

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK (UPT PPA)



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

TAHUN 2022



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA**

UPT - PPA

Nomor SOP	: 061.1/ 500 UPT-PPA/DP3APPKB
Tanggal Pembuatan	: 20 Juli 2022
Tanggal Revisi	: -
Tanggal Pengesahan	: 25 Juli 2022
Disahkan oleh	:  KEPALA DINAS P3APPKB PROVINSI KALIMANTAN TENGAH DINAS PPA-PPKB d. LINA E VICTORIA ADEN, M.M. Kes NIP. 19680717 199903 2 006
Nama SOP	: Layanan Pengaduan tentang Permasalahan Perempuan dan Anak

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga;
2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 01 Tahun 2010
3. tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pelayanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;

Kualifikasi Pelaksana

1. Memahami peraturan perundang-undangan
2. Memahami pendampingan korban yang sensitif gender

Keterkaitan SOP

1. Penerimaan Pengaduan secara langsung

Peralatan/ Perlengkapan

1. Ruang Pengaduan
2. Form Pengaduan
3. KTP
4. ATK


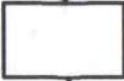
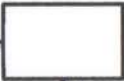
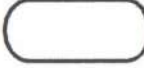
Peringatan

Peringatan : Kode etik yang perlu ditaati oleh petugas

1. Mengembangkan rasa hormat dengan korban
2. Wajib menjaga kerahasiaan korban dan informasi yang diberikan korban
3. Menghargai pendapat korban, Empati, Sabar
4. Dalam pelayanan pengaduan korban kekerasan tidak dapat dilayani hanya dengan satu orang petugas dan satu orang korban di ruang tertutup
5. Petugas pelayanan dilarang untuk :
 - a. Menjanjikan sesuatu kepada korban, keluarganya, saksi maupun sumber informasi lain.
 - b. Berlaku diskriminatif atau menbeda-bedakan antara satu korban dengan yang lain.
 - c. Memanfaatkan Posisi sebagai Petugas Unit Pelayanan untuk mengambil keuntungan/imbalance dari korban atau keluarganya dalam bentuk apapun
 - d. Melakukan kekerasan pada korban dalam bentuk apapun

Pencatatan & Pendataan

1. Laporan Intervensi
2. Data Korban
3. Laporan Assesment

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Petugas Pengaduan/ Adminstrasi UPT-PPA	Petugas Layanan	Kelengkapan	Waktu	Output	
A.	Proses Penerimaan Pengaduan Langsung							
1	Pelapor melaporkan kedatangan dan permasalahan terkait perempuan dan anak ke petugas pengaduan/administrasi				Registrasi Formulir Klien, buku pencatatan dan pelaporan korban, KTP	15 menit	Data Pelapor,	
2	Petugas pengaduan/adminitrasi menerima pengaduan dan mencatat, mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi pelapor, kemudian menyampaikan hasil pelaporan kepada petugas layanan untuk memberikan layanan kepada pelapor				Berkas pengaduan	30 menit	Analisis Pengaduan	
3	Petugas layanan melakukan klarifikasi berupa identifikasi dan analisis untuk memberikan layanan informasi, konsultasi layanan awal kepada pelapor				Data Pendukung, berkas analisis, per Undang-undangan	180 menit	Hasil identifikasi, analisis dan klarifikasi	
4	Pelapor menerima layanan informasi, layanan konsultasi dan layanan awal				Berkas pendukung	5 menit	form penerimaan layanan	



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA**

UPT - PPA

Nomor SOP	: 061.1/581/UPT-PPA/DP3APPKB
Tanggal Pembuatan	: 20 Juli 2022
Tanggal Revisi	: -
Tanggal Pengesahan	: 25 Juli 2022
Disahkan oleh	:  KEPALA DINAS P3APPKB PROVINSI KALIMANTAN TENGAH DINAS P3A-PPKB d. LINA VICTORIA ADEN, M.M. Kes NIP. 19680717 199903 2 006
Nama SOP	: Layanan Pengaduan Tidak Langsung tentang Permasalahan Perempuan dan Anak

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga.
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 Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk Perempuan dan Anak Korban Kekerasan
7. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana
8. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 71 Tahun 2013 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan di Provinsi Kalimantan Tengah

