



**BUPATI BURU**  
**PROVINSI MALUKU**  
PERATURAN BUPATI BURU  
NOMOR **7s** TAHUN 2018

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN  
DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN BURU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

BUPATI BURU,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di Kabupaten Buru, perlu adanya Standar Pelayanan Publik pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buru;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Pelayanan Publik pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buru;
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1979 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3134);
  - 2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 tentang Pengesahan Konvensi Mengenai Penghapusan Segala Bentuk Diskriminasi terhadap Perempuan (Convention On Discrimination Against Woman) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1984 Nomor 29, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3877);
  - 3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1999 tentang Pengesahan ILO Convention Center Nomor 138 Concerning Minimum Age for Admission to Employment (Konvensi ILO Mengenai Usia Minimum Diperbolehkan Bekerja), (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3835);
  - 4. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3887);

5. Undang-Undang Nomor 46 Tahun 1999 tentang Pembentukan Provinsi Maluku Utara, Kabupaten Buru dan Kabupaten Maluku Tenggara Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 174, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3895) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 46 Tahun 1999 tentang Pembentukan Provinsi Maluku Utara, Kabupaten Buru dan Kabupaten Maluku Tenggara Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3961);
6. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2000 tentang Pengesahan II : Konvention Nomor 182 Concerning The Prohibition and Immediete Action For The Elimation Of The Worth Forms Of Child Labour (Konvensi Nomor 183 Mengenai Pelarangan dan Tindakan Segera Penghapusan Bentuk-Bentuk Pekerjaan Terpuruk Untuk Anak), (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 30, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3941);
7. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4720);
8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
9. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
10. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pengesahan Optional Protocol To The Convention On the Rights of The Child on The Sale of The Children, Child Prostitution And Child Pornography (Protokol Opsional Konvensi Hak-Hak Anak Mengenai Penjualan Anak dan Pornograpi Anak), (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 149, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5330);
11. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5332);
12. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 297, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5606);
13. 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 Atas undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5657);

14. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Mekanisme Pelayanan Terpadu Bagi Saksi dan/atau Tindak Pidana Perdagangan Orang (TPPO);
15. Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2000 tentang Pengarusutamaan Gender Pembangunan Nasional;
16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 15 Tahun 2008 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Pengarusutamaan Gender Di Daerah;
17. Peraturan Daerah Kabupaten Buru Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Kabupaten Buru (Lembaran Daerah Kabupaten Buru Tahun 2015 Nomor 13);
18. Peraturan Daerah Kabupaten Buru Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Buru (Lembaran Daerah Kabupaten Buru Tahun 2016 Nomor 17);
19. Peraturan Daerah Kabupaten Buru Nomor 11 Tahun 2017 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Buru Tahun Anggaran 2018 (Lembaran Daerah Kabupaten Buru Tahun 2017 Nomor 11);
20. Peraturan Bupati Buru Nomor 105 Tahun 2017 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Buru Tahun Anggaran 2018 (Berita Daerah Kabupaten Buru Tahun 2017 Nomor 105);
21. Keputusan Bupati Buru Nomor 264/84 Tahun 2018 tentang Pembentukan Pengurus Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buru Tahun 2018-2021;

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN BURU

#### BAB I

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati Buru ini yang dimaksudkan dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Buru.
2. Pemerintah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Otonom.
3. Bupati adalah Bupati Buru.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

5. Dinas adalah Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buru.
6. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
7. Pelaksana Pelayanan Publik adalah Pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja dalam organisasi penyelenggara pemerintahan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
8. Penerima Layanan adalah perempuan dan anak.
9. Anak adalah seseorang yang belum genap berusia 18 tahun termasuk bayi dalam kandungan.
10. Komponen Standar Pelayanan adalah menyangkut penyampaian layanan proses penyampaian pelayanan (service delivery) dan proses pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing).

