

STANDAR PELAYANAN PUBLIK



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

TAHUN 2022



PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK,
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

Jalan Jendral Sudirman Nomor 130-132 Temanggung Kode Pos 56218 Telp. (0293) 491059 Fax. 492182
surat elektronik : dpppappkb.tmg@gmail.com laman : <https://dppkbpppa.temanggungkab.go.id/>

KEPUTUSAN BUPATI TEMANGGUNG
NOMOR : 061/ 9 TAHUN 2022

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK,
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN TEMANGGUNG

BUPATI TEMANGGUNG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Temanggung diperlukan standar baku pelayanan sebagai pedoman bagi Petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Temanggung tentang Standar Pelayanan Publik pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Temanggung.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 24 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Temanggung;

8. Peraturan Bupati Temanggung Nomor 20 Tahun 2021 tentang Tugas dan Fungsi Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Temanggung.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan Publik untuk semua jenis layanan di lingkungan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Temanggung, meliputi:
1. Pelayanan Distribusi (*Dropping*) Alat dan Obat Kontrasepsi
 2. Pelayanan Penanganan Pengaduan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan
- KEDUA : Rincian Standar Pelayanan Publik masing-masing jenis layanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU sebagaimana terlampir dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KETIGA : Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Temanggung wajib menyusun, menetapkan maklumat pelayanan sebagai janji dan/atau komitmen pelaksanaan Standar Pelayanan Publik.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan Publik dalam Keputusan ini wajib ditaati dan dijadikan pedoman dalam memberikan pelayanan.
- KELIMA : Rincian Standar Pelayanan Publik yang berkaitan dengan pelayanan langsung dengan sesuai kebutuhan informasi masyarakat serta Maklumat Pelayanan wajib dipublikasi-kan.
- KEENAM : Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Temanggung menetapkan petugas khusus layanan dan petugas pengelola pengaduan.
- KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan.

Ditetapkan di Temanggung
pada tanggal 7 Februari 2022

a.n. BUPATI TEMANGGUNG
KEPALA DPPPAPPKB
KABUPATEN TEMANGGUNG



Dra. SRIENDANG PRAPTANINGSIH, M Si
Pembina Tk.I
NIP. 196607121994032006

SALINAN disampaikan kepada Yth. :

1. Bupati Temanggung;
2. Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Temanggung.

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK,
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN TEMANGGUNG**

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 24 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Temanggung, Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Temanggung adalah Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Temanggung yang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah dalam bidang Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana.

1. Tugas dan Fungsi Organisasi :

Sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Temanggung Nomor 20 Tahun 2021 tentang Tugas dan Fungsi Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Temanggung, dijelaskan bahwa Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Temanggung mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan fungsi urusan pemerintahan di bidang pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, pengendalian penduduk dan keluarga berencana.

Untuk melaksanakan urusan tersebut, Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana mempunyai fungsi :

- a. perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, pengendalian penduduk, dan keluarga berencana;
- b. pelaksanaan penyusunan kebijakan teknis dan strategis dan keterpaduan dibidang pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, pengendalian penduduk, dan keluarga berencana;
- c. pengoordinasian pelaksanaan tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Dinas;
- d. pelaksanaan penyuluhan dan dan penyebaran informasi dibidang pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, pengendalian penduduk, dan keluarga berencana;
- e. pelaksanaan monitoring dan evaluasi di bidang pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, pengendalian penduduk, dan keluarga berencana;
- f. pembinaan teknis fungsi-fungsi penunjang urusan pemerintahan daerah dibidang pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, pengendalian penduduk, dan keluarga berencana;
- g. pengarahan, pembinaan dan pengoordinasian pelaksanaan fungsi kesekretariatan dinas; dan

2. Susunan Organisasi

Susunan Organisasi Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Temanggung terdiri dari :

- a. Kepala;
- b. Sekretariat;
- c. Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;

- d. Bidang Pengendalian Penduduk dan Peningkatan Keluarga Sejahtera;
- e. Bidang Pengelolaan Pelayanan dan Pembinaan Keluarga Berencana;
- f. Kelompok Jabatan Fungsional.

