



SALINAN

# BUPATI SIDENRENG RAPPANG

## PERATURAN BUPATI SIDENRENG RAPPANG NOMOR 06 TAHUN 2014

### TENTANG

### STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN KORBAN TINDAK KEKERASAN PADA PUSAT PELAYANAN TERPADU PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK DI KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

### DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

### BUPATI SIDENRENG RAPPANG,

- 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 Perlindungan Perempuan dan Anak (P2TP2A) atau lembaga sejenisnya;
- b. bahwa untuk memudahkan penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Layanan Terpadu bagi perempuan dan anak korban kekerasan perlu orientasi dan pemenuhan layanan hak-hak perempuan dan anak korban kekerasan ;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Korban Tindak Kekerasan Pada Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak di Kabupaten Sidenreng Rappang;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 tentang Pengesahan Konvensi Mengenai Penghapusan Segala Diskriminasi Terhadap Wanita (*Convention of the Elimination of all Forms Discrimination Against Women*) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1984 Nomor 29, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235);
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 26 Tahun 2000 tentang Pengadilan Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 208, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor

- 4046);
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);
  5. Undang Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279);
  6. 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) ;
  7. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
  8. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
  9. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2004 tentang Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 133, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4445);
  10. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4720);
  11. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2008 tentang Pornografi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4928);
  12. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
  13. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5332);
  14. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);

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 Pemerintah Nomor 19 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pelaksanaan Tugas dan Wewenang serta Kedudukan Keuangan Gubernur sebagai Wakil Pemerintah di Wilayah Provinsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5107) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pelaksanaan Tugas dan Wewenang serta Kedudukan Keuangan Gubernur sebagai Wakil Pemerintah di Wilayah Provinsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 44, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5209) ;
17. Keputusan Presiden Nomor 59 Tahun 2002 tentang Rencana Aksi Nasional Penghapusan Bentuk-bentuk Pekerjaan Terburuk untuk Anak ;
18. Keputusan Presiden Nomor 87 Tahun 2002 tentang Rencana Aksi Nasional Penghapusan Eksploitasi Seksual Komersial Anak ;
19. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2002 tentang Rencana Aksi Nasional Penghapusan Perdagangan (*Trafficking*) Perempuan dan Anak ;
20. Peraturan Presiden Nomor 69 Tahun 2008 tentang Gugus Tugas Pencegahan dan Penanganan Tindak Pidana Perdagangan Orang ;
21. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Kesejahteraan Rakyat Nomor 25 KEP/MENKO/KESRA /VIII/2009 tentang Rencana Aksi Nasional Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang (PTPPO) dan Eksploitasi Seksual Anak (ESA) 2009 – 2014 ;
22. Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan ;
23. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32) ;
24. Peraturan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang Nomor 15 Tahun 2010 tentang Prosedur Penyusunan Produk Hukum Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2010 Nomor 15);
25. Peraturan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang Nomor 05 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang (Lembaran Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2008 Nomor 05);
26. Peraturan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang Nomor 06 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang (Lembaran Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2008 Nomor 06);
27. Peraturan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang Nomor 04 Tahun 2011 tentang Pengarusutamaan

- Gender Dalam Pembangunan;
28. Peraturan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang Nomor 05 Tahun 2011 tentang Perlindungan Anak;
  29. Peraturan Bupati Sidenreng Rappang Nomor 23 Tahun 2012 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan

### **MEMUTUSKAN**

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN KORBAN TINDAK KEKERASAN PADA PUSAT PELAYANAN TERPADU PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK DI KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG.**

### **BAB I KETENTUAN UMUM**

#### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Sidenreng Rappang.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Bupati adalah Bupati Sidenreng Rappang.
4. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah perangkat daerah pada pemerintah daerah selaku penyelenggara data gender dan anak.
5. 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.
6. 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.
7. Anak adalah seseorang yang belum berusia 18 (delapan belas) tahun, termasuk anak yang masih dalam kandungan.
8. 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.
9. Unit Pelayanan Terpadu atau disingkat UPT adalah suatu unit kesatuan yang menyelenggarakan fungsi pelayanan terpadu bagi perempuan dan anak korban kekerasan.
10. 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.
11. Intervensi krisis adalah keadaan korban tidak dalam kondisi yang memadai untuk dapat dilakukan wawancara atau pembuatan kesepakatan dikarenakan cedera atau stress berat/ketakutan dengan keamanan dirinya.
12. 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.
13. Rujukan adalah merekomendasikan korban dengan unit layanan lain atau menerima rekomendasi dari unit layanan lainnya.
  14. Konselor adalah petugas/tenaga yang mempunyai kemampuan dan terlatih di bidangnya sesuai dengan keilmuannya.
  15. *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.
  16. Ketua adalah Posisi tertinggi dalam Unit lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak yang sudah terorganisir.
  17. Petugas Identifikasi adalah Petugas yang bertugas untuk membedakan tindakan kekerasan yang dialami korban apakah kekerasan terhadap anak atau perempuan.
  18. Petugas Administrasi adalah Petugas yang mencatat segala kegiatan yang berkaitan dengan surat, menyurat, pembukuan ringan, ketik menetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan.
  19. Naskah Kesepakatan adalah rancangan sebuah pemahaman yang dinegosiasikan antara dua pihak atau lebih secara legal kompeten yang memiliki kekuatan hukum yang dituangkan dalam suatu naskah/kontrak perjanjian.

