



**BERITA DAERAH KABUPATEN BANTAENG  
TAHUN 2014 NOMOR 214**

---

**PERATURAN BUPATI BANTAENG**

**NOMOR 49 TAHUN 2014**

**TENTANG**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN KORBAN TINDAK  
KEKERASAN PADA PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN  
PEREMPUAN DAN ANAK (P2TP2A) DI KABUPATEN BANTAENG**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI BANTAENG**

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 yang mengamanatkan bahwa program pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak menjadi urusan wajib yang harus diselenggarakan oleh pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, terutama terkait dengan pelaksanaan pelayanan dasar, wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya perempuan dan anak melalui lembaga pelayanan terpadu seperti Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A);
  - b. bahwa untuk memudahkan penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Layanan Terpadu bagi perempuan dan anak korban kekerasan perlu orientasi dan pemenuhan layanan hak-hak perempuan dan anak korban kekerasan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati Bantaeng tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Korban Tindak Kekerasan Pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak di Kabupaten Bantaeng;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Daerah Tingkat II di Sulawesi;
  2. 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*);
  3. Undang-undang Nomor 3 Tahun 1997 tentang Peradilan Anak);
  4. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia ;

5. Undang-undang Nomor 26 Tahun 2000 tentang Pengadilan Hak Asasi Manusia;
6. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2000 tentang Pengesahan ILO Convention of Worst Forms of Child Labour (Konvensi ILO Nomor 182 Mengenai Pelarangan dan Tindakan Segera Penghapusan Bentuk-bentuk Pekerjaan Terburuk Untuk Anak);
7. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;
8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga;
9. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
10. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2004 tentang Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri;
11. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban;
12. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang;
13. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2008 tentang Pornografi;
14. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang system Peradilan Pidana Anak;
15. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan;
16. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga;
17. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Mekanisme Pelayanan Terpadu Bagi Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang;
18. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1990 tentang *Convention on the Rights of the Child* (Konvensi Hak Anak);
19. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2002 Tentang Rencana Aksi Nasional Penghapusan Bentuk-Bentuk Pekerjaan Terburuk untuk Anak;
20. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 87 Tahun 2002 tentang Rencana Aksi Nasional Penghapusan Eksploitasi Seksual Komersial Anak;
21. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 88 Tahun 2002 tentang Rencana Aksi Nasional (RAN) Penghapusan Perdagangan (Trafficking) Perempuan dan Anak;
22. Peraturan Presiden Nomor 69 Tahun 2008 tentang Gugus Tugas Pencegahan dan Penanganan Tindak Pidana Perdagangan Orang
23. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Layanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;
24. Peraturan Daerah Kabupaten Bantaeng Nomor 8 Tahun 2013 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan : PERATURAN BUPATI BANTAENG TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN KORBAN TINDAK PIDANA KEKERASAN PADA PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK (P2TP2A) DI KABUPATEN BANTAENG**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bantaeng
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Bantaeng
3. Bupati adalah Bupati Bantaeng
4. Kabupaten /Kota adalah Kabupaten/Kota di Kabupaten Bantaeng
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah perangkat daerah pada pemerintah daerah selaku penyelenggara data gender dan anak
6. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Minimal Bidang Layanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan, adalah langkah-langkah standar yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan bagi perempuan dan anak korban kekerasan, yang meliputi 5(lima) jenis pelayanan, yaitu, Penanganan Pengaduan, Pelayanan Kesehatan, Rehabilitasi Sosial, Penegakan dan Bantuan Hukum, dan Pemulaan dan Reintegrasi Sosial.
7. Kekerasan terhadap Perempuan adalah setiap tindakan berdasarkan perbedaan jenis kelamin yang berakibat atau mungkin berakibat kesengsaraan atau penderitaan fisik, seksual atau psikologis, termasuk ancaman tindakan tertentu, pemaksaan atau perampasan kemerdekaan secara sewenang-wenang baik yang terjadi di ranah publik atau dalam kehidupan pribadi.
8. Anak adalah seseorang yang belum berusia 18(delapan belas) tahun, termasuk anak yang masih dalam kandungan.
9. Kekerasan terhadap anak adalah setiap perbuatan anak yang berakibat timbulnya kesengsaraan atau penderitaan secara fisik, mental, seksual, psikologis, termasuk penelantaran dan perlakuan buruk yang mengancam integritas tubuh dan merendahkan martabat anak
10. Penanganan pengaduan adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan terpadu untuk menindaklanjuti laporan adanya tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak yang diajukan korban, keluarga atau masyarakat.
11. Intervensi krisis adalah keadaan korban tindak dalam kondisi yang memadai untuk dapat dilakukan wawancara atau pembuatan kesepakatan dikarenakan cedera atau stress berat / ketakutan dengan keamanan dirinya.
12. Penjangkauan adalah dilakukan karena korban tidak dapat langsung datang ke unit pelayanan (termasuk dirumah sakit) yang merupakan sebagai tindak lanjut dari pengaduan melalui telepon, SMS, atau surat serta pemberitaan di media massa.
13. Rujukan adalah merekomendasikan korban dengan unit layanan lain atau menerima rekomendasi dari unit layanan lainnya.

