dirujuk dari

		<p>Institusi atau lembaga lain.</p> <p>4. Membawa hasil visum (bila tela melakukan visum).</p>
2	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p>	<p>Prosedur pelayanan penanganan korban kekerasan terhadap perempuan adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Petugas mencatat identitas korban dan pelapor.2. Korban dan pelapor mengisi formulir yang telah disediakan.3. Petugas pelayanan melakukan interview.4. Korban menyampaikan kronologis kejadian dan petugas mencatat untuk mengidentifikasi permasalahan penyebab terjadinya kekerasan.5. Petugas pelayanan memberikan konseling tentang tempat pelayanan dan mendiskusikan dengan korban atau pelaporan tentang layanan yang dibutuhkan korban.6. Petugas pelayanan melaporkan aduan

		<p>kasus ke P2TP2A untuk di tangani di ruang penanganan P2TP2A. Kasus yang ditangani P2TP2A akan dilaporkan ke Kepala Dinas melalui Kepala Bidang. Selanjutnya membuat rujukan ke unit pelayanan terkait penanganan kasus.</p> <ul style="list-style-type: none">• Jika korban membutuhkan pelayanan bidang kesehatan dan psikologi (Kesehatan Fisik) dan /atau kesehatan jiwa dirujuk ke Puskesmas setempat dan RUSD yang telah ditunjuk.• Jika memerlukan penanganan kasus hukum akan dirujuk ke Unit Perlindungan Perempuan dan Anak (UPPA) setempat.• Jika membutuhkan pelayanan bidang
--	--	---

		<p>sosial dirujuk ke pendampingan kerohanian sesuai agama yang dianut korban.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jika membutuhkan rehabilitasi sosial dan reintegrasi sosial dirujuk ke Dinas Sosial, Pemberdayaan dan Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Desa. <p>7. Melakukan monitoring dan evaluasi kasus.</p>
3	Jangka Waktu	3 (tiga) hari
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan Biaya (gratis)
5	Produk Layanan	<p>Penanganan Perempuan korban kekerasan meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan langsung/penyelesaian. 2. Rujukan ke Institusi dan lembaga lain. 3. Pemberian konseling oleh petugas.
6	Penanganan Saran dan Masukan	<p>Sarana pelayanan pengaduan, saran dan masukan melalui media:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran dan keluhan

		<p>yang disediakan oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Desa.</p> <p>2. Telpon</p> <p>3. Sms ke pengelola layanan pengaduan dan keluhan Nomor : 082387010107</p> <p>4. Email: p2tp2a.anambas.go.id</p> <p>5. Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 3 hari sejenak diterimanya aduan melalui tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek materi aduan; 2. Koordinasi internal; atau 3. Koordinasi eksternal; Tidak lanjut dan solusi permasalahan.
7	Waktu Pelayanan	<p>- Senin-Jumat: 07.30-15.30 WIT</p> <p>- Diluar hari dan Jam tersebut melalui telpon/ sms</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses di Internal	

	Organisasi	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 telah Perlindungan Anak sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga.3. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang.4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Peradilan Pidana Anak.5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Ruang Tangga.6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

		<p>Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Korban Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak.</p> <p>7. Kabupaten Kepulauan Anambas Nomor 63 Tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Korban Tindak Kekerasan Pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di Kabupaten Kepulauan Anambas.</p> <p>8. Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Anambas Nomor 1 Tahun 2020 tentang Kabupaten Layak Anak.</p>
2	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan rinter 2. Jaringan Internet 3. Ruang Konseling 4. Filling Kabinet 5. Ruang Rapat
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami mekanisme pelayanan rujukan. 2. Mampu mengidentifikasi permasalahan 3. Terampil

		<p>mengoperasikan komputer dan teknologi informasi</p> <p>4. Mampu bersikap sopan, ramah, menjaga kerahasiaan dan komunikatif</p>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Desa. Kepala Bidang Pengarusutamaan Gender dan Perlindungan Anak dan P2TP2A</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>5 (lima) Orang dengan catatan personil tersebut juga melaksanakan tugas yang lain.</p>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cepat 2. Aman dan Nyaman 3. Rasa empati 4. Non diskriminasi 5. Mudah dijangkau 6. Tidak dikenakan biaya 7. Kerahasiaan data korban 8. Kode etik pelayanan /petugas
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Tehadap kerahasiaan identitas korban</p>
8	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi

