

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN
BAGIAN PENGADUAN MASYARAKAT BIRO HUKUM HUMAS
KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK**

**BAGIAN PENGADUAN MASYARAKAT BIRO HUKUM DAN HUMAS
KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK
TAHUN 2017**

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	2
1. Latar Belakang.....	2
2. Maksud dan Tujuan.....	3
3. Ruang Lingkup	4
4. Prinsip Layanan	4
5. Dasar Hukum	5
6. Pengertian	6
BAB II PELAYANAN PENGADUAN	8
1. Secara Langsung	8
2. Secara Tidak Langsung.....	13
BAB III LAYANAN INFORMASI	19
BAB IV LAYANAN KONSULTASI	22
BAB V LAYANAN PENJANGKAUAN	25
BAB VI LAYANAN PERLINDUNGAN DI RUMAH PERLINDUNGAN	30
BAB VII LAYANAN MEDIASI	34
BAB VIII LAYANAN AWAL KESEHATAN	38

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Bahwa Negara berkewajiban untuk melayani setiap warga Negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945). Hak setiap warga Negara untuk mendapatkan layanan perlu dipenuhi oleh pemerintah menjadi tanggung jawab pemerintah untuk memenuhinya sebagaimana termuat dalam Pasal 28I Ayat (4) UUD 1945 yang menjelaskan bahwa perlindungan, pemajuan, penegakkan, dan pemenuhan hak asasi manusia adalah tanggung jawab Negara, terutama pemerintah.

Peraturan terkait layanan yang diberikan kepada masyarakat ini telah dijelaskan melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan organisasi penyelenggara termasuk Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Kemen PPPA) berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selanjutnya dijelaskan pula dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang mengamanatkan bahwa masyarakat berhak menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara Negara layanan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak yang dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2015 bertugas untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak yang dalam menjalankan fungsinya wajib memberikan layanan kepada perempuan dan anak yang mengalami permasalahan pidana maupun perdata yang dilaporkan baik langsung maupun tidak langsung.

Pelayanan terhadap perempuan dan anak perlu dilakukan, mengingat kasus atau permasalahan perempuan dan anak akhir-akhir ini semakin meningkat karena berbagai faktor seperti kemiskinan, budaya patriarki yang menyebabkan kesenjangan, persepsi yang salah tentang perempuan dan anak yang dianggap perempuan dan anak miliknya dan bisa diperlakukan semaunya termasuk kekerasan, dan lain-lain. Perempuan dan anak juga sering dirugikan dalam masalah keperdataan yang menyebabkan tidak memperoleh hak yang sama, bahkan dirampas hak keperdataannya, seperti kasus perebutan harta dan hak waris, pengasuhan anak, perceraian, tuntutan ganti rugi dan kasus ketenagakerjaan.

Bahwa dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan kepada perempuan dan anak yang mengalami permasalahan dan dilaporkan baik secara langsung dengan datang ke Kemen PPPA maupun dengan tidak langsung seperti melalui surat, telepon, faksimile, email yang disampaikan oleh korban maupun pihak lain dari korban seperti keluarga, tetangga, pendamping serta masyarakat atau pihak lain yang menerima kuasa atau yang mewakili ke bagian Pengaduan Masyarakat Kemen PPPA maka perlu ditetapkan langkah-langkah standar dalam memberikan layanan yang dibutuhkan sebagai pedoman bagi petugas Bagian Pengaduan Masyarakat Kemen PPPA yang memberikan layanan, sekaligus juga diharapkan nantinya pelayanan tersebut dapat sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh perempuan dan anak yang mengalami permasalahan.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud

Penyusunan SOP ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi petugas layanan Bagian Pengaduan Masyarakat Kemen PPPA dalam memberikan layanan kepada perempuan dan anak yang mengalami permasalahan yang dilaporkan ke Bagian Pengaduan Masyarakat Kemen PPPA.

Tujuan

- a. adanya langkah standar dalam memberikan layanan kepada perempuan dan anak yang mengalami permasalahan; dan
- b. untuk memudahkan petugas layanan dalam memberikan layanan yang dibutuhkan perempuan dan anak yang mengalami permasalahan.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup SOP Bagian Pengaduan Masyarakat ini meliputi langkah standar yang dilakukan petugas layanan dalam memberikan:

- a. **layanan informasi;**
- b. **layanan konsultasi;**
- c. **penjangkauan;**
- d. **penempatan di rumah perlindungan;**
- e. **layanan mediasi; dan/atau**
- f. **layanan awal kesehatan.**

4. Prinsip Layanan

Standar layanan kepada perempuan dan anak yang mengalami permasalahan dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut :

- a. **kemanusiaan**, artinya layanan terhadap perempuan dan anak yang mengalami permasalahan didasarkan pada perlindungan dan penghormatan hak asasi manusia dari perempuan dan anak tanpa dipungut biaya.
- b. **keadilan**, artinya layanan yang diberikan untuk memberikan keadilan secara proposional terhadap perempuan dan anak.
- c. **rahasia**, yaitu merahasiakan identitas pelapor agar merasa aman dan nyaman berkaitan dengan masalah yang telah dilaporkan, kecuali apabila pelapor menghendaki sebaliknya.

5. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 tentang Pengesahan Konvensi mengenai Penghapusan segala bentuk Diskriminasi terhadap Wanita (*Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women*).
- b. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.
- c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.
- d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga.
- e. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang.
- f. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2008 tentang Pornografi.
- g. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- h. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.
- i. 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
- j. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Kerja Sama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga.
- k. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Mekanisme Pelayanan terpadu bagi Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang.
- l. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2011 tentang Pembinaan, Pendampingan dan Pemulihan terhadap Anak yang menjadi Korban atau Pelaku Pornografi.