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai panduan serta pedoman penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

### Pasal 3

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

## BAB III STANDAR PELAYANAN KORBAN KEKERASAN TERHADAP PEREMPUAN DAN ANAK

### Pasal 4

Komponen Standar pelayanan dikelompokkan menjadi 2 (dua) bagian terdiri dari :

- (1) Standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) meliputi :
  - a. Persyaratan adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pelaporan kasus kecuai bagi anak (korban anak) yang mengadu sendiri yang belum waktunya memiliki kartu identitas.
  - b. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan oleh pemberi dan penerima layanan.
  - c. Jangka waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses penyelesaian kasus.
  - d. Biaya / tarif, bagi setiap laporan kasus tidak di pungut biaya (gratis)

- e. Produk layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; dan
  - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
  - g. Evaluasi dan monitoring.
- (2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing) meliputi :
- a. Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang meliputi dasar penyelenggaraan pelayanan korban kekerasan;
  - b. Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan;
  - c. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
  - d. Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana pelayanan;
  - e. Jumlah pelaksana adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan tipe kasus yang ditangani;
  - f. Jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan.
  - g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
  - h. Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (3) Komponen dan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

## BAB IV PELAKSANAAN DAN PENERAPAN

### Pasal 5

- (1) Petugas pelayanan dan pendamping korban bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Kepala Bidang atas pelaksanaan dan penerapan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan ini.
- (2) Untuk kelancaran pelaksanaan Standar Pelayanan, dibentuk tim teknis yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas.

BAB V  
PENGADUAN

Pasal 6

- (1) Penerima Layanan berhak menyampaikan pengaduan penyelenggaraan layanan atas penyelenggaraan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar pelayanan berdasarkan prosedur yang berlaku sesuai peraturan perundang-undangan.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Kepala Dinas dan/atau Petugas Layanan yang telah ditunjuk.

BAB VI  
PENUTUP

Pasal 7

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Namlea  
pada tanggal 19 Juli 2018

BUPATI BURU,

RAMLY IBRAHIM UMASUGI

Diundangkan di Namlea  
pada tanggal 19 Juli 2018

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN BURU,

AHMAD ASSAGAF

Paraf Koordinasi	
Asisten I	↓
Kadis PP & PA	MS.
Kabag Hukum	AL

BERITA DAERAH KABUPATEN BURU TAHUN 2018 NOMOR 15

LAMPIRAN PERATURAN BUPATI BURU

NOMOR : TAHUN 2018

TANGGAL : 19 JULI 2018

TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS  
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN BURU

**1. Pelayanan Penanganan Pengaduan Korban Kekerasan Terhadap Perempuan**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian layanan (Service Delivery)	
1	Persyaratan	<p>Korban kekerasan terhadap perempuan dan/atau pelapor dari korban datang dengan persyaratan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu identitas korban dan/atau pelapor.</li> <li>2. Surat keterangan bila korban dirujuk dari Institusi atau lembaga lain.</li> <li>3. Membawa hasil visum (bila telah melakukan visum)</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur pelayanan penanganan korban kekerasan terdapat perempuan adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Korban atau pelapor datang ke Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan/atau P2TP2A.</li> <li>2. Petugas mencatat identitas korban dan pelapor.</li> <li>3. Korban dan pelapor mengisi formulir yang telah disediakan.</li> <li>4. Petugas pelayanan melakukan interview.</li> <li>5. Korban menyampaikan kronologis kejadian dan petugas mencatat untuk mengidentifikasi permasalahan penyebab terjadinya kekerasan.</li> <li>6. Petugas pelayanan memberikan konseling tentang tempat pelayanan dan mendiskusikan dengan korban atau pelapor tentang layanan yang dibutuhkan korban.</li> <li>7. Petugas pelayanan melaporkan aduan kasus ke sekpri P2TP2A untuk ditangani 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.</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jika korban membutuhkan pelayanan bidang kesehatan dan psikologi (kesehatan fisik) dan/atau kesehatan jiwa dirujuk ke Puskesmas setempat dan RSUD Namlea yang telah ditunjuk.</li> <li>▪ Jika memerlukan penanganan kasus hukum akan dirujuk ke Unit Perlindungan Perempuan dan Anak (UPPA) Polres Buru.</li> <li>▪ Jika membutuhkan pelayanan bidang sosial dirujuk ke pendamping kerohanian sesuai agama yang dianut korban.</li> <li>▪ Jika membutuhkan rehabilitasi sosial dan reintegrasi sosial dirujuk ke Dinas Sosial dan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Buru.</li> <li>▪ Jika membutuhkan pelayanan bidang ekonomi akan dirujuk ke OPD terkait.</li> </ul> <p>8. Melakukan monitoring dan evaluasi kasus.</p>
3	Jangka waktu	3 (tiga) hari
4	Biaya / Tarif	Tidak dikenai biaya (gratis)
5	Produk Layanan	<p>Penanganan Perempuan korban kekerasan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanganan langsung/penyelesaian</li> <li>2. Rujukan ke Institusi dan lembaga lain.</li> <li>3. Pemberian konseling oleh petugas.</li> </ol>
6	Penanganan Saran dan Masukan	<p>Sarana pelayanan pengaduan, saran dan masukan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran dan keluhan yang disediakan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buru.</li> <li>2. Telepon atau Faxmile</li> <li>3. Sms ke pengelola layanan pengaduan dan keluhan : Nomor 081344202713 &amp; 081316662863</li> <li>4. Email : <a href="mailto:buru.pembperempuan@gmail.com">buru.pembperempuan@gmail.com</a></li> <li>5. Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 3 hari sejak diterimanya aduan melalui tahapan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek materi aduan;</li> <li>2. Koordinasi internal; atau</li> <li>3. Koordinasi eksternal;</li> </ol> Tindak lanjut dan solusi permasalahan. </li> </ol>
7	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Senin-Sabtu : 07.30 -15.30 WIT</li> <li>- Diluar hari dan Jam tersebut melalui telepon/sms/email</li> </ul>