B. STANDAR PELAYANAN

Standar Pelayanan yang termuat dalam keputusan ini meliputi :

1. Standar Pelayanan Distribusi (*Dropping*) Alat dan Obat Kontrasepsi;
2. Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan.

1. STANDAR PELAYANAN DISTRIBUSI (DROPPING) ALAT DAN OBAT KONTRASEPSI

Dasar Hukum :

1. Peraturan Kepala BKKBN Nomor 249/PER/E1/2011 tentang Kebijakan Penyediaan Alat dan Obat Kontrasepsi Dalam Program Kependudukan dan Keluarga Berencana;
2. Peraturan Kepala BKKBN Nomor 286/PER/B3/2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penerimaan, Penyimpanan dan Penyaluran Alat/Obat Kontrasepsi dan Non Kontrasepsi Program Kependudukan dan Keluarga Berencana;
3. Peraturan Kepala BKKBN Nomor 287/PER/B3/2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perencanaan Kebutuhan Alat/Obat Kontrasepsi dan Non Kontrasepsi di Provinsi, Kabupaten dan Kota;
4. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 303/PER/E1/2016 tentang Pedoman Kebutuhan Alat dan Obat Kontrasepsi serta Sarana Penunjang Pelayanan Kontrasepsi dalam Program Kependudukan, Keluarga Berencana dan Pembangunan Keluarga.
5. Peraturan Kepala Badan Kependudukan Nomor 3 Tahun 2017 tentang Penyediaan Sarana Penunjang Pelayanan Kontrasepsi dalam Program Kependudukan, Keluarga Berencana dan Pembangunan Keluarga.

1.	PERSYARATAN	:	1. Surat Permohonan Alat dan Obat Kontrasepsi
2.	PROSEDUR	:	<p>DISTRIBUSI RUTIN</p> <p>Dilakukan 2 bulan sekali per-Faskes</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Admin Kabupaten melihat dan mengecek di aplikasi Mimtoolweb setiap tanggal 17 2. Mencetak Rensi Rutin bulanan yang ada di aplikasi Mimtoolweb 3. Bendahara Material menginput Barang Medis Habis Pakai (BMHP) melalui aplikasi Stokku Gudang berdasarkan Rensi Rutin 4. Bendahara Material Mencetak Surat Bukti Barang Keluar (SBBK) dari Aplikasi Stokku per Faskes 5. Membuat Berita Acara Penyerahan Alokon ke Faskes yang ditandatangani pengurus barang kabupaten dan bendahara material kabupaten 6. Mengemas Alokon dan BMHP sesuai jumlah yang tertera di SBBK 7. Melakukan Dropping/mendistribusikan Alokon ke Faskes sesuai jadwal dalam Rensi Rutin 8. Pengelola Farmasi di Faskes menerima dan mencocokkan Alokon dan BMHP sesuai dengan SBBK dan Berita Acara Penyerahan Alokon dan BMHP 9. Jika sudah benar, Pengelola Farmasi Fasilitas Kesehatan dan Bidan Pengelola KB menandatangani Berita Acara Penyerahan Alokon dan SBBK. <p>DISTRIBUSI NON RUTIN</p> <p>Dilakukan jika ada kegiatan pelayanan KB/moment tertentu/stok faskes menipis/permintaan dari Fasilitas Kesehatan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas Kesehatan membuat surat permintaan Alokon melalui Penyuluh KB 2. Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan,

