



BUPATI TANGERANG  
PROVINSI BANTEN

PERATURAN BUPATI TANGERANG

NOMOR 17 TAHUN 2016

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN KORBAN TINDAK  
KEKERASAN PADA PUSAT PELAYANAN TERPADU BAGI PEREMPUAN DAN ANAK  
KORBAN KEKERASAN DI KABUPATEN TANGERANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TANGERANG,

- 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 Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan (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 Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan di Kabupaten Tangerang;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Berita Daerah Tahun 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);

2. Undang-Undang...

2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1974 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3039);
3. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1979 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3143);
4. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 tentang Pengesahan Konvensi Mengenai Penghapusan Segala Bentuk Diskriminasi Terhadap Wanita (*Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women*) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1984 Nomor 29, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3277);
5. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1999 tentang Pengesahan *ILO Convention No. 105 Concerning the Abolition of Forced Labour* (Konvensi ILO Mengenai Penghapusan Kerja Paksa) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3834);
6. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1999 tentang Pengesahan *ILO Convention No. 138 Concerning Minimum Age for Admission to Employment* (Konvensi ILO Mengenai Usia Minimum untuk Diperbolehkan Bekerja) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3835);
7. 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);
8. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2000 tentang Pengesahan *Convention No. 182 Concerning the Prohibition and Immediate Action for the Elimination of the Worst Forms of Child Labour* (Konvensi ILO Mengenai Pelarangan dan Tindakan Segera untuk Penghapusan Bentuk-bentuk Pekerjaan Terburuk untuk Anak) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 30, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3941);
9. 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 3941);

10. Undang-Undang...

10. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235) 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 5606);
11. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279);
12. 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);
13. 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);
14. 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 beberapa kali diubah 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);
15. 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);
16. Peraturan Presiden Nomor 69 Tahun 2008 tentang Gugus Tugas Pencegahan dan Penanganan Tindak Pidana Perdagangan Orang;
17. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 10 Tahun 2012 tentang Panduan Pembentukan dan Penguatan Gugus Tugas Pencegahan Tindak Pidana Perdagangan Orang;

18. Peraturan...

18. Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 10 Tahun 2005 tentang Pengarusutamaan Gender Dalam Pembangunan Daerah;
19. Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 096 Tahun 2014 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak terhadap tindak kekerasan;
20. Peraturan Gubernur Banten Nomor 80 Tahun 2014 tentang Strategi Daerah Percepatan Pengarusutamaan Gender melalui Perencanaan Penganggaran Responsif Gender di Provinsi Banten;
21. Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 15 Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tangerang (Lembaran Daerah Kabupaten Tangerang Tahun 2014 Nomor 15, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 1415);
22. Peraturan Bupati Tangerang Nomor 122 Tahun 2015 Tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan Di Kabupaten Tangerang (Berita Daerah Kabupaten Tangerang Tahun 2015 Nomor 122);

MEMUTUSKAN:

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

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Tangerang.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Tangerang.
4. Pusat Pelayanan Terpadu Bagi Perempuan dan anak korban kekerasan adalah Pusat pelayanan terpadu bagi perempuan dan anak korban kekerasan yang dapat berada di Rumah sakit, Puskesmas, Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (P2TP2A), Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (UPPA), Rumah Perlindungan Trauma Center, Rumah Aman, Rumah singgah, Rumah Perlindungan Sosial Anak (RSPA) dan lembaga layanan lainnya.

5. Standar...

5. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang di bakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

## BAB II

### PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN KORBAN TINDAK KEKERASAN PADA PUSAT PELAYANAN TERPADU BAGI PEREMPUAN DAN ANAK KORBAN KEKERASAN DI KABUPATEN TANGERANG

#### Pasal 2

Standar Operasional Prosedur Penanganan Korban Tindak Kekerasan Pada Pusat Pelayanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan Di Kabupaten Tangerang ini disusun untuk memberikan acuan atau pedoman bagi Pusat Pelayanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan Kabupaten Tangerang mengenai Penanganan Korban Tindak Kekerasan di Kabupaten Tangerang.