6. Pengertian

Dalam Standar Operasional Prosedur ini yang dimaksud dengan :

- a. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disebut SOP adalah langkah standar yang harus dilakukan oleh petugas layanan di Bagian Pengaduan Masyarakat Kemen PPPA dalam memberikan layanan yang dibutuhkan terhadap perempuan dan anak yang mengalami permasalahan.
- b. Pelapor adalah korban perempuan dan anak, atau pihak lain yang melaporkan adanya permasalahan perempuan dan anak ke Bagian Pengaduan Masyarakat.
- c. Pihak lain adalah keluarga, tetangga, pendamping serta masyarakat atau yang menerima kuasa atau yang mewakili.
- d. Petugas Layanan adalah semua pegawai yang bekerja di Bagian Pengaduan Masyarakat Kemen PPPA.
- e. Permasalahan Perempuan dan Anak adalah kasus yang dihadapi perempuan dan anak baik yang bersifat perdata maupun pidana.
- f. Kekerasan terhadap perempuan dan anak adalah setiap tindakan yang berakibat timbulnya kesengsaraan atau penderitaan secara fisik, seksual, mental, psikologis, termasuk intimidasi, pengusiran paksa, ancaman tindakan tertentu, pemaksaan atau perampasan kemerdekaan, penelantaran serta menghalangi kemampuan perempuan dan anak untuk menikmati semua hak dan kebebasannya.
- g. Anak adalah seseorang yang belum berusia 18 (delapan belas) tahun termasuk anak yang masih dalam kandungan.
- h. Pelayanan Pengaduan adalah serangkaian tindakan yang dilakukan untuk menerima, mencatat, mengidentifikasi, menganalisis dan menindaklanjuti kepada pelapor tentang adanya permasalahan perempuan dan anak.
- i. Layanan informasi adalah serangkaian kegiatan untuk memberikan keterangan tentang hak perempuan dan anak yang mengalami permasalahan.

- j. Layanan konsultasi adalah layanan yang memungkinkan perempuan dan anak yang mengalami permasalahan untuk memperoleh wawasan, pemahaman dan pertimbangan yang perlu dilaksanakan untuk mengatasi permasalahan dirinya atau masalahnya dengan pihak ketiga.
- k. Layanan penjangkauan adalah tindakan untuk merespon adanya laporan dugaan permasalahan perempuan dan anak yang perlu dibuktikan dan ditindaklanjuti.
- l. Layanan mediasi adalah cara penyelesaian masalah perempuan dan anak yang bersifat perdata atau pidana yang merupakan delik aduan untuk memperoleh kesepakatan antara pelapor dan terlapor sehingga tidak diproses melalui jalur pengadilan.
- m. Layanan awal kesehatan adalah kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan untuk mengurangi rasa sakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit kepada perempuan dan anak sebelum mendapatkan layanan lanjutan kesehatan.

BAB II

PELAYANAN PENGADUAN

Pengaduan masalah perempuan dan anak dapat diperoleh dari pelapor dalam bentuk surat, kunjungan ke Bagian Pengaduan Masyarakat Kemen PPPA, pesan singkat, email, telepon sesuai dengan alamat Bagian Pengaduan Masyarakat Kemen PPPA. Untuk mempermudah pelapor sebagaimana tersebut diatas ke Bagian Pengaduan Masyarakat disiapkan nomor Hotline 082125751234, nomor Telepon/Fax 0213517038, email pengaduan.masyarakatkpppa@yahoo.com.

Kategori Pengaduan Masyarakat dapat digolongkan terkait dengan pelayanan informasi, konsultasi, penanganan lanjutan, permohonan bantuan penyelesaian masalah, permohonan dukungan, dll.

Penerimaan Pengaduan

1. Secara Langsung

Pengaduan Langsung dapat diartikan bahwa pelapor yang mengalami permasalahan datang secara langsung atau melalui telepon mengadukan/melaporkan ke Bagian Pengaduan Masyarakat Kemen PPPA tentang permasalahan perempuan dan anak. Pada umumnya pelapor datang langsung atau telepon ke Bagian Pengaduan Masyarakat Kemen PPPA menunjukkan adanya tekanan, sedih, menangis, trauma, luka-luka, sulit berkomunikasi dan lain-lain. Pelapor pada umumnya merupakan Warga Negara Indonesia atau perempuan Indonesia yang bermasalah dengan orang asing yang ada di Indonesia yang meminta agar Kemen PPPA membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.

A. Proses penerimaan pengaduan secara langsung dan telepon




- 1) Pelapor melaporkan kedatangannya ke resepsionis dan menanyakan bagian yang menangani masalah perempuan dan anak;

- 2) Resepsionis menghubungi staf administrasi bagian pengaduan masyarakat tentang adanya perempuan dan anak yang mengalami permasalahan untuk diterima;
- 3) Staf Administrasi menerima, mencatat, mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang dihadapi pelapor, dan dalam hal tertentu berkoordinasi dengan sekuriti internal untuk memberikan perlindungan keamanan;
- 4) Sekuriti internal melaporkan kepada staf administrasi tentang keamanan dan ketenangan pelapor;
- 5) Staf administrasi menyampaikan hasil pelaporan kepada petugas layanan untuk memberikan layanan kepada pelapor;
- 6) Petugas layanan melakukan klarifikasi berupa identifikasi dan analisis untuk memberikan layanan informasi, konsultasi dan layanan kesehatan kepada pelapor;
- 7) Pelapor menerima layanan informasi, layanan konsultasi dan layanan awal kesehatan.

