



**PEMERINTAH KABUPATEN TABALONG
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,
PERLINDUNGAN ANAK,
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA**

Jalan Jendral A. Yani, Kelurahan Mabuun, Kecamatan Murung Pudak, Kabupaten
Tabalong, Kalimantan Selatan 71571

Telepon (0526) 2031667, Faksimile (0526) 2031667

Laman <https://dinsos.tabalongkab.go.id/> Email : dinsostabalong@gmail.com

KEPUTUSAN

**KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK,
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN TABALONG**

NOMOR : 1001.1 TAHUN 2026

TENTANG

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN KORBAN TINDAK
KEKERASAN PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PERLINDUNGAN
PEREMPUAN DAN ANAK KABUPATEN TABALONG**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan pelayanan, penanganan dan pendampingan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong;
- b. bahwa untuk memudahkan penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) perlu orientasi dan pemenuhan layanan hak-hak perempuan dan hak-hak anak korban kekerasan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, maka perlu menetapkan surat keputusan kepala DINSOSP3AP2KB tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Korban Tindak Kekerasan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak di Kabupaten Tabalong;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong Dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959

tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);

2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1979 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3143);
3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 tentang Pengesahan Konvensi Mengenai Penghapusan segala bentuk Diskriminasi terhadap Wanita (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1984 Nomor 29, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
4. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886);
5. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2000 tentang Pengadilan Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 208, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4046);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2016 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 237, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5946);
7. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279);
8. 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);

9. 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);
10. Keputusan Presiden Nomor 59 Tahun 2002 tentang Rencana Aksi Nasional Penghapusan Bentuk-Bentuk Pekerjaan Terburuk Untuk Anak;
11. Keputusan Presiden Nomor 87 Tahun 2002 tentang Rencana Aksi Nasional Penghapusan Eksploitasi Seksual Komersial Anak;
12. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2002 tentang Rencana Aksi Nasional Penghapusan Perdagangan (Trafficking) Perempuan dan Anak;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 634);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 02 Tahun 2010 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Tahun 2010 Nomor 02, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 01);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 05 Tahun 2025 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Tahun 2025 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 3);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 04 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Perempuan dan Anak (Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Tahun 2017 Nomor 04);
17. Peraturan Bupati Tabalong Nomor 38 Tahun 2019 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong (Berita Daerah Kabupaten Tabalong Tahun 2019 Nomor 41);
18. Peraturan Bupati Tabalong Nomor 47 Tahun 2025 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tabalong (Berita Daerah Kabupaten Tabalong Tahun 2025 Nomor 47);

MEMUTUSKAN

Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN KORBAN TINDAK KEKERASAN PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK DI KABUPATEN TABALONG.

PASAL 1

Dalam Keputusan Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana ini yang dimaksud dengan :

1. Dinas adalah Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana.
2. Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) adalah organisasi yang melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentupada Dinas.
3. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Minimal bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan adalah langkah-langkah standart yang harus di lakukan dalam memberikan pelayanan bagi perempuan dan anak korban kekerasan, yang meliputi 8 (delapan) jenis pelayanan, yaitu Penanganan Pengaduan, Pelayanan Psikologi, Pelayanan Kesehatan, Pelayanan Konseling Agama, Bantuan Hukum, Rehabilitasi Sosial, Pemulangan dan Reintegrasi Sosial.
4. Kekerasan terhadap perempuan adalah setiap tindakan berdasarkan perbedaan jenis kelamin yang berakibat atau mungkin berakibatkan 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.
5. Penanganan pengaduan adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan terpadu untuk menindaklanjuti laporan adanya tindakan kekerasan terhadap perempuan dan anak yang diajukan korban, keluarga atau masyarakat.
6. Intervensi krisis adalah keadaan korban tidak dalam kondisi yang memadai untuk dapat dilakukan wawancara atau pembuatan kesepakatan dikarenakan cedera atau stress berat/ ketakutan dengan keamanan dirinya.

7. Penjangkauan adalah dilakukan karena korban tidak dapat langsung datang ke unit pelayanan (termasuk di Rumah Sakit) yang merupakan sebagai tindak lanjut dari pengaduan melalui sms, telepon atau surat serta pemberitaan di media massa.
8. Rujukan adalah merekomendasikan korban dengan unit layanan lain atau menerima rekomendasi dari unit layanan lainnya.
9. Konselor adalah petugas/tenaga yang mempunyai kemampuan dan terlatih di bidangnya sesuai dengan keilmuannya.
10. Assesment adalah suatu proses yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi, data-data yang berkaitan dalam membantu seseorang untuk mengambil keputusan yang tepat dengan permasalahannya terhadap perempuan dan anak.
11. Ketua adalah posisi tertinggi dalam unit Lembaga Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak yang sudah terorganisir.
12. Petugas Identifikasi adalah petugas yang bertugas untuk membedakan tindakan kekerasan yang dialami korban apakah kekerasan terhadap anak atau perempuan.
13. Petugas Administrasi adalah petugas yang mencatat segala kegiatan yang berkaitan dengan surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat ketatausahaan.
14. Naskah kesepakatan adalah rancangan sebuah pemahaman yang di negosiasikan antara dua pihak atau lebih secara legal kompeten yang memiliki kekuatan hukum yang dituangkan dalam suatu naskah/kontrak perjanjian.

Pasal 2

Maksud ditetapkan SOP Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak adalah sebagai pedoman dalam memberikan kepastian prosedur pelayanan pendampingan bagi perempuan dan anak korban kekerasan di Kabupaten Tabalong.

Pasal 3

SOP Unit Pelaksana Teknis Daerah bertujuan agar pelayanan pendampingan bagi perempuan dan anak korban kekerasan di Kabupaten Tabalong lebih berkualitas, efektif dan efisien dengan prosedur yang di standarkan sesuai peraturan perundang-undangan yang mampu memberikan kepastian hukum dalam kualifikasi dan pelaksanaannya.

