



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGADUAN DAN PENJANGKAUAN KORBAN**

2024

**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
KOTA SEMARANG**

Jalan. Prof. Soedarto, SH No.116, Kota Semarang

Telepon/Faximile (024) 76402252

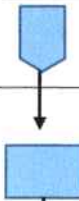


PEMERINTAH KOTA SEMARANG
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

NOMOR SOP	067.2/2542.h/XI/2024
TANGGAL PEMBUATAN	12 Februari 2024
TANGGAL REVISI	6 November 2024
TANGGAL EFEKTIF	7 November 2024
DISAHKAN OLEH	Plt. Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang  dr. Noegroho Edy Rijanto, M.Kes. NIP. 19711020 200212 1 006 
NAMA SOP	Pengaduan dan Penjangkauan Korban
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang; 2. Peraturan Walikota Semarang, Nomor 101 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang. 3. Peraturan Walikota Semarang, Nomor 13 tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perlindungan Perempuan dan Anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang	1. Pendidikan minimal SMA 2. Mampu mengoperasikan Microsoft Office
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
Semua SOP pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Perlindungan Perempuan dan Anak	Komputer, ATK, Printer, Aplikasi ASIKKPAK, Buku register kasus, Form kasus, Buku tamu
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Jika SOP ini tidak dilaksanakan, layanan penjangkauan korban tidak akan maksimal	Tercatat pada buku register kasus, form kasus, buku tamu dan aplikasi ASIKKPAK

SOP : PENGADUAN DAN PENJANGKAUAN KORBAN

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA			MUTU BUKU			KET
		Petugas Pendamping Korban	Manajer Kasus	Kepala UPTD PPA	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Korban mengadu secara langsung/korban datang sendiri, penjangkauan melalui call center/website/diwakili keluarga dan rujukan				Buku Tamu	5 menit	Buku Tamu terisi	Informasi bisa dari masyarakat, kelurahan, kecamatan, puskesmas, call center, website
2	Menerima pengaduan korban dengan mempersilahkan korban masuk di ruang konseling.				Ruang konseling, air minum, tisu.	5 menit	Korban di tempat yang nyaman	
3	Membantu korban untuk mengisi Form Kasus dan pernyataan persetujuan pelayanan.				ATK, Form Kasus	15 menit	Form kasus terisi, kronologi	
4	Melengkapi identitas korban seperti : KTP/KK/Akta Lahir/Akta Nikah.				Mesin Fotocopy	10 menit	Lembar copy dokumen KTP/KK/Akta Lahir/Akta nikah	
5	Melakukan assesment kebutuhan korban (shelter, disabilitas, HIV/AIDS) mempelajari kronologis kejadian kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak yang dialami korban.				ATK	30 menit	Kronologi kasus, mengetahui kebutuhan khusus atas kondisi korban	
6	Memberikan informasi tentang hak korban dan menjelaskan layanan lanjutan : Shelter, Mediasi, konseling, pelayanan kesehatan, pendampingan hukum, rehabilitasi sosial, pemulangan dan reintegrasi sosial sehingga korban mampu menentukan keputusan dan layanan selanjutnya.				Lembar Informasi	30 menit	Korban mengetahui hak-haknya dan mampu memutuskan langkah selanjutnya.	
								

								
7	Melakukan pencatatan dan pelaporan baik secara offline maupun online, dan berkoordinasi dengan manager kasus.				Buku Register Kasus, PC/Tab, Aplikasi ASIKK PAK	30 menit	Buku register kasus terisi, File kronologi kasus	Jika penerima kasus adalah petugas yang mengampu wilayah maka juga mengisi asikk pakk, namun jika petugas piket hanya membuat file kronologi
8	Melakukan koordinasi dan membagi tugas sesuai dengan wilayahnya.				PC/Tab, File kronologi kasus	30 menit	File kronologi kasus terdistribusi ke petugas pendamping korban sesuai wilayah, memastikan aplikasi asikk pak terisi.	Petugas pendamping korban wilayah mengisi asikkpak
9	Melaporkan pengaduan kasus dan pembagian kerja sesuai wilayah.				File kronologi kasus	15 menit	Kasus diketahui Kepala UPTD	
10	Menerima Laporan				kasus diketahui Kepala UPTD	30 menit	Kepala UPTD memberikan arahan	