




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

Nomor SOP	:	050/387C - SK/KT
Tanggal Pembuatan	:	31 Januari 2020
Tanggal Revisi	:	
Tanggal Efektif	:	2 Maret 2020 s/d adanya revisi selanjutnya
Disahkan Oleh	:	KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA  DRS. HERYANTO. MAP NIP.196404121983031003
Nama SOP	:	Pengaduan Masyarakat
Dasar Hukum :		Kualifikasi Pelaksana
Undang - undang No. 23 Tahun 2002 Jo. Undang - Undang No. 35 Tentang Perlindungan Anak		Ketua Harian P2TP2A
Undang - undang No. 11 Tahun 2012 Tentang Sistem Peradilan Anak		Konselor Bidang Hukum
Undang - undang No. 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga		Psikolog
Undang - undang No. 21 Tahun 2007 Tentang Tindak Pidana Perdagangan Orang		Mediator
Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak No. 1 Tahun 2010 Tentang, Standart Pelayanan Minimal Bidang Pelayanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;		Staff Administrasi
Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak No. 4 Tahun 2018 Tentang, Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak		
Keterkaitan SOP		Peralatan / Perlengkapan
SOP Pelayanan Hukum SOP Pelayanan Psikologis		Form Data Kasus
Peringatan		Pencatatan & Pendataan
		Identitas Klien dan Permasalahannya

BAGIAN FLOWCHART SOP MEDIASI

1 PENGADUAN MASYARAKAT									
No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Korban / Pelapor	Petugas Pelayanan Pengaduan	Staff Administrasi	Ketua Harian P2TP2A	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Mendatangi Sekretariat P2TP2A, Memberikan foto copy identitas dan melaporkan tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak yang dialami oleh pelapor / keluarga / orang lain	[]				KTP / Identitas Lainnya	10 Menit	Mengetahui identitas awal data Pelapor / Klien	
2	Menerima pengaduan, melakukan wawancara dan Asesment serta menjelaskan proses penanganan kasus kepada Pelapor / Klien		[]			Berkas Data Kasus FRM. PENGADUAN	1 Jam / Lebih (sesuai Kondasi)	Klien Memahami Proses Penanganan P2TP2A, Memberikan identitas pelapor / klien dan terlapor	Menulis Data Klien pada buku Klien Baru, Menyiapkan, Mengisi map klien dan memberi nomor registrasi serta melengkapinya dengan formulir data klien, rekam kasus dan surat pernyataan persetujuan
3	Menginput data klien kedalam sistem komputerisasi dan mengkoordinasi proses penanganan selanjutnya			[]		Lembar Disposisi dan data Klien	20 Menit	Telah terlengkapinya data kasus atas kronologis yang disampaikan oleh pelapor / klien dan menyiapkan Lembar Disposisi	Sebagai dasar dilakukannya pelayanan penanganan klien oleh tenaga ahli
4	Mendisposisikan penanganan kasus kepada tenaga ahli (Konselor Hukum / Psikologi dan Mediator) untuk proses pelayanan terhadap klien				[]	Form Data Kasus dan Lembar Disposisi	1 Hari	Disposisi Kasus	Menerima Laporan dari Petugas Pelayanan Pengaduan atas atas kegiatan yang telah dilakukan