





VERBAL

- |                                  |  |                |
|----------------------------------|--|----------------|
| 1. Dikerjakan oleh : DPP dan PA  | 4. Diterima di Penerimaan surat        | : Bagian Hukum |
|                                  | 5. Dinomori oleh                       | : Bagian Hukum |
|                                  | 6. Diketik oleh                        | : DPP dan PA   |
| 2. Diperiksa oleh : Bagian Hukum | 7. Ditaklik/Kaji oleh                  | : Bagian Hukum |
|                                  | 8. Diterima dipengiriman surat         | : DPP dan PA   |
|                                  | 9. Dikirim oleh                        | : DPP dan PA   |
| 3. Diedarkan oleh : DPP dan PA   | 10. Verbal dan Peninggal disimpan oleh | : Bagian Hukum |

DI AJUKAN PADA TANGGAL : 2021

PERIHAL/JUDUL : Peraturan Walikota Bima tentang Standar Pelayanan NASKAH Minimum dan Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Perlindungan Terhadap Perempuan dan Anak Korban Tindak Kekerasan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak.

Kota Bima, 2021

NO.	JABATAN	PARAF	TANGGAL
1.	Sekretaris Daerah Kota Bima		
2.	Asisten Pemerintahan & Kesra Setda Kota Bima		
3.	Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bima		
4.	Kepala Bagian Hukum Setda Kota Bima		

DITETAPKAN OLEH :

WALIKOTA BIMA, 



 MUHAMMAD LUTFI



WALIKOTA BIMA  
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

PERATURAN WALIKOTA BIMA  
NOMOR 33 TAHUN 2021  
TENTANG

STANDAR PELAYANAN MINIMUM DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PENYELENGGARAAN PERLINDUNGAN TERHADAP PEREMPUAN DAN ANAK  
KORBAN TINDAK KEKERASAN DI UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH  
PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BIMA,

Menimbang : a. bahwa untuk tertib pelaksanaan tugas dan fungsi serta tata kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak sesuai Peraturan Walikota Bima Nomor 42 Tahun 2020 tentang Pembentukan Kedudukan Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak, perlu disusun Standar Pelayanan Minimum (SPM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penyelenggaraan perlindungan terhadap Perempuan dan Anak Korban Tindak Kekerasan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Standar Pelayanan Minimum dan Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Perlindungan Terhadap Perempuan dan Anak Korban Tindak Kekerasan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1979 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3143);

2. 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);

3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kota Bima di Provinsi Nusa Tenggara Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 26, Tambahan Lembaran negara Republik Indonesia nomor 4188);



4. 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 beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 99 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5882);
5. 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);
6. 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);
7. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4720);
8. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
9. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
10. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2015 Nomor 2036 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 18 Tahun 2018 tentang Perangkat Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114 (Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6401);
13. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2016 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Daerah Kota Bima Tahun 2016 Nomor 87);
14. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bima (Lembaran Daerah Kota Bima Tahun 2016 Nomor 183, Tambahan Lembaran Daerah Kota Bima Nomor 88) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Bima Nomor 9 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Bima Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bima (Lembaran Daerah Kota Bima Tahun 2020 Nomor 230, Tambahan Lembaran Daerah Kota Bima Nomor 103);
15. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2018 tentang Perlindungan Perempuan Korban Kekerasan (Lembaran Daerah Kota Bima Tahun 2018 Nomor 203);
16. Peraturan Walikota Nomor 42 Tahun 2020 tentang Pembentukan Kedudukan Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bima (Berita Daerah Kota Bima Tahun 2020 Nomor 589);

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMUM DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENYELENGGARAAN PERLINDUNGAN TERHADAP PEREMPUAN DAN ANAK KORBAN TINDAK KEKERASAN DI UNIT PELAKSANA TEKNIK DAERAH PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK.

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Walikota Bima ini, yang dimaksud dengan :

1. Walikota adalah Walikota Bima.
2. Daerah adalah Daerah Kota Bima.





3. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai Unsur Penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak yang selanjutnya disebut Dinas adalah Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bima.
5. Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah spesifikasi teknis tentang tolok ukur layanan minimal yang diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bima kepada masyarakat.
6. Standar Operasional Prosedur selanjutnya disingkat SOP adalah standar yang dipergunakan dalam pelaksanaan pelayanan dan pendampingan perempuan dan anak korban tindak kekerasan.
7. Pelayanan Terpadu Pencegahan dan Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Tindak Kekerasan selanjutnya disebut pelayanan terpadu adalah penyedia layanan bagi perempuan dan anak korban tindak kekerasan yang dikelola bersama-sama oleh lembaga pemerintah, lembaga non pemerintah, instansi kesehatan, kepolisian, kejaksaan, institusi pelayanan hukum, psikolog, relawan pendamping, pembimbing rohani dan rumah aman.
8. Rumah Aman adalah rumah singgah atau tempat tinggal sementara, yang diberikan untuk memberikan perlindungan terhadap korban sesuai dengan standar yang telah ditentukan.
9. Korban adalah perempuan dan anak yang mengalami tindak kekerasan.
10. Perempuan adalah manusia dewasa berjenis kelamin perempuan dan orang yang oleh hukum diakui sebagai perempuan.
11. Anak adalah seseorang yang belum berusia 18 tahun, termasuk anak yang ada dalam kandungan.
12. Pencegahan adalah kegiatan yang dilakukan untuk mencegah terjadinya tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak.
13. Perlindungan adalah segala tindakan pelayanan untuk menjamin dan melindungi hak-hak korban tindak kekerasan yang diselenggarakan oleh Pusat Pelayanan Terpadu.
14. Kekerasan adalah setiap perbuatan yang berakibat atau yang mengakibatkan kesengsaraan dan penderitaan baik fisik, seksual, psikologis termasuk ancaman tindakan tertentu, pemaksaan atau perampasan kemerdekaan secara sewenang-wenang, baik yang terjadi di depan umum atau dalam kehidupan pribadi.
15. Pelayanan adalah kegiatan dan tindakan segera yang dilakukan oleh tenaga Profesional sesuai dengan profesi masing-masing berupa konseling, terapi dan advokasi guna penguatan dan pemulihan korban kekerasan.
16. Pendampingan adalah kegiatan dan tindakan yang dilakukan oleh pendamping selama proses pelayanan.



17. Pendamping adalah orang atau perwakilan dari lembaga yang mempunyai keahlian melakukan pendampingan.

#### Pasal 2

- (1) Maksud Peraturan walikota ini adalah sebagai pedoman dalam melaksanakan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, pertanggung jawaban, dan pengawasan penyelenggaraan pelayanan penanganan dan perlindungan terhadap perempuan dan anak korban tindak kekerasan.
- (2) Tujuan Peraturan Walikota ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui:
  - a. kejelasan prosedur dan persyaratan pelayanan;
  - b. kedisiplinan;
  - c. tanggungjawab dan kemampuan petugas pelayanan;
  - d. kecepatan dan ketepatan pelayanan;
  - e. keadilan mendapatkan pelayanan;
  - f. kesopanan dan keramahan petugas;
  - g. kewajaran dan kepastian biaya;
  - h. kepastian waktu;
  - i. kenyamanan lingkungan; dan
  - j. keamanan pelayanan.