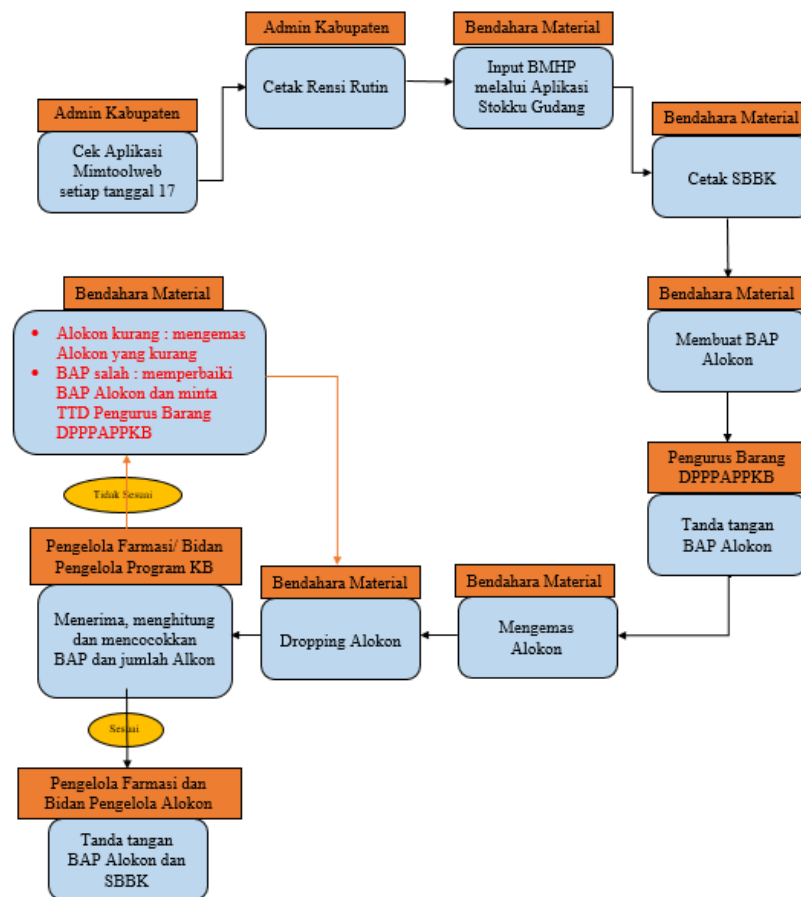
Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana mempertimbangkan permintaan alat kontrasepsi (diterima atau ditolak) yang disampaikan melalui Bidang Pengelolaan Pelayanan dan Pembinaan KB

Jika ditolak, admin Kabupaten memberitahu Fasilitas Kesehatan tentang penolakan tersebut secara lisan dan tertulis dengan menyebutkan alasannya

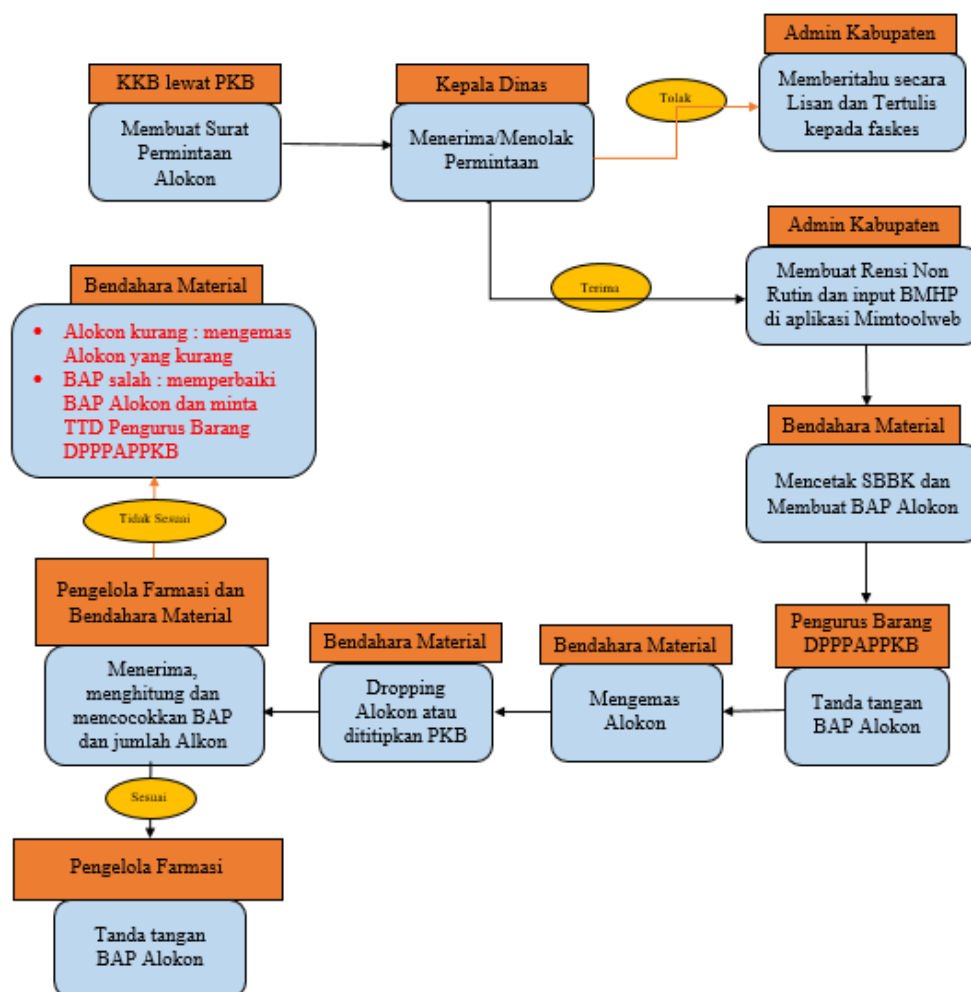
Jika diterima lanjut ke proses selanjutnya