Pasal 4

Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dalam melaksanakan pendampingan bagi perempuan dan anak korban kekerasan sesuai

Pasal 5

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

1. **Responsif Gender**
Semua petugas pelayanan harus peka gender, harus dapat melakukan penyadaran terhadap korban akan masalahnya dengan peka gender dan harus 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 kedaruratan kondisi yang dialaminya.
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 di jaga kerahasiannya dan diketahui hanya oleh orang yang relevan dalam pemberian pelayanan. 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 stress) 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 atau Keputusan Korban Sendiri**
Pemberian layanan harus dilakukan dengan persetujuan korban, mulai dari proses wawancara (termasuk pencatatan data atau menggunakan perekam) penanganan kasus hukum sampai rehabilitasi sosial. Oleh karena itu petugas harus menjelaskan maksud dan tujuan dari setiap tindakan yang akan diambil, termasuk keuntungan, kerugian dan konsekuensi bagi klien. Setiap masalah memerlukan langkah solusi yang biasanya adalah kristalisasi dari beberapa pilihan. Tugas pemberi layanan bukan membuat keputusan untuk korban tetapi

mengandung unsur pemberdayaan bagi korban agar dapat membuat keputusan sekaligus bertanggung jawab atas pilihan yang diambilnya. Banyak perempuan yang tidak pernah sekalipun dalam hidupnya 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 difabel/disable yang menjadi korban kekerasan, apakah yang tuli, bisu, buta maupun yang mengalami keterbelakangan mental. Untuk kategori korban ini pun harus disediakan penerjemah yang dapat diambil dari para guru Sekolah Luar Biasa (SLB).

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 dibawah 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 kesejahteraan sosial, kepolisian, pengadilan, otoritas administratif atau lembaga legislatif, 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 lainnya.
- d. Negara bertanggung jawab untuk membuat korban anak

- e. Korban anak diberikan haknya untuk 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.
- g. Informasi yang dapat membahayakan korban anak dan atau keluarganya, tidak diungkap kecuali diperlukan oleh hukum. Semua langkah diambil untuk melindungi privasi dan identitas korban anak. Nama, alamat atau informasi lain yang dapat mengarah pada identifikasi korban anak dan /atau keluarganya, tidak diungkap pada publik atau media. Izin dari korban anak hendaknya dimintakan sesuai dengan tingkat usianya sebelum mengungkap informasi yang sensitif.
- h. Identifikasi etnis, kultur, kepercayaan dan agama korban anak, dihormati setiap saat. Dukungan diberikan kepada korban anak dalam rangka memberikan kesempatan baginya untuk menjalankan ritual etnis, kultur, kepercayaan dan agamanya.

Pasal 6

- 1) Ruang lingkup SOP Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak meliputi:
 - a. SOP Layanan PPA.
 - b. SOP Pengaduan Masyarakat.
 - c. SOP Penjangkauan Korban.
 - d. SOP Pengelolaan Kasus.
 - e. SOP Penampungan Sementara.
 - f. SOP Mediasi.
 - g. SOP Pendampingan Korban.
- (2) SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong.

Pasal 8

Keputusan Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tanjung
Pada Tanggal : 12 Januari 2026

**Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan,
Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan
Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong,**



H. Syam Anil, S.P., M.P
NIP.19750504 200003 1 012



**DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,
PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA**

Nomor SOP	No :100.1
Tgl. Pembuatan	12 Februari 2026
Tgl. Revisi	12 Februari 2026
Tgl. Efektif	12 Februari 2026
Disahkan oleh	Kepala Dinas Sosial - DSA/2KB  (H. STAMANI, S.P., M.P.)
Judul SOP	Standar Operasional Prosedur Penanganan Korban Tindak Kekerasan pada Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Kabupaten Tabalong

DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga.
3. Permenpan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. .
4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Memahami dengan baik pelayanan yang harus diberikan petugas.
2. Memahami dengan baik tahapan proses yang harus dilaksanakan.
3. Mempunyai komitmen tinggi untuk menuntaskan permasalahan dalam setiap tahapan.

KETERKAITAN

1. SOP Layanan PPA
2. SOP Pengaduan Masyarakat
3. SOP Penjangkauan Korban
4. SOP Pengelolaan Kasus
5. SOP Penampungan Sementara
6. SOP Mediasi
7. SOP Pendampingan Korban.

PERALATAN KELENGKAPAN

1. Ruang khusus konseling, peralatan komputer, kamera, alat rekam, telepon, internet/tesa.
2. Filling cabinet untuk menyimpan arsip/dokumen kasus/foto.

PERINGATAN

1. Pendampingan memperhatikan nilai dan prinsip dalam bekerja dengan Perempuan/anak dan Keluarga.
2. Pendampingan memperhatikan kebijakan, persyaratan serta mekanisme prosedur dalam standar layanan.
3. Layanan bersifat responsif, sigap, dan santun.
4. Permintaan informasi yang bersifat pribadi harus dengan persetujuan Penerima manfaat (*informed concern*)
5. Petugas wajib menjaga kerahasiaan penerima manfaat.

PENCATATAN DAN PENDATAAN

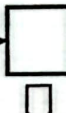
1. Dokumentasi, surat-surat, formulir, berkas pelayanan.
2. Pencatatan dan pelaporan sesuai dengan formulir.