### BAB II

#### STANDAR PELAYANAN MINIMAL DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

##### Bagian Kesatu

#### STANDAR PELAYANAN MINIMAL

#### Pasal 3

- (1) Dinas wajib melaksanakan pelayanan berdasarkan SPM.
- (2) Kepala Dinas bertanggungjawab dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sesuai SPM.
- (3) Kepala Dinas menyusun rencana anggaran, target dan upaya pelaksanaan peningkatan mutu pelayanan tahunan berdasarkan SPM.

#### Pasal 4

- (1) SPM dalam pelayanan penanganan dan perlindungan terhadap perempuan dan anak korban tindak kekerasan, meliputi layanan:
  - a. penanganan pengaduan/laporan korban kekerasan terhadap perempuan dan anak;
  - b. pelayanan kesehatan bagi perempuan dan anak korban kekerasan;
  - c. rehabilitasi sosial bagi perempuan dan anak korban kekerasan;
  - d. penegakan dan bantuan hukum bagi perempuan dan anak korban kekerasan; dan
  - e. pemulangan dan reintegrasi sosial bagi perempuan dan anak korban kekerasan.



- (2) SPM dalam pelayanan penanganan dan perlindungan terhadap perempuan dan anak korban tindak kekerasan dilaksanakan berdasarkan indikator kinerja dan target SPM secara bertahap.
- (3) Jenis pelayanan, indikator, standar dan Uraian SPM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Bagian Kedua  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Pasal 5  
Ruang Lingkup Standar Operasional Prosedur

- (1) Standar Operasional Prosedur pelayanan penanganan dan perlindungan terhadap perempuan dan anak korban tindak kekerasan meliputi:
  - a. prosedur kerja;
  - b. akuntabilitas;
  - c. sarana dan prasarana;
  - d. transparansi; dan
  - e. pengelolaan sumber daya manusia.
- (2) Standar Operasional Prosedur pelayanan penanganan dan perlindungan terhadap perempuan dan anak korban tindak kekerasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
  - a. pelayanan penanganan pengaduan secara langsung;
  - b. pelayanan penanganan pengaduan tidak langsung; dan
  - c. pelayanan penanganan pengaduan dengan jangkauan.
- (3) Setiap petugas pelaksana dalam melaksanakan tugasnya, wajib:
  - a. menguasai, memahami, dan melaksanakan prinsip umum layanan terpadu;
  - b. membangun komitmen tinggi untuk mendukung pelaksanaannya;
  - c. mengembangkan koordinasi dan kerja sama secara optimal dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik; dan
  - d. memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Standar Operasional Prosedur pelayanan penanganan dan perlindungan terhadap perempuan dan anak korban tindak kekerasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

### BAB III PEMANTAUAN DAN EVALUASI

#### Pasal 6

- (1) Walikota melakukan pemantauan atas pelaksanaan SPM dan SOP pencegahan dan penanganan perlindungan perempuan dan anak korban tindak kekerasan oleh Dinas.
- (2) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk menjamin sinergisitas, kesinambungan dan efektivitas langkah-langkah secara terpadu dalam pelaksanaan kebijakan, program dan kegiatan perlindungan korban kekerasan,.
- (3) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimaksudkan untuk mengetahui perkembangan dan hambatan dalam pelaksanaan kebijakan, program dan kegiatan yang telah ditetapkan.

#### Pasal 7

- (1) Evaluasi pelaksanaan kebijakan, program, dan kegiatan perlindungan korban kekerasan sesuai SPM dan SOP dilakukan setiap akhir tahun anggaran.
- (2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai bahan masukan bagi penyusunan kebijakan, program dan kegiatan perlindungan korban kekerasan untuk tahun berikutnya.

### BAB IV PELAPORAN, PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

#### Pasal 8

- (1) Kepala Dinas menyampaikan laporan pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelaksanaan pencegahan dan penanganan perlindungan perempuan dan anak korban tindak kekerasan kepada Walikota.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan setiap 6 (enam) bulan dan setiap tahun.

#### Pasal 9

Walikota melakukan pembinaan dan pengawasan atas pelaksanaan penyelenggaraan perlindungan kekerasan terhadap perempuan dan anak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP).



BAB V  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 10

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Bima.

Ditetapkan di Kota Bima  
pada tanggal 8 Juni 2021

 WALIKOTA BIMA,

 MUHAMMAD LUTFI

Diundangkan di Kota Bima  
pada tanggal 8 Juni 2021

SEKRETARIS DAERAH KOTA BIMA,



MUKHTAR

BERITA DAERAH KOTA BIMA TAHUN 2021 NOMOR 665



LAMPIRAN  
PERATURAN WALIKOTA BIMA  
NOMOR     TAHUN 2021  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN MINIMUM DAN  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PENYELENGGARAAN PERLINDUNGAN  
TERHADAP PEREMPUAN DAN ANAK  
KORBAN KEKERASAN DI UNIT PELAKSANA  
TEKNIS DAERAH PERLINDUNGAN  
PEREMPUAN DAN ANAK

1. URAIAN SPM

No	Jenis Pelayanan Dasar	Standar Pelayanan Minimal		Rumus Perhitungan	Batas Waktu Pencapaian
		Indikator	Nilai (%)		
I	Penanganan pengaduan / laporan korban kekerasan terhadap perempuan dan anak	Cakupan perempuan dan anak korban Ke kerasan yang menda patkan penanganan pengaduan oleh Pe tugas terlatih di dalam UPT	100%	Jumlah pengaduan yang ditindaklanjuti oleh UPT 100% Jumlan pengaduan yang masuk ke UPT	2023
II	Pelayanan kesehatan bagi perempuan dan anak korban kekerasan	Cakupan perempuan dan anak korban kekerasan yang mendapatkan Layanan kesehatan oleh tenaga kesehatan terlatih Puskesmas mampu tatalaksana kekerasan terhadap perempuan atau anak (KtP/A) dan pusat pelayanan terpadu (PPT) / Pusat Krisis Terpadu (PKT) di Rumah Sakit	100%	Jumlah korban terhadap perempuan dan anak yang memperoleh layanan kesehatan oleh tenaga kesehatan terlatih di Puskesmas mampu tatalaksana KtP/A atau PK X 100% Jumlah seluruh korban KtP/A yang terdata datang ke puskesmas mampu tertatalaksana kasus KtP/A dan ke Rumah Sakit	2023
III	Pelayanan Mediasi	Cakupan perempuan dan anak korban kekerasan yang mendapatkan Layanan mediasi oleh tenaga terlatih dan bersertifikat	75%	Jumlah korban kekerasan yang mendapatkan pelayanan mediasi x 100% jumlah korban kekerasan yang membutuhkan mediasi	2023
IV	Rehabilitas sosial bagi perempuan	Cakupan layanan Rehabilitasi sosial		Jumlah korban kekerasan yang	