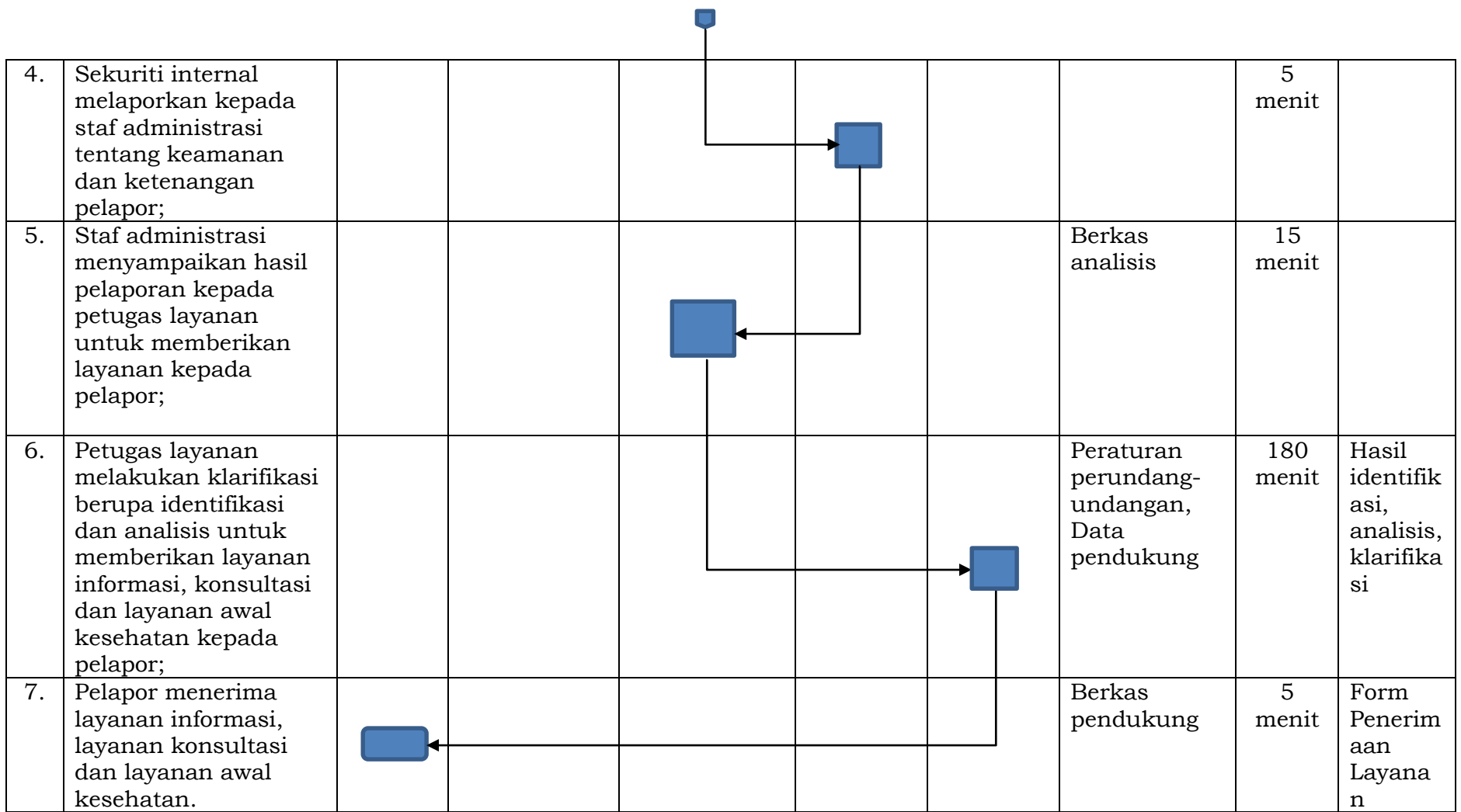
BIRO HUKUM DAN HUMAS	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	Kepala Biro Hukum dan Humas
BAGIAN PENGADUAN MASYARAKAT		NIP.
	Judul SOP	Pelayanan Pengaduan Langsung

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> 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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 5. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Mekanisme Pelayanan terpadu bagi Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang. 	<p>Memahami peraturan perundang-undangan</p> <p>Memahami pendampingan korban yang sensitif gender</p>
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
Penerimaan Pengaduan Secara Langsung	Ruang pengaduan Formulir pengaduan ATK
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan

Prosedur Pelayanan Pengaduan Secara Langsung

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU		
		Pelapor	Resepsionis	Staf Administrasi	Sekuriti Internal	Petugas Layanan	Kelengkapan	Waktu	Output
A.	Proses penerimaan pengaduan								
1.	Pelapor melaporkan kedatangannya ke resepsionis dan menanyakan bagian yang menangani masalah perempuan dan anak;						Identitas	5 menit	Data pelapor
2.	Resepsionis menghubungi staf administrasi bagian pengaduan masyarakat tentang adanya perempuan dan anak yang mengalami permasalahan untuk diterima;							5 menit	
3.	Staf Administrasi menerima, mencatat, mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang dihadapi pelapor, dan dalam hal tertentu berkoordinasi dengan sekuriti internal untuk memberikan perlindungan keamanan;						Berkas pengaduan	30 menit	Analisis pengaduan





2. Secara Tidak Langsung

Pengaduan Tidak Langsung dapat diartikan bahwa pelapor melaporkan permasalahan perempuan dan anak tidak datang langsung ke Bagian Pengaduan Masyarakat Kemen PPPA namun melalui media surat/email ataupun faksimile. Pengaduan tidak langsung juga meliputi laporan yang dilakukan/dirujuk oleh masyarakat dan/atau lembaga lain mengenai adanya tindak kekerasan yang dialami oleh pelapor.

Ada beberapa pertimbangan pelapor tidak melaporkan langsung ke Bagian Pengaduan Masyarakat Kemen PPPA karena terkendala jarak, transportasi, waktu, kondisi fisik atau psikis, keterbatasan dana, takut, malu dan lain sebagainya. Walaupun korban tidak melaporkan secara langsung, tapi petugas layanan wajib memberikan layanan serta perlu memastikan kebenaran pengaduan pelapor.

Proses penerimaan pengaduan melalui surat, faksimile dan email.



