

**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN  
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA (DP3APPKB) KOTA SALATIGA**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**  
**PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**JALAN HASANUDIN NO. 110 B, KELURAHAN MANGUNSARI,  
KECAMATAN SIDOMUKTI  
KOTA SALATIGA**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. 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 281 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 Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Salatiga 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.

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Salatiga Nomor 108 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, disebutkan dalam BAB II pasal 2 ayat 1 bahwa kedudukan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) Kota Salatiga merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah bidang Pemberdayaan Perempuan dan Pelindungan Anak, serta Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana.

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 DP3APPKB Kota Salatiga maupun tidak langsung seperti melalui telepon, email, faksimile, *hotline* pengaduan yang disampaikan oleh korban maupun pihak lain dari korban seperti keluarga, tetangga, pendamping serta masyarakat atau pihak lain yang menerima kuasa atau mewakilkan ke bagian Pengaduan Masyarakat DP3APPKB Kota Salatiga maka perlu langkah-langkah standar dalam memberikan layanan yang dibutuhkan sebagai pedoman bagi petugas Bagian Pengaduan Masyarakat DP3APPKB Kota Salatiga yang memberikan layanan, sekaligus juga diharapkan nantinya pelayanan tersebut dapat sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh perempuan dan anak yang mengalami kekerasan dengan menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP).

## **B. LANDASAN HUKUM**

1. 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*).
2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan anak.
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. 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
9. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Kerja Sama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga
10. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Mekanisme Pelayanan terpadu bagi Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang.
11. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2011 tentang Pembinaan, Pendampingan dan Pemulihan terhadap Anak yang menjadi Korban atau Pelaku Pornografi.

### **C. PENGERTIAN**

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah langkah-langkah standar yang harus dilakukan oleh Staf Analis Pengaduan Masyarakat DP3APPKB Kota Salatiga dalam memberikan layanan yang dibutuhkan terhadap perempuan dan anak yang mengalami permasalahan.
2. Pelapor adalah korban perempuan dan anak, atau pihak lain yang melaporkan adanya permasalahan perempuan dan anak ke Bagian Pengaduan Masyarakat.
3. Pihak lain adalah keluarga, tetangga, pendamping serta masyarakat atau yang menerima kuasa atau yang mewakilkan.
4. Staf Analis Pengaduan Masyarakat adalah pegawai yang bekerja di Bagian Pengaduan Masyarakat DP3APPKB Kota Salatiga yang bertugas menerima, mencatat, mengidentifikasi, menganalisis dan menindaklanjuti kepada pelapor tentang adanya permasalahan perempuan dan anak.
5. Permasalahan Perempuan dan Anak adalah kasus yang dihadapi perempuan dan anak baik yang bersifat perdata maupun pidana.
6. 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.
7. Anak adalah seseorang yang belum berusia 18 (delapan belas) tahun termasuk anak yang masih dalam kandungan.
8. Pelayanan Pengaduan adalah serangkaian tindakan yang dilakukan untuk menerima, mencatat, mengidentifikasi, menganalisis dan menindaklanjuti kepada pelapor tentang adanya permasalahan perempuan dan anak.
9. Layanan informasi adalah serangkaian kegiatan untuk memberikan keterangan tentang hak perempuan dan anak yang mengalami permasalahan.
10. 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.
11. Layanan penjangkauan adalah tindakan untuk merespon adanya laporan dugaan permasalahan perempuan dan anak yang perlu dibuktikan dan ditindaklanjuti.

### **D. RUANG LINGKUP**

Standar Operasional Prosedur (SOP) Bagian Pengaduan Masyarakat ini terbagi menjadi 5 (lima) jenis SOP pelayanan yaitu :

1. Pelayanan Pengaduan Langsung;
2. Pelayanan Pengaduan Tidak Langsung;
3. Pelayanan Informasi;
4. Pelayanan Konsultasi;
5. Pelayanan Penjangkauan;

## **E. PRINSIP LAYANAN**

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

1. **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.
2. **keadilan**, artinya layanan yang diberikan untuk memberikan keadilan secara proposional terhadap perempuan dan anak.
3. **rahasia**, yaitu merahasiakan identitas pelapor agar merasa aman dan nyaman berkaitan dengan masalah yang telah dilaporkan, kecuali apabila pelapor menghendaki sebaliknya.