✓ 9 ✓



No	Jenis Pelayanan Dasar	Standar Pelayanan Minimal		Rumus Perhitungan	Batas Waktu Pencapaian
		Indikator	Nilai (%)		
	dan anak korban kekerasan.	yang diberikan oleh petugas rehabilitasi sosial terlatih bagi perempuan dan anak korban kekerasan di dalam UPT.	75%	mendapatkan pelayanan rehabilitasi sosial x 100% jumlah korban kekerasan yang membutuhkan rehabilitasi sosial	2023
		Cakupan layanan bimbingan rohani yang diberikan oleh petugas bimbingan rohani terlatih bagi perempuan dan anak korban kekerasan di dalam UPT	75%	Jumlah korban kekerasan yang mendapatkan layanan bimbingan rohani — x 100% jumlah korban kekerasan yang membutuhkan layanan bimbingan rohani	2023
V	Penegakan dan bantuan hukum bagi perempuan dan anak korban kekerasan	Cakupan penegakan hukum dari tingkat penyidikan sampai dengan putusan pengadilan atas kasus-kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak.	80%	Jumlah perkara yang diputuskan pengadilan dengan dasar perundang-undangan yang berkaitan kekerasan terhadap perempuan dan anak _____ x 100% jumlah perkara kekerasan terhadap perempuan dan anak yang disidangkan.	2023
		Cakupan perempuan dan anak korban kekerasan yang mendapat layanan bantuan hukum	50%	Jumlah perempuan dan anak korban kekerasan yang mendapatkan layanan bantuan hukum x 100% jumlah korban kekerasan yang membutuhkan hukum.	2023
VI	Pemulangan dan reintegrasi sosial bagi perempuan dan anak korban kekerasan.	Cakupan layanan pemulangan bagi perempuan dan anak korban kekerasan	50%	Jumlah perempuan dan anak korban kekerasan yang mendapatkan pelayanan pemulangan x 100% jumlah perempuan dan anak korban kekerasan yang terdata di UPT	2023
		Cakupan layanan terintegrasi sosial bagi		Jumlah perempuan dan anak korban	





No	Jenis Pelayanan Dasar	Standar Pelayanan Minimal		Rumus Perhitungan	Batas Waktu Pencapaian
		Indikator	Nilai (%)		
		perempuan dan anak korban kekerasan.	100%	kekerasan yang disatukan kembali ke keluarga, keluarga pengganti dan masyarakat lainnya X 100% Jumlah perempuan dan anak korban kekerasan yang membutuhkan reintegrasi social	2023
VI	Pemulangan dan reintegrasi sosial bagi perempuan dan anak korban kekerasan.	Cakupan layanan pemulangan bagi perempuan dan anak korban kekerasan	50%	Jumlah perempuan dan anak korban kekerasan yang mendapatkan pelayanan pemulangan x 100% jumlah perempuan dan anak korban kekerasan yang terdata di UPT	2023
		Cakupan layanan terintegrasi sosial bagi perempuan dan anak korban kekerasan.	100%	Jumlah perempuan dan anak korban kekerasan yang disatukan kembali ke keluarga, keluarga pengganti dan masyarakat lainnya X 100% Jumlah perempuan dan anak korban kekerasan yang membutuhkan reintegrasi social	2023

Catatan : Buat Kotak Pengaduan

## 2. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PERLINDUNGAN TERHADAP PEREMPUAN DAN ANAK KORBAN TINDAK KEKERASAN

### A. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak;
2. Undang-Undang 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;
3. Undang-Undang 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga;
4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban;
5. Undang-Undang 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang;
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan dalam Rumah Tangga;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/21/M.PAN/11/2008 Tahun 2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan.

### B. PRINSIP PELAYANAN

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

#### 1. Responsif Gender

Semua petugas pelayanan harus peka terhadap 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 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 yangtersedia. 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. 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 proaktifnya 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. Selama proses penanganan berlangsung, korban anak perlu mendapatkan hak dasar anak termasuk hak untuk pendidikan dan akses kepada orang tua;
- b. 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 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 public 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 ritua etnis, kultur, kepercayaan, dan agamanya.



### C. PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN

#### 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.

uraian:

##### Pendaftaran

1. Dalam memberikan pelayanan penanganan pengaduan secara langsung Petugas Administrasi menerima pendaftaran korban tindak kekerasan dan mencatat dalam agenda.
2. 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.
  - a. Dalam mengidentifikasi kasus Petugas Identifikasi harus memperhatikan:
    - (1). Apabila pelapor adalah kategori berkebutuhan khusus (tuna rungu/tuna wicara) maka diupayakan penterjemah.; dan
    - (2). Apabila pelapor dalam keadaan tertekan, stress berat, ketakutan akan keamanan dirinya dan keluarganya, luka parah, pingsan, dan sebagainya maka dilakukan intervensi krisis terlebih dahulu.
  - b. Apabila hasil identifikasi kasus korban kekerasan adalah anak, maka petugas wajib melaporkan kepada kepolisian, tanpa mempertimbangkan persetujuan.
  - c. Apabila hasil identifikasi menunjukkan kasus Tindak Pidana Perdagangan Orang, Petugas wajib melaporkan ke kepolisian tanpa mempertimbangkan persetujuan (consent).
  - d. Hasil Identifikasi dalam berkas kasus dilaporkan kepada Kepala UPTD PPA.
5. Kepala UPTD PPA menerima laporan hasil identifikasi dan memverifikasi laporan untuk meneliti keakuratan laporan serta menyiapkan Assessment kebutuhan korban, dan dilaporkan kepada Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bima baik secara lisan maupun tertulis.
6. Pelaksanaan Assessment kebutuhan korban diserahkan kepada Konselor untuk menentukan alternatif penanganan kasus.
7. Konselor menyampaikan informasi standar jenis layanan yang tersedia dan melakukan assessment kebutuhan penanganan kasus dan menyiapkan saran serta tindak lanjut melalui Kepala TU UPTD PPA.
8. Assessment kebutuhan dimaksud 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.
9. Kepala TU UPTD PPA menerima tindak lanjut dan merekomendasikan draf naskah kesepakatan layanan yang akan diberikan kepada korban.
10. Kepala UPTD PPA menyetujui dan menandatangani naskah kesepakatan layanan bersama korban/pendamping mengetahui Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bima.