	Pelaksana	<p>Penanganan kasus</p> <p>2. Rapat koordinasi Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Desa.</p> <p>3. Rapat internal terkait pelaksana program kegiatan dan pelayanan</p> <p>4. Melakukan Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali , sebagai upaya perbaikan dan peningkatkan pelayanan.</p>
--	-----------	--

2. Pelayanan Penanganan Pengaduan Korban Kekerasan dalam Rumah Tangga (KDRT).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
A	Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian layanan	
1	Persyaratan	Korban kekerasan terhadap perempuan dan/ atau pelapor dari korban datang dengan persyaratan sebagai

		<p>berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Membawa Kartu identitas korban dan /atau pelaporan. 2. Membawa Surat keterangan bila korban dirujuk dari Institusi atau lembaga lain. 3. Membawa hasil visum (bila tela melakukan visum).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur pelayanan penanganan korban kekerasan terdapat perempuan adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Korban berhak melaporkan secara langsung ke Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Desa, P2TP2A Atau Pelayanan khusus kepolisian (UPPA) baik di tempat korban berada/di tempat kejadian perkara. 2. Korban dapat memberikan kuasa kepada keluarga/orang lain untuk melaporkan kekerasan dalam rumah tangga.

		<ol style="list-style-type: none">3. Petugas mencatat identitas korban dan pelaporan.4. Korban dan pelaporan mengisi formulir yang telah disediakan.5. Petugas pelayanan melakukan interview .6. Korban menyampaikan kronologis kejadian dan petugas mencatat untuk mengidentifikasi permasalahan penyebab terjadinya kekerasan.7. Petugas pelayan memberikan konseling tentang tempat pelayanan dan diskusikan dengan korban atau pelaporan tentang layanan yang di butuhkan korban.8. Petugas pelayan melaporkan aduan kasus ke P2TP2A untuk di tangani di ruang penanganan P2TP2A . Kasus yang ditangani P2TP2A akan dilaporkan ke Kepala Dinas melalui Kepala Bidang selanjutnya membuat rujukan ke unit pelayanan terkait
--	--	---

		<p>penanganan kasus.</p> <ul style="list-style-type: none">• Jika korban membutuhkan pelayanan bidang kesehatan dan psikologi (kesehatan fisik) dan atau kesehatan jiwa di rujuk ke Puskesmas setempat dan RSUD Tarempa yang telah ditunjukkan.• Jika memerlukan penanganan kasus hukum akan dirujuk ke Unit Perlindungan Perempuan Perlindungan dan Anak (UPPA) Polres Kabupaten Kepulauan Anambas.• Jika membutuhkan pelayanan bidang sosial dirujuk ke pendampingan kerohanian sesuai agama yang dianut korban.• Jika
--	--	---

		<p>membutuhkan rehabilitasi sosial dan reintegrasi sosial dirujuk ke Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Desa</p> <p>9. Melakukan monitoring dan evaluasi kasus.</p>
B	Komponen standar Pelayanan yang terkait dengan proses di internal Organisasi	
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam</p>

		<p>Rumah Tangga.</p> <ol style="list-style-type: none">3. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang.4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Peradilan Pidana Anak.5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Ruang Tangga.6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Korban Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak.7. Kabupaten Kepulauan Anambas Nomor 63 Tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Korban Tindak Kekerasan Pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan
--	--	--

		<p>Perlindungan Anak di Kabupaten Kepulauan Anambas.</p> <p>8. Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Anambas Nomor 1 Tahun 2020 tentang Kabupaten Layak Anak.</p>
2	Sasaran dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan rinter 2. Jaringan Internet 3. Ruang Konseling 4. Filling Kabinet 5. Ruang Rapat
3	Kompetensi Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu mengidentifikasi permasalahan. 2. Mampu menyelesaikan permasalahan. 3. Mampu bersikap sopan, ramah, menjaga kerahasiaan dan komunikatif. 4. Memahami mekanisme pelayanan rujukan. 5. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi.
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Dians Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan Pemberdayaan masyarakat Desa. Kepala</p>

