



BUPATI KOTABARU  
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

PERATURAN BUPATI KOTABARU

NOMOR 45 TAHUN 2015

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN KORBAN TINDAK  
KEKERASAN PADA PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN  
PEREMPUAN DAN ANAK KABUPATEN KOTABARU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KOTABARU,

- Menimbang
- a. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 yang mengamanatkan bahwa program pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak menjadi urusan wajib yang harus diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten/ Kota, terutama terkait dengan pelaksanaan pelayanan dasar, wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya perempuan dan anak melalui lembaga pelayanan terpadu seperti Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) atau lembaga sejenisnya;
  - b. bahwa untuk memudahkan penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Layanan Terpadu bagi perempuan dan anak korban kekerasan perlu orientasi dan pemenuhan layanan hak-hak perempuan dan anak korban kekerasan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Korban Tindak Kekerasan Pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak di Kabupaten Kotabaru;
- Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 03 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan, sebagai Undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik

Indonesia Nomor 1820);

2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 tentang Pengesahan Konvensi Mengenai Penghapusan Segala Diskriminasi Terhadap Wanita (*Convention of the Elimination of all Forms Discrimination Against Women*) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1984 Nomor 29, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235);
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 38 5 1);
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 3886);
5. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2000 tentang Pengadilan Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 208, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4046);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 42 3 5) sebagaimana telah diubah dengan 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 5 6 0 6);
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 95, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4419);
8. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2004 tentang Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 133, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4445);

9. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4635) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 293, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5602);
10. 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);
11. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2008 tentang Pornografi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4928);
12. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
13. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
14. 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);
15. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5332);
16. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, 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);

17. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/ Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
18. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Mekanisme Pelayanan Terpadu bagi Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4818);
19. Keputusan Presiden Nomor 59 Tahun 2002 tentang Rencana Aksi Nasional Penghapusan Bentuk-Bentuk Pekerjaan Terburuk untuk Anak;
20. Keputusan Presiden Nomor 87 Tahun 2002 tentang Rencana Aksi Nasional Penghapusan Eksploitasi Seksual Komersial Anak;
21. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2002 tentang Rencana Aksi Nasional Penghapusan Perdagangan (*Trafficking*) Perempuan dan Anak;
22. Peraturan Presiden Nomor 69 Tahun 2008 tentang Gugus Tugas Pencegahan dan Penanganan Tindak Pidana Perdagangan Orang;
23. Peraturan Presiden Nomor 75 Tahun 2015 tentang Rencana Aksi Nasional Hak Asasi Manusia Tahun 2015-2019 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 144);
24. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Layanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 56);

25. Peraturan Daerah Kabupaten Kotabaru Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Kotabaru (Lembaran Daerah Kabupaten Kotabaru Tahun 2012 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kotabaru Nomor 05) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kotabaru Nomor 26 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kotabaru Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Kotabaru (Lembaran Daerah Kabupaten Kotabaru Tahun 2013 Nomor 26);
26. Peraturan Daerah Kabupaten Kotabaru Nomor 8 Tahun 2014 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak (Lembaran Daerah Kabupaten Kotabaru Tahun 2014 Nomor 08, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kotabaru Nomor 05);
27. Peraturan Bupati Kotabaru Nomor 26 Tahun 2012 tentang Uraian Tugas Unsur-Unsur Organisasi Badan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kotabaru (Berita Daerah Kabupaten kotabaru Tahun 2012 Nomor 26);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN KORBAN TINDAK KEKERASAN PADA PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK DI KABUPATEN KOTABARU.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Kotabaru.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Bupati adalah Bupati Kotabaru.
4. Kabupaten adalah Kabupaten Kotabaru.

5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah perangkat daerah pada pemerintah daerah selaku penyelenggara data gender dan anak.
6. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Minimal Bidang Layanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan, adalah langkah-langkah standar yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan bagi perempuan dan anak korban kekerasan, yang meliputi 5 (lima) jenis pelayanan, yaitu, Penanganan Pengaduan, Pelayanan Kesehatan, Rehabilitasi Sosial, Penegakan dan Bantuan Hukum, dan Pemulangan dan Reintegrasi Sosial.
7. 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 atau kehidupan pribadi.
8. Anak adalah seseorang yang belum berusia 18 (delapan belas) tahun, termasuk anak yang masih dalam kandungan.
9. Kekerasan terhadap anak adalah setiap perbuatan terhadap anak yang berakibat timbulnya kesengsaraan atau penderitaan secara fisik, mental, seksual, psikologis, termasuk penelantaran dan perlakuan buruk yang mengancam integritas tubuh dan merendahkan martabat anak.
10. Unit Pelayanan Terpadu atau disingkat UPT adalah suatu unit kesatuan yang menyelenggarakan fungsi pelayanan terpadu bagi perempuan dan anak korban kekerasan.
11. Penanganan pengaduan adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan terpadu untuk menindaklanjuti laporan adanya tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak yang diajukan korban, keluarga atau masyarakat.
12. Intervensi krisis adalah keadaan korban tidak dalam kondisi yang memadai untuk dapat dilakukan wawancara atau pembuatan kesepakatan dikarenakan cedera atau stress berat/ ketakutan dengan keamanan dirinya.

13. Penjangkauan adalah dilakukan karena korban tidak dapat langsung datang ke unit pelayanan (termasuk di rumah sakit) yang merupakan sebagai tindak lanjut dari pengaduan melalui telepon, SMS, atau surat serta pemberitaan di media massa.
14. Rujukan adalah merekomendasikan korban dengan unit layanan lain atau menerima rekomendasi dan unit layanan lainnya.
15. Konselor adalah petugas/tenaga yang mempunyai kemampuan dan terlatih di bidangnya sesuai dengan keilmuannya.
16. *Assessment* adalah suatu proses yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi, data-data yang berkaitan dalam membantu seseorang untuk mengambil keputusan yang tepat dengan permasalahan terhadap Perempuan dan Anak.
17. Ketua adalah Posisi tertinggi dalam Unit Lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak yang sudah terorganisir.
18. Petugas Identifikasi adalah Petugas yang bertugas untuk membedakan tindakan kekerasan yang dialami korban apakah kekerasan terhadap anak atau perempuan.
19. Petugas Administrasi adalah Petugas yang mencatat segala kegiatan yang berkaitan dengan surat menyurat, pembukuan ringan, ketik menetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan.
20. Naskah Kesepakatan adalah rancangan sebuah pemahaman yang dinegosiasikan antara dua pihak atau lebih secara legal kompeten yang memiliki kekuatan hukum yang dituangkan dalam suatu naskah/kontrak perjanjian.