Kualifikasi Pelaksana

1. Memahami peraturan perundang-undangan
2. Memahami pendampingan korban yang sensitif gender

Keterkaitan SOP

1. Penerimaan Pengaduan secara tidak langsung

Peralatan/ Perlengkapan

1. Komputer
2. ATK
3. Peraturan terkait

Peringatan

Pencatatan & Pendataan

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan	
		Pelapor	Petugas Adminstrasi UPT-PPA	Petugas Layanan	Kasi Pengaduan	Kepala UPT-PPA	Kelengkapan	Waktu	Output		
A.	Proses Penerimaan Pengaduan Tdk Langsung										
1	Petugas adminitrasi menyampaikan berkas pengaduan kepada petugas layanan untuk diberikan layanan							Berkas Pengaduan	30 menit	Berkas Pengaduan	
2	Petugas layanan melaukan klarifikasi berupa identifikasi atau analisis : a. Petugas layanan melaporkan kasus pengaduan kepada kasi pengaduan apabila membutuhkan layanan lebih lanjut b .Petugas layanan menginformasikan kepada pelapor bahwa kasusnya tidak dapat ditindaklanjuti							Berkas Pengaduan, Peraturan perundang-undangan, Data Pendukung	5 hari kerja	Hasil Analisis	
3	Kasi pengaduan menelaah hasil klarifikasi yang dilakukan oleh petugas layanan : a. Kasi pengaduan merekomendasikan kepada kepala UPT-PPA agar pelapor diberikan pendampingan hukum atau psikologis sesuai kebutuhan pelapor b. Kasi pengaduan mendisposisikan kepada petugas layanan lain di luar pendampingan hukum dan psikologis							Hasil Analisis	5 hari kerja	Pendampingan	
4	Kepala UPT-PPA memberikan layanan pendampingan hukum dan psikologis kepada pelapor berdasarkan hasil rekomendasi kasi pengaduan								3 hari kerja		
5	Petugas layanan memberikan layanan berupa surat tindak lanjut kepada pelapor								5 hari kerja	Pendampingan hukum, Pendampinga Psikologis, Surat tindak lanjut	
6	Pelapor menerima layanan pendampingan ataupun layanan yang dibutuhkan							Berkas pendukung	5 menit	form penerimaan layanan	



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA**

UPT - PPA

Nomor SOP	:	061.1/582/UPT-PPA/DP3APPKB
Tanggal Pembuatan	:	20 Juli 2022
Tanggal Revisi	:	-
Tanggal Pengesahan	:	25 Juli 2022
Disahkan oleh	:	 KEPALA DINAS P3APPKB PROVINSI KALIMANTAN TENGAH DINAS P3A-PPKB dr. LINA E VICTORIA ADEN, M.M. Kes NIP. 19680717 199903 2 006
Nama SOP	:	Layanan Penjangkauan Korban Kekerasan pada UPT-PPA Provinsi Kalimantan Tengah

Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga
2. Kitab Undang-undang hukum pidana
3. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban
4. Undang-undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang
5. Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak
6. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Mekanisme Pelayanan Terpadu bagi Saksi dan/ atau korban tindak pidana perdagangan orang
7. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk Perempuan dan Anak Korban Kekerasan
8. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 5 Tahun 2010 tentang
9. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana
10. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 71 Tahun 2013 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan di Provinsi Kalimantan Tengah

Kualifikasi Pelaksana

1. Memahami peraturan perundang-undangan yang melindungi perempuan dan anak dari kekerasan
2. Memahami koordinasi pelaksanaan proses penjangkauan
3. Memahami instrumen wawancara
4. Memahami prinsip dasar pendampingan
5. Petugas penjangkauan

Keterkaitan SOP

Prosedur Layanan Penjangkauan

Peralatan/ Perlengkapan

1. Kendaraan MOLIN dan TORLIN
2. Surat Tugas
3. Peraturan terkait
4. Identitas
5. Recorder
6. ATK

Peringatan

Pencatatan & Pendataan

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Kepala UPT-PPA	Kasi Pengaduan	Petugas Pengaduan/Administrasi UPT-PPA	Petugas Layanan	Pelapor	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Kasi Pengaduan memerintahkan petugas layanan untk melakukan penjangkauan						Disposisi	10 menit	Disposisi	
2	Petugas layanan memerintahkan petugas pengaduan/adminitrasi untuk membuat surat penugasan kepada petugas layanan untuk melakukan penjangkauan							10 menit	Disposisi	
3	Petugas pengaduan/administrasi membuat surat penugasan tentang penjangkauan yang dilakukan oleh petugas layanan yang ditandatangani oleh kepala UPT-PPA						Surat Tugas	15 menit	Surat Tugas	
4	Petugas layanan melakukan penjangkauan ke tempat tinggal pelapor dengan berkoordinasi dengan pihak-pihak tertentu dan mengajukan pertanyaan kepada pelapor tentang permasalahannya;						Surat Tugas, Instrument wawancara	3 hari	Informasi penjangkauan	
5	Pelapor menyampaikan permasalahan dan kebutuhannya kepada petugas layanan;						Data klien, Laporan Asessment awal, Intervensi awal	1 hari kerja	Laporan	
6	Petugas layanan menyampaikan laporan hasil identifikasi dan need assesment kepada Kasi pengaduan						ATK, Recorder, Kamera	1 hari kerja	Informasi	
7	Kasi pengaduan menyampaikan laporan pelaksanaan penjangkauan serta kebutuhan korban kepada Kepala UPT-PPA untuk mendapat tanggapan;						Berkas pendukung	10 menit	Laporan penjangkaun	
8	Kepala UPT-PPA memberikan tanggapan kepada Kasi Pengaduan untuk ditindaklanjuti.						Disposisi	10 menit	Tanggapan	
9	Kasi pengaduan menindaklanjuti tanggapan									