## BAB II

### PELAYANAN PENGADUAN LANGSUNG


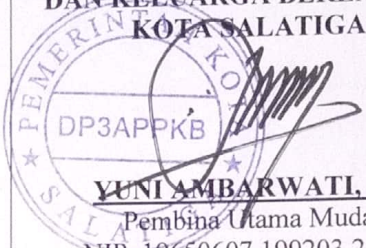
Pengaduan masalah perempuan dan anak dapat diperoleh dari pelapor dalam bentuk surat, kunjungan ke Bagian Pengaduan Masyarakat DP3APPKB Kota Salatiga, pesan singkat, email, telepon sesuai dengan alamat Bagian Pengaduan Masyarakat DP3APPKB Kota Salatiga. Untuk mempermudah pelapor sebagaimana tersebut diatas ke Bagian Pengaduan Masyarakat disiapkan nomor Hotline 081212160212, nomor Telepon (0298) 326063, email pengaduandp3appkbsalatiga@gmail.com.

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

Pelayanan Pengaduan langsung diartikan bahwa pelapor yang mengalami permasalahan datang secara langsung atau melalui telepon mengadukan/melaporkan ke Bagian Pengaduan Masyarakat DP3APPKB Kota Salatiga tentang permasalahan perempuan dan anak. Pada umumnya pelapor datang langsung atau telepon ke Bagian Pengaduan Masyarakat DP3APPKB Kota Salatiga 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 DP3APPKB Kota Salatiga membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Langkah-langkah pengaduan secara langsung sebagai berikut :










- 1) Pelapor/Korban datang ke DP3AP2KB menemui bagian resepsionis untuk menyampaikan tujuan kedatangan ke DP3AP2KB;
- 2) Pelapor/Korban mengisi buku tamu;
- 3) Resepsionis menghubungi Staf Analis Pengaduan Masyarakat yang menerima pengaduan kekerasan pada Perempuan dan Anak;
- 4) Staf Analis Pengaduan Masyarakat mempersilahkan Pelapor/Korban untuk masuk ke ruang pengaduan dan meminta Identitas Pelapor/Korban berupa KTP atau KK;
- 5) **Jika ditemukan data kependudukan Pelapor/Korban di luar Kota Salatiga**, maka Staf Analis Pengaduan Masyarakat akan menyampaikan rujukan sesuai data kependudukan yang bersangkutan. (*\*dalam hal ini selain alamat domisili, juga memperhatikan Tempat Kejadian Perkara*).
- 6) Staf Analis Pengaduan Masyarakat menanyakan kepada Pelapor/Korban datang ke DP3AP2KB atas rujukan dari pihak lain atau keinginan sendiri.
- 7) Staf Analis Pengaduan Masyarakat mempersilahkan Pelapor/Korban untuk mengisi Formulir Pengaduan Masyarakat pada *google form* dan Lembar *Informed Consent* sebagai data administrasi awal pengaduan.
- 8) Staf Analis Pengaduan Masyarakat mempersilahkan Pelapor/Korban menceritakan permasalahan yang dialami.