1. SOP Pengelolaan Makro

1. SOP Pengelolaan Makro													
No	Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku			Keterangan	
		IPD/PPA kab/kota	Layanan penjangkauan	PD Kesehatan	PD Penegakan dan Bantuan hukum	Mediator	PD Sosial	Penampungan sementara	Layanan Rujukan Akhir KemenPPPA	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Menerima laporan pengaduan									Produk administrasi layanan pengaduan	20 menit	Laporan pengaduan korban diterima	SOP Layanan Pengaduan (SOP Mikro/spesifik)
2	Melakukan identifikasi laporan pengaduan									Produk administrasi layanan pengaduan	60 menit	Laporan pengaduan korban dianalisa	Idem
3	Melakukan rujukan kepada layanan lanjutan sesuai prioritas									Daftar lembaga/manajer kasus di pusat, provinsi, dan kab/kota	1 x 24 jam	Keputusan rujukan diperoleh mengacu pada hirarki rujukan.	Idem
4	Memberikan layanan penjangkauan									Produk administrasi/ formulir layanan penjangkauan	1 x 24 jam	Layanan penjangkauan diterima korban	SOP Layanan Penjangkauan Korban
5	Memberikan layanan rehabilitasi kesehatan									Produk administrasi/ formulir layanan rehabilitasi medis	1- 4 minggu	Layanan rehabilitasi medis diterima korban	SOP Layanan Rehabilitasi Kesehatan (OPD Reh Kes)
6	Memberikan layanan hukum									Produk administrasi/ formulir layanan penegakan hukum	3 - 6 bulan	Layanan penegakan hukum dan bantuan hukum diterima korban	SOP Layanan Penegakan Hukum dan Bantuan Hukum (APH dan Pengacara)

No.	Kegiatan	Pelaksana							Kelengkapan	Waktu		
		UPD/PPA Kebijakan	Layanan penjangkauan	PD Kesehatan	PD Penegakan dan Bantuan hukum	Mediator	PD Sosial	Penampungan sementara				
7	Memberikan layanan mediasi								Produk administrasi layanan bantuan hukum dan mediasi	1 - 3 bulan	Layanan mediasi diterima korban	SOP Layanan mediasi (UPD dan Mediator)
8	Memberikan layanan rehabilitasi sosial, pemulangan, dan reintegrasi								produk administrasi layanan rehabilitasi sosial pemulangan dan reintegrasi	3 - 6 bulan	Layanan rehabilitasi sosial, pemulangan, dan reintegrasi diterima korban	SOP Rehabilitasi Sosial, Pemulangan, dan Reintegrasi (OPD Sosial)
9	Memberikan layanan penampungan sementara								Produk administrasi layanan penampungan sementara	1 minggu - 6 bulan	Layanan penampungan sementara diterima korban	
10	Memberikan layanan rujukan akhir dan UPTD PPA								Surat rujukan, laporan kasus	2 x 24 jam	Layanan komprehensif sesuai kebutuhan korban	SOP Layanan Rujukan Akhir (KemenPPPA)
11	Memasukkan data layanan bagi korban ke dalam sistem pendataan SIMPONI PPA sesuai layanan yang diberikan.									20 menit	Data korban KTP diinput ke dalam SIMPONI	SOP Pendataan SIMPONI (KemenPPPA)
12	Mendokumentasikan gabungan laporan layanan komprehensif								Produk administrasi dari semua layanan	30 menit	Data korban KTP dari seluruh layanan digabungkan dan dianalisa	SOP Pendataan SIMPONI (KemenPPPA)

2. SOP Pengaduan Masyarakat

2. SOP Pengaduan Masyarakat							Pelaksana		Mutu Baku	
NO	Kegiatan	Operator/ Penerima pengaduan	Pendamping PPA	Manajer Kasus	Kepala UPTD	Penyelenggara layanan PPA lain	Standar & Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	a. Menerima pengaduan langsung. b. Menerima pengaduan tidak langsung melalui surat, email, ataupun whatsapp.						Petugas pengaduan, meja, kertas, pulpen, laptop, Formulir Pengaduan/Pelaporan Email/surat/W A/pengaduan/surat rujukan/pelimpahan dari daerah lain	15	Pengaduan/pelaporan diterima	
2.	Mengumpulkan data awal dan mengidentifikasi masalah KTP/KBG/AMPK atau tidak. Untuk pengaduan tidak langsung, mengklarifikasi masalah kepada pemerintah atau stakeholder setempat.						1. Formulir Detail perempuan/anak, Detail Informasi tentang Perujuk, Permasalahan perempuan/anak-uraian masalah perempuan/anak SIMFONI PPA 2. Jika Penerima manfaat membutuhkan bantuan penerjemah (termasuk untuk disabilitas) perlu disediakan		1. Ada data detail calon Penerima manfaat, informasi perujuk/pelapor dan uraian singkat masalah perempuan/anak. 2. Penerima manfaat dengan kebutuhan penterjemah terfasilitasi 3. Status kependudukan Penerima manfaat terverifikasi. 4. Pelapor mendapatkan informasi layanan dan memahami layanan yang tersedia dan mekanismenya 5. Masalah KTP/KBG/AMPK terverifikasi dan pelapor kasus yang tidak memenuhi syarat KTP/KBG/AMPK mendapatkan informasi layanan selain layanan PPA	
3.	Menyerahkan hasil identifikasi awal pada manajer kasus						1. Detail Perempuan/anak, Detail Informasi tentang Perujuk, Permasalahan Perempuan/anak-uraian masalah perempuan/anak SIMFONI PPA 2. <i>Informed consent</i>	15 menit	1. Pendamping PPA mendapatkan hasil identifikasi awal Penerima manfaat. 2. Penerima manfaat setuju mendapatkan layanan PPA.	
4.	a. Pengaduan langsung: asesmen kronologis kasus, identifikasi risiko/keselamatan dan kewenangan atas kasus						Formulir untuk asesmen kronologis kasus, identifikasi risiko dan keselamatan, dan kewenangan atas kasus (masalah perempuan/anak, kesejahteraan Perempuan/anak, kebutuhan keluarga, komunitas, situasi pengasuhan di SIMFONI PPA)	90 menit	Gambaran Kronologis kasus dan hasil identifikasi risiko/keselamatan Penerima manfaat dan kewenangan atas kasus tersedia	