- 1) Staf administrasi menyampaikan berkas kasus pengaduan kepada petugas layanan untuk memberikan layanan kepada pelapor;
- 2) Petugas layanan melakukan klarifikasi berupa identifikasi dan analisis :
 - a. Petugas Layanan melaporkan kasus pengaduannya kepada Kepala Biro Hukum dan Humas apabila membutuhkan layanan lebih lanjut;
 - b. Petugas Layanan menginformasikan kepada pelapor bahwa kasusnya tidak dapat di tindaklanjuti.
- 3) Kepala Biro Hukum dan Humas menelaah hasil klarifikasi yang dilakukan oleh Petugas Layanan :
 - a. Kepala Biro Hukum dan Humas merekomendasikan kepada Sekretaris Kementerian agar pelapor dapat diberikan pendampingan hukum maupun psikologis;
 - b. Kepala Biro Hukum dan Humas mendisposisikan kepada petugas layanan untuk memberikan layanan lain diluar pendampingan hukum dan psikologis.

- 4) Sekretaris Kementerian merekomendasikan kepada Deputi Perlindungan Anak atau Deputi Perlindungan Hak Perempuan agar pelapor (korban) diberikan pendampingan hukum maupun pendampingan psikologis;
- 5) Deputi Perlindungan Anak atau Deputi Perlindungan Hak Perempuan Kemen PPPA memberikan layanan pendampingan hukum dan psikologis kepada pelapor berdasarkan rekomendasi dari Sekretaris Kementerian;
- 6) Petugas Layanan memberikan layanan berupa surat tindak lanjut kepada pelapor atau pihak terkait;
- 7) Pelapor menerima layanan pendampingan atau layanan yang dibutuhkan.






BIRO HUKUM DAN HUMAS	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	Kepala Biro Hukum dan Humas
BAGIAN PENGADUAN MASYARAKAT		NIP.
	Judul SOP	Pelayanan Pengaduan Tidak Langsung

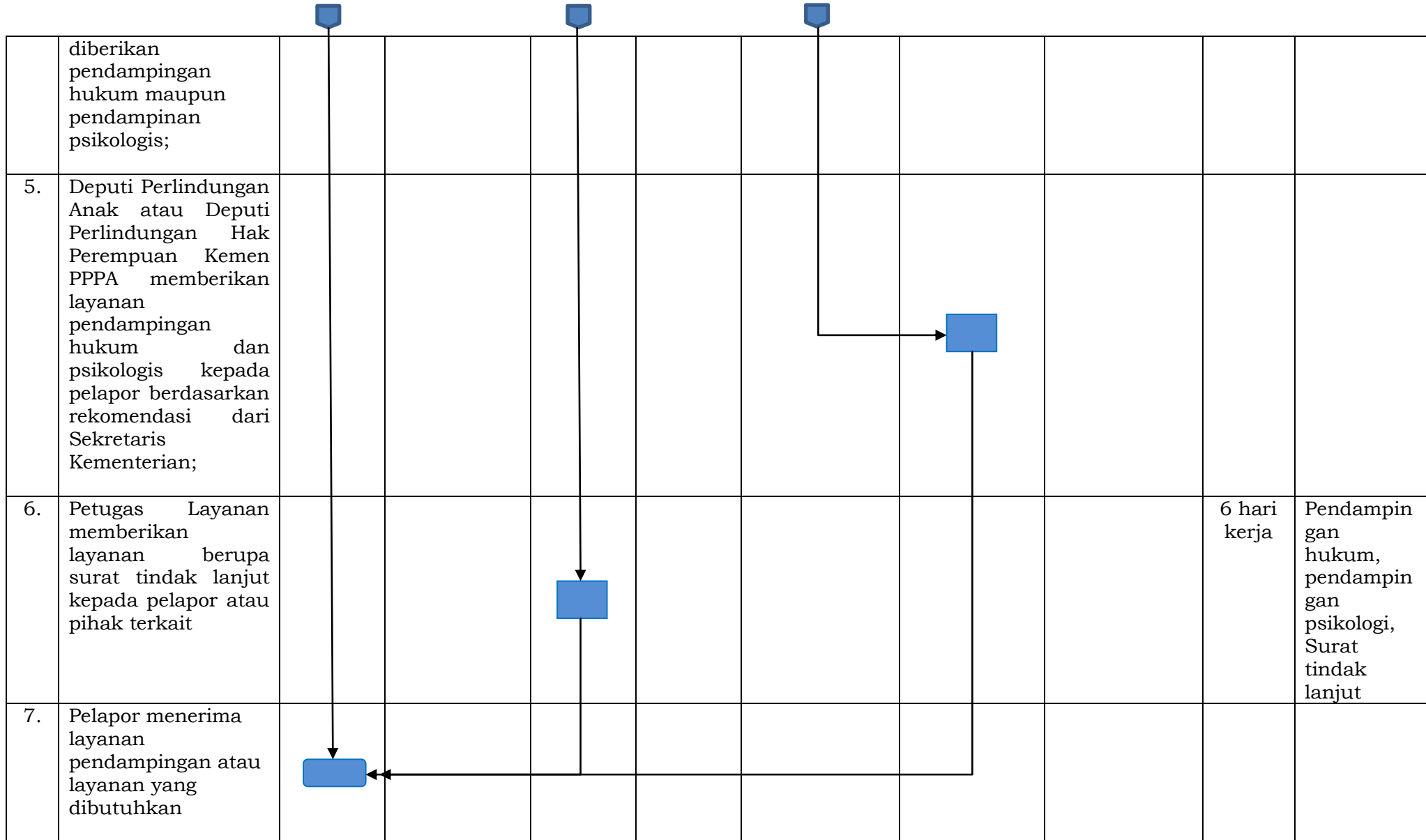
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga. 3. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang. 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 5. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Mekanisme Pelayanan terpadu bagi Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang. 	<p>Memahami peraturan perundang-undangan</p> <p>Memahami pendampingan korban yang sensitif gender</p>
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
Penerimaan Pengaduan Secara Tidak Langsung	Komputer ATK Peraturan terkait
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan

Prosedur Pelayanan Pengaduan Tidak Langsung

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			
		Pelapor	Staf Administrasi	Petugas Layanan	Kepala Biro Hukum dan Humas	Sekretaris Kementerian	Deputi PA/Deputi PHP	Kelengkapan	Waktu	Output
1.	Staf administrasi menyampaikan berkas kasus pengaduan kepada petugas layanan untuk memberikan layanan kepada pelapor;							Berkas Pengaduan	120 menit	Berkas Pengaduan
2.	Petugas layanan melakukan klarifikasi berupa identifikasi dan analisis : a. Petugas Layanan melaporkan kasus pengaduannya kepada Kepala Biro Hukum dan Humas apabila membutuhkan layanan lebih lanjut; b. Petugas Layanan menginformasikan kepada pelapor bahwa kasusnya tidak dapat di tindaklanjuti.							Berkas Pengaduan, Peraturan perundang-undangan, Data Pendukung	10 hari kerja	Hasil analisis



3.	<p>Kepala Biro Hukum dan Humas menelaah hasil klarifikasi yang dilakukan oleh Petugas Layanan :</p> <p>a. Kepala Biro Hukum dan Humas merekomendasikan kepada Sekretaris Kementerian agar pelapor dapat diberikan pendampingan hukum maupun psikologis;</p> <p>b. Kepala Biro Hukum dan Humas mendisposisikan kepada petugas layanan untuk memberikan layanan lain diluar pendampingan hukum dan psikologis.</p>						Hasil analisis	5 hari kerja	Pendampingan
4.	<p>Sekretaris Kementerian merekomendasikan kepada Deputi Perlindungan Anak atau Deputi Perlindungan Hak Perempuan agar pelapor (korban)</p>							3 hari kerja	



BAB III

LAYANAN INFORMASI

Layanan Informasi diberikan petugas layanan dalam hal pelapor ingin mendapatkan informasi antara lain tentang :

- a. hak korban yang dijamin Undang-Undang;
- b. tanggung jawab;
- c. lembaga layanan yang menangani permasalahan perempuan dan anak;
- d. tenaga profesional yang dapat menangani permasalahan perempuan dan anak;
- e. layanan yang disediakan (bantuan hukum dan psikologi);
- f. kemudahan-kemudahan yang diberikan;
- g. sarana dan prasarana.





Langkah-Langkah dalam layanan informasi :

1. Petugas layanan mencatat pertanyaan yang diajukan oleh pelapor dan kemudian meminta kepada staf administrasi untuk membantu menyiapkan bahan-bahan terkait dengan pertanyaan yang diajukan pelapor;
2. Staf administrasi mengumpulkan bahan-bahan terkait kasus perempuan dan anak dan menyampaikan kepada petugas layanan;
3. Petugas layanan menjelaskan informasi yang dibutuhkan pelapor;
4. Pelapor menerima layanan informasi yang dibutuhkan.

BIRO HUKUM DAN HUMAS	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	Kepala Biro Hukum dan Humas
BAGIAN PENGADUAN MASYARAKAT		NIP.
	Judul SOP	Pelayanan Informasi

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 tentang Pengesahan Konvensi mengenai Penghapusan segala bentuk Diskriminasi terhadap Wanita (<i>Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women</i>). 2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. 3. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2001 tentang Perlindungan Anak. 4. 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. 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga. 6. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang. 7. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2008 tentang Pornografi. 8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 	<p>Memahami peraturan perundang-undangan mengenai informasi publik</p> <p>Memahami tata cara pemberian pelayanan informasi di Bagian Pengaduan Masyarakat Kemen PPPA</p>
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
Prosedur Layanan Informasi	Telepon Komputer Peraturan terkait
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan

Prosedur Layanan Informasi

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU		
		Petugas Layanan	Staf Administrasi	Pelapor	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Petugas layanan mencatat pertanyaan yang diajukan oleh pelapor dan kemudian meminta kepada staf administrasi untuk membantu menyiapkan bahan-bahan yang dibutuhkan terkait dengan pertanyaan yang diajukan pelapor				Berkas pengaduan, Data pendukung	5 menit	Data pengaduan
2	Staf administrasi mengumpulkan bahan-bahan terkait kasus perempuan dan anak dan menyampaikan kepada petugas layanan				Berkas Pengaduan, Peraturan perundang-undangan, Data Pendukung	3 hari kerja	Informasi kebutuhan pelapor
3	Petugas layanan menjelaskan informasi yang dibutuhkan pelapor				Informasi kebutuhan pelapor	30 menit	Informasi kebutuhan pelapor
4	Pelapor menerima layanan informasi yang dibutuhkan						Layanan informasi

BAB IV

LAYANAN KONSULTASI

Layanan konsultasi pada umumnya dilaksanakan secara perorangan dalam format tatap muka antara petugas layanan sebagai konsultan dan perempuan dan anak sebagai pelapor. Keberhasilan dalam memberikan layanan konsultasi sangat ditentukan oleh adanya kerjasama yang baik antara petugas layanan dengan pelapor.





Dalam memberikan layanan konsultasi sebaiknya pelapor datang langsung dengan sukarela ke Bagian Pengaduan Masyarakat menyampaikan permasalahan yang dihadapi dengan tujuan agar permasalahannya dapat diatasi. Selanjutnya dengan diberikan layanan konsultasi ini diharapkan pelapor dapat mencapai kemandirian dalam memahami dan menerima diri sendiri secara objektif dan mengambil keputusan secara positif dan tepat serta mengarahkan diri sendiri sesuai keputusan sendiri.

Langkah-Langkah dalam layanan konsultasi :

- 1) Petugas layanan mencatat pertanyaan yang diajukan oleh pelapor dan kemudian meminta kepada staf administrasi untuk membantu menyiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan terkait dengan permasalahan pelapor;
- 2) Staf administrasi mengumpulkan dokumen-dokumen terkait dengan permasalahan pelapor dan menyampaikan kepada petugas layanan;
- 3) Petugas layanan memberikan bimbingan dan konseling kepada pelapor untuk mengatasi permasalahan dirinya;
- 4) Pelapor menerima layanan bimbingan dan konseling yang dibutuhkan.