- 9) Staf Analis Pengaduan Masyarakat menerima, mencatat mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang dihadapi pelapor.
- 10) Jika permasalahan sudah berkaitan dengan lembaga hukum seperti Polres dan/atau Pelapor/Korban telah memiliki Pengacara, maka Staf Analis Pengaduan Masyarakat dan/atau Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak menjelaskan bahwa DP3AP2KB tidak memiliki wewenang dalam proses hukum dan hanya proses pendampingan atau mediasi terhadap Pelapor/Korban.
- 11) Setelah data asesmen awal diterima, maka Staf Analis Pengaduan Masyarakat dan/atau Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak menyimpulkan permasalahan yang telah disampaikan oleh Pelapor/Korban.
- 12) Staf Analis Pengaduan Masyarakat dan/atau Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak memberikan gambaran tahapan penanganan kasus, jika Pelapor/Korban sudah paham maka diperbolehkan pulang dan menunggu informasi selanjutnya.
- 13) Setelah pelaporan selesai, Staf Analis Pengaduan Masyarakat mempersilahkan Pelapor/Korban untuk mengisi Lembar Survey Kepuasan Masyarakat.
- 14) Staf Analis Pengaduan Masyarakat membuat notulensi pelaporan awal.
- 15) Staf Analis Pengaduan Masyarakat dan/atau Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak menghubungi Bidang Pengarusutamaan Gender dan Perlindungan Perempuan atau Bidang Kesejahteraan dan Perlindungan Anak terkait dengan permasalahan yang dilaporkan, dengan membawa dokumen asesmen awal beserta data pendukung guna menentukan Rencana Tindak Lanjut (RTL). (*\*tindak lanjut kasus dilaksanakan maksimal 3x24 Jam setelah pengaduan diterima.*)
- 16) Bidang Pengarusutamaan Gender dan Perlindungan Perempuan atau Bidang Kesejahteraan dan Perlindungan Anak melakukan rapat internal bersama Tim Penanganan Kasus untuk menganalisis kasus dan menentukan rencana tindak lanjut penanganan kasus.
- 17) Hasil rapat internal dibuat oleh Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak dalam bentuk notulensi atau berita acara analisis kasus. Notulensi atau Berita acara juga termasuk ketika sudah dilakukan proses penanganan kasus.
- 18) Data Pengaduan beserta proses penanganan kasus diinput oleh Staf Analis Pengaduan Masyarakat pada *google drive* dalam bentuk *scan file* format pdf di email [pengaduandp3appkbsalatiga@gmail.com](mailto:pengaduandp3appkbsalatiga@gmail.com).

 <p><b>DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PELINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA DAN PELINDUNGAN ANAK KOTA SALATIGA</b></p>	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Judul SOP	<b>PENGADUAN SECARA LANGSUNG</b>
Disahkan	<p><b>KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PELINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KOTA SALATIGA</b></p>  <p><b>YUNI AMBARWATI, SH</b> Pembina Utama Muda NIP. 19650607 199203 2 008</p>	

<b>Dasar Hukum</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia</li> <li>2. UU Nomor 21 Tahun 2007 Tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang</li> <li>3. UU Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga</li> <li>4. UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2008 Tentang Tata Cara dan Mekanisme Pelayanan Terpadu bagi Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang.</li> </ol>	
Keterkaitan : Prosedur Pengelolaan Kasus	<b>Kualifikasi Pelaksana</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Staf Analis Pengaduan Masyarakat</li> <li>2. Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak</li> <li>3. Bidang PUGPP dan/atau Bidang KPA</li> <li>4. Tim P2TP2A (Tim Penanganan Kasus)</li> <li>5. Petugas Resepsionis</li> </ol>
	<b>Sarana dan Prasarana</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pengaduan Kasus</li> <li>2. Formulir Pengaduan Masyarakat</li> <li>3. Data Administrasi Pelapor/Korban</li> <li>4. Buku Tamu</li> <li>5. ATK</li> </ol>
<b>Catatan :</b> Petugas memperhatikan alamat domisili dari Pelapor/Korban terlebih dahulu sebagai data administrasi awal pengaduan kasus.	<b>Pencatatan dan Pendataan :</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas diri Pelapor/Korban (KK dan KTP)</li> <li>2. Surat rujukan (jika ada)</li> </ol>

## PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG

PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG									
No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			
		Pelapor/ Korban	Petugas Resepsionis	Staf Analis Pengaduan Masyarakat/Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak	Bidang PUGPP dan/atau Bidang KPA	Pelapor/ Korban	Petugas Resepsionis	Waktu	Output
<b>A.</b>	<b>Proses Penerimaan Pengaduan</b>								
1.	Pelapor/Korban datang ke DP3AP2KB menemui bagian resepsionis untuk menyampaikan tujuan kedatangan ke DP3AP2KB serta mengisi buku tamu						Buku Tamu	5'	
2.	Resepsionis menghubungi Staf Analis Pengaduan Masyarakat yang menerima pengaduan kekerasan pada Perempuan dan Anak							5'	
3.	Staf Analis Pengaduan Masyarakat mempersilahkan Pelapor/Korban untuk masuk ke ruang pengaduan dan meminta Identitas Pelapor/Korban berupa KTP atau KK.						KTP/KK	5'	
4.	Jika data kependudukan Pelapor/Korban di luar Kota Salatiga maka diberikan penjelasan aduannya akan dirujuk sesuai data kependudukan ( <i>dalam hal ini selain alamat juga memperhatikan Tempat Kejadian Perkara</i> )						Surat Rujukan dari DP3APPKB Salatiga	10'	
5.	Staf Analis Pengaduan Masyarakat menanyakan kepada Pelapor/Korban datang atas rujukan atau keinginan sendiri						Surat Rujukan (*jika ada)	5'	
6.	Staf Analis Pengaduan Masyarakat mempersilahkan Pelapor/Korban untuk mengisi Formulir Pengaduan Masyarakat pada <i>google form</i> dan Lembar <i>Informed Consent</i> sebagai data administrasi awal pengaduan						- Formulir Pengaduan Masyarakat - Lembar <i>Informed Consent</i>	10' – 15'	- Data Pelapor/Korban - Data kesediaan Pelapor/Korban Mengikuti setiap proses penanganan kasus
7.	Staf Analis Pengaduan Masyarakat mempersilahkan Pelapor/Korban menceritakan permasalahan yang dialami							15' – 30'	