## BAB II

### PRINSIP UMUM LAYANAN TERPADU

#### Pasal 2

Pemberian layanan terpadu bagi perempuan dan anak korban kekerasan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

##### 1. Responsif Gender

Semua petugas pelayanan harus peka gender ketika mendalami masalah yang dialami korban dan dapat melakukan pemberdayaan terhadap korban.

## 2. Non Diskriminasi

Setiap perempuan dan anak tanpa kecuali berhak mendapatkan layanan berkaitan dengan kekerasan yang dialaminya, tidak ada seorang pun boleh ditolak atau diberikan prioritas atas yang lain kecuali atas pertimbangan kedaruratan tertentu.

## 3. Hubungan Setara dan Menghormati

Siapapun korban, pemberian layanan bagi korban harus dijalankan dengan rasa hormat kepada korban tanpa membedakan keyakinan, dan status sosialnya. Perlakuan hormat dari petugas pelayanan menjadi penting untuk membangkitkan harga diri korban yang jatuh akibat mengalami kekerasan. Rasa hormat juga perlu ditunjukkan dalam proses mendengarkan narasi korban atas kasus yang dialaminya.

## 4. Menjaga Privasi dan Kerahasiaan

Pelayanan harus diberikan di tempat yang menjamin privasi korban. Setiap informasi yang terungkap dalam proses pemberian layanan harus dijaga kerahasiaannya dan diketahui hanya oleh orang yang relevan dalam pemberian layanan. Petugas harus menyampaikan prinsip ini kepada korban.

## 5. Memberi Rasa Aman dan Nyaman

Petugas pemberi layanan harus memastikan bahwa korban dalam keadaan aman dan nyaman dalam menceritakan masalahnya.

## 6. Menghargai Perbedaan Individu

Setiap individu harus dipandang unik, masing-masing orang mempunyai latar belakang, pengalaman hidup dan *copying mekanisme* (cara menghadapi stres) yang berbeda sehingga tidak boleh dibandingkan antara satu korban dengan korban lain dalam hal apapun.

## 7. Tidak Menghakimi

Petugas pemberi layanan harus memastikan bahwa apapun kondisi korban atau informasi yang keluar dari korban tidak akan dinilai atau dihakimi.

## 8. Menghormati Pilihan dan Keputusan Korban Sendiri

Pemberian layanan harus dilakukan dengan persetujuan korban, mulai dari proses wawancara, pencatatan data, hingga penanganan tindakan yang akan diambil. Oleh karena itu, petugas harus menjelaskan maksud dan tujuan dari setiap rencana tindakan, termasuk keuntungan, kerugian, dan konsekuensi bagi korban. Setiap masalah memerlukan langkah yang biasanya adalah kristalisasi dari beberapa pilihan. Tugas pemberi

layanan bukan membuat keputusan untuk korban, akan tetapi memfasilitasi korban dengan informasi dan pandangan untuk menemukan kristalisasi dari pilihan yang tersedia. Prinsipnya tidak ada satupun solusi yang cocok semua orang, dan hanya orang yang bersangkutanlah yang paling tahu akan dirinya. Hal ini juga mengandung unsur pemberdayaan bagi korban agar dapat membuat keputusan sekaligus bertanggungjawab atas pilihan yang diambilnya. Banyak perempuan yang dalam hidupnya tidak pernah sekalipun membuat keputusan untuk dirinya sendiri.

#### 9. Peka Terhadap Latar Belakang dan Kondisi Korban

Kadang-kadang korban berasal dari daerah atau latar belakang ekonomi, pendidikan, dan lingkungan yang tidak sama dengan petugas. Hams diyakinkan bahwa korban dilayani dengan bahasa yang dimengerti oleh korban. Akhir-akhir ini, semakin banyak perempuan *cacat/ difable/ disable* yang menjadi korban kekerasan, apakah yang tuli, bisu, buta maupun yang mengalami keterbelakangan mental. Untuk kategori korban ini pun harus disediakan penterjemah yang dapat diambil dari para guru Sekolah Luar Biasa.

#### 10. Cepat dan Sederhana

Pemberian layanan harus diberikan dengan segera tanpa penundaan yang tidak perlu. Mungkin beberapa intervensi memerlukan keterlibatan berbagai pihak, tetapi dengan proaktifnya petugas pelayanan, korban hams dijamin dapat menjalani semuanya dengan proses yang sederhana. Bila korban datang atas rujukan pihak pemberi layanan lain, maka petugas penerima harus membaca terlebih dahulu surat pengantar/rujukan. Hams diusahakan agar korban tidak ditanya berulang kali tentang hal yang sama terkait identitas maupun narasi kasusnya.

#### 11. Empati

Petugas harus menerapkan sifat empati, yakni kesanggupan untuk menempatkan diri dalam posisi orang lain (dalam hal ini korban). Dengan demikian korban merasa diterima, dipahami, dan dapat terbuka menceritakan persoalannya.

#### 12. Pemenuhan Hak Anak

Korban yang berusia di bawah 18 tahun berhak atas penghormatan dan penggunaan sepenuhnya hak-haknya untuk bertahan hidup, pengembangan, perlindungan, dan partisipasi, sebagaimana diatur dalam Konvensi Hak-hak Anak (*Convention on the Rights of the Child*). Korban anak memiliki kebutuhan khusus dan oleh

karenanya berhak atas langkah-langkah perlindungan khusus sebagai berikut:

- a. setiap tindakan yang dilakukan oleh lembaga penyedia layanan harus menjadikan kepentingan terbaik untuk anak sebagai pertimbangan utama;
- b. selama proses penanganan berlangsung, korban anak perlu mendapatkan hak dasar anak termasuk hak untuk pendidikan dan akses kepada orang tua;
- c. korban anak memperoleh hak dan perlindungan yang sama dinegara/daerah asal, transit atau daerah tujuan, yang berkaitan dengan status, kewarganegaraan, ras, warna kulit, jenis kelamin, bahasa, keyakinan, agama, politik atau pendapat lain, etnis atau kehidupan sosialnya, kepemilikan, disabilitas, kelahiran atau status lain;
- d. Negara bertanggungjawab untuk membuat korban anak bebas dari stigma yang disebabkan karena perdagangan orang. Hal ini juga diberlakukan kepada anak yang dikandung dan dilahirkan dari seorang korban;
- e. Korban anak diberikan haknya untuk dengan bebas mengekspresikan pandangannya terhadap semua hal, termasuk yang berkaitan dengan proses hukum, perawatan, dan perlindungan sementara serta identifikasi dan implementasi solusi selanjutnya. Pandangan anak tersebut diberikan tidak melebihi takaran sehubungan dengan usianya, kematangan, perkembangan kapasitasnya, dan kepentingan terbaik bagi dirinya;
- f. Korban anak dilengkapi akses terhadap informasi tentang segala hal yang mempengaruhinya termasuk hak-haknya, layanan yang tersedia dan proses reunifikasi keluarga dan/atau repatriasi. Informasi tersebut disampaikan dalam bahasa yang dapat dimengerti oleh korban anak. Penterjemah yang tepat hendaknya disediakan jika diperlukan;
- g. Informasi yang dapat membahayakan korban anak dan/ atau keluarganya, tidak diungkap kecuali diperlukan oleh hukum. Semua langkah diambil untuk melindungi privasi dan identitas korban anak. nama, alamat atau informasi lain yang dapat mengarah pada identifikasi korban anak dan/ atau keluarganya, tidak diungkap pada publik atau media. Izin dari korban anak hendaknya dimintakan sesuai dengan tingkat usianya sebelum mengungkap informasi yang sensitif;

- h. Identitas etnis, kultur, kepercayaan, dan agama anak korban anak, dihormati setiap saat. Dukungan diberikan kepada korban anak dalam rangka memberikan kesempatan baginya untuk menjalankan ritual etnis, kultur, kepercayaan, dan agamanya.

### BAB III

#### PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN

##### Pasal 3

Standar operasional prosedur penanganan korban tindak kekerasan terdiri dari :

- a. Pelayanan penanganan pengaduan secara langsung adalah pelapor (korban/keluarga/orang lain/ kelompok masyarakat/ institusi) datang secara langsung mengadukan/melaporkan adanya tindak kekerasan yang dialaminya sendiri / orang lain/ keluarga/ komunitasnya/ institusinya.
- b. Pelayanan penanganan pengaduan tidak langsung adalah pelapor (korban/ keluarga) melaporkan tindak kekerasan yang dialaminya sendiri atau anggota keluarganya melalui media telepon/hotline, surat/email ataupun **faximile, termasuk laporan yang dilakukan/dirujuk oleh masyarakat dan/atau lembaga lain mengenai adanya tindak kekerasan yang dialami oleh korban.**
- c. Pelayanan penanganan pengaduan dengan jangkauan adalah **mengirim petugas untuk melakukan penjangkauan dan menawarkan pelayanan kepadanya sebagai tindak lanjut dari pengaduan tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak yang tidak dapat langsung datang ke unit pengaduan.**

### BAB IV

#### STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG

##### Pasal 4

- (1) Dalam memberikan pelayanan penanganan pengaduan secara langsung Petugas Administrasi menerima pendaftaran korban tindak kekerasan dan mencatat dalam agenda.

- (2) Dalam pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Petugas administrasi menyerahkan formulir pendaftaran yang harus diisi oleh pelapor mengenai identitas diri korban/pelapor.
- (3) Formulir yang sudah diisi korban/pelapor dicatat dalam agenda pendaftaran dan selanjutnya diserahkan kepada Petugas Identifikasi.

#### Pasal 5

- (1) Petugas Identifikasi menerima formulir pendaftaran dan mengidentifikasi kasus yang disampaikan oleh korban/ pelapor.
- (2) Dalam mengidentifikasi kasus, Petugas Identifikasi harus memperhatikan :
  - a. apabila pelapor adalah kategori berkebutuhan khusus (tunarungu/ tuna wicara) maka diupayakan penterjemah.; dan
  - b. apabila pelapor dalam keadaan tertekan, stress berat, ketakutan akan keamanan dirinya dan keluarganya, luka parah, pingsan, dan sebagainya maka dilakukan Intervensi Krisis terlebih dahulu.
- (3) Apabila hasil identifikasi kasus korban kekerasan adalah anak, maka petugas wajib melaporkan kepada kepolisian, tanpa mempertimbangkan persetujuan.
- (4) Apabila hasil identifikasi menunjukkan kasus Tindak Pidana Perdagangan Orang, Petugas wajib melaporkan ke kepolisian tanpa mempertimbangkan persetujuan (*consent*).
- (5) Hasil Identifikasi dalam berkas kasus dilaporkan kepada Ketua.

#### Pasal 6

- (1) Ketua menerima laporan hasil identifikasi dan memverifikasi laporan untuk meneliti keakuratan laporan serta menyiapkan *Assessment* kebutuhan korban.
- (2) Pelaksanaan *Assessment* kebutuhan korban diserahkan kepada Konselor untuk menentukan alternatif penanganan kasus.

#### Pasal 7

- (1) Konselor menyampaikan informasi standar jenis layanan yang tersedia dan melakukan asesment kebutuhan penanganan kasus dan menyiapkan saran serta tindak lanjut melalui Sekretaris.
- (2) *Asesment* kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah untuk mendiskusikan dengan korban atau pendamping tentang pilihan layanan yang dibutuhkan korban sesuai dengan permasalahan/kasus yang dihadapi korban, yaitu pelayanan kesehatan, rehabilitasi sosial, bantuan hukum, dan pemulangan atau reintegrasi.

#### Pasal 8

Sekretaris menerima tindak lanjut dan merekomendasikan draf naskah kesepakatan layanan yang akan diberikan kepada korban.

#### Pasal 9

Ketua menyetujui dan menandatangani naskah kesepakatan layanan bersama korban/pendamping.

#### Pasal 10

- (1) Konselor melaksanakan mediasi, negosiasi, dan investigasi kasus.
- (2) Hasil mediasi, negosiasi, dan investigasi kasus dilaporkan kepada Ketua.
- (3) Apabila hasil dari mediasi, negosiasi, dan investigasi korban perlu dirujuk dengan unit layanan lain Konselor akan membuat laporan kronologis kejadian kasusnya untuk kelengkapan surat rujukan.

#### Pasal 11

Sekretaris menyiapkan dan melengkapi dokumen kasus jika memerlukan layanan pada lembaga lain dan membuat surat rujukan untuk ditandatangani Ketua.