## Pelayanan Penanganan Pengaduan Korban Kekerasan Terhadap Perempuan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses di Internal Organisasi (Manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga.</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang.</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Peradilan Pidana Anak.</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga.</li> <li>6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Korban Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak.</li> <li>7. Peraturan Daerah Kabupaten Buru Nomor 13 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan.</li> </ol>
2	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan printer</li> <li>2. Jaringan Internet</li> <li>3. Ruang dan kursi tunggu</li> <li>4. Filling Kabinet</li> <li>5. Toilet</li> <li>6. Mushola</li> <li>7. Tempat parkir</li> <li>8. Ruang rapat</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Memahami mekanisme pelayanan rujukan.</li> <li>▪ Mampu mengidentifikasi permasalahan</li> <li>▪ Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi</li> <li>▪ Mampu bersikap sopan, ramah, menjaga kerahasiaan dan komunikatif</li> </ul>

4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Kepala Bidang Perlindungan Perempuan dan Anak, dan P2TP2A Kabupaten Buru.
5	Jumlah Pelaksana	6 orang dengan catatan personil tersebut juga melaksanakan tugas yang lain
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cepat</li> <li>2. Aman dan Nyaman</li> <li>3. Rasa empati</li> <li>4. Non diskriminasi</li> <li>5. Mudah dijangkau</li> <li>6. Tidak dikenakan biaya</li> <li>7. Kerahasiaan data korban;</li> <li>8. Kode etik pelayanan/petugas</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Terhadap kerahasiaan identitas korban
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi Penanganan kasus (kasuitis).</li> <li>2. Rapat koordinasi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan P2TP2A Kab. Buru.</li> <li>3. Rapat intern terkait pelaksana program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>4. Melalui Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ol>

## 2. Pelayanan Penanganan Pengaduan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT)

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian layanan (Service Delivery)	
1	Persyaratan	<p>Korban kekerasan terhadap perempuan dan/atau pelapor dari korban datang dengan persyaratan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu identitas korban dan/atau pelapor.</li> <li>2. Surat keterangan bila korban dirujuk dari Institusi atau lembaga lain.</li> <li>3. Membawa hasil visum (bila telah melakukan visum).</li> </ol>