3. Admin Kabupaten membuat Rensi Non Rutin dan menginput Barang Medis Habis Pakai (BMHP) di aplikasi Mimtoolweb
4. Bendahara Material Mencetak Surat Bukti Barang Keluar (SBBK) berdasarkan Rensi Non Rutin
5. Membuat Berita Acara Penyerahan Alokon ke Faskes yang ditandatangani pengurus barang Kabupaten dan bendahara material Kabupaten
6. Mengemas Alokon dan BMHP sesuai jumlah yang tertera di SBBK
7. Melakukan pendistribusian Alokon dan BMHP ke Fasilitas Kesehatan melalui Penyuluh KB
8. Pengelola Farmasi Fasilitas Kesehatan dan Bidan menerima dan mencocokkan Alokon dan BMHP sesuai SBBK dan BA penyerahan Alokon dan BMHP
9. Jika sudah benar, Pengelola Farmasi Fasilitas Kesehatan dan Bidan Pengelola KB menandatangani Berita Acara Penyerahan Alokon dan SBBK.

DISTRIBUSI RUTIN



DISTRIBUSI NON RUTIN



3.	WAKTU PELAYANAN	:	2 Hari
4.	BIAYA PELAYANAN	:	Gratis
5.	PRODUK PELAYANAN	:	Alat dan obat kontrasepsi
6.	PENGELOLAAN PENGADUAN	:	<p>1. Email : 2. Telp : (0293) 491059 3. SMS/WA: 08970677293 4. Kotak saran 5. Datang langsung</p> <p>Alur pengaduan : 1. Masyarakat menyampaikan aduan melalui media yang telah disediakan. 2. Pengaduan diklasifikasikan dan dikelompokkan berdasarkan jenis permasalahan. 3. Pengaduan disampaikan kepada Tim Kerja untuk ditindaklanjuti. 4. Rekomendasi Tim kerja disampaikan kepada bidang terkait melalui sekretariat dan/atau masyarakat.</p> <p>Penyelesaikan pengaduan selama 2 hari</p>
7.	Sarana, prasarana dan / atau fasilitas	:	<p>1. Komputer 2. ATK 3. Printer 4. Wifi 5. AC 6. Mobil Alokasi</p>

8.	Kompetensi pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami aplikasi Mimtoolweb 2. Memahami aplikasi Stokku Gudang 3. Memahami administrasi alat dan obat kontrasepsi 4. Teliti 5. Komunikatif
9.	Pengawasan internal	:	Pengawasan dilakukan secara berjenjang sesuai struktur jabatan
10.	Jumlah pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bendahara Material 1 orang 2. Admin Kabupaten 1 orang 3. Pengadministrasi Alat dan Obat Kontrasepsi 1 orang
11.	Jaminan pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ramah 2. Tepat 3. Cepat
12.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	:	<p>Rusak akan diganti</p> <p>Kurang akan ditambah</p>
13.	Evaluasi kinerja	:	Dilakukan setiap sebulan sekali tetapi apabila ada permasalahan, evaluasi segera dilakukan

2. STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN PEREMPUAN DAN ANAK KORBAN KEKERASAN

Dasar Hukum :

1. Peraturan Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 19 Tahun 2020 tentang Pemenuhan Hak Anak
2. Peraturan Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan

1.	PERSYARATAN	:	1. KTP
2.	PROSEDUR	:	<p>PENANGANAN PENGADUAN LANGSUNG</p> <p>a. Proses penerimaan pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelapor diterima oleh petugas keamanan di lobi, selanjutnya ditanya kepentingan kunjungan. Apabila bermaksud mengadukan/melapor adanya tindak kekerasan maka petugas keamanan mengkomunikasikan kepada petugas pelayanan pengaduan. • Bila ada pelapor lebih dari satu orang, sebaiknya petugas pelayanan pengaduan di dampingi oleh petugas keamanan. • Prinsip keamanan petugas harus diutamakan, petugas duduk di dekat pintu keluar. • Pelapor diterima oleh petugas penerima pengaduan untuk melakukan identifikasi kasus. • Apabila pelapor adalah kategori berkebutuhan khusus (tuna rungu dan tuna wicara) maka diupayakan penterjemah/pendamping. • Apabila pelapor tidak bisa berbahasa Indonesia, maka diupayakan penterjemah/pendamping. • Apabila saat pelapor dalam keadaan tertekan, luka parah, pingsan, dsb, maka dilakukan pertolongan pertama terlebih dahulu. • Apabila pelapor tidak bisa memberi keterangan karena berbagai alasan, maka identifikasi cepat dapat juga berdasar keterangan keluarga/pendamping lainnya. • Dalam kasus anak yang tidak mempunyai pendamping atau wali, petugas bersama satu atau dua petugas yang profesional mempunyai wewenang khusus untuk menentukan jenis layanan yang dapat diberikan berdasarkan kepentingan terbaik anak. • Pada korban yang berada dalam kondisi tidak memadai untuk terlibat dalam wawancara ataupun tidak mampu mengambil keputusan untuk dirinya sendiri disebabkan korban mengalami situasi berat seperti cedera atau stres berat atau dalam ketakutan yang besar mengenai keamanan diri dan atau keluarganya, maka petugas layanan melakukan : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Menenangkan korban terlebih dahulu; apabila klien terlihat sangat tegang, terapkan teknik relaksasi sederhana (jika diperlukan); ✓ Merujuk korban pada prioritas penanganan yang tepat sesuai dengan kondisi korban (medis atau psikologis) sesuai tingkat

ke daruratan yang terjadi.

- ✓ Apabila korban dalam keadaan bahaya, maka petugas segera meminta bantuan Polisi.

b. Proses Wawancara

- Setiap pelapor harus menandatangani informed consent sebelum wawancara. Jika pelapor lebih dari satu orang maka salah satu atau seluruh pelapor boleh menandatangani *informed consent*.
- Sebelum memulai wawancara, ciptakan kondisi awal yang memberikan kenyamanan bagi pelapor dalam menyampaikan masalah.
- Petugas menanyakan jenis kasus yang di adukan, bila ada dugaan tindak pidana perdagangan orang, maka gunakan formulir identifikasi TPPO.
- Petugas menyampaikan informasi standar yang berhubungan dengan kasus yang dialami korban, termasuk hak korban dan jenis layanan apa saja yang tersedia di lembaga layanan pengaduan tersebut.
- Jelaskan kepada pelapor tentang tugas dan fungsi pelayanan penanganan pengaduan dan keterbatasan yang dimiliki.
- Petugas kembali bantuan apa yang diharapkan oleh pelapor/korban, dan ditulis dalam isian formulir.