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA**

UPT - PPA

Nomor SOP	: 061-V 583/UPT-PPA/DP3APPKB
Tanggal Pembuatan	: 20 Juli 2022
Tanggal Revisi	: -
Tanggal Pengesahan	: 25 Juli 2022
Disahkan oleh	:  dr. LINA E VICTORIA ADEN, M.M. Kes NIP. 19680717 199903 2 006
Nama SOP	: Layanan Penampungan Sementara Korban Kekerasan pada UPT-PPA Provinsi Kalimantan Tengah

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga.
3. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Mekanisme Pelayanan terpadu bagi Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang.
5. Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan dan Kerja Sama Pemulihan Korban Kekerasan dalam Rumah Tangga
7. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk Perempuan dan Anak Korban Kekerasan
8. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 5 Tahun 2010 tentang
9. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana
10. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 71 Tahun 2013 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan di Provinsi Kalimantan Tengah

Kualifikasi Pelaksana

1. Memahami kondisi korban dari ancaman dan kekerasan yang memerlukan perlindungan di Penampungan sementara

Keterkaitan SOP





Prosedur Layanan Penampungan sementara

Peralatan/Perlengkapan

1. Rumah

Peringatan

Pencatatan & Pendataan

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Petugas Layanan	Kasi Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output	
A.	Prosedur Penampungan Sementara							
1	Pelapor mengajukan permohonan perlindungan kepada petugas layanan				Berkas pendukung		Berkas pendukung	
2	Petugas layanan melakukan identifikasi dan need assesment untuk mempertimbangkan pelapor dapat ditempatkan di rumah perlindungan dan menyampaikan ke Kasi Pengaduan				Berkas pendukung	1 hari kerja		
3	Kasi Pengaduan memerintahkan ke petugas layanan untuk : a. menempatkan pelapor di rumah perlindungan; b. menolak pelapor untuk ditempatkan di rumah perlindungan.				Berkas pendukung	1 hari kerja	Surat Tugas	
4	Petugas layanan menempatkan pelapor ke rumah perlindungan dan kemudian menyampaikan kondisi pelapor selama dalam penempatan di rumah perlindungan kepada Kasi Pengaduan				Surat Tugas	1 hari kerja	Laporan tindak lanjut perlindungan	



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH
UPT PPA

Nomor SOP 061.1/584/UPT-PPA/DP3APPKB

Tanggal Pembuatan 20 Juli 2022

Tanggal Revisi -

Tanggal Pengesahaan 28 Juli 2022

Disahkan Oleh



dr. LINA VICTORIA ADEN, M.M. Kes
NIP. 19680717 199903 2 006

Nama SOP

SOP Tindak Lanjut Kasus dari Seksi Pengaduan di UPT PPA

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga;
2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pelayanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;
3. Permenpan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
4. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah No. 71 Tahun 2013, tanggal 02 Oktober 2013 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan di Provinsi Kalimantan Tengah.;
5. Undang-undang Nomor 35 tahun 2014 tentang perubahan Atas undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak
6. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah No. 20 Tahun 2019, tanggal 16 agustus 2019 tentang pembentukan, susunan organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja unit pelaksana teknis perlindungan perempuan dan anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana di Provinsi Kalimantan Tengah.;

Kualifikasi Pelaksana :

- a. Memahami dengan baik pelayanan yang harus diberikan petugas;
- b. Memahami dengan baik tahapan proses yang harus dilaksanakan;
- c. Memahami dengan baik acuan Standar Pelayanan Minimal yang dipenuhi;
- d. Mempunyai komitmen tinggi untuk menuntaskan permasalahan dalam setiap tahapan.
- e. Memiliki pemahaman dasar tentang kekerasan berbasis gender
- f. Memiliki pemahaman dasar mengenai hak-hak anak
- g. Memiliki keterampilan dasar melakukan komunikasi dan menyampaikan informasi dengan baik
- h. Memiliki komitmen untuk mematuhi prinsip dasar sebagai petugas pelaksana
- i. Memiliki kemampuan intervensi krisis, baik medis maupun psikologis (pertolongan pertama)

Keterkaitan :

Peralatan / Perlengkapan :

- a. Ruang khusus konseling, peralatan computer, kamera, alat rekam, telepon, dan internet;
- b. Filling cabinet untuk menyimpan arsip/dokumen kasus/foto.