Pelaksana							Mutu Baku		
NO	Kegiatan	Operator/ Penerima pengaduan	Pendam- ping PPA	Manajer Kasus	Kepala UPTD	Penyelengg ara layanan PPA lain	Standar & Kelengkapan	Waktu	Output
	b. Pengaduan tidak langsung: mempelajari informasi yang ada, menghubungi DPPPA/pemerintah yang relevan dan berwenang untuk verifikasi dan asesmen lanjutan kronologis kasus, risiko/keselamatan						1. Surat pengantar rujukan 2. Informasi pengaduan tidak langsung 3. Rencana <i>home visit</i>		1. Gambaran Kronologis kasus dan risiko/keselamatan Penerima manfaat tersedia 2. Hasil asesmen biopsysosial tersedia 3. Tersedia rencana <i>home visit</i> dan kelengkapan administrasi lainnya.
5	Mengkomunikasikan hasil asesmen pada Kepala UPTD PPA untuk persetujuan tindak lanjut						Formulir Detail Perempuan/anak, Detail Informasi tentang Perujuk, Permasalahan Perempuan/anak, Asesmen risiko	30 menit	1. Gambaran kronologis kasus dan risiko/keselamatan Penerima manfaat tersedia 2. Hasil asesmen termasuk asesmen risiko di SIMFONI PPA terisi semua. 3. Persetujuan Kepala UPTD PPA untuk tindak lanjut.
6	Menindaklanjuti hasil asesmen a. Risiko tinggi lanjut ke layanan kedaruratan b. Jika bukan risiko tinggi dan tidak memenuhi syarat layanan KemenPPA dipelimpahkan ke daerah yang memiliki kewenangan c. Bukan risiko tinggi, Pendamping PPA melanjutkan asesmen						1. Formulir Rujukan SIMFONI PPA-untuk mengakses layanan kedaruratan untuk kasus yang termasuk dalam risiko tinggi 2. Formulir pemindahan SIMFONI PPA- untuk kasus yang termasuk risiko tidak tinggi dan harus ditransfer ke UPTD Prov/Kab/Kota yang memiliki kewenangan	30 menit	1. Hasil asesmen (Form-form diatas semua terisi) 2. Rencana layanan kedaruratan untuk risiko tinggi dan surat rujukan segera untuk layanan kedaruratan (Form Rujukan SIMFONI PPA terisi dan disetujui oleh Kepala UPTD PPA) 3. Penerima manfaat mendapatkan dukungan untuk mengakses layanan kedaruratan yang dibutuhkan 4. Penerima manfaat dengan risiko sedang/rendah dan tidak memenuhi syarat kewenangan dilimpahkan ke UPTD Prov/Kota/Kab yang berwenang. 5. Manajer Kasus -PPA dan Kepala UPTD PPA berkoordinasi dengan UPTDP/DPPDA yang berwenang dan mendukung jika dibutuhkan.

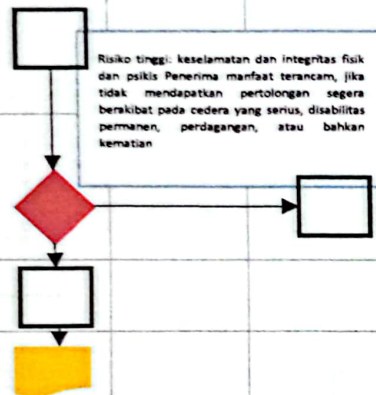
<

NO	Kegiatan	Pelaksana				Penyelenggara Layanan PPA lain	Mutu Baku		
		Operator/ Penerima pengaduan	Pendamping PPA	Manajer Kasus	Kepala UPTD		Standar & Kelengkapan	Waktu	Output
7	Melanjutkan asesmen biopsikososial mendalam untuk mendapatkan gambaran masalah dan kebutuhan Penerima manfaat secara komprehensif Untuk kasus rujukan dari daerah, MK PPA berkoordinasi dengan UPTD provinsi atau kabupaten/kota yang relevan. (Jika dibutuhkan melakukan kunjungan rumah, sekolah, dan lain-lain yang relevan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut lihat						1. Hasil asesmen awal 2. Formulir untuk asesmen lanjutan (Formulir kesejahteraan Perempuan/anak, kebutuhan keluarga, komunitas, situasi pengasuhan, SIMFONI PPA)	5 hari kerja	Gambaran masalah dan kebutuhan perempuan/anak dan keluarganya secara komprehensif tersedia (Asesmen kesejahteraan perempuan/anak dari kebutuhan keluarga di SIMFONI PPA terisi)
8	Melakukan analisa dan menyusun rencana intervensi yang kemudian didiskusikan dengan Penerima manfaat/orang tua/pengasuh						1. Hasil asesmen secara komprehensif mencakup kondisi Perempuan/anak, keluarga, dan lingkungannya, faktor risiko dan pelindung 2. Formulir rencana intervensi kasus SIMFONI PPA	60 Menit	1. Tujuan intervensi yang mencakup jenis intervensi, unit/lembaga penyedia layanan yang dituju beserta waktu untuk merujuk disetujui oleh Penerima manfaat/orang tua/pengasuh 2. Rencana intervensi kasus SIMFONI PPA terisi
9	Melaporkan hasil asesmen komprehensif dan rencana intervensi layanan yang telah disetujui oleh Penerima manfaat/orang tua/pengasuh pada Kepala UPTD PPA untuk mendapatkan persetujuan						1. Hasil asesmen komprehensif 2. Rencana intervensi kasus SIMFONI PPA 3. Formulir rujukan (Rujuk Kasus)	30 Menit	Formulir rujukan terisi Persetujuan rencana intervensi SIMFONI PPA terisi dan disetujui oleh Kepala UPTD PPA
10	Memberikan persetujuan pada rencana intervensi Kesehatan — SOP Pendampingan Kesehatan Bantuan dan Penegakan hukum — SOP Bantuan dan Penegakan hukum dst						Formulir rujukan SIMFONI PPA yang telah terisi Hasil asesmen yang relevan	60 Menit	Persetujuan untuk menjalankan rencana intervensi
11	Melakukan pendokumentasian						Surat rujukan, Formulir persetujuan, hasil semua asesmen, rencana intervensi	30 menit	Semua dokumen tersimpan dengan rapi. SIMFONI PPA terupdate

