

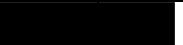
Lampiran : Keputusan Kepala DP3AP2KB Kota Blitar
Nomor : 188/33 /410.107/2024
Tanggal : 01 Januari 2024

	DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK,PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KOTA BLITAR UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK	Nomor SOP	3.02/410.107/2023
		Tanggal Pembuatan	17 Juli 2023
		Tanggal Revisi	-
		Tanggal Pengesahan	01 Januari 2024
		Disahkan Oleh	Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak,Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana
		Nama SOP	Pelayanan Pengaduan Masyarakat
Dasar Hukum :		Kualifikasi Pelaksana :	
1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak ; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga; 3. Undang-undang No. 13 Tahun 2006 Tentang Perlindungan Saksi dan Korban 4. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang 5. Undang-undang No. 11 Tahun 2012 Tentang Sistem Peradilan Pidana Anak 6. Undang-Undang No. 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual 7. Undang-undang No. 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan atas UU No. 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak 8. Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2006 Tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan dalam Rumah Tangga 9. Peraturan Pemerintah No. 9 Tahun 2008 Tentang Mekanisme dan Tata cara Penanganan Terpadu pada Korban TPPO 10. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan No. 3 Tahun 2008 Tentang Pedoman Pelaksanaan Perlindungan Perempuan 11. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak No. 01 Tahun 2010 Tentang SPM bidang Layanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan		1. Memahami peraturan Perundangan yang berlaku. 2. Menjalin koordinasi dengan pihak-pihak terkait secara harmonis 3. Memberikan penjelasan secara benar dan pasti kepada masyarakat	

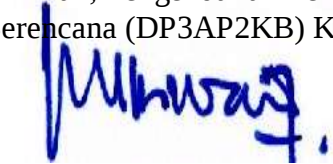
12. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak No. 05 Tahun 2010 Tentang Panduan Pembentukan dan Pengembangan Pusat Pelayanan Terpadu 13. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Anak Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan UPTD PPA 14. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Anak Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak 15. Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 2 Tahun 2017 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan
Prinsip: - Cara dalam Pengelolaan Kasus: Penyediaan, yaitu upaya penyelenggaraan layanan bagi Penerima Manfaat yang dilakukan sendiri oleh UPTD PPA. Rujukan, yaitu upaya penyelenggaraan layanan bagi Penerima Manfaat dengan cara berkomunikasi dan berkonsultasi dengan penyelenggara layanan PPA lainnya. Pelimpahan, yaitu pengalihan pengelolaan kasus dari UPTD PPA kepada penyelenggara layanan perempuan dan anak lainnya karena kasus di luar kewenangan UPTD PPA Kota Blitar. Jika klien perempuan dan anak dalam kondisi darurat, maka UPTD PPA wajib segera memberikan layanan kedaruratan. - Pengelolaan kasus dengan cara di atas dilakukan melalui mekanisme komunikasi dan konsultasi. UPTD PPA melalui Dinas P3AP2KB Kota Blitar melakukan koordinasi, advokasi, dan membangun jejaring untuk memastikan akses layanan ramah Perempuan dan Anak. - Petugas Pengelolaan Kasus adalah pekerja sosial yang ditugaskan sebagai Petugas UPTD PPA . - Petugas UPTD PPA mengkoordinir dan memantau pendamping PPA dalam mengelola seluruh kasus di UPTD PPA dan juga kasus yang dirujuk - Dalam pengelolaan kasus, Petugas UPTD PPA memberikan solusi, advice, dan pengambilan keputusan tentang kebutuhan layanan dari setiap kasus yang ditangani oleh UPTD PPA. - Pengelolaan kasus ini bersinergi dengan fungsi Pendampingan Korban sesuai dengan ketentuan dalam standar layanan ini
Kualifikasi Pelaksana: Memiliki kualifikasi sesuai dengan peran teknis di UPT PPA;
Peringatan :

Peralatan/Perlengkapan : - Formulir penerimaan pengaduan - Formulir asesmen risiko - Aplikasi simfoni - Surat rujukan - Formulir terminasi dari tiap layanan atau keseluruhan layanan
Kelengkapan Dokumen (jika ada): - Surat rujukan dari penyelenggara layanan lain, <u>jika ada</u>. - Laporan Kasus - Laporan perkembangan Periodik Layanan
Pencatatan dan Pendataan :