#### Pasal 12

- (1) Ketua menandatangani surat rujukan untuk disampaikan ke lembaga layanan lain.
- (2) Surat rujukan bertandatangan diserahkan kepada korban/konselor yang akan mendampingi.

### Pasal 13

Konselor menghubungi lembaga lain, melengkapi dokumen surat rujukan, melaksanakan, melakukan koordinasi, dan pemantauan secara berkala serta membuat laporan akhir penanganan kasus.

### Pasal 14

Sekretaris mendokumentasikan laporan penanganan kasus untuk dijadikan bahan pelaporan.

### Pasal 15

Format Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penanganan Pengaduan secara langsung adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

## BAB V

### STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG DENGAN INTERVENSI KRISIS

#### Pasal 16

- (1) Petugas Administrasi menerima dan mencatat identitas diri korban yang datang langsung dalam kondisi krisis dan mengantar kepada Petugas Identifikasi.
- (2) Petugas Identifikasi melakukan identifikasi singkat sambil menenangkan korban dengan teknik relaksasi dan melaporkan tindaklanjutnya kepada Sekretaris.
- (3) Sekretaris menerima tindak lanjut dan merekomendasikan korban kepada Ketua untuk menentukan prioritas rujukan penanganan yang tepat dengan kondisi korban.
- (4) Ketua menandatangani Surat Pengantar Rujukan sesuai dengan tingkat krisisnya.
- (5) Surat Pengantar Rujukan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dapat ditujukan pada medis, psikologis, dan keamanan diri.

#### Pasal 17

- (1) Petugas Identifikasi membawa korban ke tempat prioritas rujukan penanganan atau ke tempat yang lebih aman atau bila perlu minta bantuan keamanan dengan kepolisian.
- (2) Petugas Identifikasi memantau korban sampai dalam keadaan aman dan nyaman dalam menyampaikan masalahnya.
- (3) Petugas Identifikasi melakukan identifikasi kasus dan informasi standar pelayanan yang tersedia.
- (4) Hasil Identifikasi disampaikan kepada Sekretaris untuk direkomendasikan kepada Ketua.

#### Pasal 18

Langkah selanjutnya yang dilakukan sama seperti yang tercantum dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 13.

#### Pasal 19

Format Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penanganan Pengaduan Secara Langsung dengan Intervensi Krisis adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

### BAB VI

#### STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN TIDAK LANGSUNG

#### Pasal 20

- (1) Petugas Administrasi menerima dan mencatat identitas diri korban dalam pengaduan melalui telepon atau surat dan rujukan dari lembaga lain.
- (2) Untuk pengaduan dengan rujukan disertai surat rujukan atau data-data yang dikirim oleh lembaga lain apabila tidak ada surat/ data-data penyerta maka langkah penanganannya sama dengan korban yang datang secara langsung.
- (3) Pengaduan melalui telepon/ surat/ surat rujukan yang diterima disampaikan kepada Petugas Identifikasi.

## Pasal 21

- (1) Petugas Identifikasi menerima pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (3) harus memperhatikan :
  - a. meminta informasi identitas pelapordan menggali permasalahan korban;
  - b. menyampaikan tentang layanan yang tersedia beserta tujuan rujukan lanjutan yang dibutuhkan dan menerapkan prinsip-prinsip umum layanan terpadu; dan
  - c. menyarankan kepada p elapor untuk menyampaikan pengaduan secara langsung atau tertulis bagi pelapor yang melalui telepon dan jangan memutuskan hubungan telepon sebelum pengadu mengakhiri pembicaraan dengan rumusan tindak lanjut dan kesediaan untuk mendampingi dalam menggali dan mengambil solusi.
- (2) Menerima dan menindaklanjuti laporan pengaduan untuk disampaikan kepada Ketua.

## Pasal 22

Ketua menerima dan memverifikasi laporan untuk ditindaklanjuti dan menentukan petugas yang akan mengidentifikasi sesuai dengan kasusnya.

## Pasal 23

- (1) Petugas Identifikasi mempelajari dan menelaah bahasa dan maksud pengaduan.
- (2) Petugas Identifikasi mengklarifikasi pengaduan yang tidak jelas dan mengidentifikasi kasus apakah kekerasan terhadap perempuan atau anak.
- (3) Hasil identifikasi disampaikan kepada Ketua melalui Sekretaris.

## Pasal 24

- (1) Sekretaris membuat dan menyampaikan draft surat jawaban balasan serta tindaklanjutnya kepada Ketua.
- (2) Ketua menandatangani surat jawaban balasan penanganan kasus dalam rangkap 2 (dua) yaitu untuk korban dan untuk disimpan sebagai arsip.

#### Pasal 25

- (1) Petugas Administrasi mencatat surat pengaduan dalam catatan pelaporan dan mengarsipkan dalam folder khusus.
- (2) Petugas Administrasi menyampaikan surat jawaban balasan yang tetap menyarankan kesediaan korban/pelapor untuk datang langsung ke unit layanan.
- (3) Surat jawaban balasan dikirim dalam amplop tertutup tanpa memakai nama instansi/lembaga.

#### Pasal 26

Sekretaris mendokumentasikan laporan penanganan kasus dan copy surat diarsipkan dalam folder khusus.

#### Pasal 27

Format Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan Secara Tidak Langsung adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

### BAB VII

#### STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN DENGAN JANGKAUAN

#### Pasal 28

- (1) Petugas Administrasi menerima dan mencatat berkas pengaduan dengan jangkauan untuk selanjutnya disampaikan kepada Ketua.
- (2) Berkas pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sebagai tindak lanjut dan pengaduan yang melalui telepon/ surat/ email.

#### Pasal 29

- (1) Ketua menerima agenda pengaduan penjangkauan dan memverifikasi laporan untuk tindak lanjut penanganan kasus.
- (2) Sekretaris membuat draft Surat Perintah Pelaksanaan Penjangkauan untuk Petugas Identifikasi.
- (3) Ketua menandatangani Surat Perintah Pelaksanaan Penjangkauan.