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur pelayanan penanganan korban kekerasan terdapat perempuan adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Korban berhak melaporkan secara langsung ke Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan/atau P2TP2A atau pelayanan khusus kepolisian (UPPA) baik di tempat korban berada/di tempat kejadian perkara.</li> <li>2. Korban dapat memberikan kuasa kepada keluarga/orang lain untuk melaporkan kekerasan dalam rumah tangga.</li> <li>3. Petugas mencatat identitas korban dan pelapor.</li> <li>4. Korban dan pelapor mengisi formulir yang telah disediakan.</li> <li>5. Petugas pelayanan melakukan interview.</li> <li>6. Korban menyampaikan kronologis kejadian dan petugas mencatat untuk mengidentifikasi permasalahan penyebab terjadinya kekerasan.</li> <li>7. Petugas pelayanan memberikan konseling tentang tempat pelayanan dan mendiskusikan dengan korban atau pelapor tentang layanan yang dibutuhkan korban.</li> <li>8. Petugas pelayanan melaporkan aduan kasus ke sekpri P2TP2A untuk ditangani 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. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jika korban membutuhkan pelayanan bidang kesehatan dan psikologi (kesehatan fisik) dan/atau kesehatan jiwa dirujuk ke Puskesmas setempat dan RSUD Namlea yang telah ditunjuk.</li> <li>▪ Jika memerlukan penanganan kasus hukum akan dirujuk ke Unit Perlindungan Perempuan dan Anak (UPPA) Polres Buru.</li> <li>▪ Jika membutuhkan pelayanan bidang sosial dirujuk ke pendamping kerohanian sesuai agama yang dianut korban.</li> <li>▪ Jika membutuhkan rehabilitasi sosial dan reintegrasi sosial dirujuk ke Dinas Sosial dan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Buru.</li> <li>▪ Jika membutuhkan pelayanan bidang ekonomi akan dirujuk ke OPD terkait.</li> </ul> </li> <li>9. Melakukan monitoring dan evaluasi kasus.</li> </ol>
---	--------------------------------	---

## Pelayanan Penanganan Pengaduan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT)

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses di Internal Organisasi (Manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang.</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Peradilan Pidana Anak.</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga.</li> <li>6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Korban Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak.</li> <li>7. Peraturan Daerah Kabupaten Buru Nomor 13 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan.</li> </ol>
2	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Komputer dan printer</li> <li>▪ Jaringan Internet</li> <li>▪ Ruang dan kursi tunggu</li> <li>▪ Filling Kabinet</li> <li>▪ Toilet</li> <li>▪ Mushola</li> <li>▪ Tempat parkir</li> <li>▪ Ruang rapat</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu mengidentifikasi permasalahan</li> <li>2. Mampu menyelesaikan masalah</li> <li>3. Mampu bersikap sopan, ramah, menjaga kerahasiaan dan komunikatif</li> <li>4. Memahami mekanisme pelayanan rujukan.</li> <li>5. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi</li> </ol>

4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Kepala Bidang Perlindungan Perempuan dan Anak, dan P2TP2A Kabupaten Buru.
5	Jumlah pelaksana	6 orang dengan catatan personil tersebut juga melaksanakan tugas lain
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cepat</li> <li>2. Aman dan Nyaman</li> <li>3. Rasa empati</li> <li>4. Non diskriminasi</li> <li>5. Mudah dijangkau</li> <li>6. Tidak dikenakan biaya</li> <li>7. Kerahasiaan data korban;</li> </ol> Kode etik pelayanan/petugas
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Terhadap kerahasiaan korban
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi Penanganan kasus (kasuitis)</li> <li>2. Rapat koordinasi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan P2TP2A Kab. Buru</li> <li>3. Rapat intern terkait pelaksana program kegiatan dan pelayanan;</li> </ol> Melalui 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
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian layanan (Service Delivery)	
1	Persyaratan	<p>Korban kekerasan terhadap Anak dan/atau pelapor datang dengan persyaratan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu identitas korban dan pelapor.</li> <li>2. Surat keterangan bila korban dirujuk dari institusi atau lembaga lain.</li> <li>3. Membawa hasil visum (bila telah melakukan visum)</li> </ol>