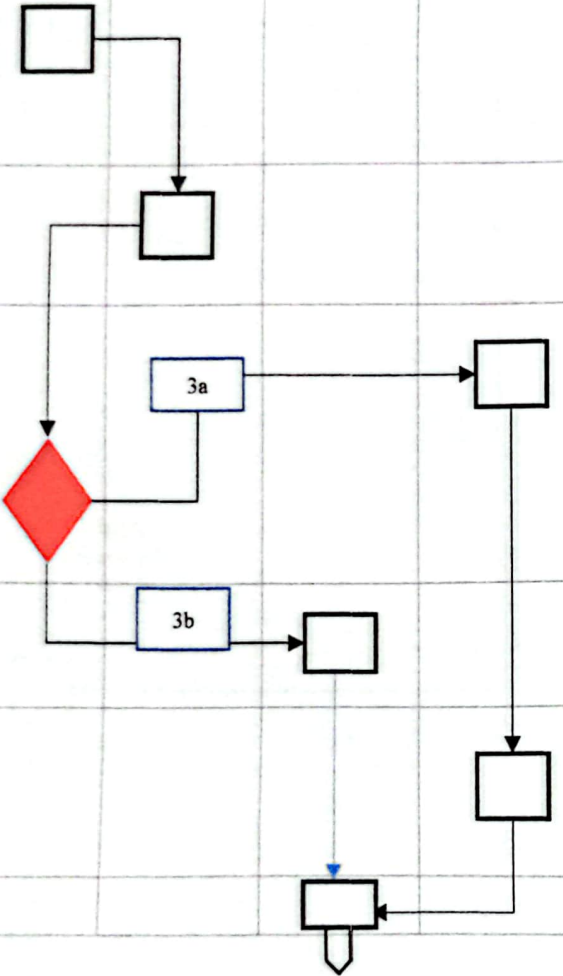
3. SOP Penjangkauan Korban

NO	Keterangan Kegiatan	Operator/ Penerima pengaduan	Pelaksana			Penyelenggara layanan PPA lain	Standar & Kelengkapan	Mutu Baku	
			Kepala UPTD PPA	Manajer Kasus	Administrasi			Waktu	Output
1	Menentukan calon Penerima manfaat yang akan dijangkau						1. Hasil identifikasi individu dengan risiko tinggi dari Kelompok rentan di Aplikasi Penilaian Kerentanan 2. Informasi pengaduan tidak langsung	30 Menit	Kelompok rentan dan pelaporan tidak langsung yang akan ditindaklanjuti teridentifikasi
2	Melakukan identifikasi awal termasuk verifikasi data melalui DPPPA/pemerintah yang berwenang						Formulir Detail Perempuan/anak, Permasalahan Perempuan/anak SIMFONI PPA		Informasi awal permasalahan perempuan/anak/ kejadian tersedia, verifikasi identitas perempuan/anak/orang tua/pengasuh termasuk alamat tersedia
3	Membuat rencana penjangkauan termasuk anggarannya, kemudian menyatakannya pada Kepala UPTD PPA untuk persetujuan						Hasil identifikasi individu dengan risiko tinggi	60 menit	Ada rencana penjangkauan termasuk anggaran untuk penjangkauan
4	Memeriksa rencana penjangkauan termasuk anggarannya						Rencana penjangkauan	30 Menit	Rencana penjangkauan dan anggarannya disetujui
5	Memberi penugasan penjangkauan						Informasi awal calon Penerima manfaat	60 menit	SDM yang ditugasi memahami tujuan penjangkauan, memiliki informasi awal calon Penerima manfaat yang akan dijangkau dan siap untuk melakukan penjangkauan
6	Menyiapkan surat tugas dan dokumen administrasi lainnya						Rencana penjangkauan yang telah disetujui Kepala UPTD PPA dan Asdep	60 Menit	Surat tugas, tiket perjalanan, surat perintah perjalanan dinas
7	Berkoordinasi dengan pihak-pihak yang relevan (pemerintah daerah yang berwenang, kepolisian setempat, pemerintah desa, Satgas PPA) untuk mendapatkan ijin dan dukungan untuk melakukan penjangkauan						Rencana penjangkauan Surat tugas	60 Menit	Pihak yang relevan siap mendukung pelaksanaan penjangkauan
8	Menjangkau calon Penerima manfaat dan menjelaskan kerahasiaan dan meminta persetujuan Penerima manfaat untuk mendapatkan layanan *Jika calon Penerima manfaat menolak, berikan penjelasan lebih lanjut, manfaat mendapatkan layanan,						Berkas informasi kerahasiaan dan persetujuan	60 Menit	Penerima manfaat/orang tua/pengasuh memahami informasi kerahasiaan dan menyetujui pelaksanaan asesmen
									