## BAB III

### SISTEMATIKA STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN KORBAN TINDAK KEKERASAN PADA PUSAT PELAYANAN TERPADU BAGI PEREMPUAN DAN ANAK KORBAN KEKERASAN DI KABUPATEN TANGERANG

#### Pasal 3

- (1) Sistematika Standar Operasional Prosedur Penanganan Korban Tindak Kekerasan Pada Pusat Pelayanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan Di Kabupaten Tangerang, terdiri dari:

BAB I : PENDAHULUAN

BAB II : GAMBARAN UMUM SOP

BAB III : SOP PELAKSANAAN PENANGANAN KORBAN  
TINDAK KEKERASAN PADA PUSAT  
PELAYANAN TERPADU BAGI PEREMPUAN  
DAN ANAK KORBAN KEKERASAN DI  
KABUPATEN TANGERANG

BAB IV : PENUTUP

LAMPIRAN

- (2) Isi dan penjabaran Standar Operasional Prosedur Penanganan Korban Tindak Kekerasan Pada Pusat Pelayanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan Di Kabupaten Tangerang tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IV...

BAB IV  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 4

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Tigaraksa  
pada tanggal 28 April 2016

BUPATI TANGERANG,

Ttd.

A. ZAKI ISKANDAR

Diundangkan di Tigaraksa  
pada tanggal 28 April 2016

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN TANGERANG,

Ttd.

ISKANDAR MIRSAD

BERITA DAERAH KABUPATEN TANGERANG TAHUN 2016 NOMOR 17

LAMPIRAN PERATURAN BUPATI TANGERANG  
NOMOR 17 TAHUN 2016  
TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN KORBAN TINDAK  
KEKERASAN PADA PUSAT PELAYANAN TERPADU BAGI PEREMPUAN DAN ANAK  
KORBAN KEKERASAN DI KABUPATEN TANGERANG

BAB I  
PENDAHULUAN

Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya dikenal dengan istilah SOP adalah Penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa. SOP dimaksudkan untuk menghindari terjadinya bias yang ekstrem dalam proses pelaksanaan kegiatan dalam hal ini Penanganan Korban Tindak Kekerasan Pada Pusat Pelayanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan Di Kabupaten Tangerang secara keseluruhan, jadi dapat dikatakan bahwa SOP adalah Perangkat atau instrumen sebagai penggerak organisasi/lembaga agar dapat berjalan dan berfungsi secara efektif dan efisien.

Dalam Organisasi Pemerintah, SOP hanya diperlukan untuk pedoman penyelenggaraan kinerja pelayanan kepada publik/masyarakat. Pelayanan Publik dalam suatu organisasi dapat dilaksanakan secara optimal apabila ketentuan administrasi tercatat dengan baik yang didukung dengan pelaksanaan kegiatan sesuai ketentuan serta adanya kemampuan pelaksanaan kegiatan yang memadai sehingga dapat kepercayaan masyarakat tidak lain karena adanya motivasi dan partisipasi masyarakat pada kegiatan tersebut.

Saat ini Kabupaten Tangerang memandang bahwa SOP dapat memberikan kepastian gerak langkah/tindakan dan transparansi disamping untuk internal organisasi SOP akan lebih memperjelas persyaratan dan target pekerjaan dalam format yang siap diimplementasikan pada pekerjaan serta memberikan informasi dengan detail apa yang diharapkan oleh organisasi dalam upaya mewujudkan visi dan misi yang harus dilakukan menghadapi situasi kondisi yang dihadapi.

## BAB II GAMBARAN UMUM SOP

### A. Pengertian SOP

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian intruksi tertulis yang dilakukan mengenai berbagai proses Penyelenggaraan Administrasi Pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

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.

### B. Manfaat SOP

Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Lingkup Penanganan Korban Tindak Kekerasan Pada Pusat Pelayanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan Di Kabupaten Tangerang meliputi :

1. Sebagai Standarisasi cara yang dilakukan dalam Penanganan Korban Tindak Kekerasan Pada Pusat Pelayanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan Di Kabupaten Tangerang.
2. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan dalam melaksanakan tugas.
3. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas.
4. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan cara kerja yang konkret dan memperbaiki kinerja.
5. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pelaksanaan tugas dapat berlangsung dalam berbagai situasi.
6. Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari segi mutu, waktu dan prosedur.
7. Sebagai instrumen yang dapat melindungi pegawai dari kemungkinan tuntutan hukum karena tindakan melakukan penyimpangan dan menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas.
8. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedur dalam menentukan pelayanan.



Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut antara lain:

1. SOP bermanfaat sebagai Standarisasi mengenai prosedur/mekanisme Penanganan Korban Tindak Kekerasan Pada Pusat Pelayanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan Di Kabupaten Tangerang.
2. Mengurangi kesalahan dan kelalaian.
3. Meningkatkan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas.

C. Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1974 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3039);
2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1979 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3143);
3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 tentang Pengesahan Konvensi Mengenai Penghapusan Segala Bentuk Diskriminasi Terhadap Wanita (*Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women*) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1984 Nomor 29, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3277);
4. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1999 tentang Pengesahan *ILO Convention No. 105 Concerning the Abolition of Forced Labour* (Konvensi ILO Mengenai Penghapusan Kerja Paksa) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3834);
5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1999 tentang Pengesahan *ILO Convention No. 138 Concerning Minimum Age for Admission to Employment* (Konvensi ILO Mengenai Usia Minimum untuk Diperbolehkan Bekerja) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3835);
6. 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);
7. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2000 tentang Pengesahan *Convention No. 182 Concerning the Prohibition and Immediate Action for the Elimination of the Worst Forms of Child Labour* (Konvensi ILO Mengenai Pelarangan dan Tindakan Segera untuk Penghapusan Bentuk-bentuk Pekerjaan Terburuk untuk Anak) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 30, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3941);
8. 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 3941);

9. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235) 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 5606);
10. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279);
11. 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);
12. 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);
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 beberapa kali diubah 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);
14. 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);
15. Peraturan Presiden Nomor 69 Tahun 2008 tentang Gugus Tugas Pencegahan dan Penanganan Tindak Pidana Perdagangan Orang;
16. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 10 Tahun 2012 tentang Panduan Pembentukan dan Penguatan Gugus Tugas Pencegahan Tindak Pidana Perdagangan Orang;
17. Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 10 Tahun 2005 tentang Pengarusutamaan Gender Dalam Pembangunan Daerah;
18. Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 096 Tahun 2014 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak terhadap tindak kekerasan;
19. Peraturan Gubernur Banten Nomor 80 Tahun 2014 tentang Strategi Daerah Percepatan Pengarusutamaan Gender melalui Perencanaan Penganggaran Responsif Gender di Provinsi Banten;
20. Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 15 Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tangerang Tahun 2014 Nomor 15, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 1415);

21. Peraturan Bupati Tangerang Nomor 122 Tahun 2015 Tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan Di Kabupaten Tangerang (Berita Daerah Kabupaten Tangerang Tahun 2015 Nomor 122);

#### D. Definisi Operasional

1. 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.
2. Anak adalah seseorang yang belum berusia 18 (delapan belas) tahun, termasuk anak yang masih dalam kandungan.
3. 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.
4. Unit Pelayanan Terpadu atau disingkat UPT adalah suatu unit kesatuan yang menyelenggarakan fungsi pelayanan terpadu bagi perempuan dan anak korban kekerasan.
5. 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.
6. Intervensi krisis adalah keadaan korban tidak dalam kondisi yang memadai untuk dapat dilakukan wawancara atau pembuatan kesepakatan dikarenakan cedera atau stres berat/ketakutan dengan keamanan dirinya.
7. 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.
8. Rujukan adalah merekomendasikan korban dengan unit layanan lain atau menerima rekomendasi dari unit layanan lainnya.
9. Konselor adalah petugas/tenaga yang mempunyai kemampuan dan terlatih di bidangnya sesuai dengan keilmuannya.
10. *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.
11. Ketua adalah Posisi tertinggi dalam Unit lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak yang sudah terorganisir.
12. Ketua Harian adalah manajer kasus yang melakukan assesment kebutuhan penanganan korban dan membuat rujukan sesuai dengan kebutuhan penanganan

13. Petugas Identifikasi adalah Petugas yang bertugas untuk membedakan tindakan kekerasan yang dialami korban apakah kekerasan terhadap anak atau perempuan.
14. Petugas Administrasi adalah Petugas yang mencatat segala kegiatan yang berkaitan dengan surat, menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan.
15. 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 III