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur pelayanan penanganan korban kekerasan terhadap perempuan adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Korban dan/atau pelapor datang ke Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.</li> <li>2. Petugas pelayanan mencatat identitas korban dan pelapor.</li> <li>3. Korban dan/atau pelapor mengisi formulir yang telah disediakan.</li> <li>4. Petugas pelayanan melakukan interview.</li> <li>5. Korban menyampaikan kronologis kejadian dan petugas mencatat untuk mengidentifikasi permasalahan penyebab terjadinya kekerasan.</li> <li>6. Petugas memberikan konseling tentang tempat pelayanan dan mendiskusikan dengan korban dan/atau pelapor tentang layanan yang dibutuhkan korban.</li> <li>7. Petugas pelayanan melaporkan aduan kasus ke sekpri P2TP2A untuk ditangani 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.</li> <li>8. Setiap korban kekerasan anak, langsung di dampingi oleh salah satu petugas P2TP2A selama proses penyelesaian kasus. Dan membuat rujukan ke unit pelayanan terkait penanganan kasus</li> <li>9. Jika korban membutuhkan pelayanan bidang kesehatan dan psikologi (kesehatan fisik) dan/atau kesehatan jiwa dirujuk ke RSUD Namlea dan Puskesmas yang telah ditunjuk.</li> <li>10. Jika memerlukan penanganan kasus hukum akan dirujuk ke Unit Perlindungan Perempuan dan Anak (UPPA) Polres Buru,</li> <li>11. Jika membutuhkan pelayanan bidang sosial dirujuk ke pendamping kerohanian sesuai agama yang dianut korban dan bagi anak yang berhadapan dengan hukum (ABH) oleh BAPAS dan Bantuan Hukum lainnya.</li> <li>12. Jika membutuhkan rehabilitasi sosial dan reintegrasi sosial dirujuk ke Dinas Sosial dan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Buru.</li> <li>13. Jika membutuhkan pelayanan bidang ekonomi akan dirujuk ke OPD terkait.</li> <li>14. Melakukan Monitoring dan Evaluasi</li> </ol>
3	Jangka Waktu	3 (tiga) hari

4	Biaya / Tarif	Tidak dikenai biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Penanganan Anak korban kekerasan meliputi : 1. Rujukan ke institusi dan lembaga lain 2. Pemberian konseling oleh petugas
6	Penanganan Saran dan Masukan	Sarana pelayanan pengaduan, saran dan masukan melalui media : 1. Kotak saran dan keluhan yang disediakan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan P2TP2A Kabupaten Buru. 2. Telepon atau Faxmaile: 3. Sms ke pengelola layanan pengaduan dan keluhan : nomor 081344202713 & 081316662863 4. Email : <a href="mailto:buru.pembperempuan@gmail.com">buru.pembperempuan@gmail.com</a> 5. Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 3 hari sejak diterimanya aduan melalui tahapan sebagai berikut : 1. Cek materi aduan; 2. Koordinasi internal; atau 3. Koordinasi eksternal; Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7	Waktu Pelayanan	- Senin-Sabtu : 07.30 -15.30 WIT - Diluar hari dan Jam tersebut melalui telepon/sms/email

### **Pelayanan Penanganan Pengaduan Korban Kekerasan Terhadap Anak**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses di Internal Organisasi (Manufacturing)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang perubahan 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 13 tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban 4. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang.