### Pasal 30

Petugas Identifikasi dalam melaksanakan perintah ke tempat penjangkauan memperhatikan :

- a. menyusun perencanaan sebelum melakukan penjangkauan dan melakukan koordinasi dengan aparat keamanan apabila diperlukan;
- b. dalam melaksanakan ke tempat penjangkauan di rumah korban atau tidak di rumah korban petugas terlebih dahulu memperkenalkan diri dan meminta persetujuan korban dengan tawaran penjangkauan;
- c. menyampaikan tujuan penjangkauan dan manfaatnya untuk korban;
- d. mendiskusikan hal keamanan yang harus diperhatikan korban;
- e. melakukan wawancara dengan korban, bila korban telah menyatakan persetujuannya;
- f. untuk korban anak dalam melakukan proses perlu didampingi keluarga yang bertanggungjawab dan dapat dipercaya korban anak;
- g. apabila korban menolak untuk melakukan proses pendampingan lebih lanjut, petugas memberikan arahan dalam penyelamatan diri dan memberikan nomor kontak apabila korban berubah pikiran; dan
- h. hasil Identifikasi penjangkauan selanjutnya disampaikan kepada Ketua.

### Pasal 31

- (1) Ketua menerima hasil identifikasi penjangkauan dan memverifikasi laporan untuk menyiapkan *asesment* kebutuhan dan tindaklanjutnya.
- (2) Sekretaris menyiapkan dan melengkapi dokumen kasus jika memerlukan layanan pada lembaga lain dan membuat draft surat rujukan.

### Pasal 32

- (1) Ketua menyetujui dan menandatangani surat rujukan untuk disampaikan ke lembaga layanan lain.
- (2) Petugas menghubungi dan mengoordinasikan dengan lembaga layanan lain dan membuat laporan penanganan kasus.
- (3) Petugas Identifikasi melakukan pemantauan keadaan korban secara berkala pada unit layanan yang dirujuk.

- (4) Sekretaris mendokumentasikan laporan penanganan kasus.

#### Pasal 33

Format Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan dengan Jangkauan adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

### BAB VIII

#### TATA KERJA

#### Pasal 34

- (1) Setiap petugas pelaksana Standar Operasional Prosedur pelayanan penanganan pengaduan pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak di Kabupaten Kotabaru, wajib menguasai, memahami, dan melaksanakan prinsip umum layanan terpadu.
- (2) Setiap petugas pelaksana Standar Operasional Prosedur pelayanan penanganan pengaduan pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak di Kabupaten Kotabaru, wajib membangun komitmen tinggi untuk mendukung pelaksanaannya.
- (3) Setiap petugas pelaksana Standar Operasional Prosedur pelayanan penanganan pengaduan pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak di Kabupaten Kotabaru, wajib mengembangkan koordinasi dan kerja sama secara optimal dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.
- (4) Setiap petugas yang terlibat dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pelayanan penanganan pengaduan pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak di Kabupaten Kotabaru wajib memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### BAB IX

#### SARANA DAN PRASARANA

#### Pasal 35

- (1) Untuk menunjang efisiensi dan efektivitas pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penanganan Pengaduan, dipandang perlu menyediakan

sarana dan prasarana pendukung kegiatan sesuai dengan kebutuhan.

- (2) Sarana dan Prasarana pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dioperasikan secara khusus dalam pelayanan penanganan pengaduan pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak di Kabupaten Kotabaru, secara efisien, efektif, dan tepat waktu sesuai dengan standar waktu maksimal untuk setiap pelaksanaan maupun keseluruhan waktu pelayanan.

## BAB X

### PENCATATAN DAN PELAPORAN

#### Pasal 36

- (1) Setiap dokumen laporan penanganan kasus dicatat oleh petugas dan direkapitulasi setiap bulannya.
- (2) Hasil rekapitulasi diisi oleh Sekretaris sesuai dengan formulir dan table dalam sistem pencatatan dan pelaporan yang ada pada Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia.
- (3) Hasil rekapitulasi disampaikan dengan Ketua untuk ditandatangani dan dilaporkan ke Badan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kotabaru.
- (4) Setiap semester Unit Layanan menyampaikan Data Kekerasan dalam bentuk Formulir III sesuai dengan Sistem Pencatatan dan Pelaporan Data Kekerasan di Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

## BAB XI

### PEM BIAYAAN

#### Pasal 37

Pembiayaan pelayanan penanganan korban tindak kekerasan pada Badan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di Kabupaten Kotabaru bersumber dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kotabaru dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara serta sumber anggaran yang lain yang sah dan bersifat tidak mengikat.

BAB XII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 38

Peraturan Bupati ini berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Kotabaru  
Pada tanggal 10 Nopember 2015

PENJABAT UPATI KOTABARU,



Dr. Ir. H. ISRA



Di Undangkan di Kotabaru  
pada tanggal 10 Nopember 2015

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KOTABARU,

H. SURIANSYAH

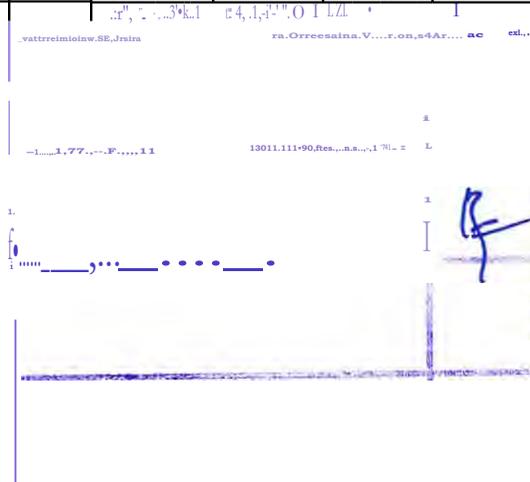
BERITA DAERAH KABUPATEN KOTABARU  
TAHUN 2015 NOMOR 25

**LAMPIRAN**  
**PERATURAN BUPATI NOMOR 45 TAHUN 2015**  
**TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN KORBAN TINDAK KEKERASAN**  
**PADA PUEAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK DI KABUPATEN**  
**KOTABARU**