14. Konselor adalah petugas/tenaga yang mempunyai kemampuan dan terlatih dibidangnya sesuai dengan keilmuannya .
15. *Assessment* adalah suatu proses yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi, data-data yang berkaitan dalam membantu seseorang untuk mengambil keputusan yang tepat dengan permasalahan terhadap perempuan dan anak.
16. Ketua adalah Posisi tertinggi dalam Unit Lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan dan Anak-anak yang sudah terorganisir
17. Sekretaris adalah seseorang yang membantu seorang pemimpin atau badan pimpinan atau perusahaan, terutama untuk penyelenggaraan kegiatan administratif yang akan menunjang kegiatan manajerial seorang pemimpin atau kegiatan operasional
18. Petugas Identifikasi adalah Petugas yang bertugas untuk membedakan tindakan kekerasan yang dialami oleh korban apakah kekerasan terhadap anak atau perempuan
19. Petugas Administrasi adalah Petugas yang mencatat segala kegiatan yang berkaitan dengan surat, menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan.
20. Naskah Kesepakatan adalah rancangan sebuah pemahaman yang dinegosiasikan antara dua pihak atau lebih secara legal kompeten yang memiliki kekuatan hukum yang dituangkan dalam suatu naskah/kontrak perjanjian.

## **BAB II**

### **PRINSIP UMUM LAYANAN TERPADU**

#### **Pasal 2**

Pemberian layanan terpadu bagi perempuan dan anak korban kekerasan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Responsif Gender  
Semua petugas pelayanan harus peka gender ketika mendalami masalah yang dialami korban dan dapat melakukan pemberdayaan terhadap korban.
2. Non Diskriminasi  
Setiap perempuan dan anak tanpa kecuali berhak mendapatkan layanan berkaitan dengan kekerasan yang dialaminya, tidak ada seorang pun boleh ditolak atau diberikan prioritas atas yang lain kecuali atas pertimbangan kedaruratan tertentu.
3. Hubungan setara dan menghormati  
Siapapun korban, pemberian layanan bagi korban harus dijalankan dengan rasa hormat kepada korban tanpa membedakan keyakinan, nilai-nilai dan status sosialnya. Perlakuan hormat dari petugas pelayanan menjadi penting untuk membangkitkan harga diri korban yang jatuh akibat mengalami kekerasan. Rasa hormat juga perlu ditunjukkan dalam proses mendengarkan narasi korban atas kasus yang dialaminya.
4. Menjaga Privasi dan Kerahasiaan  
Pelayanan harus diberikan di tempat yang menjamin privasi korban. Setiap informasi yang terungkap dalam proses pemberian layanan harus dijaga kerahasiaannya dan diketahui hanya oleh orang yang relevan dalam pemberian layanan. Petugas harus menyampaikan prinsip ini kepada korban.
5. Memberi Rasa Aman dan Nyaman  
Petugas pemberi layanan harus memastikan bahwa korban dalam keadaan aman dan nyaman dalam menceritakan masalahnya.
6. Menghargai Perbedaan Individu

Setiap individu harus dipandang unik, masing-masing orang mempunyai latar belakang, pengalaman hidup dan *coping mechanism* (cara menghadapi stress) yang berbeda sehingga tidak boleh dibandingkan antara satu korban dengan korban lain dalam hal apapun.