		<p>5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Peradilan Pidana Anak.</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga.</p> <p>7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Korban Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak.</p> <p>8. Peraturan Daerah Kabupaten Buru Nomor 13 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan</p>
2	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	<p>1. Ruang Tunggu</p> <p>2. Meja/loket pelayanan</p> <p>3. 1 Unit Pelayanan</p> <p>4. Printer (fasilitas foto copy dan scanner)</p> <p>5. Pesawat telpon dan faximile</p> <p>6. Buku register, ATK dan formulir</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Datang langsung ke Dinas Pemberdayaan perempuan dan Perlindungan Anak</li> <li>▪ Kirim surat ke alamat kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak</li> <li>▪ Masukkan surat ke kotak pengaduan</li> <li>▪ Lewat telepon atau email</li> </ul> <p>1. Penanganan Pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat</li> <li>▪ Materi pengaduan di bahas oleh Kepala Dinas atau Kepala Unit pelaksana teknis Pemberdayaan Perempuan dan perlindungan Anak</li> <li>▪ Perumusan Tindak lanjut; dan</li> <li>▪ Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon</li> </ul> <p>2. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media masa : Kepala dinas Pemberdayaan perempuan dan Perlindungan Anak, merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inventarisasi data/ informasi terkait pengaduan</li> <li>▪ Melakukan inventarisasi dan penyusunan rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat</li> <li>▪ Materi pengaduan dibahas oleh Kepala dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;</li> </ul>



4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kepala Bidang Perlindungan Perempuan dan Anak dan P2TP2A Kabupaten Buru
5	Jumlah Pelaksana	6 orang dengan catatan personil tersebut juga melaksanakan tugas yang lain
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cepat</li> <li>2. Aman dan Nyaman</li> <li>3. Rasa empati</li> <li>4. Non diskriminasi</li> <li>5. Mudah dijangkau</li> <li>6. Tidak dikenakan biaya</li> <li>7. Kerahasiaan data korban</li> <li>8. Kode etik pelayanan/petugas</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Terhadap kerahasiaan korban
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi Penanganan kasus (kasuities)</li> <li>2. Rapat koordinasi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan P2TP2A Kab. Buru</li> <li>3. Rapat intern terkait pelaksana program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>4. Melalui Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li> </ol>

#### 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 (Service Delivery)	
1	Persyaratan	<p>Korban kekerasan terhadap perempuan dan/atau pelapor dari korban datang dengan persyaratan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu identitas korban dan/atau pelapor.</li> <li>2. Surat keterangan bila korban dirujuk dari Institusi atau lembaga lain.</li> <li>3. Membawa hasil visum (bila telah melakukan visum)</li> </ol>

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur pelayanan penanganan korban kekerasan terdapat perempuan adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Korban atau pelapor datang ke Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan/atau P2TP2A.</li> <li>2. Petugas mencatat identitas korban dan pelapor.</li> <li>3. Korban dan pelapor mengisi formulir yang telah disediakan.</li> <li>4. Petugas pelayanan melakukan interview.</li> <li>5. Korban menyampaikan kronologis kejadian dan petugas mencatat untuk mengidentifikasi permasalahan penyebab terjadinya kekerasan.</li> <li>6. Petugas pelayanan memberikan konseling tentang tempat pelayanan dan mendiskusikan dengan korban atau pelapor tentang layanan yang dibutuhkan korban.</li> <li>7. Petugas pelayanan melaporkan aduan kasus ke sekpri P2TP2A untuk ditangani 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. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jika korban membutuhkan pelayanan bidang kesehatan dan psikologi (kesehatan fisik) dan/atau kesehatan jiwa dirujuk ke Puskesmas setempat dan RSUD Namlea yang telah ditunjuk.</li> <li>▪ Jika memerlukan penanganan kasus hukum akan dirujuk ke Unit Perlindungan Perempuan dan Anak (UPPA) Polres Buru.</li> <li>▪ Jika membutuhkan pelayanan bidang sosial dirujuk ke pendamping kerohanian sesuai agama yang dianut korban.</li> <li>▪ Jika membutuhkan rehabilitasi sosial dan reintegrasi sosial dirujuk ke Dinas Sosial dan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Buru.</li> <li>▪ Jika membutuhkan pelayanan bidang ekonomi akan dirujuk ke OPD terkait.</li> </ul> </li> <li>8. Melakukan monitoring dan evaluasi kasus</li> </ol>
3	Jangka Waktu	½ (setengah) jam sesuai kondisi korban
4	Biaya / Tarif	Tidak dikenai biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Advokasi Pendampingan dan Mediasi
6	Penanganan, Saran dan Masukan	Sarana pelayanan pengaduan, saran dan masukan melalui media :