c. Rencana Tindakan

- Pelapor mengisi form surat pengaduan tertulis kepada Kepala DPPPAPPKB.
- Jika hasil identifikasi korban kekerasan adalah anak, maka petugas wajib melaporkan kepada polisi, tanpa mempertimbangkan persetujuan (consent).
- Jika hasil identifikasi menunjukkan TPPO, maka petugas wajib lapor ke polisi tanpa mempertimbangkan persetujuan (*consent*).
- Diskusikan dengan pelapor/korban/pendamping tentang pilihan layanan lanjutan yang dibutuhkan korban seperti pelayanan kesehatan, rehabilitasi sosial, penegakan dan bantuan hukum atau pemulangan dan reintegrasi.
- Pilihan yang diambil akan menjadi dasar rujukan/ pemberian pelayanan selanjutnya.
- Dalam kasus kekerasan terhadap anak, orangtua, wali atau keluarga, dapat menjadi pengambil keputusan bagi anak terkait layanan yang perlu diterima oleh anak.
- Bila tercapai kesepakatan untuk dirujuk, maka petugas menentukan apakah perlu di dampingi atau tidak.
- Dalam hal korban adalah anak, bila petugas meragukan wali/pendamping anak maka petugas harus mendampingi anak saat dirujuk.

d. Pemantauan korban yang telah dirujuk

- Pemantauan dilakukan minimal 3 bulan sekali atau lebih intensif tergantung pada pertimbangan tingkat kerawanan korban.

PENANGANAN PENGADUAN TIDAK LANGSUNG

a. Melalui Telepon / Hotline

- Petugas menerima telpon/Whatsapp dengan ramah, didahului dengan salam : "Halo selamat pagi/siang/malam, layanan pengaduan ada yang bisa dibantu".
- Petugas menanyakan identitas penelpon, apakah penelpon yang bersangkutan merupakan korban atau keluarga korban dan atau masyarakat. Jika penelpon menolak, petugas tidak boleh memaksa.
- Petugas menggali lebih dalam mengenai permasalahan yang dihadapi korban, tidak hanya sekedar meminta informasi.
- Petugas meyakinkan korban mengenai prinsip kerahasiaan yang berlaku.
- Petugas menunjukkan perhatian dan antusiasme Anda terhadap masalah yang dikemukakan dengan menjadi pendengar yang aktif.
- Petugas menyampaikan informasi tentang layanan yang tersedia pada unit pelayanan terpadu yang berkaitan dengan masalah yang diungkapkan pengadu.
- Petugas mengakhiri pembicaraan dengan rumusan tindak lanjut dan kesediaan untuk mendampingi dalam menggali dan mengambil solusi.
- Petugas jangan memutuskan hubungan telepon, apapun yang terjadi sampai pengadu melakukannya.
- Bila menginginkan tatap muka langsung, korban diminta untuk datang dengan membawa surat pengaduan kepada Kepala DPPPAPKB secara tertulis.

b. Penerimaan Pengaduan melalui E-mail

- Petugas membaca e-mail yang masuk. Apabila kasusnya adalah kasus KTPA maka petugas harus segera membalasnya bahwa pengaduan telah diterima dan akan dipelajari. (paling lambat 3 hari kerja tertanggal di email). Prinsip-prinsip penerimaan pengaduan sama dengan penerimaan pengaduan yang lain.
- Petugas menuliskan e-mail dengan bahasa yang jelas dan tidak multi interpretasi. Apabila ada kalimat dari korban / pelapor yang tidak jelas ataupun multi interpretasi, petugas sebaiknya mengklarifikasi dulu kepada korban ataupun membuat beberapa interpretasi atas kalimat tersebut dan membuat jawaban atas beberapa interpretasi tersebut.

- Petugas menyesuaikan bahasa e-mail dengan usia korban / pengirim surat.
- Apabila ada pelayanan pengaduan yang lokasinya lebih dekat dengan rumah korban, maka petugas harus menginformasikan nama dan alamat lembaga layanan tersebut.
- E-mail di print dan disimpan sebagai arsip.
- E-mail pengaduan yang masuk dicatat dalam catatan pelaporan pengaduan.

