

# **PELAYANAN PENANGANAN KASUS TINDAK KEKERASAN PADA PEREMPUAN DAN ANAK KABUPATEN TASIKMALAYA**

## A. Komponen *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan secara tertulis atau tidak tertulis;</li> <li>2. Photo Copy KTP, KK dan Akte kelahiran Pemohon/Pelapor;</li> <li>3. Menyampaikan kronologis kejadian baik secara tertulis maupun secara tidak tertulis dan menandatangani Berita Acara Laporan.</li> </ol>
2.	Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mendatangi langsung UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Anak Kabupaten Tasikmalaya dengan :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengisi buku tamu;</li> <li>b. Mengisi formulir pelaporan yang sudah disediakan oleh petugas; atau</li> <li>c. Untuk korban rujukan cukup membawa Surat Tanda Terima Laporan dari instansi yang memberi rujukan;</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mengidentifikasi laporan untuk menyimpulkan permasalahan dan menyiapkan assesment kebutuhan pemohon;</li> <li>3. Pemohon menerima informasi standar jenis layanan yang tersedia;</li> <li>4. Pendamping melakukan assesment kasus untuk bahan tindak lanjut;</li> <li>5. Pemohon menandatangani naskah kesepakatan layanan;</li> <li>6. Petugas melakukan mediasi, negosiasi dan investigasi kasus;</li> <li>7. Petugas menyiapkan dan melengkapi dokumen kasus jika memerlukan layanan pada lembaga lain dan membuat surat rujukan;</li> <li>8. Pemohon menerima surat rujukan untuk disampaikan ke lembaga layanan lain;</li> </ol>

		<p>9. UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Anak melaksanakan koordinasi atau mengkonfirmasi mengenai rujukan ke lembaga/layanan lain, dan membuat laporan akhir penanganan kasus;</p> <p>10. Melakukan pemanatauan keadan korban secara berkala pada unit layanan yang dirujuk;</p> <p>11. Mendokumentasikan laporan penanganan kasus.</p>
3.	Waktu Penyelesaian	Situasional
4.	Biaya	Gratis
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan Masyarakat;</li> <li>2. Pengelolaan Kasus;</li> <li>3. Mediasi;</li> <li>4. Penjangkuan Korban;</li> <li>5. Rumah Aman;</li> <li>6. Pendampingan Korban.</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan dan Saran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Telepon/ Fax: (0265) 333156</li> <li>2) Email : <a href="mailto:dinsosppkbp3a@tasikmalayakab.go.id">dinsosppkbp3a@tasikmalayakab.go.id</a></li> <li>3) Website : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>4) Media Sosial</li> <li>5) Tlp/Fax : 082 121 150 757</li> <li>6) Email : <a href="mailto:uptdppakabtasik@gmail.com">uptdppakabtasik@gmail.com</a></li> <li>7) Datang langsung ke kantor UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak</li> <li>8) Kotak Pengaduan</li> <li>9) Ruang Pusat Informasi dan Pengaduan Pelayanan</li> </ol>

B. Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="524 289 1468 600">1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 tentang Pengesahan Konvensi mengenai penghapusan segala Bentuk Diskriminasi terhadap Perempuan (Convention On The Elimination of All Forms of Discrimination Against Women) (Lembaran Negara Republik Indonesia Republik Indonesia Nomor 3277);</li> <li data-bbox="524 625 1468 1161">2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2016 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah tentang pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235)</li> <li data-bbox="524 1186 1468 1435">3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Tahun 2004 Nomor 95, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4419);</li> <li data-bbox="524 1460 1468 1896">4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Perlindungan Saksi dan Korban, yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 293, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5602);</li> <li data-bbox="524 1921 1468 2170">5. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 58 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4635);</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"><li>6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li><li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan dalam Rumah Tangga;</li><li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Mekanisme Pelayanan Terpadu bagi Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang;</li><li>9. Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2014 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak dalam Konflik Sosial (dimasukan di atas);</li><li>10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</li><li>11. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 532);</li><li>12. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak;</li><li>13. Peraturan Daerah Kabupaten Tasikmalaya Nomor 5 Tahun 2019 tentang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;</li><li>14. Peraturan Bupati Tasikmalaya Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</li><li>15. Peraturan Bupati Tasikmalaya Nomor 75 Tahun 2020 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li></ol>
--	---

		16. Peraturan Bupati Tasikmalaya Nomor 44 tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Pada Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
8.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruangan yang Memadai;</li> <li>2. Kendaraan Roda Empat</li> <li>3. Kendaraan Roda Dua</li> <li>4. Laptop, Printer, dan Peralatan Elektronik Lainnya;</li> <li>5. Jaringan Wifi;</li> <li>6. ATK;</li> <li>7. Meja dan Kursi.</li> </ol>
9.	Kopetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami dengan baik pelayanan yang harus diberikan;</li> <li>2. Memahami dengan baik tahapan proses yang harus dilaksanakan;</li> <li>3. Memahami dengan baik acuan Standar Pelayanan Minimal yang dipenuhi;</li> <li>4. Mempunyai komitmen tinggi untuk menuntaskan permasalahan dalam setiap tahapan</li> </ol>
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas Sosial, PPKB P3A;</li> <li>2. Sekretaris Dinas Sosial, PPKBP3A;</li> <li>3. Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;</li> <li>4. Kepala UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	6 Orang (UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Kabupaten Tasikmalaya)
12.	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan diberikan kepada perempuan dan anak disesuaikan dengan kebutuhan tindakan, seperti :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan Kesehatan;</li> <li>2. Bantuan Hukum;</li> <li>3. Pemulangan dan Reintegrasi;</li> <li>4. Rehabilitasi Sosial;</li> <li>5. Pendampingan Konstitusional dan Yuridis</li> </ol>

13.	Jaminan Keamanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan pungutan liar;</li> <li>2. Produk Layanan yang diberikan dijamin keaslian dan keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</li> <li>4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>5. Informasi terkait data identitas pelapor dijaga kerahasiaannya.</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP,) Pelaksanaan Pelaporan