NO	Keterangan Kegiatan	Operator/ Penerima pengaduan	Kepala UPTD PPA	Pelaksana		Penyelenggara layanan PPA lain	Mutu Baku		Output
				Manajer Kasus	Administrasi		Standar & Kelengkapan	Waktu	
	jika tetap menolak tinggalkan no kontak dan yakinkan calon Penerima manfaat dapat menghubungi pelayanan jika berubah pikiran.								
9	Melakukan asesmen risiko kemudian melaporkannya pada MK						Formulir tingkat risiko, keselamatan (Permasalahan Perempuan/anak, Asesmen risiko semua terisi SIMFONI PPA)	60 menit	
10	Menindaklanjuti hasil asesmen risiko								
	a. Jika risiko tinggi, MK merujuk Penerima manfaat ke layanan kedaruratan						Hasil asesmen awal, risiko keamanan dan keselamatan termasuk potensi ancaman dan rekomendasi intervensi kedaruratan		Penerima manfaat terhubung dengan Pelayanan Kedaruratan
	b. Jika bukan risiko tinggi- melakukan asesmen lanjutan								Asesmen lanjutan siap dilakukan
11	Membuat laporan penjangkauan dan melaporkan pada Kepala UPTD PPA						1. Hasil asesmen risiko awal dan lanjutan	30 menit	Kepala UPTD PPA mendapatkan laporan hasil penjangkauan
12	Melakukan pendokumentasian							30 menit	Kegiatan penjangkauan terdokumentasikan SIMFONI PPA terupdate



4. SOP Penampungan Sementara

NO	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		
		Manajer kasus	Kepala UPTD PPA	Pendamping PPA	Petugas/ Pengasuh Penampungan Sementara	Keluarga /Keluarga a penganti	Standar & Kelengkapan	Waktu	Output
1	Melaporkan hasil asesmen dan rencana intensifikasi layanan penampungan sementara (termasuk unit/lembaga penyedia layanan penampungan sementara yang dituju) untuk perempuan/anak korban/saksi/pelaku kepada Kepala UPTD PPA (Lanjutan dari SOP Pengaduan)						Hasil asesmen dan rekomendasi LPSK, BRSKTP/KBG/AMPK Handayani, Safe House Jakarta, Balai/Loka Kemensos	60 Menit	
2	Menyetujui rekomendasi MK untuk menempatkan perempuan/anak korban/saksi/pelaku dan pendampingnya di penampungan sementara							10 menit	
3a	Mengantar perempuan/anak dan atau mendampingi ke tempat penampungan sementara: Jika tempat penampungan sementara tersedia, berkoordinasi dengan Petugas Pelayanan Penampungan sementara untuk membawa Perempuan/anak dengan menggunakan sarana transportasi yang layak, aman dan mudah diakses disabilitas						Hasil asesmen dan dokumen pelengkap lainnya		Perempuan/anak dibawa ke Penampungan sementara
b	Jika, tempat penampungan sementara belum tersedia, menempatkan perempuan/anak dan pendampingan di penampungan sementara transisi diberikan oleh Pendamping PPA							14 hari dan bisa diperpanjang	
4a	Menyampaikan aturan/tata tertib yang harus dipatuhi oleh Penerima manfaat/orangtua/keluarga/wali/ pendamping selama Penerima manfaat tinggal di Penampungan sementara						Tata tertib Penampungan sementara (Aturan tata tertib merujuk pada SOP Penampungan sementara untuk Perempuan/anak Korban Kekerasan)	60 menit	Tata Tertib Penampungan sementara tersampaikan
5	Memberikan penampungan pada Penerima manfaat								Selama di penampungan sementara perempuan/anak

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		
		Manajer kasus	Kepala UPTD PPA	Pendamping PPA	Petugas/ Pengasuh Penampungan Sementara	Keluarga/ Keluarga pengganti	Standar & Kelengkapan	Waktu	Output
									mendapatkan dampingan untuk melakukan aktivitas terjadwal termasuk kegiatan yang ramah perempuan/anak
6	Memantau perkembangan Penerima manfaat dan memberikan pendampingan jika dibutuhkan						Formulir Pemantauan (Formulir tindak lanjut di SIMFONI PPA)	Sampai dengan 1 bulan atau bisa diperpanjang	Perkembangan Penerima manfaat di Penampungan sementara tercatat
7	Memutuskan layanan penampungan sementara dihentikan, karena: a. setelah waktu yang telah ditentukan atau seluruh proses pelayanan sudah selesai dilaksanakan perempuan/anakan; b. atas permintaan pihak Perempuan/anak/orang tua/keluarga/wali/pendamping; c. pihak Perempuan/anak/orang tua/keluarga/wali/pendamping melakukan pelanggaran tata tertib yang membahayakan eksistensi pelayanan Penampungan sementara dan atau membahayakan Penerima manfaat lain yang juga tinggal di Penampungan sementara								Pertimbangan penyelesaian layanan di Penampungan sementara atau dikeluarkan/dipindahkan ke tempat lain tersedia
8	Apabila yang terjadi adalah nomor 8 point (c), berkoordinasi dengan dengan Kepala UPTD PPA dan Pengelola Penampungan sementara. Apabila diperlukan dapat dilakukan Rapat Kasus Luar Biasa (Konferensi Kasus) untuk membahas kasus tersebut	 					Formulir pernyataan bahwa pendampingan Penampungan sementara telah selesai (Lihat Dokumen Layanan Perempuan/anak Korban dan Pelaku Kekerasan KemenPPPA)		Formulir layanan Penampungan sementara sudah selesai ditandatangani oleh Penerima manfaat/orang tua/wali/pendamping (Lihat Dokumen Layanan Perempuan/anak Korban dan Pelaku Kekerasan KemenPPPA)