7. Tidak Menghakimi  
Petugas pemberi layanan harus memastikan bahwa apapun kondisi korban atau informasi yang keluar dari korban tidak akan dinilai atau dihakimi.
8. Menghormati Pilihan dan Keputusan Korban Sendiri  
Pemberian layanan harus dilakukan dengan persetujuan korban, mulai dari proses wawancara, pencatatan data, hingga penanganan/tindakan yang akan diambil. Oleh karena itu, petugas harus menjelaskan maksud dan tujuan dari setiap rencana tindakan, termasuk keuntungan, kerugian dan konsekuensi bagi korban. Setiap masalah memerlukan langkah yang biasanya adalah kristalisasi dari beberapa pilihan. Tugas pemberi layanan bukan membuat keputusan untuk korban, akan tetapi memfasilitasi korban dengan informasi dan pandangan untuk menemukan kristalisasi dari pilihan yang tersedia. Prinsipnya tidak ada satupun solusi yang cocok semua orang, dan hanya orang yang bersangkutanlah yang paling tahu akan dirinya. Hal ini juga mengandung unsur pemberdayaan bagi korban agar dapat membuat keputusan sekaligus bertanggungjawab atas pilihan yang dialaminya. Banyak perempuan yang dalam hidupnya tidak pernah sekalipun membuat keputusan untuk dirinya sendiri.
9. Peka Terhadap Latar Belakang dan Kondisi Korban  
Kadang-kadang korban berasal dari daerah atau latar belakang ekonomi, pendidikan, dan lingkungan yang tidak sama dengan petugas. Harus diyakinkan bahwa korban dilayani dengan bahasa yang dimengerti oleh korban.
10. Cepat dan Sederhana  
Pemberian layanan harus diberikan dengan segera tanpa penundaan yang tidak perlu. Mungkin beberapa intervensi memerlukan keterlibatan berbagai pihak, tetapi dengan pro aktifnya petugas pelayanan, korban harus dijamin dapat menjalani semuanya dengan proses yang sederhana. Bila korban datang atas rujukan pihak pemberi layanan lain, maka petugas penerima harus membaca terlebih dahulu surat pengantar/rujukan. Harus diusahakan agar korban tidak ditanya berulang kali tentang hal yang sama terkait identitas maupun narasi kasusnya.
11. Empati  
Petugas harus menerapkan sifat empati, yakni kesanggupan untuk menempatkan diri dalam posisi orang lain (dalam hal ini korban). Dengan demikian korban merasa diterima, dipahami dan dapat terbuka menceritakan persoalannya
12. Pemenuhan Hak Anak  
Korban yang berusia dibawah 18 tahun berhak atas penghormatan dan penggunaan sepenuhnya hak-haknya untuk bertahan hidup, pengembangan, perlindungan dan partisipasi sebagaimana diatur dalam konvensi hak-hak anak (*Convention on the Rights of the Child*). Korban anak memiliki kebutuhan khusus dan oleh karenanya berhak atas langkah-langkah perlindungan khusus sebagai berikut :
  - a. Setiap tindakan yang dilakukan oleh lembaga penyedia layanan harus menjadikan kepentingan terbaik untuk anak sebagai pertimbangan utama;
  - b. Selama proses penanganan berlangsung, korban anak perlu mendapatkan hak dasar anak termasuk hak untuk pendidikan dan akses kepada orang tua;
  - c. Korban anak memperoleh hak dan perlindungan yang sama di Negara/daerah asal, transit atau daerah tujuan yang berkaitan dengan