		Bidang Pengarustamaan dan Perlindungan Anak dan P2TP2A
5	Jumlah Pelaksana	5 (Lima) Orang dengan catatan personil tersebut juga melaksanakan tugas yang lain.
6	Jaminan Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Cepat2. Aman dan Nyaman3. Rasa empati.4. Non diskrimasi.5. Nuda dijangkau.6. Tidak dikenalkan biaya.7. Kerasiaan data korban Kode etik pelayanan/petugas.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Terhadap kerasiaan korban
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Rapat koordinasi Penanganan kasus2. Rapat koordinasi Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Desa.3. Rapat internal terkait pelaksana program kegiatan dan pelayanan Melakukan Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan setiap 6

		bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.
--	--	--

3. Pelayanan Penanganan Pengaduan korban Kekerasan Terhadap Anak.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian layanan	
1	Persyaratan	Korban kekerasan terhadap perempuan dan/ atau pelapor dari korban datang dengan persyaratan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> 1. Membawa kartu identitas korban dan pelaporan. 2. Membawa surat keterangan bila korban dirujuk dari Institusi atau lembaga lain. 3. Membawa hasil visum (bila tela melakukan visum).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Prosedur pelayanan penanganan korban kekerasan terdapat perempuan adalah sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> 1. Korban melaporkan kepada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan

		<p>Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Desa , atau P2TP2A.</p> <ol style="list-style-type: none">2. Petugas pelayanan mencatat identitas korban dan pelaporan.3. Korban atau pelaporan mengisi formulir yang telah disediakan.4. Petugas pelayanan melakukan interview.5. Korban menyampaikan kronologis kejadian dan petugas mencatat untuk mengidentifikasi permasalahan penyebab terjadinya kekerasan.6. Petugas memberikan konseling tentang tempat pelayanan dan mendiskusikan dengan korban layanan yang dibutuhkan korban.7. Petugas pelayanan melaporkan aduan kasus ke P2TP2A untuk ditangani di ruang penanganan P2TP2A . Kasus yang ditangani P2TP2A akan dilaporkan ke Kepala Dinas melalui Kepala Bidang selanjutnya membuat rujukan ke unit
--	--	--

		<p>pelayanan terkait penanganan kasus.</p> <p>8. Setiap korban kekerasan anak, langsung di damping oleh salah satu petugas P2TP2A selama proses penyelesaian kasus. Dan membuat rujukan ke unit pelayanan terkait penanganan kasus.</p> <p>9. Jika korban membutuhkan pelayanan bidang kesehatan dan psikologi (kesehatan fisik) dan kesehatan jiwa dirujuk ke RSUD atau Puskesmas yang telah di rujuk.</p> <p>10. Jika memerlukan penanganan kasus hukum akan dirujuk ke Unit Perlindungan Perempuan dan Anak (UPPA) Polres Kabupaten Kepulauan Anambas.</p> <p>11. Jika membutuhkan pelayanan bidang di rujuk ke pendampingan kerohanian sesuai agama yang dianut korban dan bagi anak yang berhadapan dengan hukum (ABH) oleh BAPAS dan Bantuan Hukum Lainnya.</p>
--	--	--

		<p>12. Jika membutuhkan rehabilitasi sosial dan reintegrasi sosial dirujuk ke Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Desa.</p> <p>13. Jika membutuhkan pelayanan bidang ekonomi akan dirujuk ke OPD terkait.</p> <p>14. Melakukan Monitoring dan Evaluasi.</p>
3	Jangka Waktu	3 (tiga) hari
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Penanganan Anak korban Kekerasan meliputi: <ol style="list-style-type: none">1. Rujukan ke institusi dan Lembaga2. Pemberian konseling oleh petugas
6	Penanganan Saran dan Masukan	Sarana pelayanan pengaduan, saran dan masukan melalui media: <ol style="list-style-type: none">1. Kotak saran dan keluhan yang disediakan oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Desa.2. Telpon3. Sms ke pengelola layanan

		<p>pengaduan dan keluhan Nomor : 082387010107</p> <p>4. Email: p2tp2a.anambas.go.id</p> <p>5. Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 3 hari sejenak diterimanya aduan melalui tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Cek materi aduan;2. Koordinasi internal; atau3. Koordinasi eksternal; <p>Tidak lanjut dan solusi permasalahan.</p>
7	Waktu Pelayanan	Senin-Jumat: 07.30-15.30 WIB Diluar hari dan Jam tersebut melalui telpon/ sms
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses di Internal Organisasi	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.