## **BAB II PRINSIP UMUM LAYANAN TERPADU**

### **Pasal 2**

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

1. Responsif Gender  
Semua petugas pelayanan harus peka gender ketika mendalami masalah yang dialami korban dan dapat melakukan pemberdayaan terhadap korban.
2. Non Diskriminasi  
Setiap perempuan dan anak tanpa kecuali berhak mendapatkan layanan berkaitan dengan kekerasan yang dialaminya, tidak ada seorang pun boleh ditolak atau diberikan prioritas atas yang lain kecuali atas pertimbangan kedaruratan tertentu.
3. Hubungan Setara dan Menghormati  
Siapapun korban, pemberian layanan bagi korban harus dijalankan dengan rasa hormat kepada korban tanpa membedakan keyakinan, 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.

### **BAB III PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN**

#### **Pasal 3**

Standar operasional prosedur penanganan korban tindak kekerasan terdiri dari :

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

### **BAB IV STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG**

#### **Pasal 4**

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

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

#### **Pasal 5**

- 1) Petugas Identifikasi menerima formulir pendaftaran dan mengidentifikasi kasus yang disampaikan oleh korban/pelapor.
- 2) Dalam mengidentifikasi kasus Petugas Identifikasi harus memperhatikan :
  - a. apabila pelapor adalah kategori berkebutuhan khusus (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.
- 3) Apabila hasil identifikasi kasus korban kekerasan adalah anak, maka petugas wajib melaporkan kepada kepolisian, tanpa mempertimbangkan persetujuan.

#### **Pasal 6**

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

#### **Pasal 7**

- 1) Konselor menyampaikan informasi standar jenis layanan yang tersedia dan melakukan *assessment* kebutuhan penanganan kasus dan menyiapkan saran serta tindak lanjut melalui Sekretaris.
- 2) *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.

#### **Pasal 8**

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

#### **Pasal 9**

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

#### **Pasal 10**

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



### **Pasal 11**

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

### **Pasal 12**

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

### **Pasal 13**

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

### **Pasal 14**

Sekretaris mendokumentasikan laporan penanganan kasus untuk dijadikan bahan pelaporan.

### **Pasal 15**

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

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

### **Pasal 16**

- 1) Petugas Administrasi menerima dan mencatat identitas diri korban yang datang langsung dalam kondisi krisis dan mengantar kepada Petugas Identifikasi.
- 2) Petugas Identifikasi melakukan identifikasi singkat sambil menenangkan korban dengan teknik relaksasi dan melaporkan 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.

### **Pasal 17**

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

## **Pasal 18**

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

## **Pasal 19**

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

## **BAB VI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN TIDAK LANGSUNG**

### **Pasal 20**

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

### **Pasal 21**

- 1) Petugas Identifikasi menerima pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (3) harus memperhatikan :
  - a) meminta informasi identitas 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.
- 2) Menerima dan menindaklanjuti laporan pengaduan untuk disampaikan kepada Ketua.

### **Pasal 22**

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

### **Pasal 23**

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

#### **Pasal 24**

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

#### **Pasal 25**

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

#### **Pasal 26**

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

#### **Pasal 27**

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

### **BAB VII STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN DENGAN JANGKAUAN**

#### **Pasal 28**

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

#### **Pasal 29**

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

#### **Pasal 30**

- 1) 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.

### **Pasal 31**

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

### **Pasal 32**

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

### **Pasal 33**

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

## **BAB VIII TATA KERJA**

### **Pasal 34**

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

**BAB IX**  
**SARANA DAN PRASARANA**

**Pasal 35**

- 1) Untuk menunjang efisiensi dan efektivitas pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penangan Pengaduan, dipandang perlu menyediakan sarana dan prasarana pendukung kegiatan sesuai dengan kebutuhan.
- 2) Sarana dan Prasarana pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dioperasionalkan secara khusus dalam pelayanan penanganan pengaduan pada Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak di Kabupaten Sidenreng Rappang, secara efisien, efektif, dan tepat waktu sesuai dengan standar waktu maksimal untuk setiap pelaksanaan maupun keseluruhan waktu pelayanan.

**BAB X**  
**PENCATATAN DAN PELAPORAN**

**Pasal 36**

- 1) Setiap dokumen laporan penanganan kasus dicatat oleh petugas dan direkapitulasi setiap bulannya.
- 2) Hasil rekapitulasi diisi oleh Sekretaris sesuai dengan formulir dan 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 Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan Kabupaten Sidenreng Rappang.
- 4) Setiap semester Unit Layanan menyampaikan Data Kekerasan dalam bentuk Formulir III sesuai dengan Sistem Pencatatan dan Pelaporan Data Kekerasan di Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

**BAB XI**  
**PEMBIAYAAN**

**Pasal 37**

Pembiayaan Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak Kabupaten Sidenreng Rappang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara serta sumber anggaran yang lain yang sah dan bersifat tidak mengikat.

**BAB XII**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 38**

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.  
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang.

Ditetapkan di Pangkajene  
pada tanggal, 17 Januari 2014

**BUPATI SIDENRENG RAPPANG,**

ttd

**H. RUSDI MASSE**

Diundangkan di Pangkajene  
pada tanggal, 17 Januari 2014

**SEKRETARIS DAERAH**  
**KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG,**

ttd

**R U S L A N**

**BERITA DAERAH KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG TAHUN 2014**  
**NOMOR 06**

Salinan sesuai dengan aslinya  
Sekretariat Daerah Kabupaten  
Kepala Bagian Hukum



A.M. FAISAL