#### SOP PELAKSANAAN PENANGANAN KORBAN TINDAK KEKERASAN PADA PUSAT PELAYANAN TERPADU BAGI PEREMPUAN DAN ANAK KORBAN KEKERASAN DI KABUPATEN TANGERANG

##### A. Prinsip Umum Layanan Terpadu

Pemberian layanan terpadu bagi perempuan dan anak korban kekerasan dilakukan dengan memperhatikan prinsip-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, nilai-nilai 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 *coping mechanism* (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 bertanggung jawab 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. Harus 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 pro aktifnya petugas pelayanan, korban harus 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. Harus 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 di negara/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 bertanggung jawab 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 mengungkapkan 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.

Penanganan korban tindak kekerasan terdiri dari:

- a. Pelayanan penanganan pengaduan secara langsung, adalah pelapor (korban/keluarga/orang lain/keompok 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.

B. Pelayanan Penanganan Pengaduan Secara Langsung

1. Dalam memberikan pelayanan penanganan pengaduan secara langsung Petugas Administrasi menerima pendaftaran korban tindak kekerasan dan mencatat dalam agenda.
2. Dalam pendaftaran sebagaimana dimaksud angka (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.
4. Petugas Identifikasi menerima formulir pendaftaran dan mengidentifikasi kasus yang disampaikan oleh korban/pelapor.
5. Dalam mengidentifikasi kasus Petugas Identifikasi harus memperhatikan :
  - a. apabila pelapor adalah kategori berkebutuhan khusus (tuna rungu/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.
6. Apabila hasil identifikasi kasus korban kekerasan adalah anak, maka petugas wajib melaporkan kepada kepolisian, tanpa mempertimbangkan persetujuan.
7. Apabila hasil identifikasi menunjukkan kasus Tindak Pidana Perdagangan Orang, Petugas wajib melaporkan ke kepolisian tanpa mempertimbangkan persetujuan (*consent*).
8. Hasil Identifikasi dalam berkas kasus dilaporkan kepada Ketua.
9. Ketua menerima laporan hasil identifikasi dan memverifikasi laporan untuk meneliti keakuratan laporan serta menyiapkan *Assessment* kebutuhan korban.
10. Pelaksanaan *Assessment* kebutuhan korban diserahkan kepada Konselor untuk menentukan alternatif penanganan kasus.
11. Konselor menyampaikan informasi standar jenis layanan yang tersedia dan melakukan *assessment* kebutuhan penanganan kasus dan menyiapkan saran serta tindak lanjut melalui Sekretaris.
12. *Assessment* 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.
13. Sekretaris menerima tindak lanjut dan merekomendasikan draf naskah kesepakatan layanan yang akan diberikan kepada korban.
14. Ketua menyetujui dan menandatangani naskah kesepakatan layanan bersama korban/pendamping.



15. Konselor melaksanakan mediasi, negosiasi, dan investigasi kasus.
  16. Hasil mediasi, negosiasi, dan investigasi kasus dilaporkan kepada Ketua.
  17. 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.
  18. Sekretaris menyiapkan dan melengkapi dokumen kasus jika memerlukan layanan pada lembaga lain dan membuat surat rujukan untuk ditandatangani Ketua.
  19. Ketua menandatangani surat rujukan untuk disampaikan ke lembaga layanan lain.
  20. Surat rujukan bertanda tangan diserahkan kepada korban/konselor yang akan mendampingi.
  21. Konselor menghubungi lembaga lain, melengkapi dokumen surat rujukan, melaksanakan, melakukan koordinasi, dan pemantauan secara berkala serta membuat laporan akhir penanganan kasus.
  22. Sekretaris mendokumentasikan laporan penanganan kasus untuk dijadikan bahan pelaporan.
  23. Uraian diagram alur Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penanganan Pengaduan secara langsung adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran I.
- C. Pelayanan Penanganan Pengaduan Secara Langsung Dengan Intervensi Krisis
1. Petugas Administrasi menerima dan mencatat identitas diri korban yang datang langsung dalam kondisi krisis dan mengantarkan kepada Petugas Identifikasi.
  2. Petugas Identifikasi melakukan identifikasi singkat sambil menenangkan korban dengan teknik relaksasi dan melaporkan tindak lanjutnya 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.
  6. Petugas Identifikasi membawa korban ke tempat prioritas rujukan penanganan atau tempat yang lebih aman atau bila perlu minta bantuan keamanan dengan kepolisian.
  7. Petugas Identifikasi memantau korban sampai dalam keadaan aman dan nyaman dalam menyampaikan masalahnya.
  8. Petugas Identifikasi melakukan identifikasi kasus dan informasi standar pelayanan yang tersedia.
  9. Hasil Identifikasi disampaikan kepada Sekretaris untuk direkomendasikan kepada Ketua.