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			
		Manajer kasus	Kepala UPTD PPA	Pendamping PPA	Petugas/ Pengasuh Penampungan Sementara	Keluarga /Keluarga pengganti	Standar & Kelengkapan	Waktu	Output
9	Jika Rapat Kasus menghasilkan keputusan bahwa Penerima manfaat harus dikeluarkan dari Penampungan sementara, maka Petugas pengelola Penampungan sementara menyiapkan dokumen yang dibutuhkan untuk ditandatangani oleh berbagai pihak yang terkait						Dokumen penjelasan keluar/berita acara rapat (Lihat Dokumen Layanan Perempuan/anak Korban dan Pelaku Kekerasan KemenPPPA)		Hasil rapat tersampaikan, dokumen ditandatangani (Lihat Dokumen Layanan Perempuan/anak Korban dan Pelaku Kekerasan KemenPPPA)
10	Memberikan laporan dan meminta persetujuan Kepala UPTD PPA penyelesaian pendampingan layanan di Penampungan sementara								
11	Menyerahkan atau mengembalikan Perempuan/anak ke keluarga/keluarga pengganti sesuai dengan kepentingan terbaik perempuan/anak dan melakukan						Jika pengasuhan terbaik perempuan/anak dipilih LKSA/LPKA -Formulir rujukan di SIMFONI PPA		Perempuan/anak kembali ke pengasuhan keluarga atau keluarga pengganti atau dirujuk ke lembaga pengasuhan
12	Melakukan pendokumentasian							30 menit	Dokumentasi pendampingan Penampungan sementara tersimpan rapi dan SIMFONI PPA terupdate

5. SOP Pengelolaan kasus

NO	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		
		Manajer kasus	Kepala UPTD PPA	Pendamping PPA	Operator/ Penerima pengaduan	Penyelenggara layanan PPA lain	Standar & Kelengkapan	Waktu	Output
1	Mereview seluruh laporan kasus untuk menetapkan layanan yang sesuai (Lanjutan SOP Pengaduan)						Hasil asesmen yang relevan dengan layanan yang dituju	10 menit	Dokumen hasil asesmen sesuai dengan layanan yang dituju tersedia, surat pengantar rujukan, penerima manfaat siap untuk dihubungkan dengan layanan yang akan diterima
2	Berkoordinasi dengan petugas pelayanan yang dituju dan menginformasikan hasil asesmen dan rencana intervensinya						Hasil asesmen dan rencana intervensi layanan terkait	45 Menit	Petugas layanan memiliki informasi masalah dan kebutuhan intervensi pelayanan
3	Merujuk/melimpahkan penerima manfaat dan menyerahkan dokumen yang dengan pelayanan kesehatan						Surat rujukan berisi hasil asesmen, dan rencana intervensi kesehatan (hasil assesmen kesehatan, rencana intervensi kesehatan dan rujukan di SIMFONI PPA) Berita acara penyerahan (BAP)	30 menit	Hasil asesmen kesehatan dan surat rujukan diterima dan dicatat oleh petugas pelayanan kesehatan BAP ditandatangani
4	Memberikan intervensi layanan yang sesuai dengan kebutuhan penerima manfaat (layanan Kesehatan, penegakan dan bantuan hukum, rehabilitasi sosial, pemulangan dan reintegrasi sosial – SOP Pendampingan untuk setiap layanan)							Tergantung jenis intervensi layanan kesehatan	Penerima manfaat terhubung dengan unit/lembaga pelayanan kesehatan
5	Memantau kondisi Penerima manfaat melalui koordinasi dengan pihak penyedia layanan						Formulir tindak lanjut SIMFONI PPA	60 menit	Laporan layanan kesehatan yang didapat oleh Penerima manfaat termasuk perkembangan kesehatan Penerima manfaat
6	Mereview hasil layanan, apakah rencana intervensi layanan sudah terpenuhi semua atau belum, apakah								Review rencana layanan kesehatan termasuk penyesuaian atau perubahan

Ya

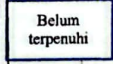
NO	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		
		Manajer kasus	Kepala UPTD PPA	Pendamping PPA	Operator/ Penerima pengaduan	Penyelenggara layanan PPA lain	Standar & Kelengkapan	Waktu	Output
	diperlukan adaptasi rencana intervensi layanan								rencana intervensi kesehatan tersedia
7	Memutuskan intervensi layanan selesai						Laporan hasil intervensi pelayanan kesehatan		Hasil laporan layanan kesehatan diterima oleh MK
8	Menerima laporan dari penyedia layanan bahwa intervensi layanan telah selesai kemudian meneruskan laporan pada Manajer kasus Kepala UPTD PPA						Laporan perkembangan kesehatan Penerima manfaat (Informasi tentang layanan di SIMFONI PPA)	60 menit	MK dan Kepala UPTD PPA mengetahui bahwa pelayanan kesehatan telah selesai
9	Melakukan pengecekan dan meneruskan Laporan pada kepala UPTD								
10	Melakukan pendokumentasian							30 menit	Dokumen pendampingan pelayanan kesehatan tersimpan rapi dan informasi di SIMFONI PPA- terupdate