11. Konselor melaksanakan mediasi, negosiasi, dan investigasi kasus.
    - a. Hasil mediasi, negosiasi, investigasi kasus dilaporkan kepada Kepala UPTD PPA.
    - b. 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. Kepala TU UPTD PPA menyiapkan dan melengkapi dokumen kasus jika memerlukan layanan pada lembaga lain dan membuat surat rujukan untuk ditandatangani Kepala UPTD PPA.
  12. Kepala UPTD PPA menandatangani surat rujukan untuk disampaikan ke lembaga layanan lain dengan mengetahui Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bima.
  13. Surat rujukan bertandatangan diserahkan kepada korban/konselor yang akan mendampingi korban.
  14. Konselor menghubungi lembaga lain, melengkapi dokumen surat rujukan, melaksanakan, melakukan koordinasi, dan pemantauan secara berkala serta membuat laporan akhir penanganan kasus.
  15. Kepala TU UPTD PPA mendokumentasikan laporan penanganan kasus untuk dijadikan bahan pelaporan.
- b. Pelayanan Penanganan Pengaduan Secara Langsung Dengan Intervensi Krisis
- Petugas administrasi menerima dan mencatat identitas diri korban yang datang langsung dalam kondisi krisis dan mengantarkan kepada Petugas Identifikasi.
  - Petugas Identifikasi melakukan identifikasi singkat sambil menenangkan korban dengan teknik relaksasi dan melaporkan tindak lanjutnya kepada Kepala TU UPTD PPA.
  - Kepala TU UPTD PPA menerima tindak lanjut dan merekomendasikan korban kepada Kepala UPTD PPA untuk menentukan prioritas rujukan penanganan yang tepat dengan kondisi korban.
  - Kepala UPTD PPA menandatangani Surat Pengantar Rujukan sesuai dengan tingkat krisisnya.
  - Surat Pengantar Rujukan dapat ditujukan pada medis, psikologis, dan keamanan diri.
  - Petugas Identifikasi membawa korban ke tempat prioritas rujukan penanganan atau tempat yang lebih aman atau bila perlu minta bantuan keamanan dengan kepolisian.
    - a. Petugas Identifikasi memantau korban sampai dalam keadaan aman dan nyaman dalam menyampaikan masalahnya.
    - b. Petugas Identifikasi melakukan identifikasi kasus dan informasi standar pelayanan yang tersedia.
    - c. Hasil Identifikasi disampaikan kepada Kepala TU UPTD PPA untuk direkomendasikan kepada Kepala UPTD PPA.
- c. Pelayanan korban/keluarga melaporkan tindak kekerasan yang dialaminya sendiri
- Pelayanan 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.



Tahapan:

- Petugas Administrasi menerima dan mencatat identitas diri korban dalam pengaduan melalui telepon atau surat dan rujukan dari lembaga lain.
- 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.
- Pengaduan melalui telepon/surat/surat rujukan yang diterima disampaikan kepada **Petugas Identifikasi**.
- **Petugas identifikasi** menerima pengaduan menerima dan menindak lanjuti laporan pengaduan untuk disampaikan kepada Kepala UPTD PPA harus memperhatikan :
  - a. Meminta informasi identitas pelaporan 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.
- Kepala UPTD PPA menerima dan memverifikasi laporan untuk ditindaklanjuti dan menentukan petugas yang akan mengidentifikasi sesuai dengan kasusnya.
- Petugas Identifikasi mempelajari dan menelaah bahasa dan maksud pengaduan.
- Petugas Identifikasi mengklarifikasi pengaduan yang tidak jelas dan mengidentifikasi kasus apakah kekerasan terhadap perempuan atau anak.
- Hasil identifikasi disampaikan kepada Kepala UPTD PPA melalui Kepala TU UPTD PPA.
- Kepala TU UPTD PPA membuat dan menyampaikan draft surat jawaban balasan serta tindak lanjutnya kepada Kepala UPTD PPA.
- Kepala UPTD PPA menandatangani surat jawaban balasan penanganan kasus dalam rangkap 2 (dua) yaitu untuk korban dan untuk disimpan sebagai arsip.
- Petugas Administrasi mencatat surat pengaduan dalam catatan pelaporan dan mengarsipkan dalam folder khusus.
- Petugas Administrasi menyampaikan surat jawaban balasan yang tetap menyarankan kesediaan korban/pelapor untuk datang langsung ke unit layanan.
- Surat jawaban balasan dikirim dalam amplop tertutup dan memakai nama instansi/lembaga.
- Kepala TU UPTD PPA mendokumentasikan laporan penanganan kasus dan copy surat di arsipkan dalam folder khusus.

d. 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.



#### Uraian :

1. Petugas Administrasi menerima dan mencatat berkas pengaduan dengan jangkaun untuk selanjutnya disampaikan kepada Kepala UPTD PPA.
2. Berkas pengaduan adalah sebagai tindak lanjut dari pengaduan yang melaluitelepon/surat/email.
3. Kepala UPTD PPA menerima agenda pengaduan penjangkauan dan memverifikasi laporan untuk tindaklanjut penanganan kasus.
4. Kepala TU UPTD PPA membuat draft Surat Perintah Pelaksanaan Penjangkauan untuk Petugas Identifikasi.
5. Kepala UPTD PPA 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 keamananyang 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 Kepala UPTD PPA.
7. Kepala UPTD PPA menerima hasil identifikasi penjangkauan dan memverifikasi laporan untuk menyiapkan assessment kebutuhan dan tindak lanjutnya.
8. Kepala TU UPTD PPA menyiapkan dan melengkapi dokumen kasus jika memerlukan layanan pada lembaga lain dan membuat draft surat rujukan.
9. Kepala UPTD PPA 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. Kepala TU UPTD PPA mendokumentasikan laporan penanganan kasus.

#### D. TATA KERJA PETUGAS PELAKSANA

- Setiap petugas pelaksana Standar Operasional Prosedur pelayanan penanganan pengaduan pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak, wajib menguasai, memahami dan melaksanakan prinsip umum layanan terpadu.
- Setiap petugas pelaksana Standar Operasional Prosedur pelayanan penanganan pengaduan pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak, wajib membangun komitmen tinggi untuk mendukung pelaksanaannya.

- Setiap petugas pelaksana Standar Operasional Prosedur pelayanan penanganan pengaduan pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak, wajib mengembangkan koordinasi dan kerja sama secara optimal dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.
- Setiap petugas yang terlibat dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pelayanan penanganan pengaduan pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak wajib memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### E. SARANA

Penanganan Pengaduan, dipandang perlu menyediakan sarana dan prasarana pendukung kegiatan sesuai dengan kebutuhan.

Sarana dan Prasarana pendukung dioperasikan secara khusus dalam pelayanan penanganan pengaduan pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak, secara efisien, efektif, dan tepat waktu sesuai dengan standar waktu maksimal untuk setiap pelaksanaan maupun keseluruhan waktu pelayanan.