No	Kegiatan						Pelaksana		Mutu Baku	
		Pelapor/ Korban	Petugas Resepsionis	Staf Analis Pengaduan Masyarakat/Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak	Bida ng KPA/ PUG PP	Tim Penanganan Kasus	Kelengkapan	Waktu	Output	
8.	Staf Analis Pengaduan Masyarakat dan Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak melakukan asesmen awal berupa wawancara dan observasi.			↓ □				15' – 30'		
9.	Jika permasalahan sudah berkaitan dengan lembaga hukum seperti Polres atau sudah memiliki Pengacara, Petugas menjelaskan bahwa DP3AP2KB tidak memiliki wewenang dalam proses hukum dan hanya proses pendampingan atau mediasi terhadap Pelapor/Korban.			↓ □      ↓ ◇ Ya      Tidak				5'		
10.	Setelah data pengaduan awal diterima, maka Petugas dan memberikan gambaran tahapan penanganan kasus.			↓ □				10' – 15'		
11.	Staf Analis Pengaduan Masyarakat mempersilahkan Pelapor/Korban untuk mengisi Lembar Survey Kepuasan Masyarakat.			↓ □			Form SKM	5'	Hasil Survey Kepuasan Pelayanan	
12.	Petugas menghubungi bidang Pengarusutamaan Gender dan Perlindungan Perempuan atau bidang Kesejahteraan dan Perlindungan Anak terkait dengan permasalahan yang dilaporkan dengan membawa dokumen pengaduan awal beserta data pendukung guna Rencana lanjut			↓ □	↓ □	↓ ◇	- Dokumen data pengaduan awal	10' – 15'		
13.	Rencana Tindak Lanjut dibuat					↓ □	Form Asesemen (dalam kotak Rencana Tindak Lanjut)	10-15'	Rencana Tindak Lanjut	

## **BAB III**

### **PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG**


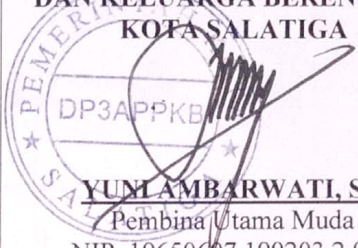
#### **PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG**

Pengaduan Tidak Langsung dapat diartikan bahwa pelapor melaporkan permasalahan perempuan dan anak tidak datang langsung ke Bagian Pengaduan Masyarakat DP3APPKB Kota Salatiga namun melalui media surat/email, website 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 DP3APPKB Kota Salatiga 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.

Staf Analis Pengaduan Masyarakat akan menerima pengaduan tersebut dan melanjutkan proses pendampingan sesuai dengan kebutuhan korban. Langkah-langkah pengaduan secara tidak langsung sebagai berikut :

- 1) Pelapor/Korban melaporkan dengan membuka *website* : *dp3a.salatiga.go.id* atau melalui *hotline* pengaduan DP3AP2KB Kota Salatiga di (0298) 314306 atau 081212160212.
- 2) Pelapor/Korban mengisi *google form* pengaduan kasus yang telah disediakan pada *website* atau Whatsapp *hotline* pengaduan.
- 3) Staf Analis Pengaduan Masyarakat akan melakukan proses *updating* data pengaduan pada *website* dan email pengaduan.
- 4) Staf Analis Pengaduan Masyarakat akan melakukan cetak pengaduan Pelapor/Korban.
- 5) Staf Analis Pengaduan Masyarakat menyerahkan kepada bidang yang sesuai dengan permasalahan yang dilaporkan.
- 6) Tim Penanganan Kasus pada bidang mengkaji permasalahan dan memutuskan Rencana Tindak Lanjut (RTL).