Peringatan :

SOP ini merupakan prosedur baku, jika tidak dilaksanakan akan mengakibatkan ketidakjelasan, ketidakserasian, ketidaktransparanan, ketidaklancaran dan ketidaktepatan dalam pelayanan penanganan tindak lanjut kasus.

Pencatatan dan Pendataan :

- a. Dokumentasi, surat-surat, formulir, berkas pelayanan
- b. Pencatatan dan pelaporan sesuai dengan formulir











No	AKTIVITAS	PELAKSANA			MUTU BAKU			KETERANGAN
		Konselor Seksi Tindak Lanjut	Kepala Seksi Tindak Lanjut	Kepala UPT / Kepala Dinas	Persyaratan dan Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	7	8	9	10
1	Menerima Surat Serah Terima Kasus dan Mencatat kedalam Agenda				Berkas Pengaduan Kasus	5 Menit	Surat Serah Terima Kasus	
2	Melaporkan Kasus Kepada Kepala Seksi Tindak Lanjut				Surat serah terima kasus	15 Menit	Informasi kasus	
3	Menerima perintah dan arahan pelaksanaan tindak lanjut untuk Konselor seksi tindak lanjut				Informasi kasus	15 Menit	Disposisi perintah dan arahan pelaksanaan	
4	Membuat Surat Tugas yang ditanda tangani oleh pimpinan (jika Lokasi pelaksanaan tindak lanjut berada diluar kantor)				Disposisi perintah dan arahan pelaksanaan	15 Menit	Surat Perintah tugas	
5	Melakukan Verifikasi dan identifikasi kebutuhan korban				Surat Perintah Tugas	5 Menit	Identifikasi Kasus	
6	Merencanakan Assesment sesuai dengan kebutuhan korban				Identifikasus	30 Menit	Rencana Assesment Kebutuhan	
7	Memberikan Informasi pada klien rencana assesment yang akan dilaksanakan				Rencana Assesment Kebutuhan	15 - 30 Menit	Informasi rencana assesment	
8	Klien menandatangani surat pernyataan persetujuan penanganan kasus (jika klien bersedia) dan dilanjutkan dengan SOP layanan yang dibutuhkan				Informasi rencana assesment	10 Menit	Surat pernyataan persetujuan pelayanan (Jika korban /keluarga korban setuju)	
9	Melaporkan hasil verifikasi dan identifikasi kasus pada kepala seksi tindak lanjut				Surat pernyataan persetujuan pelayanan (Jika korban /keluarga korban setuju)	30 Menit	Tindak lanjut kasus untuk dilaksanakan sesuai dengan rencana intervensi	
10	Konselor melakukan Pencatatan dan mendokumentasikan Pelaksanaan Verifikasi dan Identifikasi Kasus				Tindak lanjut kasus untuk dilaksanakan sesuai dengan rencana intervensi	10 Menit	Dokumentasi laporan penanganan kasus	



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH
UPT PPA

Nomor SOP	061.1/588/UPT-PPA/DP3APPKB
Tanggal Pembuatan	20 Juli 2022
Tanggal Revisi	-
Tanggal Pengesahan	25 Juli 2022
Disahkan Oleh	 dr.LINAE VICTORIA ADEN.M.M.Kes NIP. 19680717 199903 2 006
Nama SOP	SOP Tindak Lanjut Kasus Rujukan Lembaga Layanan Lainnya / Mitra / Kab/Kota di UPT PPA

