

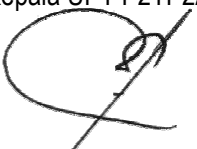
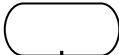

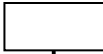



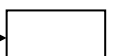
 <p style="text-align: center;">PUSAT PELAYANAN TERPADU PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK KABUPATEN SLEMAN</p>	Nomor SOP	:	SOP.LP.01 Rev : 02
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2016
	Tanggal Revisi	:	17 Juni 2017
	Tanggal Efektif	:	18 Juni 2017
	Halaman	:	1 dari 2
	Disahkan oleh	:	<p style="text-align: center;">Kepala UPT P2TP2A</p>  <p style="text-align: center;">Dra. Is Cahyawati NIP. 19631127 199203 2 009</p>
BIDANG LAYANAN PENANGANAN PENGADUAN	Nama SOP		PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN


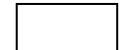
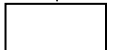
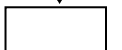
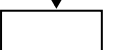
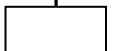
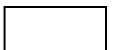
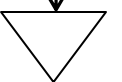
<p>Referensi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak No 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Untuk Perempuan dan Anak Korban Kekerasan. 2 Peraturan Daerah No 2 Tahun 2017 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan 3 Peraturan Bupati Sleman No 73 Tahun 2016 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak 	<p>Kualifikasi Pelaksana:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas terlatih menangani perempuan dan anak korban kekerasan
<p>Keterkaitan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) SOP ini terkait dengan SOP seluruh bidang layanan di UPT P2TP2A Kabupaten Sleman 	<p>Peralatan/Perlengkapan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buku Tamu 2. Buku Register Korban 3. Buku Register Layanan Harian 4. Berita Acara Serah Terima Korban (bagi korban Rujukan) 5. Formulir Data Korban 6. Form Surat Pernyataan Persetujuan 7. Form Rekam Kasus Korban 8. Form Kelengkapan File Rekam Kasus 9. File Rekam Kasus Korban
<p>Proses Pelayanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 Pengaduan korban dapat melalui telpon, surat dan datang langsung ke UPT P2TP2A Kabupaten Sleman 2 Petugas memperkenalkan diri 3 Petugas mencatat data korban di formulir data korban 4 Petugas melakukan identifikasi cepat menggunakan panduan identifikasi cepat yang tersedia (kondisi fisik, keamanan, psikologis korban). <p>Pertanyaan yang diajukan untuk penilaian cepat :</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Penilaian Fisik <ul style="list-style-type: none"> • Apakah korban terluka ? • Bagian mana yang terluka ? • Apakah korban dipukul/ditendang/ditampar ? b) Penilaian keamanan <ul style="list-style-type: none"> • Apakah korban mendapatkan ancaman saat akan melapor? • Apakah ada orang yang mematai-matai kegiatan korban? • Apakah korban dihalangi untuk mencari bantuan? • Apakah korban dibatasi kegiatannya?

 <p style="text-align: center;">PUSAT PELAYANAN TERPADU PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK KABUPATEN SLEMAN</p>	Nomor SOP	:	SOP.LP.01 Rev : 02
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2016
	Tanggal Revisi	:	17 Juni 2017
	Tanggal Efektif	:	18 Juni 2017
	Halaman	:	2 dari 2
	Disahkan oleh	:	<p style="text-align: center;">Kepala UPT P2TP2A</p>  <p style="text-align: center;">Dra. Is Cahyawati NIP. 19631127 199203 2 009</p>
BIDANG LAYANAN PENANGANAN PENGADUAN	Nama SOP		PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