- status, kewarganegaraan, ras, warna kulit, jenis kelamin, bahasa, keyakinan, agama, politik atau pendapat lain, etnis atau kehidupan sosialnya, kepemilikan, disabilitas, kelahiran atau status lain;
- d. Negara bertanggung jawab untuk membuat korban anak bebas dari stigma yang disebabkan karena perdagangan orang. Hal ini juga diberlakukan kepada anak yang dikandung dan dilahirkan dari seorang korban.
  - e. Korban anak diberikan haknya untuk dengan bebas mengekspresikan pandangannya terhadap semua hal, termasuk yang berkaitan dengan proses hukum, perawatan dan perlindungan sementara serta identifikasi dan implementasi solusi selanjutnya. Pandangan anak tersebut diberikan tidak melebihi takaran sehubungan dengan usianya, kematangan, perkembangan kapasitasnya dan kepentingan terbaik bagi dirinya;
  - f. Korban anak dilengkapi akses terhadap informasi tentang segala hal yang mempengaruhinya termasuk hak-haknya, layanan yang tersedia dan proses reunifikasi keluarga dan/atau repatriasi. Informasi tersebut disampaikan dalam bahasa yang dapat dimengerti oleh korban anak. Penerjemah yang tepat hendaknya disediakan jika diperlukan;
  - g. Informasi yang dapat membahayakan korban anak dan/atau keluarganya tidak diungkap kecuali diperlukan oleh hukum. Semua langkah diambil untuk melindungi privasi dan identitas korban anak. Nama, alamat atau informasi lain yang dapat mengarah pada identifikasi korban anak dan/atau keluarganya tidak diungkap pada public atau media. Izin dari korban anak hendaknya dimintakan sesuai dengan tingkat usianya sebelum mengungkap informasi yang sensitive;
  - h. Identitas etnis, kultur, kepercayaan dan agama korban anak dihormati setiap saat. Dukungan diberikan kepada korban anak dalam rangka memberikan kesempatan baginya untuk menjalankan ritual etnis, kultur, kepercayaan dan agamanya.

### **BAB III PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN**

#### **Pasal 3**

Standar Operasional Prosedur Penanganan Tindak Kekerasan terdiri dari :

- a. Pelayanan penanganan pengaduan secara langsung,  
Adalah pelapor (korban / keluarga / orang lain/kelompok masyarakat/institusi) datang secara langsung mengadukan / melaporkan adanya tindak kekerasan yang dialaminya sendiri / orang lain / keluarga / komunitasnya / institusinya.
- b. Pelayanan Penanganan Pengaduan Tidak Langsung,  
Adalah pelapor (korban/keluarga) melaporkan tidak kekerasan yang dialaminya sendiri atau anggota keluarganya melalui media telepon/hotline, surat/email ataupun faximile, termasuk laporan yang dilakukan/dirujuk oleh masyarakat dan/atau lembaga lain mengenai adanya tindak kekerasan yang dialami oleh korban.
- c. Pelayanan Penanganan Pengaduan dengan Jangkauan.  
Adalah mengirim petugas untuk melakukan penjangkauan dan menawarkan pelayanan kepadanya sebagai tindak lanjut dari pengaduan tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak yang tidak dapat langsung datang ke unit pengaduan.

### **BAB IV STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG**

#### **Pasal 4**

- (1) Dalam memberikan pelayanan penanganan pengaduan secara langsung Petugas Administrasi menerima pendaftaran korban tindak kekerasan dan mencatat dalam agenda.
- (2) Dalam pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Petugas Administrasi menyerahkan formulir pendaftaran yang harus diisi oleh pelapor mengenai identitas diri korban/pelapor.
- (3) Formulir yang sudah diisi korban/pelapor dicatat dalam agenda pendaftaran dan selanjutnya diserahkan kepada petugas identifikasi.

#### **Pasal 5**

- (1) Petugas identifikasi menerima pendaftaran dan mengidentifikasi kasus yang disampaikan oleh korban/pelapor.
- (2) Dalam mengidentifikasi kasus Petugas Identifikasi harus memperhatikan :
  - a. Apabila pelapor adalah kategori berkebutuhan khusus (tuna rungu/ tuna wicara) maka diupayakan penerjemah; dan
  - b. Apabila pelapor dalam keadaan tertekan, stress berat, ketakutan akan keamanan dirinya dan keluarganya, luka parah, pingsan dan sebagainya maka dilakukan Intervensi Krisis terlebih dahulu.
- (3) Apabila hasil identifikasi kasus korban kekerasan adalah anak, maka petugas wajib melaporkan kepada kepolisian tanpa mempertimbangkan persetujuan.
- (4) Apabila hasil identifikasi menunjukkan kasus Tindak Pidana Perdagangan Orang, Petugas wajib melaporkan ke kepolisian tanpa mempertimbangkan persetujuan (*consent*).
- (5) Hasil identifikasi dalam bekas kasus dilaporkan kepada Ketua.

#### **Pasal 6**

- (1) Ketua menerima laporan hasil identifikasi dan menverifikasi laporan untuk meneliti kekuraran laporan serta menyiapkan *Assesment* kebutuhan korban.
- (2) Pelaksanaan *Assesment* kebutuhan korban diserahkan kepada Konselor untuk menentukan alternative penanganan kasus.