10. Ketua menerima laporan hasil identifikasi dan memverifikasi laporan untuk meneliti keakuratan laporan serta menyiapkan *Assessment* kebutuhan korban.
  11. Pelaksanaan *Assessment* kebutuhan korban diserahkan kepada Konselor untuk menentukan alternatif penanganan kasus.
  12. Konselor menyampaikan informasi standar jenis layanan yang tersedia dan melakukan *assessment* kebutuhan penanganan kasus dan menyiapkan saran serta tindak lanjut melalui Sekretaris.
  13. *Assessment* 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 pemulihan atau reintegrasi.
  14. Sekretaris menerima tindak lanjut dan merekomendasikan draf naskah kesepakatan layanan yang akan diberikan kepada korban.
  15. Ketua menyetujui dan menandatangani naskah kesepakatan layanan bersama korban/pendamping.
  16. Konselor melaksanakan mediasi, negosiasi, dan investigasi kasus.
  17. Hasil mediasi, negosiasi, dan investigasi kasus dilaporkan kepada Ketua.
  18. 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.
  19. Sekretaris menyiapkan dan melengkapi dokumen kasus jika memerlukan layanan pada lembaga lain dan membuat surat rujukan untuk ditandatangani Ketua.
  20. Ketua menandatangani surat rujukan untuk disampaikan ke lembaga layanan lain.
  21. Surat rujukan bertanda tangan diserahkan kepada korban/konselor yang akan mendampingi.
  22. Konselor menghubungi lembaga lain, melengkapi dokumen surat rujukan, melaksanakan, melakukan koordinasi, dan pemantauan secara berkala serta membuat laporan akhir penanganan kasus.
  23. Sekretaris mendokumentasikan laporan penanganan kasus untuk dijadikan bahan pelaporan.
  24. Uraian diagram alur Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penanganan Pengaduan Secara Langsung dengan Intervensi Krisis adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran II.
- D. Pelayanan Penanganan Pengaduan Tidak Langsung
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.

4. Petugas Identifikasi menerima pengaduan sebagaimana dimaksud angka (3) harus memperhatikan :
    - a. meminta informasi identitas pelapor dan 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 pelapor 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.
  5. Menerima dan menindaklanjuti laporan pengaduan untuk disampaikan kepada Ketua.
  6. Ketua menerima dan memverifikasi laporan untuk ditindaklanjuti dan menentukan petugas yang akan mengidentifikasi sesuai dengan kasusnya.
  7. Petugas Identifikasi mempelajari dan menelaah bahasa dan maksud pengaduan.
  8. Petugas Identifikasi mengklarifikasi pengaduan yang tidak jelas dan mengidentifikasi kasus apakah kekerasan terhadap perempuan atau anak.
  9. Hasil identifikasi disampaikan kepada Ketua melalui Sekretaris.
  10. Sekretaris membuat dan menyampaikan draft surat jawaban balasan serta tindak lanjutnya kepada Ketua.
  11. Ketua menandatangani surat jawaban balasan penanganan kasus dalam rangkap 2 (dua) yaitu untuk korban dan untuk disimpan sebagai arsip.
  12. Petugas Administrasi mencatat surat pengaduan dalam catatan pelaporan dan mengarsipkan dalam folder khusus.
  13. Petugas Administrasi menyampaikan surat jawaban balasan yang tetap menyarankan kesediaan korban/pelapor untuk datang langsung ke unit layanan.
  14. Surat jawaban balasan dikirim dalam amplop tertutup tanpa memakai nama instansi/lembaga.
  15. Sekretaris mendokumentasikan laporan penanganan kasus dan copy surat di arsipkan dalam folder khusus.
  16. Uraian diagram alur Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan Secara Tidak Langsung adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang.
- E. Pelayanan Penanganan Pengaduan Dengan Jangkauan
1. Petugas Administrasi menerima dan mencatat berkas pengaduan dengan jangkauan untuk selanjutnya disampaikan kepada Ketua.
  2. Berkas pengaduan sebagaimana dimaksud angka (1) adalah sebagai tindak lanjut dari pengaduan yang melalui telepon/surat/email.