Pencatatan dan Pendataan dilakukan dengan Aplikasi Simfoni

NO	Tahapan Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Layanan	Kepala UPT PPA	Petugas Data & Informasi	Layanan Rujukan	Layanan yang berwenang	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Penerimaan pengaduan Langsung /Tidak Langsung (online)/Rujukan						Dokumen pendukung identitas klien, ATK, Email, Surat rujukan, Asesment awal	15 menit	Pengaduan/Pelaporan diterima	Semua laporan wajib diterima termasuk ABH
2	Identifikasi jenis kasus, kriteria kewenangan kasus, dan kriteria risiko						Kronologi kasus dan situasi klien	Maksimal 30 menit	Data dan informasi klien	
3	Jika kasus bukan wewenang maka dilimpahkan kepada wilayah yang berwenang						Hasil identifikasi kriteria kewenangan kasus	Maksimal 30 menit	Pelimpahan wewenang atau tidak	Pengantar rujukan kasus oleh kepala
4	Jika klien berada pada risiko tinggi atau darurat, maka dirujuk ke layanan kedaruratan						Hasil identifikasi kriteria risiko	Maksimal 10 menit	Rujukan kasus	Pengantar rujukan kasus oleh kepala
5	Asesmen biopsikososial mendalam serta pemberian dukungan psikososial awal.						Data dan informasi kronologi kasus	Maksimal 30 menit	Bahan perencanaan kasus	Partisipasi klien dan keluarga penting
6	Penyusunan rekomendasi layanan dan penyusunan rencana penanganan kasus						Hasil asesmen biopsikososial	Maksimal 30 menit	Perencanaan Kasus	
7	Input data ke dalam SIMFONI PPA dan melanjutkan pengelolaan kasus						Data, hasil asesmen dan perencanaan kasus	Maksimal 2 jam setelah kasus masuk	Data di input ke SIMFONI PPA	Layanan berlanjut ke pengelolaan kasus

Plt.Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan,
Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk Dan
Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kota Blitar,



NURWAINI, SE
Pembina Tk. I
NIP.19660612 198603 2 009

Tujuan

Prosedur ini memberikan pedoman dalam pelayanan UPTD Perlindungan

Perempuan dan Anak Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga

Berencana (DP3AP2KB) Kota Blitar

1. Ruang lingkup

Prosedur ini berlaku bagi Pengguna Layanan pada UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga

Berencana (DP3AP2KB) Kota Blitar

2. Definisi

2.1. Penjangkauan (*outreach*) adalah fungsi layanan untuk mencapai penerima manfaat yang tidak atau belum mendapatkan akses layanan atau dilaporkan oleh pihak lain. Penjangkauan juga dapat dilakukan sebagai fungsi layanan untuk upaya penyelamatan (*rescue*) penerima manfaat dengan risiko tinggi yang kesulitan untuk mengakses layanan

2.2. Aplikasi SIMFONI PPA ([Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak](#)) merupakan sistem informasi yang dikembangkan oleh Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak yang digunakan untuk melakukan pencatatan dan pelaporan kekerasan terhadap perempuan dan anak yang terjadi di wilayah Indonesia, baik untuk warga negara Indonesia maupun warga negara asing.

3. Uraian Umum

3.1.1 Laporan Pengaduan Kekerasan Perempuan dan Anak

3.1.2 Jangka Waktu layanan penerimaan Pengaduan 1 (satu) hari

3.3.3 Pemohon datang sendiri

3.1.3 Laporan Pengaduan yang masuk (memuat informasi awal klien/penerima manfaat)

4. Isi Prosedur

4.1 Pemohon

- **Pengaduan**

- Dokumen Administrasi Pemohon (KK/KTP)
- dokumen Penerima manfaat (KK//KTP/Akta Kelahiran)
- bukti kekerasan yang dialami

- **Pencatatan Pengaduan**

- Formulir Pengaduan
- Lampiran dokumen kependudukan pemohon
- Bukti kekerasan yang dialami (jika ada)

- **Pencatatan pelaporan data pada aplikasi SIMFONI**

- Dokumen Laporan pengaduan

2. Catatan Mutu

- 5.1 Form pengaduan
- 5.2 Buku Agenda / registrasi pemohon
- 5.3 Data laporan pengaduan dan proses penyelesaiannya pada aplikasi SIMFONI