 <p><b>DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PELINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA DAN PELINDUNGAN ANAK KOTA SALATIGA</b></p>	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Judul SOP	<b>PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG</b>
Disahkan	<p><b>KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PELINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KOTA SALATIGA</b></p>  <p><b>YUNI LAMBARWATI, SH</b> Pembina Utama Muda NIP. 19650607 199203 2 008</p>	
<b>Dasar Hukum</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia</li> <li>2. UU Nomor 21 Tahun 2007 Tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang</li> <li>3. UU Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga</li> <li>4. UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2008 Tentang Tata Cara dan Mekanisme Pelayanan Terpadu bagi Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang.</li> </ol>		
Keterkaitan : Prosedur Pengelolaan Kasus		<p><b>Kualifikasi Pelaksana</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Staf Analis Pengaduan Masyarakat</li> <li>2. Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak</li> <li>3. Bidang PUGPP dan Bidang KPA</li> <li>4. Tim P2TP2A (Tim Penanganan Kasus)</li> </ol>
		<p><b>Sarana dan Prasarana</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir Pengaduan Masyarakat</li> <li>2. Data Administrasi Pelapor/Korban</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. ATK</li> </ol>
<p><b>Catatan :</b> Petugas memperhatikan alamat domisili dari Pelapor/Korban terlebih dahulu sebagai data administrasi awal pengaduan kasus.</p>		<p><b>Pencatatan dan Pendataan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas diri Pelapor/Korban (KK dan KTP)</li> <li>2. Surat rujukan (jika ada)</li> </ol>

## PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		
		Pelapor/Korban	Website Pengaduan Masyarakat	Sekretariat/Staf Analis Pengaduan Masyarakat	Bidang KPA	Tim Penanganan Kasus	Kelengkapan	Waktu	Output
1.	Pelapor/Korban melaporkan dengan membuka <i>website</i> : <i>dp3a.salatiga.go.id</i> atau melalui hotline DP3AP2KB Kota Salatiga (0298)314306 atau 081212160212								
2.	Pelapor/Korban mengisi <i>google form</i> pengaduan kasus yang telah disediakan pada <i>website</i> atau Whatsapp <i>hotline</i> pengaduan						Google form	5''	Data Pelapor
3.	Staf Analis Pengaduan Masyarakat akan melakukan proses <i>updating</i> data pengaduan pada <i>website</i> dan email pengaduan								
4.	Staf Analis Pengaduan Masyarakat akan melakukan cetak pengaduan Pelapor/Korban						Formulir Pengaduan Masyarakat	5''	Form pengaduan kasus yang sudah terisi
5.	Staf Analis Pengaduan Masyarakat menyerahkan kepada bidang sesuai dengan permasalahan yang dilaporkan								
6.	Tim Penanganan Kasus pada bidang mengkaji permasalahan dan memutuskan RTL (Rencana Tindak Lanjut)						Form rencana tindak lanjut (yang berada pada bagian form ( <i>comprehensive assessment</i> ))	15 – 30''	Rencana tindak lanjut
7.	Setelah RTL ditetapkan, Tim Penanganan Kasus menghubungi Pelapor/Korban untuk melakukan tindakan lanjutan								

## **BAB IV**



### **LAYANAN INFORMASI**

Layanan Informasi diberikan Staf Analis Pengaduan Masyarakat dan/atau Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak 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. Staf Analis Pengaduan Masyarakat dan/atau Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak mencatat pertanyaan yang diajukan oleh pelapor dan menyiapkan bahan-bahan terkait dengan pertanyaan yang diajukan pelapor;
2. Staf Analis Pengaduan Masyarakat dan/atau Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak mengumpulkan bahan-bahan terkait kasus perempuan dan anak;
3. Staf Analis Pengaduan Masyarakat dan/atau Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak menjelaskan informasi yang dibutuhkan pelapor;
4. Pelapor menerima layanan informasi yang dibutuhkan.