		<ol style="list-style-type: none">2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga.3. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang.4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Peradilan Pidana Anak.5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Ruang Tangga.6. Kabupaten Kepulauan Anambas Nomor 63 Tahun 2017 tentang Standar Oprasional Prosedur Penanganan Korban Tindak Kekerasan Pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di Kabupaten Kepulauan Anambas.7. Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Anambas Nomor 1 Tahun 2020 tentang Kabupaten Layak Anak.
2	Sarana dan	1. Ruang Tunggu

	Prasarana	<p>2. Meja/Loket Pelayanan</p> <p>3. Printer</p> <p>4. 1 unit Hp</p> <p>5. Buku register, ATK dan Formulir</p>
3	Kompetensi Pelaksanaan	<ul style="list-style-type: none">• Datang Langsung ke Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Desa.• Kirim surat ke alamat Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Desa.• Masukan surat ke kotak pengaduan• Lewat Hp<ol style="list-style-type: none">1. Penanganan Pengaduan<ul style="list-style-type: none">• Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat.• Materi pengaduan di bahas oleh Kepala Dinas atau Kepala Unit pelaksana teknis Pemberdayaan Perempuan dan

		<p>perlindungan Anak.</p> <ul style="list-style-type: none">• Perumusan Tindak lanjut dan• Penyampaiyan tidak lanjut kepada pemohon. <p>2. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui media masa : Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi Pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none">• Inventarasasi data/ informasi terkait pengaduan• Melakukan inventarisasi dan penyusunan rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat.• Materi pengaduan dibahas oleh Kepala dinas sosial, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak dan Pemberdayaan Masyarakat Desa.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial,

		Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Desa, Kepala Bidang Pengarusutamaan gender dan perlindungan anak, P2TP2A Kabupaten Kepulauan Anambas
5	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang dengan catatan personil tersebut juga melaksanakan tugas yang lain
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cepat 2. Aman dan Nyaman 3. Rasa empati 4. Non diskriminasi 5. Mudah dijangkau 6. Tidak dikenai biaya 7. Kerasian data korban 8. Kode etik pelayanan/petugas
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Terhadap kekerasan korban
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi penanganan kasus 2. Rapat koordiansi Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Desa. 3. Rapat intern terkait pelaksana program kegiatan dan

		<p>pelayanan.</p> <p>4. Melalui Pelayaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IMK) secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbauran dan peningkatan pelayanan</p>

4. Pelayanan Penanganan Pengaduan Tindak Pidana Perdagangan Orang (TPPO).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian layanan	
1	Persyaratan	<p>Korban kekerasan terhadap perempuan dan/ atau pelapor dari korban datang dengan persyaratan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Membawa kartu identitas korban dan pelaporan. 2. Membawa surat keterangan bila korban dirujuk dari Institusi atau lembaga lain. 3. Membawa hasil visum (bila tela melakukan visum).
2	Sistem,	Prosedur pelayanan penanganan

<p>Mekanisme dan Prosedur</p>	<p>korban kekerasan terdapat perempuan adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Korban melaporkan secara Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Desa dan P2TP2A2. Petugas pelayanan mencatat identitas korban dan pelaporan.3. Korban pelaporan mengisi formulir yang telah disediakan.4. Petugas pelayanan melakukan interview.5. Korban menyampaikan kronologis kejadian dan petugas mencatat untuk mengidentifikasi permasalahan penyebab terjadinya kekerasan.6. Petugas memberikan konseling tentang tempat pelayanan dan mendiskusikan dengan korban layanan yang dibutuhkan korban.7. Petugas pelayanan melaporkan aduan kasus ke P2TP2A untuk di tangani di ruang penanganan P2TP2A . Kasus yang ditangani P2TP2A akan dilaporkan ke Kepala
-------------------------------	---

		<p>Dinas melalui Kepala Bidang selanjutnya membuat rujukan ke unit pelayanan terkait penanganan kasus.</p> <p>8. Setiap korban kekerasan anak, langsung di damping oleh salah satu petugas P2TP2A selama proses penyelesaian kasus. Dan membuat rujukan ke unit pelayanan terkait penanganan kasus.</p> <p>9. Jika korban membutuhkan pelayanan bidang kesehatan dan psikologi (kesehatan fisik) dan kesehatan jiwa dirujuk ke RSUD Kabupaten Kepulauan Anambas dan Puskesmas yang telah di rujuk.</p> <p>10. Jika memerlukan penanganan kasus hukum akan dirujuk ke Unit Perlindungan Perempuan dan Anak (UPPA) Polres Kabupaten Kepulauan Anambas.</p> <p>11. Jika membutuhkan rehabilitasi sosial dan reintegrasi sosial dirujuk ke Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Desa.</p>
--	--	---