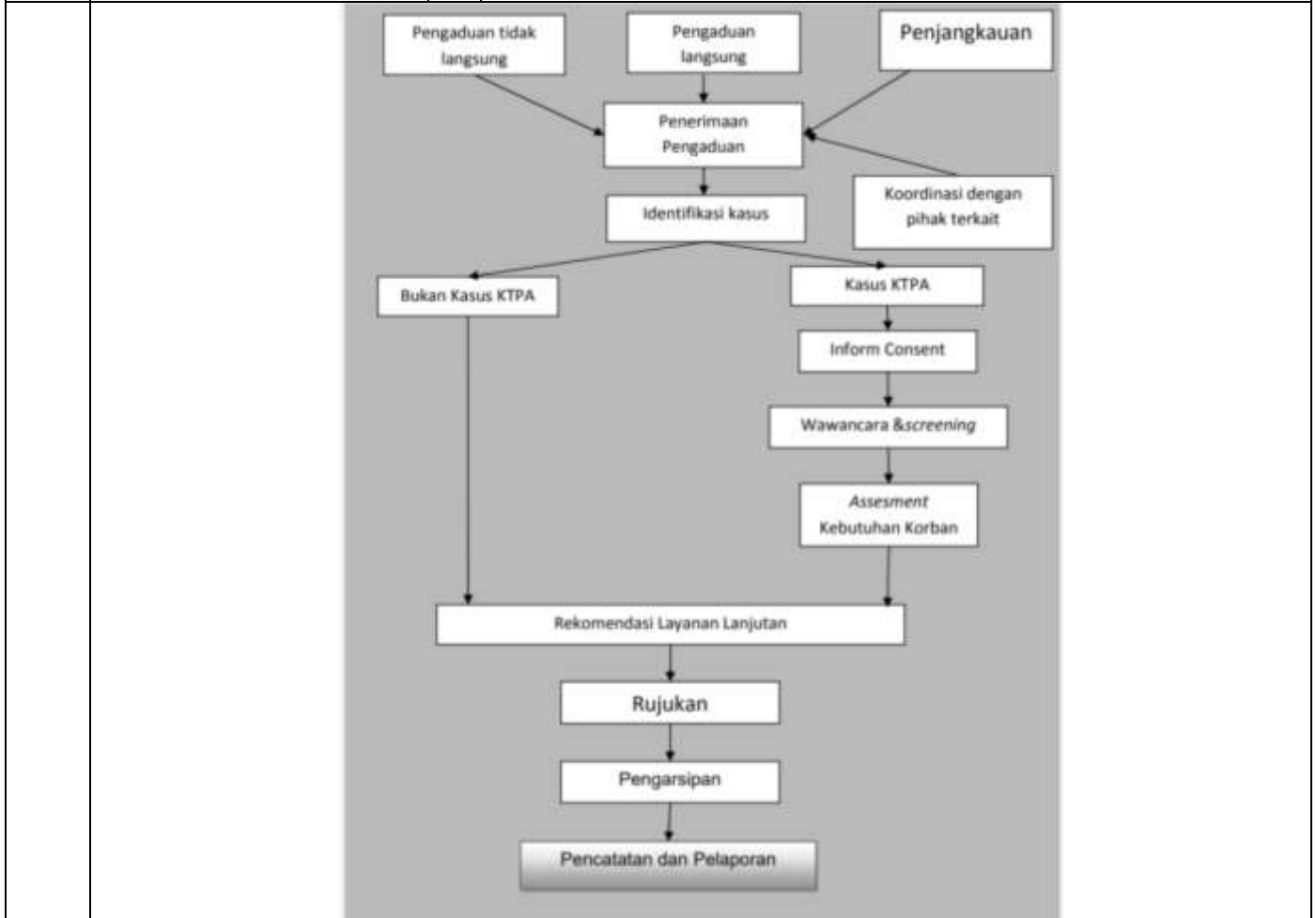
c. Penanganan Pengaduan dari Rujukan

- Proses penanganan sama dengan proses sebelumnya.
- Memberikan surat pemberitahuan penerimaan rujukan kepada lembaga pengirim.
- Memberikan surat pemberitahuan kepada yang mengirimkan rujukan tentang status dan tindakan yang sudah diambil :
 - ✓ Petugas menyampaikan kepada korban lembaga yang akan menjadi tempat rujukan dan pelayanan yang akan disediakan.
 - ✓ Petugas menghubungi lembaga yang akan menerima rujukan.
 - ✓ Jika korban adalah anak atau yang mempunyai kebutuhan /perlindungan khusus maka petugas wajib mendampingi proses rujukan.
 - ✓ Petugas melengkapi surat rujukan yang diperlukan dan dilengkapi dengan identitas korban serta kronologi kejadian (narasi kasus).
 - ✓ Petugas memastikan korban mendapat pelayanan selanjutnya oleh lembaga yang tepat. Petugas melakukan koordinasi secara berkala dengan lembaga rujukan.

