

PELAYANAN LAPORAN TINDAK KEKERASAN TERHADAP PEREMPUAN DAN ANAK (PELUKAN)

A. Komponen *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Korban atau pelapor kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak harus memiliki persyaratan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mempunyai handphone Android2. Terdapat paket internet3. Mengisi data pelaporan yang tersedia di aplikasi PELUKAN
2.	Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur Pelayanan Laporan Tindak Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Korban/Pelapor mendownload aplikasi Pelukan di Playstore;2. Korban/Pelapor mendaftar dengan nomor handphone aktif;3. Korban/Pelapor mengisi data pelaporan yang di sediakan di aplikasi;4. Admin Pelukan mengkonfirmasi laporan dan menelpon Korban/Pelapor;5. Admin PELUKAN meneruskan laporan ke pendamping untuk mengkonfirmasi langsung ke lokasi;6. Pendamping membuat laporan hasil identifikasi dari Korban/Pelapor;7. Admin meneruskan laporan Ke UPTD atau Puspaga Untuk di tindak lanjuti.

		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Korban / Pelapor diharuskan menggunakan nomor handphone aktif untuk mendaftar di aplikasi dikarenakan akan di konfirmasi ulang oleh admin melalui nomor telepon yang di daftarkan; 2. Korban/Pelapor bisa melihat kedatangan pihak aplikasi dari maps yang telah di sediakan di aplikasi.
3.	Waktu Penyelesaian	1 hari
4.	Biaya	Gratis
5.	Produk Layanan	<p>Penanganan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan yang meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan laporan tindak kekerasan secara online; 2. Layanan Rujukan.
6.	Penanganan Pengaduan dan Saran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon/ Fax: (0265) 333156 2. Email : dinsospkbp3a@tasikmalayakab.go.id 3. Website : www.lapor.go.id 4. Media Sosial Dinas 5. Kotak Pengaduan 6. Ruang Pusat Informasi dan Pengaduan Pelayanan 7. Call Center Admin : 082 127 919 883 8. Web : PELUKAN.COM 9. Facebook : Pelukan Kabtasikmalaya 10. Instagram : @Pelukan_Kabtasik

B. Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang – Undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Atas Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak;2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak;3. Peraturan Pemerintah RI Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2016 tentang Perubahan ke dua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak;4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2021 tentang Kebijakan Kabupaten/Kota Layak Anak;5. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2011 tentang Kebijakan Pengembangan Kabupaten / Kota Layak Anak;6. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011 tentang Indikator Kabupaten / Kota Layak Anak;7. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2011 tentang Kebijakan Partisipasi Anak Dalam Pembangunan;8. Peraturan Daerah Kabupaten Taikmalaya Nomor 5 Tahun 2019 tentang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;9. Peraturan Bupati Tasikmalaya nomor 34 Tahun 2021 Tentang Kabupaten Layak Anak.

8.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan printer 2. Jaringan internet 3. <i>Handphone</i>
9.	Kopetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami mekanisme pelayanan Pelaporan Kekerasan; 2. Mampu mengidentifikasi permasalahan; 3. Terampil mengoperasikan computer dan teknologi informasi; 4. Mampu bersikap sopan, ramah, menjaga kerahasiaan dan komunikatif.
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Sosial PPKB P3A; 2. Sekretaris Dinas Sosial PPKB P3A; 3. Kepala Bidang PPPA.
11.	Jumlah Pelaksana	<p>11 Orang :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 3 orang Admin Aplikasi; 2. 8 orang Pendamping.
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cepat 2. Aman dan Nyaman 3. Rasa Empati 4. Non Diskriminasi 5. Mudah Dijangkau 6. Tidak Dikenakan Biaya 7. Kerahasiaan Data Korban; 8. Kode Etik Pelayanan/Petugas
13.	Jaminan Keamanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi tentang pelayanan menerima laporan kekerasan; 2. Rapat intern terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;