#### F. PENCATATAN DAN PELAPORAN

- Setiap dokumen laporan penanganan kasus dicatat oleh petugas dan direkapitulasi setiap bulannya.
- Hasil rekapitulasi di isi oleh Kepala TU UPTD PPA sesuai dengan formulir dan table dalam sistem pencatatan dan pelaporan yang ada pada Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia.
- Hasil rekapitulasi disampaikan dengan Kepala UPTD PPA untuk ditandatangani dan dilaporkan ke Badan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
- Setiap semester Unit Layanan menyampaikan Data Kekerasan sesuai dengan Sistem Pencatatan dan Pelaporan Data Kekerasan di Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

#### G. PEMBIAYAAN

Pembiayaan pelayanan penanganan korban tindak kekerasan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) serta sumber anggaran yang lain yang sah dan bersifat tidak mengikat.




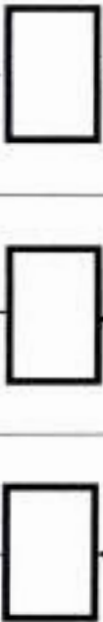
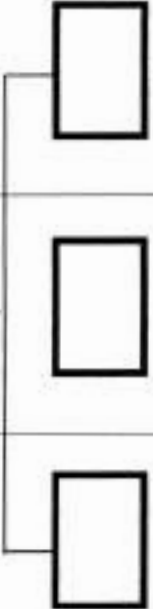
## 1. SOP Pelayanan Pengaduan

 <p><b>DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA BIMA</b></p>	Nomor SOP	SOP-DP3AKOTA BIMA -01
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Pengesahan	
<p align="center"><b>PELAYANAN PENGADUAN</b></p>	Disahkan Oleh  <b>H. A. H. M. A. D. SE</b> Nip. 196302131992031006	
<p><b>Dasar Hukum:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Mekanisme Pelayanan Terpadu Bagi Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang</li> <li>6. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak No 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Untuk Perempuan dan Anak Korban Kekerasan.</li> <li>7. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak No 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak.</li> <li>8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak No 6 Tahun 2015 tentang Sistem Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.</li> <li>9. ISO 9001:2015 Klausul 8.1, 8.2, 8.5, 8.6</li> </ol>	<p><b>Kualifikasi Pelaksana:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sudah mengikuti pelatihan tentang Gender dan KIPA</li> <li>2. Sudah mengikuti pelatihan tentang penerimaan kasus.</li> <li>3. Empati, sabar, jujur, menghargai dan pekerja keras.</li> </ol>	
<p><b>Keterkaitan:</b></p> <p>SOP ini terkait dengan Standar Pelayanan Minimal Bidang Layanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan</p>	<p><b>Pemalatan/Perlengkapan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku Catatan Penerimaan Pengaduan</li> <li>2. Formulir Pelayanan Penanganan Pengaduan</li> <li>3. Surat, Telephon dan Email</li> </ol>	
<p><b>Kode etik yang perlu diawasi oleh petugas penerimaan pengaduan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengembangkan rasa hormat dan hubungan yang setara dengan korban.</li> <li>2. Wajib menjaga kerahasiaan korban dan informasi yang diberikannya.</li> <li>3. Menghargai pendapat korban</li> <li>4. Sedapat mungkin tidak melakukan kontak fisik dengan korban kekerasan seksual.</li> <li>5. Petugas pelayanan dilarang untuk             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Menunjukkan sesuatu kepada korban, keluarganya, saksi maupun sumber informasi lain;</li> <li>b. Menggunakan bahan/hasil informasi atau kasus tanpa izin korban;</li> <li>c. Berilaku diskriminatif atau membeda-bedakan antara satu korban dengan yang lain;</li> <li>d. Memanfaatkan posisi sebagai petugas/pengelola unit pelayanan untuk mengambil keuntungan/imbalan dari korban atau keluarganya dalam bentuk apapun;</li> <li>e. Melakukan kekerasan terhadap korban dalam bentuk apapun; dan</li> <li>f. Membangun hubungan non-profesional dengan korban selama masa pemberian pelayanan.</li> </ol> </li> </ol>		

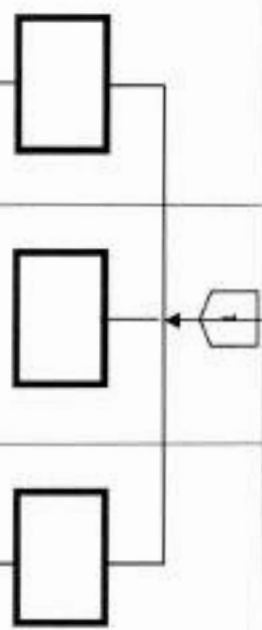
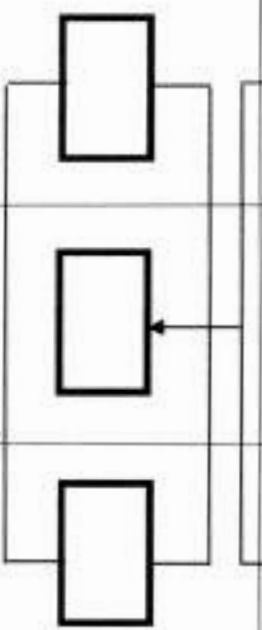
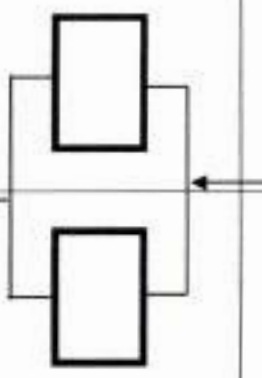
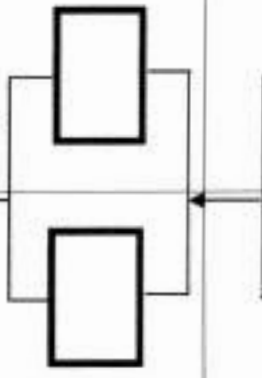




SOP PELAYANAN PENGADUAN

No.	Uraian kegiatan	Pelaksana			Kelengkapan	Mutu Baku		keterangan
		TOMASRT/ RW	Paralegal	Layanan lainnya		Waktu	Output	
1.	Korban datang melapor				Pendamping, dokumen kasus	5 menit	Data dari korban	
2.	Pencarian identitas				Identitas, form pendaftaran korban	5 menit	Biocata korban	
3.	Melakukan wawancara terhadap pelaku oleh pihak yang berwenang				ATK, format wawancara, alat tulis, kamera, alat rekam, ruang aman dan nyaman	15 menit	Data dan dokumen hasil wawancara	



4	Mencatat hasil wawancara pelapor			ATK, format wawancara, alat rekam, kamera, alat mineral, ruangan aman dan nyaman	15 menit	Data dan dokumen hasil wawancara/ foto nologi kejadian	
5	Mendiskusikan bersama keputusan hasil wawancara melalui proses diskusi			ATK, format wawancara, alat rekam, kamera, alat mineral, ruangan aman dan nyaman	15 menit	Data dan dokumen hasil wawancara	
6	Menjelaskan pelapor ke lembaga bantuan hukum lainnya yang lebih berwenang			Membawa rujukan, surat rujukan	1 jam	Tanpa disertai biaya	
7	Menerima pengaduan dengan membawa dokumen atau berkas yang diperlukan			Data dan dokumen hasil wawancara/ kronologi kejadian	10 menit	Hasil tindak lanjut proses pelaksanaan	