Dasar Hukum : <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga;2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pelayanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;3. Permenpan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;4. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah No. 71 Tahun 2013, tanggal 02 Oktober 2013 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan di Provinsi Kalimantan Tengah.;5. Undang-undang Nomor 35 tahun 2014 tentang perubahan Atas undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak6. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah No. 20 Tahun 2019, tanggal 16 agustus 2019 tentang pembentukan, susunan organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja unit pelaksana teknis perlindungan perempuan dan anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana di Provinsi Kalimantan Tengah.;	Kualifikasi Pelaksana : <ol style="list-style-type: none">a. Memahami dengan baik pelayanan yang harus diberikan petugas;b. Memahami dengan baik tahapan proses yang harus dilaksanakan;c. Memahami dengan baik acuan Standar Pelayanan Minimal yang dipenuhi;d. Mempunyai komitmen tinggi untuk menuntaskan permasalahan dalam setiap tahapan.e. Memiliki pemahaman dasar tentang kekerasan berbasis genderf. Memiliki pemahaman dasar mengenai hak-hak anakg. Memiliki keterampilan dasar melakukan komunikasi dan menyampaikan informasi dengan baikh. Memiliki komitmen untuk mematuhi prinsip dasar sebagai petugas pelaksanai. Memiliki kemampuan intervensi krisis, baik medis maupun psikologis (pertolongan pertama)j. Memiliki keahlian / kompetensi sesuai dengan permintaan layanan rujukan
Keterkaitan :	Peralatan / Perlengkapan : <ol style="list-style-type: none">a. Ruangan khusus konseling, peralatan computer, kamera, alat rekam, telepon, dan internet;b. Filling cabinet untuk menyimpan arsip/dokumen kasus/foto.c. Surat Perintah Tugas (SPT)
Peringatan : <ol style="list-style-type: none">1. SOP ini merupakan prosedur baku, jika tidak dilaksanakan akan mengakibatkan ketidakjelasan, ketidakserasian, ketidaktransparanan, ketidaklancaran dan ketidaktepatan dalam pelayanan penanganan tindak lanjut kasus.2. Jika layanan rujukan yang dimaksud mampu dilaksanakan oleh lembaga layanan / Mitra / Kab/Kota asal rujukan maka pendanaan dibebankan kepada lembaga layanan / Mitra / Kab/Kota yang merujuk3. Layanan rujukan didanai oleh pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah (Penerima Rujukan) dengan Kriteria bahwa layanan yang dimaksud tidak dapat dilaksanakan oleh lembaga layanan / Mitra / Kab/Kota asal rujukan karena tidak mempunyai petugas pelaksana yang kompeten maupun sarana / prasarana pendukung	Pencatatan dan Pendataan : <ol style="list-style-type: none">a. Dokumentasi, surat-surat, formulir, berkas pelayananb. Pencatatan dan pelaporan sesuai dengan formulir

No	AKTIVITAS	PELAKSANA			MUTU BAKU			Keterangan
		Konselor Seksi Tindak Lanjut	Kepala Seksi Tindak Lanjut	Kepala UPT / Kepala Dinas	Persyaratan dan Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Menerima dan mencatat surat rujukan dari lembaga lain.				Surat rujukan	5 Menit	Administrasi surat rujukan	
2	Menyampaikan Surat Rujukan Kepada Kepala UPT				Administrasi surat rujukan	15 Menit	Lembar disposisi	
3	Menerima Disposisi dari Kepala Seksi Tindak Lanjut				Lembar disposisi	10 Menit	Identifikasi Kasus	
4	Menerima perintah dan arahan pelaksanaan tindak lanjut untuk Konselor seksi tindak lanjut				identifikasi kasus	5 Menit	Rencana Tindak Lanjut/Assesment	
5	Membuat Surat Tugas yang ditanda tangani oleh pimpinan (jika Lokasi pelaksanaan tindak lanjut berada diluar kantor)				Rencana Tindak Lanjut/Assesment	10 Menit	SPT	
6	Menghubungi lembaga layanan lain, melengkapi dokumen surat rujukan dan melaksanakan koordinasi				SPT	15 Menit	Laporan koordinasi kasus dengan lembaga yang merujuk	
7	Melaporkan kepada atasan mengenai hasil koordinasi kasus dengan lembaga layanan yang merujuk				Laporan koordinasi kasus dengan lembaga yang merujuk	30 Menit	Disposisi perintah dan arahan pelaksanaan	
8	Membuat Surat Tugas yang ditanda tangani oleh pimpinan (jika Lokasi pelaksanaan tindak lanjut berada diluar kantor)				Disposisi perintah dan arahan pelaksanaan	10 Menit	SPT	
9	Bertemu klien, menjelaskan layanan yang akan diberikan, Klien menandatangani surat pernyataan persetujuan penanganan kasus (jika klien bersedia) dan dilanjutkan dengan SOP layanan yang dibutuhkan. CATATAN : Untuk kasus berkaitan dengan masalah hukum (rujukan APH) dapat langsung dengan inform consent				SPT	10 Menit	Surat pernyataan persetujuan pelayanan	
10	Melaksanakan layanan tindak lanjut sesuai dengan rencana assesment (dapat dilanjutkan sesuai dengan SOP layanan yang diberikan)				Surat pernyataan persetujuan pelayanan	Sesuai Waktu Layanan	Laporan kasus	
11	Konselor melakukan Pencatatan dan mendokumentasikan Pelaksanaan Verifikasi dan Identifikasi Kasus				Laporan kasus	10 menit	Dokumentasi Laporan Penanganan Kasus	



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH
UPT PPA

Nomor SOP	061.1/596 /UPT-PPA/DP3APPKB
Tanggal Pembuatan	20 Juli 2022
Tanggal Revisi	-
Tanggal Pengesahan	25 Juli 2022
Disahkan Oleh	



dr. LINA VICTORIA ADEN M.M. Kes
NIP. 19680717 199903 2 006

Nama SOP : SOP Layanan Psikologi di UPT PPA

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga;
2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pelayanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;
3. Permenpan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
4. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah No. 71 Tahun 2013, tanggal 02 Oktober 2013 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan di Provinsi Kalimantan Tengah.;
5. Undang-undang Nomor 35 tahun 2014 tentang perubahan Atas undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak
6. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah No. 20 Tahun 2019, tanggal 16 agustus 2019 tentang pembentukan, susunan organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja unit pelaksana teknis perlindungan perempuan dan anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana di Provinsi Kalimantan Tengah.;