PENJANGKAUAN KORBAN (OUTREACH)

- Petugas memastikan dulu tentang keamanan korban dan dirinya sendiri.
- Petugas mengkoordinasikan dengan aparat keamanan jika diperlukan untuk memastikan keamanan korban.
- Petugas memastikan bahwa korban setuju dengan tawaran outreach anda.
- Petugas mendiskusikan tentang hal keamanan yang mesti diperhatikan.
- Untuk korban anak, melakukan proses di atas dengan keluarga yang bertanggungjawab.
- Jika korban menolak untuk melakukan proses pendampingan lebih lanjut, petugas mengajak korban untuk membuat perencanaan penyelamatan diri (safety plan) yang mencakup cara melarikan diri dari rumah, cara mencapai tujuan penyelamatan, penyimpanan dokumen penting dan uang bekal.
- Sebelum meninggalkan tempat, petugas memberikan nomor kontak yang bisa dihubungi jika sewaktu-waktu korban berubah pikiran.
- Petugas memulai wawancara dengan korban, bila

		<p>korban telah menyatakan persetujuannya.</p> <ul style="list-style-type: none"> Langkah-langkah selanjutnya sama dengan penerimaan pengaduan bagi pelapor yang datang langsung. Sebelum meninggalkan tempat, petugas memberikan nama, alamat dan nomor kontak anda dan meminta agar korban menyimpannya di tempat yang aman.
--	--	--



3.	WAKTU PELAYANAN	:	Pelaporan = 1 hari Penyelesaian = 3 x 24 jam
4.	BIAYA PELAYANAN	:	Gratis
5.	PRODUK PELAYANAN	:	Pelayanan Pendampingan Korban Kekerasan
6.	PENGELOLAAN PENGADUAN	:	<ol style="list-style-type: none"> Email : dpppappkb.tmg@gmail.com Telp : (0293) 491059 SMS/WA: 089616353900 Kotak saran Datang langsung <p>Alur pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Masyarakat menyampaikan aduan melalui media yang telah disediakan. Pengaduan diklasifikasikan dan dikelompokkan berdasarkan jenis permasalahan. Pengaduan disampaikan kepada Tim Kerja untuk ditindaklanjuti. Rekomendasi Tim kerja disampaikan kepada bidang terkait melalui sekretariat dan/atau masyarakat. <p>Penyelesaikan pengaduan selama 2 hari</p>

7.	Sarana, prasarana dan / atau fasilitas	:	1. Nomor Telepon Pengaduan 2. Ruang Pengaduan 3. Buku pencatatan kasus 4. Komputer, printer, jaringan internet 5. Buku daftar rujukan 6. Alat tulis
8.	Kompetensi pelaksana	:	1. Tidak pernah dan tidak akan melakukan kegiatan yang menimbulkan Kekerasan pada perempuan dan anak.
9.	Pengawasan internal	:	Pengawasan dilakukan secara berjenjang sesuai struktur jabatan
10.	Jumlah pelaksana	:	1. Penyuluh Sosial 1 orang 2. Penyuluh Hukum 1 orang 3. Psikolog 1 orang 4. Pengadministrasi Umum 1 orang
11.	Jaminan pelayanan	:	1. Ramah 2. Tepat 3. Cepat
12.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	:	Rahasia terjaga
13.	Evaluasi kinerja	:	Dilakukan setiap sebulan sekali tetapi apabila ada permasalahan, evaluasi segera dilakukan

a.n. BUPATI TEMANGGUNG
KEPALA DPPPAPPKB
KABUPATEN TEMANGGUNG



Dra. SRI ENDANG PRAPTANINGSIH, M Si
Pembina Tk.I

NIP. 196607121994032006