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran dan keluhan yang disediakan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta P2TP2A Kabupaten Buru.</li> <li>2. Telepon atau Faxmile:</li> <li>3. Sms ke pengelola layanan pengaduan dan keluhan : nomor 081344202713 &amp; 081316662863</li> <li>4. Email : <a href="mailto:buru.pembperempuan@gmail.com">buru.pembperempuan@gmail.com</a></li> <li>5. Penanganan pengaduan yang di ekspose melalui Lembaga DPRD /media Massa : Kepala Dinas pemberdayaan Perempuan/P2TP2A merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan dengan cara : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan.</li> <li>2. Menyusun rencana Tindak Lanjut setiap pengaduan secara cepat.</li> <li>3. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang dan P2TP2A.</li> <li>4. Merumuskan tindak lanjut kepada korban.</li> <li>5. Penyampaian Tindak lanjut kepada korban (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi)</li> </ol> </li> </ol>
7	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Senin-Sabtu : 07.30 -15.30 WIT</li> <li>- Diluar hari dan Jam tersebut melalui telepon/sms/email</li> </ul>

**Pelayanan Penanganan Pengaduan Tindak Pidana Perdagangan Orang (TPPO)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses di Internal Organisasi (Manufacturing)	

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban</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 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>7. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Peradilan Pidana Anak.</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga.</li> <li>9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Korban Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak.</li> <li>10. Peraturan Daerah Kabupaten Buru Nomor 13 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan.</li> <li>11. Peraturan Bupati kabupaten Buru Nomor 66 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural dan Jabatan Fungsional</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan printer</li> <li>2. Jaringan Internet</li> <li>3. Ruang dan kursi tunggu</li> <li>4. Pesawat Telepon</li> <li>5. ATK, Buku register, Formulir</li> <li>6. Kendaraan roda 4 dan roda 2</li> <li>7. Kompetensi pelaksana</li> <li>8. Ruang rapat</li> <li>9. Meja/loket Pelayanan</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dapat mengoperasikan</li> <li>▪ Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>▪ Memiliki kemampuan dan kecakapan, terampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pengetahuan : kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>▪ Ketrampilan : teknis pelayanan Prima</li> <li>▪ Sikap : Kejujuran, ketelitian, kerjasama, komunalitatif, empati dan pengendalian emosi</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (Harian/mingguan/bulanan)</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/petugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja :  Senin s/d Kamis : 08.00-14.00 WIT  Jumat : 08.00 - 11.30 WIT  Sabtu : 08.00 - 13.00 WIT</li> <li>- Tata tertib Pelayanan dan alur pelayan</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayananan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang aman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Save box arsip yang aman</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali)</li> <li>- Melakukan pengukuran indeks Kepuasan masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayan.</li> <li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali)</li> </ul>

## 5. Pelayanan Penegakan Hukum dan Bantuan Hukum

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian layanan (Service Delivery)	
1	Persyaratan	<p>Korban kekerasan terhadap perempuan dan/atau pelapor dari korban datang dengan persyaratan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu identitas korban dan/atau pelapor.</li> <li>2. Surat keterangan bila korban dirujuk dari Institusi atau lembaga lain.</li> <li>3. Membawa hasil visum (bila telah melakukan visum)</li> </ol>