BIRO HUKUM DAN HUMAS	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	Kepala Biro Hukum dan Humas
BAGIAN PENGADUAN MASYARAKAT		NIP.
	Judul SOP	Pelayanan Konsultasi

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> 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. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Kerja Sama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga 4. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Mekanisme Pelayanan terpadu bagi Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang. 5. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2011 tentang Pembinaan, Pendampingan dan Pemulihan terhadap Anak yang menjadi Korban atau Pelaku Pornografi. 	<p>Memahami peraturan perundang-undangan mengenai informasi publik</p> <p>Memahami tata cara pemberian pelayanan konsultasi di Bagian Pengaduan Masyarakat Kemen PPPA</p> <p>Memahami tentang dasar pendampingan perempuan dan anak korban kekerasan</p>
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
Prosedur Layanan Konsultasi	Peraturan terkait Telepon ATK
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan

Prosedur Layanan Konsultasi							
NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU		
		Petugas Layanan	Staf Administrasi	Pelapor	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Petugas layanan mencatat pertanyaan yang diajukan oleh pelapor dan kemudian meminta kepada staf administrasi untuk membantu menyiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan terkait dengan permasalahan pelapor				Berkas pengaduan, Data pendukung	5 menit	Data pengaduan
2	Staf administrasi mengumpulkan dokumen-dokumen terkait dengan permasalahan pelapor dan menyampaikan kepada petugas layanan				Berkas Pengaduan, Peraturan perundang-undangan, Data Pendukung	3 hari kerja	Informasi kebutuhan pelapor
3	Petugas layanan memberikan bimbingan dan konseling kepada pelapor untuk mengatasi permasalahan dirinya				Informasi kebutuhan pelapor	60 menit	Bimbingan dan Konseling
4	Pelapor menerima layanan bimbingan dan konseling yang dibutuhkan						Bimbingan dan Konseling

BAB V

LAYANAN PENJANGKAUAN

Layanan penjangkauan dilakukan setelah kasus perempuan dan anak yang mengalami permasalahan dilaporkan ke bagian Pengaduan Masyarakat Kemen PPPA dianalisis terlebih dahulu oleh petugas layanan dan analisis tersebut disampaikan kepada pimpinan. Dalam hal pimpinan menganggap perlu dilakukan penjangkauan maka petugas layanan melakukan penjangkauan untuk mengetahui kebutuhan korban atau memastikan apakah laporan yang disampaikan sesuai dengan fakta dilapangan. Penjangkauan juga dilakukan karena pelapor tidak dapat atau tidak mampu untuk melaporkan langsung kasusnya ke Bagian Pengaduan Masyarakat Kemen PPPA karena kondisi dan situasi.

Prosedur penjangkauan dilakukan dengan memperhatikan hal sebagai berikut :

- 1) Kepala Biro Hukum dan Humas memerintahkan petugas layanan untuk melakukan penjangkauan;
- 2) Petugas layanan memerintahkan staf administrasi untuk membuat surat penugasan kepada petugas layanan untuk melakukan penjangkauan;
- 3) Staf administrasi membuat surat penugasan tentang penjangkauan yang dilakukan oleh petugas layanan;
- 4) Petugas layanan melakukan penjangkauan ke tempat tinggal pelapor dengan berkoordinasi dengan pihak-pihak tertentu dan mengajukan pertanyaan kepada pelapor tentang permasalahannya;
- 5) Pelapor menyampaikan permasalahan dan kebutuhannya kepada petugas layanan;
- 6) Petugas layanan menyampaikan hasil identifikasi dan *need assesment* kepada Kepala Biro Hukum dan Humas;
- 7) Kepala Biro Hukum dan Humas menyampaikan laporan pelaksanaan penjangkauan serta kebutuhan korban kepada Sekretaris Kementerian untuk mendapat tanggapan;

- 8) Sekretaris Kementerian memberikan tanggapan kepada Kepala Biro Hukum dan Humas untuk ditindaklanjuti;
- 9) Kepala Biro Hukum dan Humas menindaklanjuti tanggapan.

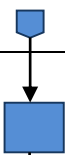





BIRO HUKUM DAN HUMAS	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	Kepala Biro Hukum dan Humas
BAGIAN PENGADUAN MASYARAKAT		NIP.
	Judul SOP	Pelayanan Penjangkauan

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> 1. Kitab Undang-Undang Hukum Pidana. 2. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2001 tentang Perlindungan Anak. 3. 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. 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga. 5. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang. 6. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2008 tentang Pornografi. 	<p>Memahami peraturan perundang-undangan yang melindungi perempuan dan anak dari kekerasan</p> <p>Memahami koordinasi pelaksanaan proses penjangkauan</p> <p>Memahami instrumen wawancara</p> <p>Memahami prinsip dasar pendampingan</p>
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
Prosedur Layanan Penjangkauan	Kendaraan Peraturan terkait Identitas Surat Tugas ATK Recorder Pencatatan dan Pendataan
Peringatan	

Prosedur Layanan Penjangkauan

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU		
		Sekretaris Kementerian	Kepala Biro Hukum dan Humas	Staf Administrasi	Petugas Layanan	Pelapor	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Kepala Biro Hukum dan Humas memerintahkan petugas layanan untuk melakukan penjangkauan;						Disposisi	10 menit	Disposisi
2	Petugas layanan memerintahkan staf administrasi untuk membuat surat penugasan kepada petugas layanan untuk melakukan penjangkauan;							10 menit	Disposisi
3	Staf administrasi membuat surat penugasan tentang penjangkauan yang dilakukan oleh petugas layanan yang ditandatangani oleh Kepala Biro Hukum dan Humas;						Surat tugas	30 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	5 hari kerja	Informasi penjangkauan