	<p><b>PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK PADA BADAIS KELUARGA BERENCANA, PEMBINAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK DI KABUPATEN KOTABARU</b></p>	<p><b>No rnor SOP</b>  <b>Ta:anggal Pembuatan</b>  <b>Ta:anggal Revisi</b>  <b>Ta:anggal Efektif</b>  <b>Dipahkan oleh</b>  <b>Nana SOP</b></p>	<p>SOP Pelayanan Pengaduan Secara Langsung</p>
<p><b>Daar Hu kuni</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;</li> <li>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga;</li> <li>Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor: 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pelayanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan; Peraturan Menteri Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; Peraturan Kabupaten Kotabaru Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Organisasi, Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Kotabaru (Lembaran Daerah Kabupaten Kotabaru Tahun 2011 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kotabaru Nomor OS.</li> </ol>		<p><b>Kualifikasi Pelaksana :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>mertahami dengan baik pelayanan yang harus diberikan petugas</li> <li>menahami dengan baik tahapan proses yang harus dilaksanakan</li> <li>mertahami dengan baik acuan Standar Pelayanan Minimal yang dipenuhi;</li> <li>mempunyai komitmen untuk menuntaskan permasalahan dalam setiap tahapan.</li> </ol>	
<p><b>Keterkaitan :</b></p>		<p><b>Peralatan /Perlengkapan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Ruang khusus konseling, peralatan computer, kamera, alat rekam, telepon, dan internet.</li> <li> filing cabinet untuk menyimpan arsip/dokumen kasus /foto.</li> </ol>	
<p><b>Peringatan</b></p> <p>SOP ini merupakan prosedur baku, tidak dilaksanakan akan mengakibatkan ketidakjelasan, ketidakserasian, ketidaktransparanan ketidaklancaran dan ketidakpatuhan dalam pelayanan penanganan pengaduan korban tindak kekerasan.</p>		<p><b>Pencatatan dan Fendataan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>dokumentasi, surat-surut, formulir, berkas pelayanan;</li> <li>Pencatatan dalam laporan sesuai dengan formulir.</li> </ol>	

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN	
		Petugas Adm.	Petugas Identifikasi	Kon *elor	ketua	Sekretaris	PersyaratEtn. dan Kelengkapan	Waktu		Outrut
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.	Menerima pendEftaran korban tindak kekerasan dan rrencana.t &dam agenda						Identitas ciri korban Formulir Per daftaran	5 menit	lkn'kas diterima dan tercatat dalam agenda pendafusran	
2.	Menerima formulir pendaftaran dan rmingicentifikasi kasus deligan memperhatikan keadaan korban serta langkith-langkalt yang diambil apabila kurbart dalam keadaan in ervensi krisis						Berkas kasus	11-30 mmit	I- asil identifiAkasi dan lapoi an	
3.	Menerima laporan hasil idt ntifilekasi can memverifikasi laporan untuk menyiar)kan w;sessment kebutuhan katan						Hasil identifikasi dan lapor'n	15 inenit	Neakuratan laporan	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
4.	Menyampaikan informasi standar jejis layanan yang tersedia dan melakukan <i>Assesment</i> kebutuhan penanganan kasus dan menyiar Ivan saran serta tindak lanjut.						Hasil Identifikasi dan laporan	30 menit	Alternatif penanganan	
5.	Menerima tindakan lanjut dan merekomendasikan draft naskah kesepakatan layanan yang akan diberikan kepada korban.						Alternatif penugasan	15 menit	Kesepakatan penugasan	
6.	Menyetujui (dan menandatangani) naskah kesepakatan layanan bersama korban/pengalangan.						Naskah kesepakatan bertandatangan	10 menit	Naskah kesepakatan bertandatangan	
7.	Melaksanakan mediasi, negosiasi, dan investigasi kasus						1 berkas penanganan	30 - 120 menit	Surat perjanjian	
8.	Menyiapkan dan melengkapi dokumen kasus jika memerlukan dukungan pad. & lembaga lain dan membuat surat rujukan.						Naskah kesepakatan bertandatangan	30 menit	draft surat rujukan	
9.	Menandatangani surat rujukan untuk dikirimkan ke lembaga layanan lain-						Surat rujukan dan Surat perjanjian	5 menit	Surat rujukan bertandatangan	
10.	1. Menghubungi lembaga lain layanan lain, tv. lengkapi dokumen surat rujukan in. melaksanakan koordinasi dan men. buat laporan akhir penanganan kasus.						Dokumen Rujukan dan Laporan penanganan kasus	60 menit	Aktiva kasus	
11.	Melakukan pemantauan feed back korban tA, cara berkala pada unit layanan yang ditunjuk.						Dokumen rujukan	Sesuai waktu layanan	Laporan penanganan kasus	
11.	Melengkapi dan asikan laporan penanganan kasus						Laporan penanganan kasus	10 menit	Dokumen laporan penanganan kasus	



PENJA13 PATI KOTIBARU,  
 H. ISRA

**LAMPIRAN II**  
**PERATURAN EUPATI NOMOR            TAHUN 2015**  
**TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN KORBAN TINDAK KEKERASAN**  
**TERHADAP PEREMPUAN DAN ANAK PADA PUSAT PELAYANAN TERPADU PJIMBERDAYAAN**  
**PEREMPUAN DAN ANAK DI ICABU: ATEN KOTABARU**

	<b>PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK PADA BADILN KELUARGA BERENCANA, PEMBERIYAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNCIAN ANAK DI KABUPATEN KOTABARU</b>	<b>Nomor 801'</b> <u>Tanggal Pembuatan</u> <u>Tanggal Revisi</u> <u>Tanggal Efektif</u> <u>Disahkan</u> <u>Ns ma SOP</u>	SOP 2 <u>Intar Penanganan</u> Pen            Secara <u>LaIm4g Dengan</u> Intervensi Krisis
<b>Dasar Hukum :</b>		<b>Kualifikasi Pelaksana :</b>	
1. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak; 2. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kecerdasan Dalam Rumah Tangga; 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. Peraturan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 5. Perda Kabupaten Kotabaru Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Kotabaru (Lembaran Daerah Kabupaten Kotabaru Tahun 2008 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kotabaru Nomor 05).		a. memahami dengan baik pelayanan yang harus diberikan petugas b. memahami dengan baik tahapan proses yang harus dilaksanakan ; c. memperhatikan dengan baik acuan Standar Pelayanan Minimal yang dipenuhi ; d. mempunyai komitmen tinggi untuk menuntaskan permasalahan dalam setiap tahapan.	
<b>Keterangan :</b>		<b>Peralatan /Perleengkapan :</b>	
<b>Peringatan</b>		a. Rangkaian khusus konsep, peralatan computer, kamera, alat rekam, telepon, dan internet. b. filling cabinet untuk menyimpan arsip/dokumen keasusifoto.	
SOP ini merupakan prosedur baku, jika tidak dilaksanakan akan mengakibatkan ketidakjelasan, ketidakserasian, ketidaktransparanan, ketidakdisiplinan dan ketidaktepatan dalam pelaksanaan penanganan pengaduan korban tindak kekerasan.		<b>Pencatatan dan Pendataan :</b>	
		a. dokumentasi, surat-surat, formulir, berkas pelayanan ; b. Pencatatan dan pelaporan sesuai dengan formulir.	