8.	Mengisi form yang tersedia							
9.	Melakukan wawancara ulang seperti kronologi kejadian				ATK, format wawancara, skema, rekam, karcen, ar mineral, ruangan arven dan nyaman	15 menit	Data dan dokumen hasil wawancara	
10.	Mengambilis joris kasus yang terjadi				Data dan dokumen hasil wawancara	15 menit	Hasil analisis kasus	
11.	Melakukan tindakan tujuan medis sesuai dengan kasus yang ada				Data hasil analisis kasus yang ada	10 menit	Rujukan jika diperlukan	

44



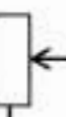






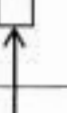


## 2. SOP Pelayanan Rujukan Kesehatan

 <p><b>DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA BIMA</b></p>	Nomor SOP	SOP-DP3AKOTA BIMA -02
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Pengesahan	
<p align="center"><b>PELAYANANRUJUKAN KESEHATAN</b></p>	Nama SOP	<b>PELAYANAN RUJUKAN KESEHATAN</b>
<p>Dasar Hukum:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Mekanisme Pelayanan Terpadu Bagi Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang</li> <li>6. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak No 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Untuk Perempuan dan Anak Korban Kekerasan.</li> <li>7. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak No 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak.</li> </ol>	<p>Kualifikasi Pelaksana:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sudah mengikuti pelatihan tentang Gender dan KIPA</li> <li>2. Sudah mengikuti pelatihan tentang penerimaan kasus.</li> <li>3. Empati, sabar, jujur, menghargai dan pekerja keras.</li> </ol>	<p>Disahkan Oleh</p> <p align="right">   <b>H. A. H. M. A. D. SE</b>  Nip. 196302131992031006 </p>
<p>Keterkaitan:</p> <p>SOP interkalidengan Standar Pelayanan Minimal Bidang Layanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan</p>	<p>Perlengkapan/Perengkapan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nota Koordinasi</li> <li>2. Formulir Pelayanan Kesehatan / Rekam Medis</li> <li>3. Formulir pelayanan Pengaduan KIPA</li> <li>4. Surat Rujukan dan Surat Tugas</li> <li>5. Berita Acara Serah Terima Klien</li> </ol>	
<p>Peringatan: kode etik yang perlu ditaati oleh petugas pendamping korban</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengembangkan rasa hormat dan hubungan yang setara dengan korban.</li> <li>2. Wajib menjaga kerahasiaan korban dan informasi yang diberikannya.</li> <li>3. Menghargai pendapat korban</li> <li>4. Tidak mungkin tidak melakukan kontak fisik dengan korban kekerasan seksual.</li> <li>5. Petugas pelayanan dilarang untuk <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Menjanjikan sesuatu kepada korban, keluarganya, saksi maupun sumber informasi lain,</li> <li>b. Menggunakan bahan/faksi informasi atau kasus tanpa seizin korban,</li> <li>c. Berlaku diskriminatif atau membeda-bedakan antara satu korban dengan yang lain,</li> <li>d. Memanfaatkan posisi sebagai petugas/ pengelola unit pelayanan untuk mengambil keuntungan/ imbalan dari korban atau keluarganya dalam bentuk apapun,</li> <li>e. Melakukan kekerasan terhadap korban dalam bentuk apapun; dan</li> <li>f. Membangun hubungan non-profesional dengan korban selama masa pemberian pelayanan.</li> </ol> </li> </ol>		


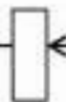
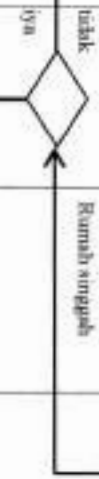
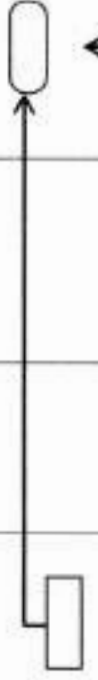
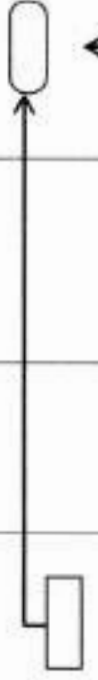


**PELAYANAN RUJUKAN LAYANAN KESEHATAN**

		PELAKSANA						MUTU BAIK			KET.
No	AKTIVITAS	KOORDINATOR RMH SINGGAH	KOORDINATOR DIVISI PELAYANAN DAN ADVOKASI	SEKERTARIS UPTD PPA	WAKIL KETUA/KETUA UPTD PPA	PEMBAKUTU PELAYANAN KESEHATAN	PUSKESMAS/ RUMAH SAKIT	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Menerima isian Formulir Aduan KTPA Dengan Jenis layanan Rujukan Pelayanan Kesehatan Koordinator Rumah Singgah membuat nota koordinasi yang berisi rekomendasi rujukan ke Koordinator Divisi Pelayanan dan Advokasi							Formulir pelayanan Pengalihan KTPA No. FOR UPTD PPA.13	1 jam	Formulir diterima	
2	Koordinator Rumah Singgah membuat nota koordinasi yang berisi rekomendasi rujukan ke Koordinator Divisi Pelayanan dan Advokasi							Nota koordinasi	1 jam	Nota Koordinasi terkirim	
3	Koordinator Divisi Pelayanan dan Advokasi meneruskan ke Ka. UPTD PPA melalui Ka TU/UPTD PPA untuk ditindak lanjut							Nota Koordinator dan Lembar Disposisi	1 jam	Nota koordinasi dan lembar disposisi terkirim	
4	Ka UPTD PPA meneruskan Puskesmas Rumah Sakit rujukan dan meminta sekretaris membuat surat rujukan (formulir surat rujukan dengan lampiran foto layanan kesehatan/rekam medis)							Nota Koordinator dan Formulir Pelayanan Kesehatan /rekam medis FOR UPTD PPA.15	1 jam	Nota puskesmas/ Rumah Sakit	
5	Ka. TU UPTD PPA membuat surat rujukan							Draf Rujukan	1 jam	Membuat draf surat rujukan terkirim ke Ka UPTD PPA	Membuat draf surat rujukan
6	Ka. UPTD PPA menandatangani surat rujukan dan menyentralkannya ke coordinator rumah singgah dengan tembusan Koordinator Divisi Pelayanan dan Advokasi							Surat Rujukan	1 jam	Surat rujukan terkirim terkirim dan terkirim	






