# PEMERINTAH KOTA TANGERANG

**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA**

| | | |
|---|---|---|
| Nomor SOP | : | 693 TAHUN 2025 |
| Tanggal Pembuatan | : | 01 Agustus 2025 |
| Tanggal Revisi | : | |
| Tanggal Efektif | : | |
| Disahkan oleh | : | KEPALA PERANGKAT DAERAH, |
| | | Dr. TIHAR, SE,M.Si |
| Nama SOP | : | Layanan Pengaduan Masyarakat |

**Dasar Hukum**

1. Undang-undang Nomor 2 tahun 1993 tentang Pembentukan Kotamadya Tangerang
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga
3. Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah
4. Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak
5. Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2024 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak
6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
7. Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
8. Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 5 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Kota Layak Anak
9. Peraturan Walikota No. 31 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan Dan Anak Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana

**Kualifikasi pelaksana**

1. Tanggap terhadap layanan penerimaan pengaduan masyarakat
2. Memiliki integritas terhadap kerahasiaan informasi
3. Dapat bekerjasama dalam tim
4. Memahami tugas pokok dan fungsinya

**Keterkaitan**

1. SOP Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
2. SOP Layanan Penjangkauan Korban
3. SOP Layanan Pengelolaan Kasus
4. SOP Layanan Mediasi
5. SOP Layanan Penampungan Sementara
6. SOP Layanan Pendampingan Korban

**Peralatan/perlengkapan**

1. Alat dan Jaringan Komunikasi
2. Alat Tulis Kantor
3. Komputer
4. Formulir pendaftaran
5. Formulir pengaduan
6. Formulir asesmen risiko
7. Formulir identifikasi kasus KTP/KTA
8. Informed consent (Formulir persetujuan layanan)
9. Buku registrasi
10. Surat rujukan layanan kedaruratan
11. Surat pelimpahan kasus yang bukan menjadi kewenangan penyelenggara layanan
12. Hasil asesmen biopsikososial (dalam laporan kasus)
13. Rencana intervensi layanan kasus (ditulis dalam laporan kasus)
14. Persetujuan rencana intervensi (formulir persetujuan layanan)

**Peringatan**

Kualifikasi Pelaksana dan Peralatan/Perlengkapan apabila tidak terpenuhi dapat mempengaruhi kualitas layanan

**Pencatatan dan pendataan**

Disimpan sebagai data elektronik dalam Simfoni PPA dan manual

LAMPIRAN SOP NOMOR TAHUN 2025

**FLOWCHART LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

| No. | Uraian Kegiatan | Pelaksana | | | | Mutu Baku | | | Keterangan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Penerima Manfaat | Petugas Layanan PPA | Kasubag TU UPTD PPA/Petugas Administrasi | Kepala UPTD PPA | Kelengkapan | Waktu | Output | |
| 1. | Melakukan Pengaduan Tindak Kekerasan terhadap perempuan atau anak secara langsung ke layanan pengaduan UPTD PPA atau tidak langsung melalui:<br>(i) melalui telepon, Whatsapp, surat cetak/surat elektronik/e-mail yang ditujukan kepada UPTD PPA atau penyelenggara layanan PPA lainnya<br>(ii) dilaporkan oleh pihak lain selain Penerima Manfaat<br>(iii) Penjangkauan Korban<br>(iv) rujukan dari penyelenggara layanan PPA lainnya, dan<br>(v) pelimpahan dari penyelenggara layanan PPA lainnya | | | | | 1. Kartu Identitas<br>2. Informasi Kasus | 10 Menit | 1. Kartu Identitas<br>2. Informasi Kasus | |
| 2. | Melakukan:<br>a. Penerimaan pengaduan;<br>b. Identifikasi jenis kasus, kriteria risiko, dan kriteria kewenangan;<br>c. Asesmen biopsikososial masalah dan kebutuhan korban serta memberikan dukungan psikososial awal; dan<br>d. Rekomendasi layanan dan penyusunan rencana intervensi layanan.<br><br>untuk selanjutnya disampaikan ke Kasubag TU UPTD PPA/Petugas Administrasi untuk dilakukan Pencatatan | | | 1 | | 1. Kartu Identitas<br>2. Informasi Kasus | 1 Jam 30 Menit | 1. Formulir pendaftaran<br>2. Formulir pengaduan<br>3. Formulir asesmen risiko<br>4. Formulir identifikasi kasus KTP/KTA<br>5. Informed consent (Formulir persetujuan layanan)<br>6. Buku registrasi<br>7. Hasil asesmen biopsikososial (dalam laporan kasus)<br>8. Rencana intervensi layanan kasus (ditulis dalam laporan kasus)<br>9. Persetujuan rencana intervensi (formulir persetujuan layanan) | |

| No. | Uraian Kegiatan | Pelaksana | | | | Mutu Baku | | | Keterangan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Penerima Manfaat | Petugas Layanan PPA | Kasubag TU UPTD PPA/Petugas Administrasi | Kepala UPTD PPA | Kelengkapan | Waktu | Output | |
| 3. | Melakukan Input data ke dalam Simfoni PPA, untuk selanjutnya disampaikan ke Petugas Layanan PPA | | | | | 1. Formulir pendaftaran<br>2. Formulir penerimaan pengaduan<br>3. Formulir asesmen risiko<br>4. Formulir identifikasi kasus KTP/KTA<br>5. Informed consent (Formulir persetujuan layanan)<br>6. Buku registrasi<br>7. Hasil asesmen biopsikososial (dalam laporan kasus)<br>8. Rencana intervensi layanan kasus (ditulis dalam laporan kasus)<br>9. Persetujuan rencana intervensi (formulir persetujuan layanan) | 20 Menit | Laporan Kasus pada Aplikasi Simfoni PPA | |
| 4. | Memberikan Laporan dan Permohonan Instruksi Tindak Lanjut Layanan kepada Kepala UPTD PPA | | | | | Laporan Kasus pada Aplikasi Simfoni PPA | 10 Menit | Laporan dan Permohonan Instruksi Tindak Lanjut Layanan | |
| 5. | Menerima Laporan dan Memberikan Instruksi Tindak Lanjut Layanan | | | | | Laporan dan Permohonan Instruksi Tindak Lanjut Layanan | 30 Menit | 1. Instruksi Tindak Lanjut Layanan<br>2. Surat rujukan layanan kedaruratan<br>3. Surat pelimpahan kasus yang bukan menjadi kewenangan penyelenggara layanan | |
| | TOTAL WAKTU PELAYANAN | | | | | | 2 Jam 40 Menit | | |