		<p>12. Jika membutuhkan pelayanan bidang ekonomi akan dirujukan ke OPD terkait.</p> <p>13. Melakukan Monitoring dan Evaluasi</p>
3	Jangka Waktu	½ (setengah) jam sesuai kondisi korban
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Advokasi Pendampingan dan Mediasi
6	Penanganan, Saran dan Masukan	<p>Sarana pelayanan pengaduan, saran dan masukan melalui media:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kotak saran dan keluhan yang disediakan oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Desa.2. Telpon3. Sms ke pengelola layanan pengaduan dan keluhan Nomor : 0823870101074. Email: p2tp2a.anambaskab.go.id5. Penanganan pengaduan yang di ekspose melalui media massa Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Desa meresponse pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan dengan cara:

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Inverentasi data/informasi terkait materi pengaduan 2. Menyusun rencana Tindak Lanjut setiap pengaduan secara cepat. 3. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Desa, Kepala Bidang Pengarusutamaan Gender dan P2TP2A. 4. Merumuskan tindak lanjut kepada korban. 5. Menyampaikan Tindak lanjut kepada korban (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
7	Waktu Pelayanan	Senin-Jumat: 07.30-15.30 WIB diluar hari dan jam tersebut melalui telpon/sms
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses di Internal Organisasi	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 telah Perlindungan Anak sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014

		<p>tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.</p> <ol style="list-style-type: none">2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga.3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan saksi dan korban.4. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang.5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.6. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan7. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Peradilan Pidana Anak.8. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Ruang Tangga.9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan
--	--	--

		<p>Minimal Korban Kekerasan</p> <p>10. Kabupaten Kepulauan Anambas Nomor 63 Tahun 2017 tentang Standar Oprasional Prosedur Penanganan Korban Tindak Kekerasan Pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di Kabupaten Kepulauan Anambas.</p> <p>11. Kabupaten perturan Daerah Kabupaten Kepulauan Anambas Nomor 1 Tahun 2020 tentang Kabupaten Layak Anak.</p>
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan printer 2. Jaringan Internet 3. Ruag dan kursi tunggu 4. Pesawat Telpon 5. 1 Unit Hp 6. ATK, Buku register, Formulir 7. Komputer 8. Ruang rapat 9. Meja/loket Pelayanan
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Dapat mengoperasikan • Memahami peraturan perundang-undang • Memiliki kemampuan dan kecakapan, terampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab • Pengetahuan: Kebijakan terkait bidang pelayanan

		<ul style="list-style-type: none">• Keterampilan: teknis pelayanan Prima• Sikap: Kejujuran, ketelitian kerjasama, komunikatif, empati dan pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrument: <ul style="list-style-type: none">- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat- Rencana kerja (Harian/Mingguan/bulanan)
5	Jumlah Pelaksanaan	5 (lima) Orang
6	Jumlah Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">- Kode etika petugas pelayanan- Kepastian jam kerja:- Senin s/d Jumat: 08.00-16.00 WIB- Tata tertib Pelayanan dan alur pelayanan
7	Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">- Ruang pelayanan yang aman- SOP pelayanan- Save box arsip yang aman
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidak sesuai kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara regular sebulan sekali)

		<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pengukuhan indeks kepuasan masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayan - Melakukan pertemuan regular (1 buah sekali)

5. Pelayanan Penegakan Hukum dan Bantuan Hukum Pada Anak yang berhadapan dengan Hukum (ABH).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian layanan	
1	Persyaratan	Korban kekerasan terhadap perempuan dan/ atau pelapor dari korban datang dengan persyaratan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> 1. Membawa kartu identitas korban dan pelaporan. 2. Membawa surat keterangan bila korban dirujuk dari Institusi atau lembaga lain. 3. Membawa hasil visum (bila tela melakukan visum).
2	Sistem, Mekanisme	Prosedur pelayanan penanganan korban kekerasan terdapat

	dan Prosedur	perempuan adalah sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none">1. Korban atau pelaporan datang ke Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Desa dan P2TP2A2. Petugas mencatat identitas korban dan pelaporan.3. Korban dan pelapor mengisi formulir yang telah disediakan.4. Petugas pelayanan melakukan interview5. Korban menyampaikan kronologis kejadian dan petugas mencatat untuk mengidentifikasi permasalahan penyebab terjadinya kekerasan.6. Petugas pelayanan memberikan konseling tentang tempat pelayanan dan mendiskusikan dengan korban atau pelapor tentang layanan yang dibutuhkan korban.7. Petugas pelayanan melaporkan aduan kasus kekerasan terhadap perempuan kepada Kepala Bidang Pengarusamaan Gender, selanjutnya membuat rujukan ke unit pelayanan terkait penanganan kasus.<ul style="list-style-type: none">• Jika Korban membutuhkan pelayanan bidang kesehatan dan psikologi (kesehatan fisik)
--	-----------------	--