7	Koordinator rumah singgah menugaskan pembantu pelayanan kesehatan untuk mendampingi klien ke Puskesmas/rumah sakit						Surat rujukan No. FCR UPTD PPA.16 dan Surat Tugas No FCR UPTD PPA.22	1 jam	Pemerujuk Petugas	
8	Klien mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan SOP Puskesmas/Rumah Sakit						Surat Rujukan	Max 7 hari	Klien mendapat pelayanan kesehatan	
9	Jika Klien rumah singgah, pembantu pelayanan kesehatan mengantar klien ke rumah singgah						Model Operasional dan Berita Acara Serah terima	1 hari	Berita Acara Serah Terima Klien sudah terisi	
10	Pembantu pelayanan kesehatan melaporkan kegiatan ke koordinator rumah singgah						Berita Acara Serah Terima Klien No. FCR UPTD PPA.21	1 jam	Berita Acara Serah Terima sudah terisi dan terlampir	
							Jumlah:	9 hari		

✓

### 3. SOP Pelayanan Bantuan Hukum

 <b>DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA BIMA</b>	Nomor SOP	SOP-DP3A KOTA BIMA –03
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	
	Disahkan Oleh	Kepala Dinas PRPA KOTA BIMA  <u>H. A. H. M. A. D. SE</u> Nip. 196302131962031006
<b>PELAYANAN BANTUAN HUKUM</b>	Nama SOP	PELAYANAN BANTUAN HUKUM
Dasar Hukum:	Kualifikasi Pelaksana:	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah</li><li>2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban</li><li>3. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang</li><li>4. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak</li><li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Mekanisme Pelayanan Terpadu Bagi Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang</li><li>6. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak No 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Untuk Perempuan dan Anak Korban Kekerasan.</li><li>7. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak No 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak.</li><li>8. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak No 6 Tahun 2015 tentang Sistem Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.</li><li>9. ISO 9001:2015 Klausul 8.1, 8.2, 8.5, 8.6</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sudah mengikuti pelatihan tentang Gender dan KIPPA</li><li>2. Sudah mengikuti pelatihan tentang penerimaan kasus.</li><li>3. Empati, sabar, jujur, menghargai dan peka terhadap kekerasan.</li></ol>	
Keterkaitan: SOP ini terkait dengan SOP Standar Pelayanan Minimal Bidang Layanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan	Peralatan/Pelengkapan:	
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Formulir Pelayanan</li><li>2. Nota Koordinasi</li><li>3. Surat Rujukan Bantuan Hukum, Identitas Korban, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Penerimaan</li><li>4. Lembar Disposisi</li><li>5. Mobil Operasional</li><li>6. Berita Acara Serah Terima</li></ol>	
Peringatan: kode etik yang perlu ditaati oleh petugas pendamping korban		
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mengembangkan rasa hormat dan hubungan yang setara dengan korban.</li><li>2. Wajib menjaga kerahasiaan korban dan informasi yang diberikannya.</li><li>3. Menghargai pendapat korban</li><li>4. Sedapat mungkin tidak melakukan kontak fisik dengan korban kekerasan seksual.</li><li>5. Petugas pelayanan dilarang untuk<ol style="list-style-type: none"><li>a. Menjanjikan sesuatu kepada korban, keluarganya, saksi maupun sumber informasi lain;</li><li>b. Menggunakan bahan/hasi informasi atau kasus tanpa seizin korban;</li><li>c. Berilaku diskriminatif atau membedakan antara satu korban dengan yang lain;</li><li>d. Memanfaatkan posisi sebagai petugas/pengelola unit pelayanan untuk mengambil keuntungan/imbalan dari korban atau keluarganya dalam bentuk apapun;</li><li>e. Melakukan kekerasan terhadap korban dalam bentuk apapun; dan</li><li>f. Membangun hubungan non-profesional dengan korban selama masa pemberian pelayanan.</li></ol></li></ol>		

*[Signature]*



**PELAYANAN RUJUKAN BANTUAN HUKUM**

		PELAKSANA					MUTU BAK				
No	AKTIVITAS	KOORDINATOR RBM SINGGAH	KOORDINATOR DIVISI PELAYANAN DAN ADVOKASI	SEKERTARIS UPTD PPA	WAKIL KETUA/KETUA UPTD PPA	PEMBANTU/ UMUM	LEMBAGA HUKUM	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	KET
1	Mengirimkan formulir aduan K.TPA dengan jenis Layanan Rujukan Bantuan hukum							Formulir pelayanan Pengaduan K.TPA, rujukan Bantuan hukum	15 menit	Formulir diterima	
2	Koordinator Rumah Sengaja membuat nota koordinasi yang berisi rekomendasi rujukan ke Koordinator Divisi Pelayanan dan Advokasi							Nota koordinasi	30 menit	Nota Koordinasi terkirim	
3	Koordinator Divisi Pelayanan dan Advokasi meneruskan ke Ka. UPTD melalui sekretaris UPTD PPA untuk ditindak lanjut							Nota Koordinasi dan Lembar Disposisi	1 jam	Nota koordinasi dan lembar disposisi terkirim	
4	Ka. UPTD PPA meneruskan rujukan ke lembaga Bantuan hukum dan meminta sekretaris membuat surat rujukan (identitas korban, Surat keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat penangguhan)							Nota Koordinasi dan surat rujukan Bantuan hukum (identitas korban, Surat keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat penangguhan)	1 jam	Nama Lembaga Bantuan hukum	
5	Sekretaris membuat surat rujukan							Draf Rujukan	1 jam	Membuat draf surat rujukan terkirim ke Ka. UPTD PPA	Membuat draf surat rujukan
6	Ka. UPTD PPA menandatangani surat rujukan dan menyarakannya ke coordinator rumah sengaja dengan terbitnya Koordinator Divisi Pelayanan dan Advokasi							Surat Rujukan	1 jam	Surat rujukan terbita terkirim dan terkirim	