5.	Pelapor menyampaikan permasalahan dan kebutuhannya kepada petugas layanan;						ATK Recorder Kamera	1 hari kerja	Informasi
6.	Petugas layanan menyampaikan laporan hasil identifikasi dan <i>need assesment</i> kepada Kepala Biro Hukum dan Humas;						Berkas pendukung	1 hari kerja	Laporan
7.	Kepala Biro Hukum dan Humas menyampaikan laporan pelaksanaan penjangkauan serta kebutuhan korban kepada Sekretaris Kementerian untuk mendapat tanggapan;						Berkas pendukung	10 menit	Laporan penjangkauan
8.	Sekretaris Kementerian memberikan tanggapan kepada Kepala Biro Hukum dan Humas untuk ditindaklanjuti.						Disposisi		Tanggapan
9.	Kepala Biro Hukum dan Humas menindaklanjuti tanggapan								

BAB VI

PENEMPATAN DI RUMAH PERLINDUNGAN

Penempatan di rumah perlindungan terhadap perempuan dan anak yang mengalami permasalahan yang disediakan oleh Pengaduan Masyarakat Kemen PPPA disuatu tempat yang alamatnya dirahasiakan untuk menjamin keamanan dan keselamatan pelapor. Penempatan di rumah perlindungan diberikan setelah dilakukan penjangkauan, identifikasi dan *need assesment* dengan pertimbangan bahwa :

- a. korban memang benar-benar terancam jiwanya oleh terlapor;
- b. terlapor diduga tempramental;
- c. terlapor diduga sindikat/jaringan yang terorganisir;
- d. korban perdagangan orang yang berasal dari daerah;
- e. korban KDRT yang pelaku adalah suaminya;
- f. anak korban kekerasan dan eksploitasi yang terlantar dan tidak diketahui keberadaan orang tuanya;
- g. perempuan dan anak disabilitas yang mengalami permasalahan;
- h. perempuan dan anak yang terancam keselamatannya dari konflik; atau
- i. perempuan dan anak yang akan menjadi saksi dalam suatu perkara.

Selama dalam rumah perlindungan Kemen PPPA perempuan dan anak yang mengalami permasalahan diberikan fasilitas makan, minum, dan paling lama 14 (empat belas) hari.

Prosedur Penempatan di rumah Perlindungan:





- 1) Petugas layanan melakukan identifikasi dan *need assesment* untuk mempertimbangkan pelapor dapat ditempatkan di rumah perlindungan dan menyampaikan ke Kepala Biro Hukum dan Humas;
- 2) Kepala Biro Hukum dan Humas memerintahkan ke petugas layanan untuk :
 - a. menempatkan pelapor di rumah perlindungan;
 - b. menolak pelapor untuk ditempatkan di rumah perlindungan;

- 3) Petugas layanan menempatkan pelapor ke rumah perlindungan dan kemudian menyampaikan kondisi pelapor selama dalam penempatan di rumah perlindungan kepada Kepala Biro Hukum dan Humas.

BIRO HUKUM DAN HUMAS	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	Kepala Biro Hukum dan Humas
BAGIAN PENGADUAN MASYARAKAT		NIP.
	Judul SOP	Pelayanan Penempatan di rumah Perlindungan

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> 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. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan dan Kerja Sama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga 	Memahami kondisi korban dari ancaman dan kekerasan yang memerlukan perlindungan di Rumah Perlindungan
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
Prosedur Pelayanan di Rumah Perlindungan	Rumah
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan

Prosedur Penempatan di rumah Perlindungan

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU		
		Pelapor	Petugas Layanan	Kepala Biro Hukum dan Humas	Kelengkapan	Waktu	Output
1.	Pelapor mengajukan permohonan perlindungan kepada petugas layanan				Berkas pendukung		Berkas pendukung
2.	Petugas layanan melakukan identifikasi dan <i>need assesment</i> untuk mempertimbangkan pelapor dapat ditempatkan di rumah perlindungan dan menyampaikan ke Kepala Biro Hukum dan Humas				Berkas pendukung	1 hari kerja	
3.	Kepala Biro Hukum dan Humas 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 Kepala Biro Hukum dan Humas				Surat Tugas	1 hari kerja	Laporan tindak lanjut perlindungan

BAB VII

LAYANAN MEDIASI







Setiap perkara antara pelapor dan terlapor yang disampaikan ke bagian Pengaduan Masyarakat khususnya kasus perdata dapat dilakukan mediasi oleh petugas layanan untuk membantu para pihak mencari berbagai kemungkinan penyelesaian permasalahan tanpa menggunakan cara memutuskan atau memaksakan sebuah penyelesaian berdasarkan pandangan atau penilaiannya sendiri atas masalah tersebut. Oleh karena itu petugas layanan harus netral (tidak memihak salah satu pihak), membantu para pihak untuk menyelesaikan permasalahan, menciptakan kondisi hubungan yang positif dan kondusif antara pelapor dan terlapor, mewujudkan perubahan atau kondisi awal menjadi kondisi baru dalam hubungan antara pihak-pihak yang bermasalah.

Prosedur Layanan Mediasi:

- 1) Pelapor dan terlapor mengajukan permohonan mediasi untuk menyelesaikan permasalahannya kepada petugas layanan;
- 2) Petugas layanan melakukan identifikasi dan analisis kasus perdata yang dapat dilakukan mediasi kemudian dilaporkan ke Kepala Biro Hukum dan Humas :
 - a. Menolak dilakukan mediasi karena para pihak tidak bisa didamaikan;
 - b. Dapat dilakukan mediasi dan mengusulkan kepada Kepala Biro Hukum dan Humas untuk dilakukan mediasi.
- 3) Kepala Biro Hukum dan Humas memerintahkan petugas layanan untuk melakukan mediasi dengan mengundang pelapor dan terlapor;
- 4) Petugas layanan mengundang pelapor dan terlapor dengan menetapkan waktu dan tempat pelaksanaan mediasi;
- 5) Pelapor dan terlapor melakukan mediasi dengan mediator petugas layanan;
- 6) Petugas layanan membuat akta perdamaian tentang kesepakatan mediasi atau kesepakatan untuk tidak sepakat antara pelapor dan terlapor;
- 7) Pelapor dan terlapor menerima hasil mediasi.