3. Ketua menerima agenda pengaduan penjangkauan dan memverifikasi laporan untuk tindaklanjut penanganan kasus.
4. Sekretaris membuat draft Surat Perintah Pelaksanaan Penjangkauan untuk Petugas Identifikasi.
5. Ketua menandatangani Surat Perintah Pelaksanaan Penjangkauan.
6. 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 ketempat penjangkauan dirumah korban atau tidak dirumah 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 bertanggung jawab 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.
7. Ketua menerima hasil identifikasi penjangkauan dan memverifikasi laporan untuk menyiapkan assessment kebutuhan dan tindak lanjutnya.
8. Sekretaris menyiapkan dan melengkapi dokumen kasus jika memerlukan layanan pada lembaga lain dan membuat draft surat rujukan.
9. Ketua menyetujui dan menandatangani surat rujukan untuk disampaikan ke lembaga layanan lain.
10. Petugas menghubungi dan mengoordinasikan dengan lembaga layanan lain dan membuat laporan penanganan kasus.
11. Petugas Identifikasi melakukan pemantauan keadaan korban secara berkala pada unit layanan yang dirujuk.
12. Sekretaris mendokumentasikan laporan penanganan kasus.
13. Uraian diagram alur Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan dengan Jangkauan adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini.

F. Tata Kerja Petugas Pelayanan Penanganan Pengaduan

1. Setiap petugas pelaksana Standar Operasional Prosedur pelayanan penanganan pengaduan pada Pusat Pelayanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan di Kabupaten Tangerang, wajib menguasai, memahami, dan melaksanakan prinsip umum layanan terpadu.
2. Setiap petugas pelaksana Standar Operasional Prosedur pelayanan penanganan pengaduan pada Pusat Pelayanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan di Kabupaten Tangerang, wajib membangun komitmen tinggi untuk mendukung pelaksanaannya.
3. Setiap petugas pelaksana Standar Operasional Prosedur pelayanan penanganan pengaduan pada Pusat Pelayanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan di Kabupaten Tangerang, 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 Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan di Kabupaten Tangerang wajib memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

G. Sarana dan Prasarana Pelayanan Penanganan Pengaduan

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 angka (1) dioperasikan secara khusus dalam pelayanan penanganan pengaduan pada Pusat Pelayanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan di Kabupaten Tangerang, secara efisien, efektif, dan tepat waktu sesuai dengan standar waktu maksimal untuk setiap pelaksanaan maupun keseluruhan waktu pelayanan.

H. Pencatatan dan Pelaporan

1. Setiap dokumen laporan penanganan kasus dicatat oleh petugas dan direkapitulasi setiap bulannya.
2. Hasil rekapitulasi diisi oleh Sekretaris sesuai dengan formulir dan tabel 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 Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tangerang
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.

I. Pembiayaan

Pembiayaan pelayanan penanganan korban tindak kekerasan pada Pusat Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan di Kabupaten Tangerang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Tangerang dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara serta sumber anggaran yang lain yang sah dan bersifat tidak mengikat.

#### BAB IV PENUTUP

Dengan telah disusunnya Standar Operasional Prosedur Penanganan Korban Tindak Kekerasan Pada Pusat Pelayanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan Di Kabupaten Tangerang ini diharapkan dapat memberikan acuan atau pedoman bagi Pusat Pelayanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan Kabupaten Tangerang mengenai Penanganan Korban Tindak Kekerasan di Kabupaten Tangerang.

BUPATI TANGERANG,

Ttd.

A. ZAKI ISKANDAR