Kualifikasi Pelaksana :

- a. Memahami dengan baik pelayanan yang harus diberikan petugas;
- b. Memahami dengan baik tahapan proses yang harus dilaksanakan;
- c. Memahami dengan baik acuan Standar Pelayanan Minimal yang dipenuhi;
- d. Mempunyai komitmen tinggi untuk menuntaskan permasalahan dalam setiap tahapan.
- e. Memegang Kode Etik Psikologi
- f. Memiliki Surat Ijin Praktek Psikologi dan Surat Ijin Praktek Psikolog Klinis
- g. Memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) Psikolog Klinis

Keterkaitan :

Peralatan / Perlengkapan :

- a. Ruangan khusus konseling, peralatan computer, kamera, alat rekam, telepon, dan internet;
- b. Alat Test Psikologi
- c. Filling cabinet untuk menyimpan arsip/dokumen kasus/foto.
- d. Surat Perintah Tugas (SPT)

Peringatan :

SOP ini merupakan prosedur baku, jika tidak dilaksanakan akan mengakibatkan ketidakjelasan, ketidakserasian, ketidaktransparanan, ketidaklancaran dan ketidaktepatan dalam assesment dan intervensi psikologi

Pencatatan dan Pendataan :

- a. Dokumentasi, surat-surat, formulir, berkas pelayanan
- b. Pencatatan dan pelaporan sesuai dengan formulir

No	AKTIVITAS	PELAKSANA			MUTU BAKU			KETERANGAN
		Konselor Seksi Tindak Lanjut	Psikolog	Kepala UPT/Kepala Dinas P3APPKB	Persyaratan dan Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	8	9	10	11
1	Menyerahkan kelengkapan berkas kasus dan formulir persetujuan korban untuk menerima pelayanan psikologi				Identitas diri korban, Formulir Registrasi, dll (berkas kasus)	10 Menit	Administrasi kasus layanan psikologi	
2	Menerima kelengkapan berkas kasus dan formulir persetujuan korban untuk menerima pelayanan psikologi				Administrasi kasus layanan psikologi	10 Menit	Identifikasi awal layanan psikologi dan membuat rencana assesment psikologi	
3	Membuat Surat Tugas Pemeriksaan Psikologi Korban yang ditanda tangani oleh pimpinan (Jika lokasi layanan berada di luar kantor)				Identifikasi awal layanan psikologi dan membuat rencana assesment psikologi	10 Menit	SPT	
4	Melaksanakan layanan psikologi				SPT	Sesuai waktu layanan	Laporan Layanan/Pendampingan Psikologi	
5	Menerima laporan hasil layanan/pendampingan psikologi. CATATAN : (Hasil pemeriksaan Psikologi dapat diberikan kepada APH dengan permintaan secara resmi)				Laporan Layanan/Pendampingan Psikologi	10 menit	Laporan perkembangan kasus/intervensi	
6	Mendokumentasikan laporan penanganan kasus.				Laporan perkembangan kasus/intervensi	15 - 30 Menit	Dokumentasi laporan penanganan kasus	



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

UPT PPA

Nomor SOP 061.1/ 587 /UPT-PPA/DP3APPKB

Tanggal Pembuatan 26 Juli 2022

Tanggal Revisi -

Tanggal Pengesahan 28 Juli 2022

Disahkan Oleh



KEPALA DINAS P3APPKB
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH
DINAS P3A-PPK
dr. LINA E. VICTORIA ADEN, M.M. Kes
NIP. 19680717 199903 2 006

Nama SOP

SOP Pelayanan Mediasi di UPT PPA

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga;
2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pelayanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;
3. Permenpan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
4. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah No. 71 Tahun 2013, tanggal 02 Oktober 2013 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan di Provinsi Kalimantan Tengah.;
5. Undang-undang Nomor 35 tahun 2014 tentang perubahan Atas undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak
6. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah No. 20 Tahun 2019, tanggal 16 Agustus 2019 tentang pembentukan, susunan organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja unit pelaksana teknis perlindungan perempuan dan anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana di Provinsi Kalimantan Tengah.;

Kualifikasi Pelaksana :

- a. Memahami dengan baik pelayanan yang harus diberikan petugas;
- b. Memahami dengan baik tahapan proses yang harus dilaksanakan;
- c. Memahami dengan baik acuan Standar Pelayanan Minimal yang dipenuhi;
- d. Mempunyai komitmen tinggi untuk menuntaskan permasalahan dalam setiap tahapan.
- e. Memiliki Sertifikat Mediator

Keterkaitan :

Peralatan / Perlengkapan :

- a. Ruangan khusus konseling, peralatan computer, kamera, alat rekam, telepon, dan internet;
- b. Filling cabinet untuk menyimpan arsip/dokumen kasus/foto.