*Handwritten signature/initials in blue ink.*





#### 4. SOP Layanan Pemulangan

 <b>DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA BIMA</b>	No SOP	NO SOP-DP3A. 04
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektive	-
	Disahkan Oleh	Kepala Dinas DP3A KOTA BIMA  <u>H. A. H. M. A. D. SE</u> Nip. 196302131992031006
<b>LAYANAN PEMULANGAN</b>	Nama SOP	<b>LAYANAN PEMULANGAN</b>
Dasar Hukum:  1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah 2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban 3. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang 4. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak 5. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Mekanisme Pelayanan Terpadu Bagi Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang 6. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak No 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Untuk Perempuan dan Anak Korban Kekerasan 7. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak No 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak 8. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak No 6 Tahun 2015 tentang Sistem Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak 9. ISO 9001:2015 Klausul 8.1, 8.2, 8.5, 8.6	Kualifikasi Pelaksana:  1. Sudah mengikuti pelatihan tentang Gender dan KIPA 2. Sudah mengikuti pelatihan tentang penerimaan kasus 3. Empati, sabar, jujur, menghargai dan pekerja keras	
Keterangan:  SOP ini terkait dengan SOP Standar Pelayanan Minimal Bidang Layanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan	Peralatan/Perlengkapan:  1. Buku Catatan Penerimaan Pengaduan 2. Formulir Pelayanan Penanganan Pengaduan 3. Surat Persetujuan Kepulangan Korban 4. Surat Telepon dan Email 5. Surat Penyerahan Rujukan Klien pulang 6. Berita Acara Serah Terima Klien	
Peringatan: kode etik yang perlu ditaati oleh petugas penerimaan pengaduan 1. Mengembangkan rasa hormat dan hubungan yang setara dengan korban. 2. Wajib menjaga kerahasiaan korban dan informasi yang diberikannya. 3. Menghargai pendapat korban 4. Sedapat mungkin tidak melakukan kontak fisik dengan korban kekerasan seksual. 5. Petugas pelayanan dilarang untuk a. Menjanjikan sesuatu kepada korban, keluarganya, saksi maupun sumber informasi lain; b. Menggunakan bahan/hasil informasi atau kasus tanpa seizin korban; c. Berleku diskriminatif atau membedakan antara satu korban dengan yang lain; d. Memanfaatkan posisi sebagai petugas/pengelela unit pelayanan untuk mengambil keuntungan/imbilan dari korban atau keluarganya dalam bentuk apapun; e. Melakukan kekerasan terhadap korban dalam bentuk apapun; dan f. Membangun hubungan non-profesional dengan korban selama masa pemberian pelayanan.		










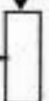









## 5. SOP Pelayanan Rujukan Rehabilitasi Sosial

 <b>DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA BIMA</b>	Nomor SOP	SOP-D3A Kota Bima-05
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	-
	Disahkan Oleh	Kapala Dinas PPPA KOTA BIMA  H. AHMAD, SE Nip.196302131962031006
<b>PELAYANAN RUJUKAN REHABILITASI SOSIAL</b>	<b>Nama SOP</b>	<b>Pelayanan Rujukan Rehabilitasi Sosial</b>
Dasar Hukum:	Kualifikasi Pelaksana:	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah</li><li>2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban</li><li>3. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang</li><li>4. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak</li><li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Mekanisme Pelayanan Terpadu Bagi Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang</li><li>6. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak No 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Untuk Perempuan dan Anak Korban Kekerasan</li><li>7. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak No 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak</li><li>8. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak No 6 Tahun 2015 tentang Sistem Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak</li><li>9. ISO 9001:2015 Klausul 8.1.8.2, 8.5, 8.6</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sudah mengikuti pelatihan tentang Gender dan KIPA</li><li>2. Sudah mengikuti pelatihan tentang penerimaan kasus</li><li>3. Empati, sabar, jujur, menghargai dan pekerja keras</li></ol>	
Keterkaitan:	Persiapan/Perlengkapan:	
SOP ini terkait dengan SOP Standar Pelayanan Minimal Bidang Layanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Buku Catatan Penerimaan Pengaduan</li><li>2. Formulir Pelayanan Penanganan Pengaduan</li><li>3. Surat Persetujuan Kapulungan Korban</li><li>4. Surat, Telephon dan Email</li><li>5. Surat Penyerahan Rujukan Klien pulang</li><li>6. Berita Acara Serah Terima Klien</li></ol>	
Peringatan kode etik yang perlu ditaati oleh petugas penerimaan pengaduan		
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mengembangkan rasa hormat dan hubungan yang setara dengan korban.</li><li>2. Wajib menjaga kerahasiaan korban dan informasi yang diberikannya</li><li>3. Menghargai pendapat korban</li><li>4. Sedapat mungkin tidak melakukan kontak fisik dengan korban kekerasan seksual.</li><li>5. Petugas pelayanan dilarang untuk<ol style="list-style-type: none"><li>a. Menjanjikan sesuatu kepada korban, keluarganya, saksi maupun sumber informasi lain;</li><li>b. Menggunakan bahan/hasil informasi atau kasus tanpa seizin korban;</li><li>c. Berleku diskriminasi atau membeda-bedakan antara satu korban dengan yang lain;</li><li>d. Memanfaatkan posisi sebagai petugas/pengelela unit pelayanan untuk mengambil keuntungan/mbelan dari korban atau keluarganya dalam bentuk apapun;</li><li>e. Melakukan kekerasan terhadap korban dalam bentuk apapun dan</li><li>f. Membangun hubungan non-profesional dengan korban selama masa pemberian pelayanan.</li></ol></li></ol>		



PELAYANAN RUJUKAN REHABILITASI SOSIAL

No	AKTIVITAS	PELAKSANA						MUTU BAIK			KET
		COORDINATOR RUMAH SINGGAH	COORDINATOR DIVISI PELAYANAN DAN ADVOKASI	SEKERTARIS UPTD PPA	WAKIL KETUA/KETUA UPTD PPA	PEMBAKUTU UMUM	DINAS/KEJEMEN SOSIAL/ PSIKIATER/ LEMBAGA LAYANAN LAINNYA	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Memeriksa isi formulir eduan K.TPA dengan jenis Layanan Rujukan Rehabilitasi Sosial							Formulir pelayanan Pengaduan K.TPA	1 jam	Formulir diterima	
2	Singgah membuat nota koordinasi yang berisi rekomendasi rujukan ke Koordinator Divisi Pelayanan dan Advokasi							Nota koordinasi	1 jam	Nota Koordinasi terkirim	
3	Koordinator Divisi Pelayanan dan Advokasi meneruskan ke Ka UPTD PPA melalui Ka. TU/UPTD PPA untuk ditindak lanjut							Nota Koordinasi dan lembar Disposisi	1 jam	Nota koordinasi dan lembar disposisi terkirim	
4	Ka UPTD PPA memberikan Dinas/ Kementerian sosial/ psikater/ lembaga layanan lainnya (formulir surat rujukan dengan berbagai form layanan kesehatan/kelembagaan medis)							Nota Koordinasi dan rekam medis	1 jam	Nama Dinas/ Kementerian sosial/ psikater/ lembaga layanan lainnya	
5	Ka. TU UPTD membuat surat rujukan							Draf Rujukan	1 jam	Membuat draf surat rujukan dikirim ke Ka UPTD PPA	Membuat draf surat rujukan
6	Ka UPTD PPA menandatangani surat rujukan dan menyebarkan ke coordinator rumah singgah dengan terbaca Koordinator Divisi Pelayanan dan Advokasi							Surat Rujukan	1 jam	Surat rujukan tertanda tangani dan terkirim	
7	Koordinator rumah singgah melakukan pembantu (jasa untuk menampung) klien ke Dinas/ Kementerian sosial/							Surat rujukan dan Surat Tugas	1 jam	Perujuk Perugas	

Handwritten signature in blue ink.



