

Identitas SOP Layanan Penerimaan Pengaduan

 PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG	Nomor SOP	
	Tanggal Penyusunan	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	Kepala Dinas Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tulungagung <u>Drs. SUPARNI, MM.</u> Pembina Utama Muda NIP. 19660516 199312 1 002
Dinas Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tulungagung		
Resepsionis dan Administrasi	Judul SOP	Layanan Penerimaan Pengaduan
	Tujuan	Sebagai pedoman dalam proses penerimaan pengaduan Kasus Perlindungan Perempuan dan Anak di Dinas Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tulungagung
Dasar Hukum : 1. UU No 4 tahun 1979 tentang Kesejahteraan anak 2. UU No 20 tahun 2003 tentang Sisdiknas 3. UU No 23 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan 4. UU NO 23 tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan 5. UU No 21 tahun 2007 tentang Tindak Pidana Pemberantasan Perdagangan Orang 6. UU No 44 tahun 2008 tentang Pornografi UU No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 7. UU No 36 tahun 2009 tentang Kesehatan UU no 11 tahun 2012 tentang Sistem Pidana Peradilan Anak 8. UU No. 23 Tahun 2002 juncto UU No. 35 tahun 2014 tentang Perlindungan Anak 9. PERMENSOS No. 184 Tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial 10. PERMENPAN No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Prosedur Operasional	Peralatan: 1. Form Penerimaan Aduan dan Assesmen 2. Form Persetujuan pemberian Informasi (Inform concern) 3. Form Rujukan	
Kualifikasi Pelaksana: 1. Memahami tentang Kesejahteraan Sosial Perempuan dan Anak 2. Memahami peraturan perundang undangan yang berlaku 3. Memahami SOP di Dinas KBPPPA 4. Memahami SOP rujukan	Kelengkapan Dokumen (jika ada) : 1. Foto Copy KTP dan/atau KK Orang tua / wali 2. Akte Kelahiran (bila diperlukan) 3. Surat Pendukung lain 4. Surat Rujukan dari lembaga lain	

5. Menguasai operasional computer	
Keterkaitan : 1. Pekerja Sosial 2. Dinas KB, PP dan PA 3. Dinas Sosial 4. Aparat Desa 5. TSKS Kecamatan 6. PLKB 7. UPPA Polres Tulungagung 8. Kementerian Agama 9. RSUD Dr. Iskak 10. BKH Kartini 11. Organisasi Bantuan Hukum Muhammadiyah 12. Panti Asuhan Siti Fatimah 13. ULT PSAI Tulungagung 14. PUSPAGA Tulungagung	Peringatan : 1. Semua pengaduan terkait masalah perempuan dan anak diterima tanpa diskriminasi 2. Layanan bersifat responsif, sigap dan santun 3. Permintaan yang bersifat pribadi harus dengan persetujuan klien (inform Consent) 4. Petugas wajib menjaga kerahasiaan Klien

Flow Chart SOP Layanan Penerimaan Pengaduan

No	Tahapan kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Resepsi onis	Petugas Assesmen	Pekerja Sosial	Admin strasi	RS atau Shelter	Sie Data & Informasi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima Klien,							Dokumen yang dimiliki		Klien dilayani	
2.	Melakukan Pendataan atau Identifikasi Klien								Maksimal 15 menit	Format identifikasi terisi	
3.	Mempelajari berkas yang dimiliki klien atau berkas rujukan dan melakukan assesmen awal								Maksimal 30 Menit		
4.	Jika Kasus tidak memerlukan tindakan maka diputuskan terminasi dan didokumentasikan			Y							
5.	Jika klien pada level resiko tinggi maka dilakukan tindakan darurat		T								Surat rujukan dari Administrasi
6.	Jika klien dalam kondisi resiko medium atau rendah maka dilaksanakan Rapat Perencanaan Kasus										
7.	Untuk Kasus yang komplek maka dilakukan Konferensi Kasus										
8.	Pelimpahan untuk pendokumentasian							Hasil Assesmen	Maksimal 3 Hari setelah kasus masuk	Laporan Hasil	Dilakukan Peksos
9.	Pelaksanaan intervensi kasus							Data Klien, hasil assesmen, Verifikasi dan			Peserta Case conference adalah pihak

								Home Visit			yang membantu penyelesaian Kasus
--	--	--	--	--	--	--	--	------------	--	--	----------------------------------