Peringatan :

SOP ini merupakan prosedur baku, jika tidak dilaksanakan akan mengakibatkan ketidakjelasan, ketidakserasian, ketidaktransparanan, ketidaklancaran dan ketidaktepatan dalam pelayanan dalam mediasi

Pencatatan dan Pendataan :

- a. Dokumentasi, surat-surat, formulir, berkas pelayanan
- b. Pencatatan dan pelaporan sesuai dengan formulir

No	AKTIVITAS	PELAKSANA			MUTU BAKU			KETERANGAN
		Konselor Seksi Tindak Lanjut	Mediator	Kepala UPT	Persyaratan dan Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	6	7	8	9	10
1	Menyerahkan kelengkapan berkas kasus dan formulir persetujuan korban untuk menerima pelayanan mediasi				Identitas diri korban, Formulir Registrasi, dll (berkas kasus)	10 Menit	Administrasi kasus layanan mediasi	
2	Membuat Surat Tugas untuk melakukan pra mediasi kepada para pihak yang akan di mediasi (ditanda tangani oleh pimpinan jika lokasi pemeriksaan berada di luar kantor)				Administrasi kasus layanan mediasi	10 Menit	SPT	
3	Melaksanakan pra mediasi dengan para pihak				SPT	Sesuai waktu layanan	Laporan pra mediasi	
4	Menghubungi mediator, lembaga layanan / organisasi / Toga / Tomas, dll (jika dibutuhkan hadir dalam proses mediasi) dan mengatur jadwal pelaksanaan mediasi				Laporan pra mediasi	15 menit	Jadwal	
5	Melaksanakan mediasi				Jadwal	Sesuai waktu layanan	Hasil mediasi	
6	Membuat surat perjanjian (bermaterai) yang ditanda tangani oleh para pihak sesuai dengan hasil mediasi				Hasil mediasi	15 Menit	Surat Perjanjian	
7	Mendokumentasikan laporan				Surat Perjanjian	10 menit	Dokumentasi laporan penanganan kasus	



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

UPT PPA

Nomor SOP 061.1/588/UPT-PPA/DP3APPKB

Tanggal Pembuatan Juli 2022

Tanggal Revisi -

Tanggal Pengesahan Juli 2022

Disahkan Oleh



dr. LINA E VICTORIA ADEN, M.M. Kes

NIP. 19680717 199903 2 006

Nama SOP

SOP Pelayanan Pendampingan Hukum (BAP, Pengadilan, Di Versi)

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga;
2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pelayanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;
3. Permenpan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
4. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah No. 71 Tahun 2013, tanggal 02 Oktober 2013 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan di Provinsi Kalimantan Tengah.;
5. Undang-undang Nomor 35 tahun 2014 tentang perubahan Atas undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak
6. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah No. 20 Tahun 2019, tanggal 16 agustus 2019 tentang pembentukan, susunan organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja unit pelaksana teknis perlindungan perempuan dan anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana di Provinsi Kalimantan Tengah.;

Kualifikasi Pelaksana :

- a. Memahami dengan baik pelayanan yang harus diberikan petugas;
- b. Memahami dengan baik tahapan proses yang harus dilaksanakan;
- c. Memahami dengan baik acuan Standar Pelayanan Minimal yang dipenuhi;
- d. Mempunyai komitmen tinggi untuk menuntaskan permasalahan dalam setiap tahapan.
- e. Memiliki pemahaman dasar tentang kekerasan berbasis gender
- f. Memiliki pemahaman dasar mengenai hak-hak anak
- g. Memiliki keterampilan dasar melakukan komunikasi dan menyampaikan informasi dengan baik
- h. Memiliki komitmen untuk mematuhi prinsip dasar sebagai petugas pelaksana
- i. Memiliki kemampuan intervensi krisis
- j. Memiliki keahlian / kompetensi sesuai dengan permintaan layanan rujukan
- k. Memiliki Kompetensi / keahlian sesuai dengan kebutuhan layanan pendampingan hukum

Keterkaitan :

Peralatan / Perlengkapan :

- a. Ruang khusus konseling, peralatan computer, kamera, alat rekam, telepon, dan internet;
- b. Filling cabinet untuk menyimpan arsip/dokumen kasus/foto.
- c. Surat Perintah Tugas (SPT)

Peringatan :

SOP ini merupakan prosedur baku, jika tidak dilaksanakan akan mengakibatkan ketidakjelasan, ketidakserasian, ketidaktransparanan, ketidaklancaran dan ketidaktepatan dalam pelayanan Pendampingan Hukum (BAP, Pengadilan, Di Versi)