 <p><b>DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PELINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA DAN PELINDUNGAN ANAK KOTA SALATIGA</b></p>	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Judul SOP	<b>PELAYANAN INFORMASI</b>
	Disahkan	<p><b>KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PELINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KOTA SALATIGA</b></p>  <p><b>YUNI AMBARWATI, SH</b> Pembina Utama Muda NIP. 19650607 199203 2 008</p>

<b>Dasar Hukum</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2001 tentang Perlindungan Anak.</li> <li>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.</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga.</li> <li>6. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang.</li> <li>7. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2008 tentang Pornografi.</li> <li>8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> </ol>	
Keterkaitan : Prosedur Pengelolaan Kasus	<p><b>Kualifikasi Pelaksana</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Staf Analis Pengaduan Masyarakat</li> <li>2. Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak</li> <li>3. Bidang PUGPP dan KPA</li> <li>4. Tim P2TP2A (Tim Penanganan Kasus)</li> <li>5. Unsur lembaga lain</li> </ol>
	<p><b>Sarana dan Prasarana</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Peraturan terkait</li> </ol>
<b>Catatan :</b>	<p><b>Pencatatan dan Pendataan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas diri Pelapor/Korban (KK dan KTP)</li> </ol>

## PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku		
		Staf Analis Pengaduan Masyarakat	Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak	Unsur Lembaga	Pelapor/Korban	Kelengkapan	Waktu	Output
<b>A.</b>	<b>Proses Pengelolaan Kasus</b>							
1	Staf Analis Pengaduan Masyarakat mencatat pertanyaan yang diajukan oleh pelapor dan dan berkoordinasi dengan Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak untuk menyiapkan bahan-bahan terkait dengan pertanyaan yang diajukan pelapor					Formulir Pengaduan, Data pendukung	5'	Data Pengaduan
2	Staf Analis Pengaduan Masyarakat dan/atau Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak mengumpulkan bahan-bahan terkait kasus perempuan dan anak					Berkas Pengaduan, Peraturan perundang-undangan, Data Pendukung	3 hari kerja	Informasi kebutuhan pelapor
3.	Staf Analis Pengaduan Masyarakat dan/atau Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak menjelaskan informasi yang dibutuhkan pelapor					Peraturan terkait	30'	Informasi kebutuhan pelapor
4.	Pelapor menerima layanan informasi yang dibutuhkan						30'	Layanan informasi

## **BAB V**

### **LAYANAN KONSULTASI**

Layanan konsultasi pada umumnya dilaksanakan secara perorangan dalam format tatap muka antara Staf Analis Pengaduan Masyarakat dan Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak 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) Staf Analis Pengaduan Masyarakat mencatat pertanyaan yang diajukan oleh pelapor dan kemudian berkoordinasi dengan Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak untuk membantu menyiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan terkait dengan permasalahan pelapor;
- 2) Staf Analis Pengaduan Masyarakat dan Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak mengumpulkan dokumen-dokumen terkait dengan permasalahan pelapor dan menyampaikan kepada petugas layanan;
- 3) Staf Analis Pengaduan Masyarakat dan Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak memberikan bimbingan dan konseling kepada pelapor untuk mengatasi permasalahan dirinya;
- 4) Pelapor menerima layanan bimbingan dan konseling yang dibutuhkan.

 <p><b>DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PELINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA DAN PELINDUNGAN ANAK KOTA SALATIGA</b></p>	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Judul SOP	<b>PELAYANAN KONSULTASI</b>
	Disahkan	<p><b>KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PELINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KOTA SALATIGA</b></p>  <p><b><u>YUNI AMBARWATI, SH</u></b> Pembina Utama Muda NIP. 19650607 199203 2 008</p>