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur pelayanan penanganan korban kekerasan terdapat perempuan adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Korban atau pelapor datang ke Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan/atau P2TP2A.</li> <li>2. Petugas mencatat identitas korban dan pelapor.</li> <li>3. Korban dan pelapor mengisi formulir yang telah disediakan.</li> <li>4. Petugas pelayanan melakukan interview.</li> <li>5. Korban menyampaikan kronologis kejadian dan petugas mencatat untuk mengidentifikasi permasalahan penyebab terjadinya kekerasan.</li> <li>6. Petugas pelayanan memberikan konseling tentang tempat pelayanan dan mendiskusikan dengan korban atau pelapor tentang layanan yang dibutuhkan korban.</li> <li>7. Petugas pelayanan melaporkan aduan kasus kekerasan terhadap perempuan kepada Kepala Bidang dan diteruskan kepada Kepala Dinas dan P2TP2A, selanjutnya membuat rujukan ke unit pelayanan terkait penanganan kasus. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jika korban membutuhkan pelayanan bidang kesehatan dan psikologi (kesehatan fisik) dan/atau kesehatan jiwa dirujuk ke Puskesmas setempat dan RSUD Namlea yang telah ditunjuk.</li> <li>▪ Jika memerlukan penanganan kasus hukum akan dirujuk ke Unit Perlindungan Perempuan dan Anak (UPPA) Polres Buru.</li> <li>▪ Jika membutuhkan pelayanan bidang sosial dirujuk ke pendamping kerohanian sesuai agama yang dianut korban.</li> <li>▪ Jika membutuhkan rehabilitasi sosial dan reintegrasi sosial dirujuk ke Dinas Sosial dan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Buru.</li> <li>▪ Jika membutuhkan pelayanan bidang ekonomi akan dirujuk ke OPD terkait.</li> </ul> </li> <li>8. Melakukan monitoring dan evaluasi kasus</li> </ol>
3	Jangka Waktu	Kurang lebih 7 (tujuh) bulan
4	Biaya / Tarif	Tidak dikenai 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"> <li>1. Kotak saran dan keluhan yang disediakan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan</li> </ol>

		<p>Perlindungan Anak serta P2TP2A Kabupaten Buru.</p> <p>2. Telepon atau Faxmile:</p> <p>3. Sms ke pengelola layanan pengaduan dan keluhan : nomor 081344202713 &amp; 081316662863</p> <p>4. Email : <a href="mailto:buru.pembperempuan@gmail.com">buru.pembperempuan@gmail.com</a></p> <p>5. Penanganan pengaduan yang di ekspose melalui Lembaga DPRD /media Massa : Kepala Dinas pemberdayaan Perempuan/P2TP2A merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan dengan cara :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan.</li> <li>2. Menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat.</li> <li>3. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang dan P2TP2A.</li> <li>4. Merumuskan tindak lanjut kepada korban.</li> <li>5. Penyampaian Tindak lanjut kepada korban (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi)</li> </ol>
7.	waktu pelayanan	<p>- Senin-Sabtu : 07.30 -15.30 WIT</p> <p>- Diluar hari dan Jam tersebut melalui telepon/sms/email</p>

### **Pelayanan Penegakan Hukum dan Bantuan Hukum**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses di Internal Organisasi (Manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang perubahan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang.</li> </ol>

		<p>5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>6. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</p> <p>7. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Peradilan Pidana Anak.</p> <p>8. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga.</p> <p>9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Korban Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak.</p> <p>10. Peraturan Daerah Kabupaten Buru Nomor 13 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan.</p> <p>11. Peraturan Bupati kabupaten Buru Nomor 66 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural dan Jabatan Fungsional</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<p>1. Ruang tunggu</p> <p>2. Meja/Loket Pelayanan</p> <p>3. 2 Unit Komputer</p> <p>4. Printer (fasilitas foto copy dan scanner)</p> <p>5. ATK, Buku register, Formulir</p> <p>6. Kendaraan roda 4 dan roda 2</p> <p>7. Ruang rapat</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dapat mengoperasikan</li> <li>▪ Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>▪ Memiliki kemampuan dan kecakapan, terampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab</li> <li>▪ Pengetahuan : kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>▪ Ketrampilan : teknis pelayanan Prima</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (Harian/mingguan/bulanan)</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/petugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja :  Senin s/d Kamis : 08.00-14.00 WIT  Jumat : 08.00 - 11.30 WIT  Sabtu : 08.00 - 13.00 WIT</li> <li>- Tata tertib Pelayanan dan alur pelayan</li> </ul>



7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayananan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang aman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Save box arsip yang aman</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali).</li> <li>- Melakukan pengukuran indeks Kepuasan masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayan.</li> <li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali)</li> </ul>

BUPATI BURU, w



RAMLY IBRAHIM UMASUGI