Pencatatan dan Pendataan :

- a. Dokumentasi, surat-surat, formulir, berkas pelayanan
- b. Pencatatan dan pelaporan sesuai dengan formulir

No	AKTIVITAS	PELAKSANA		MUTU BAKU			KETERANGAN
		Konselor Seksi Tindak Lanjut	Kepala UPT	Persyaratan dan Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	8	9	10	11
1	Menyerahkan kelengkapan berkas kasus dan formulir persetujuan korban untuk menerima pelayanan Hukum			Identitas diri korban, Formulir Registrasi, dll (berkas kasus)	10 Menit	Administrasi kasus layanan hukum	
2	Membuat Surat Tugas untuk melakukan pendampingan hukum sesuai dengan kebutuhan (ditanda tangani oleh pimpinan jika lokasi pemeriksaan berada di luar kantor)			Administrasi kasus layanan mediasi	10 Menit	SPT	
3	Melaksanakan pendampingan hukum dan berkoordinas dengan APH / lembaga terkait			SPT	Sesuai waktu layanan	Laporan pendampingan hukum	
4	Mendokumentasikan laporan			Laporan ppendampingan hukum	10 menit	Dokumentasi laporan penanganan kasus	



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

UPT PPA

Nomor SOP 061.1/584/UPT-PPA/DP3APPKB

Tanggal Pembuatan 20 Juli 2022

Tanggal Revisi -

Tanggal Pengesahan 25 Juli 2022

Disahkan Oleh



dr. LINA E VICTORIA ADEN, M.M. Kes
NIP. 19680717 199903 2 006

Nama SOP

SOP Pelayanan Home Visite

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga;
2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pelayanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;
3. Permenpan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
4. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah No. 71 Tahun 2013, tanggal 02 Oktober 2013 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan di Provinsi Kalimantan Tengah.;
5. Undang-undang Nomor 35 tahun 2014 tentang perubahan Atas undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak
6. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah No. 20 Tahun 2019, tanggal 16 agustus 2019 tentang pembentukan, susunan organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja unit pelaksana teknis perlindungan perempuan dan anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana di Provinsi Kalimantan Tengah.;

Kualifikasi Pelaksana :

- a. Memahami dengan baik pelayanan yang harus diberikan petugas;
- b. Memahami dengan baik tahapan proses yang harus dilaksanakan;
- c. Memahami dengan baik acuan Standar Pelayanan Minimal yang dipenuhi;
- d. Mempunyai komitmen tinggi untuk menuntaskan permasalahan dalam setiap tahapan.
- e. Memiliki pemahaman dasar tentang kekerasan berbasis gender
- f. Memiliki pemahaman dasar mengenai hak-hak anak
- g. Memiliki keterampilan dasar melakukan komunikasi dan menyampaikan informasi dengan baik
- h. Memiliki komitmen untuk mematuhi prinsip dasar sebagai petugas pelaksana
- i. Memiliki kemampuan intervensi krisis
- j. Memiliki keahlian / kompetensi sesuai dengan permintaan layanan rujukan

Keterkaitan :

Peralatan / Perlengkapan :






- a. Ruang khusus konseling, peralatan computer, kamera, alat rekam, telepon, dan internet;
- b. Filling cabinet untuk menyimpan arsip/dokumen kasus/foto.

Peringatan :

Pencatatan dan Pendataan :

SOP ini merupakan prosedur baku, jika tidak dilaksanakan akan mengakibatkan ketidakjelasan, ketidakserasian, ketidaktransparanan, ketidaklancaran dan ketidaktepatan dalam pelayanan Home Visite

- a. Dokumentasi, surat-surat, formulir, berkas pelayanan
- b. Pencatatan dan pelaporan sesuai dengan formulir

No	AKTIVITAS	PELAKSANA			MUTU BAKU			KETERANGAN
		Konselor Seksi Tindak Lanjut	Kasie Tindak Lanjut	Kepala UPT / Kepala Dinas	Persyaratan dan Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	8	9	10	11
1	Menyerahkan kelengkapan berkas kasus dan formulir persetujuan korban untuk menerima pelayanan home visite				Identitas diri korban, Formulir Registrasi, dll (berkas kasus)	10 Menit	Administrasi kasus layanan home visite	
2	Persetujuan Home Visite				Administrasi kasus layanan mediasi	10 Menit	Lembar Disposisi	
3	Membuat Surat Tugas untuk melakukan home visite sesuai dengan kebutuhan				Lembar Disposisi	10 Menit	SPT	
4	Melaksanakan home visite				SPT	Sesuai waktu layanan	Laporan home visite	
5	Mendokumentasikan laporan				Laporan home visite	10 menit	Dokumentasi laporan penanganan kasus	