#### **Pasal 7**

- (1) Konselor menyampaikan informasi standar jenis layanan yang tersedia dan melakukan *assessment* kebutuhan penanganan kasus dan menyiapkan saran serta tindak lanjut melalui Sekretaris.
- (2) *Assesment* kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah untuk mendiskusikan dengan korban atau pendamping tentang pilihan layanan yang dibutuhkan korban sesuai dengan permasalahan/kasus yang dihadapi korban, yaitu pelayanan kesehatan, rehabilitasi sosial, bantuan hukum dan pemulangan atau reintegrasi sosial.

#### **Pasal 8**

Sekretaris menerima tindak lanjut dan merekomendasikan draf naskah kesepakatan layanan yang akan diberikan kepada korban.

#### **Pasal 9**

Ketua menyetujui dan menandatangani naskah kesepakatan layanan bersama korban/pendamping.

## **Pasal 10**

- (1) Konselor melaksanakan mediasi, negosiasi dan investigasi kasus.
- (2) Hasil mediasi, negoisasi dan investigasi kasus dilaporkan kepada ketua
- (3) Apabila hasil dari mediasi, negosiasi dan investigasi korban perlu dirujuk dengan unit layanan lain, Konselor akan membuat laporan kronologis kejadian kasusnya untuk kelengkapan surat rujukan.

## **Pasal 11**

Sekretaris menyiapkan dan melengkapi dokumen kasus jika memerlukan layanan pada lembaga lain dan membuat surat rujukan untuk ditandatangani Ketua.

## **Pasal 12**

- (1) Ketua menandatangani surat rujukan untuk disampaikan ke lembaga layanan lain.
- (2) Surat rujukan bertanda tangan diserahkan kepada korban/konselor yang akan mendampingi.

## **Pasal 13**

Konselor menghubungi lembaga lain, melengkapi dokumen surat rujukan, melaksanakan, melakukan koordinasi dan pemantauan secara berkala serta membuat laporan akhir penanganan kasus.

## **Pasal 14**

Sekretaris mendokumentasikan laporan penanganan kasus untuk dijadikan pelaporan

## **Pasal 15**

Format Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penanganan Pengaduan secara langsung adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

## **BAB V**

### **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG DENGAN INTERVENSI KRISIS**

## **Pasal 16**

- (1) Petugas Administrasi menerima dan mencatat identitas diri korban yang datang langsung dalam kondisi krisis dan mengantar kepada Petugas Identifikasi.
- (2) Petugas Identifikasi melakukan identifikasi singkat sambil menenangkan korban dengan teknik relaksasi dan melaporkan tindak lanjutnya kepada Sekretaris.
- (3) Sekretaris menerima tindak lanjut dan merekomendasikan korban kepada ketua untuk menentukan prioritas rujukan penanganan yang tepat dengan kondisi korban.
- (4) Ketua menandatangani Surat Pengantar Rujukan sesuai dengan tingkat krisisnya.

- (5) Surat Pengantar Rujukan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dapat ditujukan pada medis, psikologis dan keamanan diri.

#### **Pasal 17**

- (1) Petugas Identifikasi membawa korban ke tempat prioritas rujukan penanganan atau tempat yang lebih aman atau bila perlu minta bantuan keamanan dengan kepolisian.
- (2) Petugas Identifikasi memantau korban sampai dalam keadaan aman dan nyaman dalam menyampaikan masalahnya.
- (3) Petugas Identifikasi melakukan identifikasi kasus dan informasi standar pelayanan yang tersedia.
- (4) Hasil Identifikasi disampaikan kepada Sekretaris untuk direkomendasikan kepada Ketua.

#### **Pasal 18**

Langkah-langkah selanjutnya yang dilakukan sama seperti yang tercantum dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 13.

#### **Pasal 19**

Format Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penanganan Pengaduan Secara Langsung dengan Intervensi Krisis adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

### **BAB VI**

#### **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN TIDAK LANGSUNG**

#### **Pasal 20**

- (1) Petugas Administrasi menerima dan mencatat identitas diri korban dalam pengaduan melalui telepon atau surat dan rujukan dari lembaga lain.
- (2) Untuk pengaduan dengan rujukan disertai surat rujukan atau data-data yang dikirim oleh lembaga lain apabila tidak ada surat/data-data penyerta maka langkah penanganannya sama dengan korban yang datang secara langsung.
- (3) Pengaduan melalui telepon/surat/surat rujukan yang diterima disampaikan kepada Petugas Identifikasi.