BIRO HUKUM DAN HUMAS	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	Kepala Biro Hukum dan Humas
BAGIAN PENGADUAN MASYARAKAT		NIP.
	Judul SOP	Pelayanan Mediasi

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 tentang Pengesahan Konvensi mengenai Penghapusan segala bentuk Diskriminasi terhadap Wanita (<i>Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women</i>). 2. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2001 tentang Perlindungan Anak. 3. 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. 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga. 5. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang. 6. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2008 tentang Pornografi. 7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 8. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Mekanisme Pelayanan terpadu bagi Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang. 9. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2011 tentang Pembinaan, Pendampingan dan Pemulihan terhadap Anak yang menjadi Korban atau Pelaku Pornografi. 	Memahami teknik melakukan mediasi
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
Prosedur Layanan Mediasi	Ruang pengaduan Peraturan terkait ATK
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan

Prosedur Layanan Mediasi							
NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU		
		Pelapor dan Terlapor	Petugas Layanan	Kepala Biro Hukum dan Humas	Kelengkapan	Waktu	Output
1.	Pelapor dan terlapor mengajukan permohonan mediasi untuk menyelesaikan permasalahannya kepada petugas layanan;						
2.	Petugas layanan melakukan identifikasi dan analisis kasus perdata yang dapat dilakukan mediasi kemudian dilaporkan ke Kepala Biro Hukum dan Humas : a. Menolak dilakukan mediasi karena para pihak tidak bisa didamaikan; b. Dapat dilakukan mediasi dan mengusulkan kepada Kepala Biro Hukum dan Humas untuk dilakukan mediasi.				Informasi Pelapor dan Terlapor	60 menit	Data pengaduan
3.	Kepala Biro Hukum dan Humas memerintahkan petugas layanan untuk melakukan mediasi dengan mengundang pelapor dan terlapor;				Data Pengaduan	14 hari kerja	Surat Pemanggilan
4.	Petugas layanan mengundang pelapor dan terlapor dengan menetapkan waktu dan tempat pelaksanaan mediasi;				Berkas Pengaduan, Data Pendukung	180 menit	Layanan mediasi dan Hasil mediasi
5.	Pelapor dan terlapor melakukan mediasi dengan mediator petugas layanan;				Berkas pengaduan, Data pendukung,	60 menit	Akta perdamaian atau surat pernyataan
							

					dan hasil mediasi		
6.	Petugas layanan membuat akta perdamaian tentang kesepakatan mediasi atau kesepakatan untuk tidak sepakat antara pelapor dan terlapor;						
7.	Pelapor dan terlapor menerima hasil mediasi						

BAB VIII

LAYANAN AWAL KESEHATAN

Perempuan dan anak yang mengalami permasalahan terkadang datang dalam kondisi fisik yang memerlukan layanan pengobatan dan rehabilitasi kesehatan oleh karena itu petugas layanan perlu memberikan layanan darurat agar perempuan dan anak yang mengalami permasalahan mendapatkan penanganan awal kesehatan.

Layanan awal kesehatan tersebut diberikan dalam bentuk:

- A. pemberian pertolongan pertama pada kecelakaan, apabila perempuan dan anak mengalami luka ringan;
- B. membawa ke dokter untuk mendapatkan pengobatan yang diperlukan, apabila perempuan dan anak mengalami sakit akibat dari kekerasan; dan
- C. membawa ke rumah sakit terdekat untuk mendapatkan perawatan lebih lanjut.





Prosedur layanan awal kesehatan dilakukan dengan memperhatikan hal sebagai berikut :

- 1) Staf administrasi berkoordinasi dengan petugas layanan untuk memberikan layanan awal kesehatan kepada pelapor;
- 2) Petugas layanan berkoordinasi dengan dokter di Klinik Kemen PPPA untuk memberikan layanan awal kesehatan kepada pelapor;
- 3) Dokter di Klinik Kemen PPPA memberikan layanan awal kesehatan kepada pelapor dalam bentuk pengobatan darurat;
- 4) Pelapor menerima layanan awal kesehatan.

BIRO HUKUM DAN HUMAS	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	Kepala Biro Hukum dan Humas
BAGIAN PENGADUAN MASYARAKAT		NIP.
	Judul SOP	Pelayanan Kesehatan Awal

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 tentang Pengesahan Konvensi mengenai Penghapusan segala bentuk Diskriminasi terhadap Wanita (<i>Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women</i>). 2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. 3. 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. 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga. 5. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang. 6. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2008 tentang Pornografi. 7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 8. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Mekanisme Pelayanan terpadu bagi Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang. 9. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2011 tentang Pembinaan, Pendampingan dan Pemulihan terhadap Anak yang menjadi Korban atau Pelaku Pornografi. 	
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
Prosedur Layanan Awal Kesehatan	P3K
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan

Prosedur Layanan Awal Kesehatan

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU		
		Staf Administrasi	Petugas Layanan	Dokter Klinik Kemen PP dan PA	Pelapor	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Staf administrasi berkoordinasi dengan petugas layanan untuk memberikan layanan awal kesehatan kepada pelapor					Informasi pelapor	15 menit	Data pengaduan
2	Petugas layanan berkoordinasi dengan Dokter di Klinik Kemen PP dan PA untuk memberikan layanan awal kesehatan kepada pelapor					Data Pengaduan	30 menit	Data pengaduan , nota dinas
3	Dokter di Klinik Kemen PP dan PA memberikan layanan awal kesehatan kepada pelapor					Data pengaduan, nota dinas	60 menit	
4	Pelapor menerima layanan awal kesehatan							Layanan awal kesehatan