	<p>c) Penilaian psikologis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apakah korban merasa panik? • Apakah korban merasakan kecemasan? <p>5 Hasil dari identifikasi cepat dilakukan tindak lanjut</p> <p>a) Jika ada indikasi kegawat daruratan fisik lakukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penanganan darurat (P3K) • Rujuk korban ke bidang layanan kesehatan dan psikologi untuk dirujuk ke fasilitas layanan kesehatan yang memadai <p>b) Jika ada indikasi kegawat daruratan keamanan lakukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rujukan internal untuk mengakses rumah aman • Rujukan eksternal ke tempat perlindungan yang lebih memadai <p>c) Jika ada indikasi kedaruratan psikologis lakukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minta korban untuk menenangkan diri (mengatur nafas untuk menenangkan ritme detak jantung) • Rujuk korban ke bidang layanan kesehatan dan psikologi untuk mendapat tindak lanjut <p>6 Jika korban tidak mengalami kegawat daruratan maka asesmen melalui observasi dan wawancara dapat dilakukan secara lengkap oleh petugas dan dicatat di formulir data korban</p> <p>7 Korban mengisi dan menandatangani surat pernyataan persetujuan.</p> <p>8 Jika korban merupakan rujukan, maka perujuk mengisi form berita acara serah terima korban</p> <p>9 Data korban dicatat di buku register korban untuk mendapat nomor registrasi</p> <p>10 Petugas mendokumentasikan hasil asesmen di form rekam kasus dan mengisi form kelengkapan file rekam kasus</p> <p>11 Jika informasi dari korban dinilai sudah cukup, petugas mengakhiri proses pengaduan dan meminta korban untuk mengisi buku tamu serta mengisi form umpan balik pelanggan</p> <p>12 Petugas mencatat proses pelayanan pengaduan di buku registrasi layanan harian dan menyimpan file rekam kasus korban di almari penyimpanan dokumen</p>
--	---

DIAGRAM ALIR SOP PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BAIK			KET.
		LAYANAN PENGADUAN	BIDANG LAYANAN INTERNAL LAINNYA	KEPALA UPT P2TP2A	INSTANSI EKSTERNAL	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Penerimaan engaduan dapat melalui telpon, surat dan datang langsung ke UPT P2TP2A					Buku Tamu,Buku Register,Berita Acara SerahTerima Korban,Form data korban,Surat pernyataan persetujuan,form rekam kasus korban, file rekam kasus korban	5 Menit	Korban diterima	
2	Petugas memperkenalkan diri						2 Menit	Korban mengetahui petugas yang menangani	
3	Petugas mencatat data korban di formulir data korban					Formulir data korban	10 menit	Formulir data korban terisi informasi terkait korban	
4	Petugas melakukan identifikasi cepat menggunakan panduan identifikasi cepat yang tersedia (kondisi fisik, keamanan, psikologis korban).					Formulir data korban	10 menit	Formulir data korban pada kolom observasi terisi	
5	Hasil dari identifikasi cepat diadakan tindak lanjut. a) Jika ada indikasi kegawat daruratan fisik lakukan: <ul style="list-style-type: none"> • Penanganan darurat (P3K) • Rujuk korban ke bidang layanan kesehatan dan psikologi untuk dirujuk ke fasilitas layanan kesehatan yang memadai 					Formulir data korban	1 jam	Formulir data korban terisi	Jika diperlukan penanganan cepat dapat langsung dirujuk ke layanan yang dibutuhkan

	<p>b) Jika ada indikasi kegawat daruratan keamanan lakukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rujukan internal untuk mengakses rumah aman • Rujukan instansi eksternal ke tempat perlindungan yang lebih memadai <p>c) Jika ada indikasi kedaruratan psikologis lakukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minta korban untuk menenangkan diri (mengatur nafas untuk menenangkan ritme detak jantung) • Rujuk korban ke bidang layanan kesehatan dan psikologi untuk mendapat tindak lanjut 								
6	Jika korban tidak mengalami kedaruratan maka asesmen dapat dilakukan secara lengkap oleh petugas dan dicatat di form data korban					Formulir data korban	10 menit	Formulir data korban terisi	
7	Korban mengisi dan menandatangani surat pernyataan persetujuan					Surat persetujuan	5 menit	Surat persetujuan terisi	
8	Jika korban merupakan rujukan, maka perujuk mengisi form berita acara serah terima korban.					Berita acara serah terima	10 menit	Berita acara serah terima terisi	
9	Data korban dicatat di buku register korban untuk mendapat nomor registrasi korban.					Buku Register korban	5 menit	Buku Register terisi	
10	Petugas mendokumentasikan hasil asesmen di form rekam kasus					Formulir Data Korban dan rekam kasus	15 menit	Formulir Data Korban dan rekam kasus terisi	
11	Jika informasi korban dinilai sudah cukup, petugas mengakhiri proses pengaduan dan meminta korban untuk mengisi buku tamu serta mengisi umpan balik pelanggan					Buku tamu dan umpan balik pelanggan	15 menit	Buku tamu dan umpan balik pelanggan terisi	
12	Petugas mencatat hasil asesmen di buku register layanan harian dan menyimpan file rekam kasus korban di almari dokumen					File Rekam Kasus Korban	10 menit	File Rekam Kasus Korban di simpan	