#### **Pasal 21**

- (1) Petugas identifikasi menerima pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (3) harus memperhatikan:
  - a. Meminta informasi identitas pelapor dan menggali permasalahan korban;
  - b. Menyampaikan tentang layanan yang tersedia beserta tujuan rujukan lanjutan yang dibutuhkan dan menerapkan prinsip-prinsip umum layanan terpadu;
  - c. Menyarankan kepada pelapor untuk menyampaikan pengaduan secara langsung atau tertulis bagi pelapor yang melalui telepon dan jangan memutuskan hubungan telepon sebelum pengadu mengakhiri pembicaraan dengan rumusan tindak lanjut dan kesediaan untuk mendampingi dalam menggali dan mengambil solusi.

- (2) Menerima dan menindaklanjuti laporan pengaduan untuk disampaikan kepada Ketua.

#### **Pasal 22**

Ketua menerima dan menverifikasi laporan untuk ditindaklanjuti dan menentukan petugas yang akan mengidentifikasi sesuai dengan kasusnya.

#### **Pasal 23**

- (1) Petugas Identifikasi mempelajari dan menelaah bahasa dan maksud pengaduan;
- (2) Petugas Identifikasi mengklarifikasi pengaduan yang tidak jelas dan mengidentifikasi kasus kekerasan apa yang terjadi terhadap perempuan dan anak;
- (3) Hasil Identifikasi disampaikan kepada Ketua melalui Sekretaris.

#### **Pasal 24**

- (1) Sekretaris membuat dan menyampaikan draft surat jawaban balasan serta tindak lanjutnya kepada Ketua.
- (2) Ketua menandatangani surat jawaban balasan penanganan kasus dalam rangkap 2 (dua) yaitu untuk korban dan untuk disimpan sebagai arsip.

#### **Pasal 25**

- (1) Petugas Administrasi mencatat surat pengaduan dalam catatan pelaporan dan mengarsipkan dalam folder khusus.
- (2) Petugas Administrasi menyampaikan surat jawaban balasan yang tepat.
- (3) Surat jawaban balasan dikirim dalam amplop tertutup tanpa memakai nama instansi/lembaga.

#### **Pasal 26**

Sekretaris mendokumentasikan laporan penanganan kasus dan copy surat diarsipkan dalam folder khusus.

#### **Pasal 27**

Format Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan Secara Tidak Langsung adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

### **BAB VII STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN DENGAN JANGKAUAN**

#### **Pasal 28**

- (1) Petugas Administrasi menerima dan mencatat berkas pengaduan dengan jangkauan untuk selanjutnya disampaikan kepada Ketua.
- (2) Berkas pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sebagai tindak lanjut dari pengaduan yang melalui telepon/surat/email.

### **Pasal 29**

- (1) Ketua menerima agenda pengaduan penjangkauan dan memverifikasi laporan untuk ditindaklanjuti penanganan kasus.
- (2) Sekretaris membuat draft Surat Perintah Pelaksanaan Penjangkauan untuk Petugas Identifikasi.
- (3) Ketua menandatangani Surat Perintah Pelaksanaan Penjangkauan.

### **Pasal 30**

- (1) Petugas Identifikasi dalam melaksanakan perintah ke tempat penjangkauan memperhatikan :
  - a. Menyusun perencanaan sebelum melakukan penjangkauan dan melakukan koordinasi dengan aparat keamanan;
  - b. Dalam melaksanakan ke tempat penjangkauan dirumah korban atau tidak dirumah korban, petugas terlebih dahulu memperkenalkan diri dan meminta persetujuan korban dengan tawaran penjangkauan;
  - c. Menyampaikan tujuan penjangkauan dan manfaatnya untuk korban;
  - d. Mendiskusikan hal keamanan yang harus diperhatikan korban;
  - e. Melakukan wawancara dengan korban, bila korban menyatakan persetujuannya;
  - f. Untuk korban anak dalam melakukan proses perlu didampingi keluarga yang bertanggung jawab dan dapat dipercaya korban anak;
  - g. Apabila korban menolak untuk melakukan proses pendampingan lebih lanjut, petugas memberikan arahan dan penyelamatan diri dan memberikan nomor kontak apabila korban berubah pikiran;
  - h. Hasil identifikasi penjangkauan selanjutnya disampaikan kepada Ketua.