		<p>dan kesehatan jiwa dirujuk ke Puskesmas setempat dan RSUD Kabupaten Kepulauan Anambas yang telah dirujuk.</p> <ul style="list-style-type: none">• Jika memerlukan penanganan kasus hukum akan di rujuk ke Unit Perlindungan Perempuan dan Anak (UPPA) Polres Kabupaten Kepulauan Anambas.• Jika membutuhkan pelayanan bidang sosial dirujuk ke pendampingan kerohanian sesuai agama yang dianut korban.• Jika membutuhkan rehabilitasi sosial dan reintegrasi sosial dirujuk ke Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Desa.• Jika membutuhkan pelayanan bidang ekonomi akan dirujuk ke OPD terkait. <p>8. Melakuka monitoring dan evaluasi kasus.</p>
3	Jangka	Kurang lebih 7 (tujuh) bulan

	Waktu	
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Bantuan Hukum dan Mediasi
6	Penanganan, saran dan masukan	<p>Sarana pelayanan pengaduan, saran dan masukan melalui media:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kotak saran dan keluhan yang disediakan oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Desa.2. Telpon3. Sms ke pengelola layanan pengaduan dan keluhan Nomor : 0823870101074. Email: p2tp2aanambaskab.go.id5. Penanganan pengaduan yang di ekspose melalui media massa Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Desa merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan dengan cara:<ol style="list-style-type: none">1. Inverentasi data/informasi terkait materi pengadua2. Menyusun rencana Tindak Lanjut setiap pengaduan secara cepat.3. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat

		<p>Desa, Kepala Bidang Pengarustamaan Gender</p> <p>4. Merumuskan tindak lanjut kepada korban.</p> <p>5. Menyampaikan Tindak lanjut kepada korban (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</p>
7	Waktu Pelayanan	<p>Senin-Jumat: 08.00-16.00 WIB</p> <p>Diluar hari dan Jam tersebut melalui telpon/sms</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses di Internal Organisasi	
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga.</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban</p>

		<p>4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Peradilan Pidana Anak.</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasamanya Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga.</p> <p>7. Kabupaten Kepulauan Anambas Nomor 63 Tahun 2017 tentang Standar Oprasional Prosedur Penanganan Korban Tindak Kekerasan Pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di Kabupaten Kepulauan Anambas.</p> <p>8. Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Anambas Nomor 1 Tahun 2020 tentang Kabupaten Layak Anak.</p>
2	Sarana dan Prasarana	<p>1. Ruang tunggu</p> <p>2. Meja/loket Pelayanan</p> <p>3. 1 unit komputer</p> <p>4. Printer</p> <p>5. ATK, Buku register, Formulir</p> <p>6. Ruang rapat</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Dapat mengoperasikan • Memahami peraturan perundang-undang

		<ul style="list-style-type: none">• Memiliki kemampuan dan kecakapan, terampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab• Pengetahuan: Kebijakan terkait bidang pelayanan• Keterampilan: teknis pelayanan Prima• Sikap: Kejujuran, ketelitian kerjasama, komunikatif, empati dan pengendalian emosi.
4	Pengawas Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrument: <ul style="list-style-type: none">- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat- Rencana kerja- (Harian/Mingguan/bulanan)
5	Jumlah Pelaksana	5 (lima) Orang
6	Jumlah Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">- Kode etika petugas pelayanan- Kepastian jam kerja:- Senin s/d Jumat: 08.00-16.00 WIB- Tata tertib Pelayanan dan alur pelayanan
7	Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">- Ruang pelayanan yang aman- SOP pelayanan- Save box arsip yang aman
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidak sesuai kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan

		<p>(dilaksanakan secara regular sebulan sekali)</p> <ul style="list-style-type: none">- Melakukan pengukuhan indeks kepuasan masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayan- Melakukan pertemuan regular (1 bulan sekali)
--	--	--

BUPATI KEPULAUAN ANAMBAS,

dto

ABDUL HARIS