<b>Dasar Hukum</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kitab Undang-Undang Hukum Pidana.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2001 tentang Perlindungan Anak.</li> <li>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.</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga.</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang.</li> <li>6. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2008 tentang Pornografi.</li> </ol>	
Keterkaitan : Prosedur Pengelolaan Kasus	<b>Kualifikasi Pelaksana</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala DP3APPKB</li> <li>2. Sekretaris DP3APPKB</li> <li>3. Staf Analis Pengaduan Masyarakat</li> <li>4. Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak</li> <li>5. Bidang PUGPP dan Bidang KPA</li> <li>6. Tim P2TP2A (Tim Penanganan Kasus)</li> <li>7. Unsur Lembaga Lain (Mediator)</li> </ol>
	<b>Sarana dan Prasarana</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Form Pengaduan Masyarakat</li> <li>2. Data Administrasi Pelapor/Korba</li> <li>3. Kendaraan</li> <li>4. Peraturan terkait</li> <li>5. Surat Tugas</li> <li>6. ATK</li> </ol>
<b>Catatan :</b>	

**PROSEDUR LAYANAN KONSULTASI**



No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku	
		<i>Staf Analis Pengaduan Masyarakat</i>	<i>Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak</i>	<i>Bidang terkait</i>	<i>Kepala Dinas</i>	<i>Pelapor/Korban</i>	<i>Kelengkapan</i>	<i>Waktu</i>	<i>Output</i>
<b>A.</b>	<b>Proses Pengelolaan Kasus</b>								
1.	Staf Analis Pengaduan Masyarakat mencatat pertanyaan yang diajukan oleh pelapor dan kemudian berkoordinasi dengan Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak untuk membantu menyiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan terkait dengan permasalahan pelapor								
2.	Staf Analis Pengaduan Masyarakat dan Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak mengumpulkan dokumen-dokumen terkait dengan permasalahan pelapor dan menyampaikan kepada petugas layanan						Formulir Pengaduan	5'	Data Pengaduan
3.	Staf Analis Pengaduan Masyarakat dan Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak memberikan bimbingan dan konseling kepada pelapor untuk mengatasi permasalahan dirinya						Data Pengaduan	10'	Disposisi
4.	Pelapor menerima layanan bimbingan dan konseling yang dibutuhkan melakukan penjangkauan						Surat Tugas	30'	Surat Tugas

## BAB VI

### LAYANAN PENJANGKAUAN









Layanan penjangkauan dilakukan setelah kasus perempuan dan anak yang mengalami permasalahan dilaporkan ke Bagian Pengaduan Masyarakat DP3APPKB Kota Salatiga dianalisis terlebih dahulu oleh Staf Analisis Pengaduan Masyarakat dan analisis tersebut disampaikan kepada bidang terkait. Dalam hal bidang terkait menganggap perlu dilakukan penjangkauan maka Staf Analisis Pengaduan Masyarakat 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 DP3APPKB Kota Salatiga karena kondisi dan situasi. Prosedur penjangkauan dilakukan dengan memperhatikan hal sebagai berikut :

- 1) Pelapor/Korban mengisi Formulir Pengaduan Masyarakat pada *google form* terkait kekerasan yang dialami oleh perempuan dan anak.
- 2) Staf Analisis Pengaduan Masyarakat mencetak atau menarik data pengaduan masyarakat yang telah diisi Pelapor/Korban pada *google form* tentang kekerasan yang dialami oleh perempuan atau anak dan menganalisis data informasi pengaduan dan menyampaikan hasil analisis kepada bidang terkait.
- 3) Bidang terkait menyampaikan kepada Kepala Dinas terkait informasi kekerasan pada perempuan atau anak tersebut;
- 4) Kepala Dinas menugaskan Staf Analisis Pengaduan Masyarakat dan/atau Staf Analisis Pemberdayaan Perempuan dan Anak untuk melakukan penjangkauan;
- 5) Staf Analisis Pengaduan Masyarakat dan/atau Staf Analisis Pemberdayaan Perempuan dan Anak melakukan penjangkauan ke tempat tinggal pelapor dengan berkoordinasi dengan pihak-pihak tertentu dan mengajukan pertanyaan kepada pelapor tentang permasalahannya;
- 6) Pelapor menyampaikan permasalahan dan kebutuhannya kepada Staf Analisis Pengaduan Masyarakat dan/atau Staf Analisis Pemberdayaan Perempuan;
- 7) Staf Analisis Pengaduan Masyarakat dan/atau Staf Analisis Pemberdayaan Perempuan dan Anak menyampaikan laporan pelaksanaan penjangkauan serta kebutuhan korban kepada bidang terkait untuk mendapat tanggapan dan penetapan rencana tindak lanjut;
- 8) Setelah Rencana Tindak Lanjut ditetapkan, Tim Penanganan Kasus menghubungi Pelapor/Korban untuk melakukan tindakan lanjutan.