### **Pasal 31**

- (1) Ketua menerima hasil identifikasi penjangkauan dan memverifikasi laporan untuk menyiapkan *assessment* kebutuhan dan tindak lanjutnya.
- (2) Sekretaris menyiapkan dan melengkapi dokumen kasus jika memerlukan layanan pada lembaga lain dan membuat draft surat rujukan.

### **Pasal 32**

- (1) Ketua menyetujui dan menandatangani surat rujukan untuk disampaikan ke lembaga layanan lain.
- (2) Petugas menghubungi dan mengoordinasikan dengan lembaga layanan lain dan membuat laporan penanganan kasus.
- (3) Petugas Identifikasi melakukan pemantauan keadaan korban secara berkala pada unit layanan yang dirujuk.
- (4) Sekretaris mendokumentasikan laporan penanganan kasus.

### **Pasal 33**

Format Lampiran Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan dengan Jangkauan adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

## **BAB VIII TATA KERJA**

### **Pasal 34**

- (1) Setiap petugas pelaksana Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penanganan Pengaduan pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak di Kabupaten Bantaeng wajib menguasai, memahami dan melaksanakajn prinsip umum layanan terpadu.
- (2) Setiap petugas pelaksana Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penanganan Pengaduan pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak di Kabupaten Bantaeng wajib membangun komitmen tinggi untuk mendukung pelaksanaannya.
- (3) Setiap petugas pelaksana Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penanganan Pengaduan pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak di Kabupaten Bantaeng wajib mengembangkan koordinasi dan kerjasama secara optimal dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.
- (4) Setiap petugas yang terlibat dalam pelaksana Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penanganan Pengaduan pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak di Kabupaten Bantaeng wajib memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **BAB IX SARANA DAN PRASARANA**

### **Pasal 35**

- (1) Untuk menunjang efisiensi dan efektivitas pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penanganan Pengaduan, dipandang perlu menyediakan sarana dan prasarana pendukung kegiatan sesuai dengan kebutuhan.
- (2) Sarana dan Prasarana pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dioperasionalkan secara khusus dalam pelayanan penanganan pengaduan pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak di Kabupaten Bantaeng secara efisien, efektif dan tepat waktu sesuai dengan standar waktu maksimal untuk setiap pelaksanaan maupun keseluruhan waktu pelayanan.

## **BAB X PENCATATAN DAN PELAPORAN**

### **Pasal 36**

- (1) Setiap dokumen laporan penanganan kasus dicatat oleh petugas dan direkapitulasi setiap bulannya.
- (2) Hasil rekapitulasi diisi oleh Sekretaris sesuai formulir dan tabel dalam sistem pencatatan dan pelaporan yang ada pada Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia.
- (3) Hasil rekapitulasi disampaikan dengan Ketua untuk ditandatangani dan dilaporkan ke Badan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bantaeng.
- (4) Setiap semester Unit Layanan Data Kekerasan dalam bentuk Formulir III sesuai dengan Sistem Pencatatan dan Pelaporan Data Kekerasan di Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

## **BAB XI PEMBIAYAAN**

### **Pasal37**

Pembiayaan pelayanan penanganan korban tindak kekerasan pada Pusat Pemberdayaan Perempuan dan Anak di Kabupaten Bantaeng bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah kabupaten Bantaeng dan sumber anggaran yang lain yang sah dan bersifat tidak mengikat.

## **BAB XII KETENTUAN PENUTUP**

### **Pasal 38**

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Bantaeng.

Ditetapkan di Bantaeng  
Pada tanggal 11 Desember 2014

**BUPATI BANTAENG,**  
Cap./ttd.  
**H. M. NURDIN ABDULLAH**

Diundangkan di Bantaeng  
Pada tanggal 12 Desember 2014

### **SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BANTAENG**



**Drs. H. ABD. GANI, MBA**  
**Pangkat : Pembina Utama Muda**  
**NIP : 19550712 197903 1 007**

**BERITA DAERAH KABUPATEN BANTAENG  
TAHUN 2014 NOMOR 214**