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		Petugas Adm.	Petugas Identifikasi	Kounselor	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 mengalami langsung dalam kondisi Krisis.						Identitas diri korban dan dokumen formulir Pendaftaran.	5 menit	Identitas korban tercatat dalam dokumen pendaftaran	
2.	Melakukan identifikasi diri korban sambil menenangkan korban dengan teknik relaksasi dan melaporkan tindak lanjutnya.						Identifikasi korban dalam kondisi krisis	15-30 menit	Hasil identifikasi dan laporan	
3.	Menerima tindak lanjut dan merekomendasikan korban untuk menentukan prioritas rujukan penanganan yang tepat dengan kondisi korban.						Hasil identifikasi dan laporan	15 menit	Keakuratan laporan	

4.	Menerima dan datangi. Surat Peangantar RtOukan sesue.i dengan tingkat lcri5.isnya.				Hasil i.dentifikasi dan laporan	5 menit	Alternatif penanganan	
5.	Membawa korban ketempat prioritaf. rujukan penanganan atau ketempat yang lebih aman dan bila perlu minta bantuan keamanan dengan kepolisian.				Al:ernatif peltanganan	30 rnenit	Prioritas penanganan dalam kon:iisi krisis	
6.	Memantau korban sampai dalam keadaan aman dan nyarrian dalam menyampuiakan masalah.				Alternatif per anaganan	60 rnenit	Keamanan dan kenyamanan korban	
7.	Melal:ukan identifikasi kasus dan informasi standar pelayan an yang tersedia.				Berkas kasus	60 rnenit	Identifikasi kasus secaraalrngkap	
8.	Menerima tindakanjut dart merelcomendasikan drat naskah kesepakatan layanan .				Berkas kasus	30 rnenit	Draft Naskah Kesepakatan	
9.	Menyetujui dan Menandatangani Naskah Kesepakatan Layanan yang akan dit erikan.				Draf Naskah Kesepakataa	5 menit	Naskah ke: epakatan bertanda tangan	
10.	Melaksanalcanlvlecliasi, Negosiasi, dun Investigasi kasus				Kesipakatan penanganal kast s	60-120 rrenit	Surat perjanjian	
11.	Menyiapkan data melenglcit.pi dokurnm lcasun jika memerlukan layanan pada lembaga lain dan membue t draft swat rujukannya.				Dokurnen kasus	15 rnenit	Draf Surat Rujukan	
12.	Menandatangani :. surat rujukan unt k disanipaikan ke lembaga layanan lain.				Sura: perjanjian dan surat rujukan	5 menit	Surat Rt. jukan bertanda angan	
13.	Menghubungi lernabag lain, melengkapi dokurnen surat rujukan, raelaksanakan koorc inasi dan pemanatauan secara berkala dan membuat laporan alchir penanganan kasun.				Laporan penanganan kasus	60 rnenit	Agenda :casus	
14.	Mendokumentasikan lapo -an penanl;anan kasun.				LaporanjPenanganan kasus	10 menit	Dokumenta3i laporan (:.)enanganan kasus	

ENJABA' :UPATI KOTAI3ARU,

Dr. Ir. H. SRA

**LAMPIRAN III**  
**PEPATURAN SJUPATI N4DMOR TAHUN 2015**  
**TEDITANG STANDAR OPERASIONAL VAL PROSEDUR PENANGANAN KORBAN TINDAK KEKERASAN**  
**PAI A PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK DI KABUPATEN KOTABARU**



**PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK PADA BAD/LN KELVARGA ERENCANA, PEMBERPAYAAN PEREMPUAN DAN PELINDUNGAN ANAK DI KABUPATEN KOTABARU**

Ncoino SOP  
Tanggal Pembuatan  
Tanggal Revisi  
Tanggal Efektif  
Disahkan oleh  
Nama SOP

SOP Pelayanan Penanganan Pengar'uan Secar Tidak LE. ngsung

**Dasar Hultum :**

1. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;
2. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga;
3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pelayanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban kekerasan;
4. Peraturan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
5. Peraturan Kabupaten Kotabaru Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Kotabaru (Lembaga Daerah Kabupaten Kotabaru Tahun 2008 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kotabaru Nomor 05).

**Keterangan :**

**Peringatan**

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

**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 tahap ;

**Peralatan / Perlengkapan**

- a. Ruang khusus konseling, peralatan computer, kamera, alat rekam, telepon, dan internet.
- b. file cabinet untuk menyimpan arsip dokumen kasus foto.

**Pencatatan dan Pendataan :**

- a. dokumentasi, surat-surat, formulir berkas pelayanan ;
- b. Pencatatan dan pelaporan sesuai dengan form; tlr.

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		Petugas Adm.	Petugas Identifikasi	1. etua	1. elcretaris	Persyaratan dan Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	8	9	10	11
1.	Menerima dan mencatat identitas di kantor dalam pengaduan melalui telepon / Surat dan rujukan dari lembaga lain.					Identitas korban/pelapor	10 menit	Informasi diterima dan tercatat dalam agenda pendaftaran	
2.	Minta informasi identitas pelapor dan meringkasi permasalahan korban.					Informasi kasus	15-30 menit	Hasil identifikasi kasus	
3.	Menyampaikan tentang layanan yang tersedia beserta tujuan layanan lanjutan yang dibutuhkan dan merencanakan prinsip umum layanan terpadu.					Informasi layanan yang tersedia	10 menit	Kesepakatan prosedur pelayanan	