 <p><b>DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PELINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA DAN PELINDUNGAN ANAK KOTA SALATIGA</b></p>	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Judul SOP	<b>PELAYANAN PENJANGKAUAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PELINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KOTA SALATIGA</b>
	Disahkan	 <b>YUNI AMBARWATI, SH</b> Pembina Utama Muda NIP. 19650607 199203 2 008

<b>Dasar Hukum</b>	
7. Kitab Undang-Undang Hukum Pidana. 8. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2001 tentang Perlindungan Anak. 9. 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. 10. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga. 11. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang. 12. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2008 tentang Pornografi.	
Keterkaitan : Prosedur Pengelolaan Kasus	<b>Kualifikasi Pelaksana</b>
	8. Kepala DP3APPKB 9. Sekretaris DP3APPKB 10. Staf Analis Pengaduan Masyarakat 11. Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak 12. Bidang PUGPP dan Bidang KPA 13. Tim P2TP2A (Tim Penanganan Kasus) 14. Unsur Lembaga Lain (Mediator)
	<b>Sarana dan Prasarana</b>
	7. Form Pengaduan Masyarakat 8. Data Administrasi Pelapor/Korba 9. Kendaraan 10. Peraturan terkait 11. Surat Tugas 12. ATK
<b>Catatan :</b>	

**PROSEDUR LAYANAN PENJANGKAUAN**

No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku	
		Staf Analis Pengaduan Masyarakat	Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak	Bidang terkait	Kepala Dinas	Pelapor/Korban	Kelengkapan	Waktu	Output
<b>A.</b>	<b>Proses Pengelolaan Kasus</b>								
1.	Pelapor/Korban mengisi Formulir Pengaduan Masyarakat pada <i>google form</i> terkait kekerasan yang dialami oleh perempuan dan anak								
2.	Staf Analis Pengaduan Masyarakat mencetak data pengaduan masyarakat yang telah diisi Pelapor/Korban pada <i>google form</i> tentang kekerasan yang dialami oleh perempuan atau anak dan menganalisis data informasi pengaduan dan menyampaikan hasil analisis kepada bidang terkait.						Formulir Pengaduan	5'	Data Pengaduan
3.	Bidang terkait menyampaikan kepada Kepala Dinas terkait informasi kekerasan pada perempuan atau anak tersebut						Data Pengaduan	10'	Disposisi
4.	Kepala Dinas menugaskan Staf Analis Pengaduan Masyarakat dan/atau Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak untuk melakukan penjangkauan						Surat Tugas	30'	Surat Tugas
5.	Staf Analis Pengaduan Masyarakat dan/atau Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak melakukan penjangkauan ke tempat tinggal pelapor dengan berkoordinasi dengan pihak-pihak tertentu dan mengajukan pertanyaan kepada pelapor tentang permasalahannya						Surat Tugas Formulir Asesmen Instrumen wawancara	5 hari kerja	Informasi penjangkauan
6.	Pelapor menyampaikan permasalahan dan kebutuhannya kepada petugas layanan; Staf Analis Pengaduan Masyarakat dan/atau Staf Analis Pemberdayaan Perempuan						ATK Recorder Kamera	1 hari kerja	Notulensi



**PROSEDUR LAYANAN PENJANGKAUAN**

No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku	
		Staf Analis Pengaduan Masyarakat	Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak	Bidang terkait	Kepala Dinas	Pelapor/Korban	Kelengkapan	Waktu	Output
7.	Staf Analis Pengaduan Masyarakat dan/atau Staf Analis Pemberdayaan Perempuan dan Anak menyampaikan laporan pelaksanaan penjangkauan serta kebutuhan korban kepada bidang terkait untuk mendapat tanggapan dan penetapan rencana tindak lanjut			■			Data Asesmen Berkas pendukung	10'	Laporan penjangkauan
8.	Setelah Rencana Tindak Lanjut ditetapkan, Tim Penanganan Kasus menghubungi Pelapor/Korban untuk melakukan tindakan lanjutan.					■			