6. SOP Layanan Mediasi

NO	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		Output
		Pendamping PPA	Manajer kasus	Kepala UPTD PPA	Penyelenggara layanan PPA lain	Penerima manfaat	Kelengkapan	Waktu	
1	Asesmen untuk mengetahui kondisi penerima manfaat						Hasil asesmen	60 menit	Penerima manfaat mendapatkan informasi tentang mediasi
	Membantu dan mendampingi penerima manfaat memilih jalur penyelesaian perkara dan memfasilitasi pengambilan keputusan yang terbaik bagi penerima manfaat						Informasi masalah yang membutuhkan mediasi dan rencana intervensi layanan mediasi	60 menit	Penerima manfaat mengetahui proses-proses yang akan ditempuh, kekuatan dan kelemahan solusi yang menjadi pilihan.
	Memberikan nasihat hukum jika pihak korban dan atau pelaku membutuhkan						Hasil asesmen dan data pendukung lainnya		Penerima manfaat mendapatkan informasi yang membantu mengambil keputusan dan penyelesaian masalahnya.
2	Menyetujui mediasi				Ya			60 menit	Penerima manfaat menyetujui rencana intervensi layanan mediasi. Jika tidak setuju ke pendampingan layanan hukum.
3	Membantu mendapatkan mediator dan berkoordinasi dengan mediator bersertifikasi						Hasil asesmen List mediator bersertifikat	60 menit	Mediator bersertifikasi mendapatkan informasi tentang kasus
5	Berkoordinasi dengan aparat kepolisian/petugas unit pelayanan penegakan hukum jika diperlukan						Berkas pengaduan, hasil asesmen dan data pendukung lainnya	60 menit	Aparat kepolisian/petugas unit pelayanan penegakan hukum mendapatkan informasi kebutuhan pengaman/layanan penegakan hukum
6	Mempersiapkan segala dokumen yang dibutuhkan serta ruangan yang aman dan nyaman serta menjamin privasi						1. Kronologis kasus 2. Akte lahir perempuan/anak, KK perempuan/anak, KTP pendamping 3. Formulir berita acara mediasi 4. materai 5. Alat rekaman suara 6. Papan flip chart	2 jam	Dokumen pelengkap mediasi tersedia
	Mengundang pihak korban dan pelaku dengan pendamping masing-masing serta pihak lain yang relevan (Perempuan/anak korban dan pelaku harus didampingi orang tua/keluarga/wali/pendamping)						Surat undangan yang ditandatangani oleh Asdep Layanan setelah mendapat laporan dari para Kepala UPTD PPA	1 hari	Surat undangan mediasi didistribusikan pada pihak yang relevan
									

Mutu Baku							Waktu	Output
NO	Kegiatan	Pendamping PPA	Manajer kasus	Kepala UPTD PPA	Pelaksana Penyelenggara layanan PPA lain	Penerima manfaat		
	Bila perempuan/anak korban dan atau pelaku adalah perempuan/anak berkebutuhan khusus maka harus ada pendamping khusus yang bisa membantu perempuan/anak dengan berbagai pihak dan membantu pemahaman kepada perempuan/anak atas proses yang sedang terjadi)							** Pihak yang relevan dapat: Keluarga korban dan pelaku, Pekerja sosial pendamping Kepolisian, jaksa, Bapas, tokoh agama, tokoh masyarakat
8	Melaksanakan mediasi					deadlock	Maksimal 3x	Mediasi terlaksana, kesepakatan tercapai atau tidak
	a. Mediasi berhasil, ke no 9 b. Deadlock, melaporkan secara pidana atau membuat gugatan secara perdata							
9	Membuat akta perdamaian tentang kesepakatan mediasi						3 hari	Draft Akta perdamaian dan surat pernyataan kesepakatan damai diperiksa oleh semua partisipan mediasi
10	Menandatangani akta perdamaian (korban dan pelaku)						10 menit	Akta perdamaian ditandatangani oleh semua partisipan mediasi
11	Menjalankan kesepakatan mediasi							Penerima manfaat menetapkan pilihan untuk mendaftarkan atau tidak
12	Melakukan pendampingan pelaksanaan kesepakatan mediasi							Pengajuan permohonan mediasi ditetapkan oleh pengadilan negeri yang berwenang
13	Menerima laporan layanan mediasi telah selesai kemudian meneruskan laporan pada Kepala UPTD PPA							
14	Melakukan pendokumentasian						30 menit	1. Dokumentasi pendampingan mediasi tersimpan rapi 2. SIMFONI PPA terupdate

7. SOP Pendampingan Korban

NO	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		
		Pendamping PPA	Manajer kasus	Kepala UPTD PPA	Operator/ Penerima pengaduan	Penyelenggara layanan PPA lain	Standar & Kelengkapan	Waktu	Output
1	Mengecek ulang hasil asesmen dan rencana intervensi layanan						Hasil asesmen dan Rencana intervensi layanan (SIMFONI PPA)	10 menit	Dokumen hasil asesmen dan rencana intervensi dipelajari Alamat penyelenggara layanan rujukan tersedia
2	Memberikan informasi tentang proses layanan termasuk factor pendukung dan penghambat yang akan mempengaruhi proses layanan dan memastikan persetujuan penerima manfaat						Informasi proses layanan	45 Menit	Penerima manfaat memahami proses yang akan dilaluinya saat menerima intervensi layanan terkait
3	Memberikan intervensi layanan						Surat rujukan berisi hasil asesmen dan rencana intervensi kesehatan (hasil assesmen, rencana intervensi dan rujukan di SIMFONI PPA) Berita acara penyerahan (BAP)	30 menit	Hasil asesmen kesehatan dan surat rujukan diterima dan dicatat oleh petugas pelayanan BAP ditandatangani
4	Melakukan komunikasi secara intensif dengan penyelenggara layanan dalam rangka memantau perkembangan penerima manfaat							Tergantung jenis intervensi layanan kesehatan	Mendapatkan informasi perkembangan penerima layanan
5	Mereview hasil layanan \rencana intervensi layanan sudah terpenuhi semua atau belum, apakah diperlukan adaptasi rencana intervensi layanan								Review rencana layanan kesehatan termasuk penyesuaian atau perubahan rencana intervensi kesehatan tersedia
6	Memutuskan intervensi layanan						Laporan hasil intervensi layanan dan perkembangan penerima manfaat		Hasil laporan layanan
7	Menerima laporan dari pelayanan kesehatan bahwa intervensi layanan kesehatan telah selesai kemudian meneruskan laporan pada Kepala UPTD PPA						Laporan perkembangan kesehatan Penerima manfaat (Informasi tentang layanan di SIMFONI PPA)	60 menit	MK dan Kepala UPTD PPA mengetahui bahwa pelayanan kesehatan telah selesai
8	Melakukan pendokumentasian							30 menit	Dokumen pendampingan pelayanan kesehatan tersimpan rapi dan informasi di SIMFONI PPA-terupdate