4.	Menyarankan kepada pelapor untuk menyampaikan pengaduan secara langsung atau tertulis bagi pelapor yang melalui telepon.				Berkas tindak lanjut penanganan	10 menit	Berkas pengaduan kasus	
5.	Menerima dan menindaklanjuti laporan pengaduan surat untuk disampaikan kepada Ketua.				Hasil identifikasi	15 menit	Assessment kebutuhan	
6.	Menerima dan memverifikasi laporan untuk ditindaklanjuti				Hasil identifikasi	5 menit	Assessment kebutuhan	
7.	Menentukan tugas yang akan mengidentifikasi sesuai dengan kasusnya.				Alternatif penanganan	2.0 menit	Alternatif penanganan	
8.	Mempelajari dan menelaah bahasa dan maksud pengaduan.				Hasil klarifikasi	15 menit	Berkas klarifikasi	
9.	Mengidentifikasi pengaduan yang tidak jelas.				Hasil klarifikasi	15 menit	Surat jawaban penanganan	
10.	Membuat dan menyampaikan draft surat jawaban dan tidak lanjut kepada Ketua.				Naskah surat jawaban bertanda tangan	30 menit	Surat jawaban bertanda tangan	
11.	Menandatangani surat jawaban penanganan kasus: dalam rangkai cap 2 (dues).				Surat jawaban penanganan	30 menit	Penanganan kasus melalui surat	
12.	Mencatat surat pengaduan dalam catatan pelaporan dan mengarsipkan dalam folder khusus.				Laporan penanganan kasus	10 menit	Dokumentasi laporan penanganan	
13.	Menyampaikan surat jawaban yang tetap menyarankan l:esediaan l:orban/pelapor untuk datang langsung ke unit layanan.				Surat jawaban penanganan kasus	2 x 24 jam	Tindak lanjut penanganan kasus	
14.	Mendokumentasikan laporan penanganan kasusnya.				berkas tindak lanjut .penanganan	10 menit	Dokumentasi laporan penanganan	

PENJABAT BUPATI KOTAIARU,

Dr. Ir. H. ISRA

**LAMPIRAN IV**  
**PERATURAS BUPATI NOMOR 16 TAHUN 2015**  
**TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN KORBAN TINDAK KEKERASAN**  
**PADA PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK DI KABUPATEN**  
**KOTABARU**



**PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK PADA BADAN KEBUANGA BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK DI KABUPATEN KOTABARU**

<b>Nomor SOP</b>	
<b>Tanggal Pembuatan</b>	
<b>Tanggal Revisi</b>	
<b>Tanggal Efektif</b>	
<b>Disahkan oleh</b>	
<b>Nama SOP</b>	SOP Pelayanan Penanganan Pengaduan Denjau Jangkauan

**Dasar Hukum :**

1. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;
2. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga;
3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pelayanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;
4. Peraturan Menteri Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
5. Peraturan Kabupaten Kotabaru Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Kotabaru (Lembaran Daerah Kabupaten Kotabaru Tahun 2008 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kotabaru Nomor 05).

**Keterkaitan :**

**Peringatan :**

SOP ini merupakan prosedur baku, jika tidak dilaksanakan akan mengakibatkan ketidaksesuaian, ketidakserasian, ketidakpatuhan laksanakan ketidaklaksanaan dan ketidaktepatan dalam pelaksanaan penanganan pengaduan korban tindak kekerasan.

**Kualifikasi Pelaksana :**

- a. memahami dengan baik pelayanan yang harus diberikan petugas ;
- b. memahami dengan baik tahapan proses yang harus dilakukan ;
- c. memahami dengan baik acuan Standar Pelayanan Minimal yang dipenuhi ;
- d. mempunyai komitmen tinggi untuk menuntaskan permasalahan dalam setiap tahapan.

**Peralatan / Perlengkapan :**

- a. Ruang khusus konseling, peralatan komputer, kamera, alat rekam, telepon, internet / Tenda
- b. filling cabinet untuk menyimpan arsipidokumen kasus foto.

**Pencatatan dan Pendaftar :**

- a. dokumentasi surat-surat, formulir, berkas pelayanan ;
- b. Per catatan dan pelaporan sesuai dengan formulir,

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA					MUTLY BAKU			KETERANGAN
		Petugas Adm.	Petugas Identifikasi	Ketua	Sekretaris	Aparat Keamanan	Peralatan dan perlengkapan,	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.	Menetima dan mencatat berkas pengaduan dengan jangkauan.						Berkas pengaduan lewat telepon & cara	5 menit	Berkas pengaduan kasus	
2.	Menerima agenda pengaduan jangkauan dan verifikasi laporan.			4.			Berkas pengaduan kasus	15 menit	Kealciran lap gran	
3.	Membuat draft Surat Perintah Pelaksanaan penjangkauan untuk Petugas Identifikasi.						Hasil Verif	15 menit	SPT penjangkauan	
4.	Menandatangani surat perintah pelaksanaan Penjangkauan.						Berkas SPT penjangcaual	5 menit	SPT penjangkauan	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
5.	Menyusun perencanaan sebelum penjangkauan dan melakukan koordinasi dengan aparat keamanan bila diperlukan.		f				Perencanaan penjangkauan	2,0 menit	Strategi penjangkauan	
6.	Melaksanakan ketempat penjangkauan;in dirumah korban atau tidak: dirumah korban dengan memperkenalkan diri dan meminta persetujuan korban dengan tawaran penjangkauan.						SPT Penjangkauan	30 -60 menit	Persetujuan penjangkauan	
7.	Menyampaikan l ujuan pen jangkauan dan manfaatnya untuk korban.						Saran tindak lanjut	30 menit	Alternatif penanganan kasus	
8.	Mendiskusikan hal keamanan yang harus diperhatikan korban.						Diskusi keamanan	2,0 menit	Strategi keamanan	
9.	Melakukan wawancara dengan korban, bila korban telah menyatakan persetujuannya.						Rekord wawancara	60-120 menit	Identifikasi Kasus	
10.	Menetap hasil identifikasi; penjangkauan dan verifikasi laporan untuk menyiapkan assessment ke'ntuhan di.n tindak lanjutnya.						Hasil Identifikasi Kasus Penjangkauan	15 menit	<b>Assessment</b> Kebijakan	
11.	Menyiapkan dan melengkapi dokumen kasus jika memerlukan layanan pihak lain dan membuat draft surat rujukan						Berkas Assessment Kebutuhan	15 menit	Kelengkapan Dokumen Kasus	
12.	Menyetujui dan menandatangani surat rujukan untuk disampaikan ke lembaga layanan lain.						Kelengkapan Dokumen Kasus	3 menit	Surat Rujukan bertandatangan	
14.	Mengilubungi pihak lain mengkoordinasikan dengan lembaga layanan lain dan membuat laporan penanganan kasus.						Dokumen rujukan	(.0 menit	Dokumen Rujukan	
15.	Melakukan pemantauan keadaan korban secara berkala pada unit layanan yang dirujuk.						Dokumen rujukan	Sesuai waktu layanan	Laporan penanganan kasus	