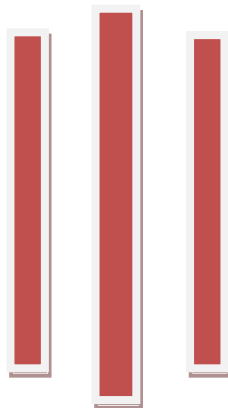




**STANDAR OPERASIONAL PRESEDUR PELAYANAN  
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT**



**DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN BANGLI  
TAHUN 2023**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1. Latar Belakang**

Bahwa Negara berkewajiban untuk melayani setiap warga Negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945). Hak setiap warga Negara untuk mendapatkan layanan perlu dipenuhi oleh pemerintah menjadi tanggung jawab pemerintah untuk memenuhinya sebagaimana termuat dalam Pasal 28I Ayat (4) UUD 1945 yang menjelaskan bahwa perlindungan, pemajuan, penegakkan, dan pemenuhan hak asasi manusia adalah tanggung jawab Negara, terutama pemerintah.

Peraturan terkait layanan yang diberikan kepada masyarakat ini telah dijelaskan melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan organisasi penyelenggara termasuk Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bangli (Dinsos PPPA) berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik untuk memberikan pelayanan terhadap PMKS dan perlindungan serta kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selanjutnya dijelaskan pula dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang mengamanatkan bahwa masyarakat berhak menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara Negara layanan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pelayanan terhadap Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial, perempuan dan anak perlu dilakukan, mengingat permasalahan sosial serta kasus permasalahan perempuan dan anak akhir-akhir ini semakin meningkat karena berbagai faktor seperti kemiskinan, budaya patriarki yang menyebabkan kesenjangan, persepsi yang salah tentang penyandang disabilitas, KK Miskin, Anak Terlantar, Lanjut Usia Terlantar, perempuan dan anak yang dianggap diperlakukan semaunya termasuk kekerasan, dan lain-lain.

Bahwa dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan kepada PMKS, perempuan dan anak yang mengalami permasalahan dan dilaporkan baik secara langsung dengan datang ke Dinas Sosial PPPA Kabupaten Bangli maupun dengan tidak langsung seperti melalui surat, telepon, faksimile, email yang disampaikan oleh korban maupun pihak lain dari korban seperti keluarga, tetangga, pendamping serta masyarakat atau pihak lain yang menerima kuasa atau yang mewakilkan ke bagian Pengaduan Masyarakat Dinas Sosial PPPA maka perlu ditetapkan langkah- langkah standar dalam memberikan layanan yang dibutuhkan sebagai pedoman bagi petugas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Dinas Sosial PPPA yang memberikan layanan, sekaligus juga diharapkan nantinya pelayanan tersebut dapat sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh PMKS perempuan dan anak yang mengalami permasalahan.

## **2. Maksud dan Tujuan**

Maksud

Penyusunan SOP ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi petugas layanan Bagian Pengaduan Masyarakat Dinas Sosial PPPA dalam memberikan layanan kepada PMKS perempuan dan anak yang mengalami permasalahan yang dilaporkan ke Petugas Pengaduan Masyarakat Dinas Sosial PPPA.

## Tujuan

- a. adanya langkah standar dalam memberikan layanan kepada PMKS perempuan dan anak yang mengalami permasalahan; dan
- b. untuk memudahkan petugas layanan dalam memberikan layanan yang dibutuhkan PMKS perempuan dan anak yang mengalami permasalahan.

### 3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup SOP Petugas Pengaduan Masyarakat ini meliputi langkah standar yang dilakukan petugas layanan dalam memberikan:

- a. **layanan informasi;**
- b. **layanan konsultasi;**

### 4. Prinsip Layanan

Standar layanan kepada PMKS, perempuan dan anak yang mengalami permasalahan dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut :

- a. **kemanusiaan**, artinya layanan terhadap P M K S , perempuan dan anak yang mengalami permasalahan didasarkan pada perlindungan dan penghormatan hak asasi manusia dari P M K S , perempuan dan anak tanpa dipungut biaya.
- b. **keadilan**, artinya layanan yang diberikan untuk memberikan keadilan secara proposional terhadap PMKS, perempuan dan anak.
- c. **rahasia**, yaitu merahasiakan identitas pelapor agar merasa aman dan nyaman berkaitan dengan masalah yang telah dilaporkan, kecuali apabila pelapor menghendaki sebaliknya.

## 5. Dasar Hukum

- a. 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*).
- b. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.
- c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.
- d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga.
- e. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang.
- f. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2008 tentang Pornografi.
- g. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.
- h. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- i. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.
- j. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2016 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak Menjadi Undang-Undang

## **6. Pengertian**

Dalam Standar Operasional Prosedur ini yang dimaksud dengan :

- a. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disebut SOP adalah langkah standar yang harus dilakukan oleh petugas layanan di Pengaduan Masyarakat Dinas Sosial PPPA Kabupaten Bangli dalam memberikan layanan yang dibutuhkan terhadap P M K S , perempuan dan anak yang mengalami permasalahan.
- b. Pelapor adalah P e n e r i m a l a y a n a n PMKS, korban kasus perempuan dan anak, atau pihak lain yang melaporkan adanya permasalahan.
- c. Pihak lain adalah keluarga, tetangga, pendamping serta masyarakat atau yang menerima kuasa atau yang mewakilkan.
- d. Petugas Layanan adalah semua pegawai yang ditugaskan untuk Pengaduan Masyarakat Dinas Sosial PPPA.

## **BAB II**

### **PELAYANAN PENGADUAN**

Pengaduan masalah PMKS, perempuan dan anak dapat diperoleh dari pelapor dalam bentuk surat, kunjungan ke tempat Pengaduan Masyarakat Dinas Sosial PPPA, pesan singkat, email, telepon sesuai dengan alamat Bagian Pengaduan Masyarakat Dinas Sosial PPPA. Untuk mempermudah pelapor sebagaimana tersebut diatas ke Petugas Pengaduan Masyarakat disiapkan nomor Telepon/Fax 0366-91045, Website : <http://disos.banglikab.go.id>, Email: [disos01bangli@gmail.com](mailto:disos01bangli@gmail.com) .

Petugas Penanganan Pengaduan Pelayanan :

1. Sekretarsi Dinas Sosial PPPA Kabupaten Bangli ( HP.No.08113844900)
2. Ka.Subag. Umum dan Kepegawaian ( HP.No. 081933098808)
3. Kabid. Rehlinjamsos (HP.No. 085238121568)
4. Kabid. Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin (HP. No. 08123685718)
5. Kabid Pemberdayaan Perempuan (HP. No. 082242849764)
6. Kabid. Perlindungan Anak (HP.No. 08123660276)
7. Pejabat Fungsional (HP.No. 081558363945)

Kategori Pengaduan Masyarakat dapat digolongkan terkait dengan pelayanan informasi, konsultasi, penanganan lanjutan, permohonan bantuan penyelesaian masalah, permohonan dukungan, dll.

#### **Penerimaan Pengaduan**

##### **1. Secara Langsung**

Pengaduan Langsung dapat diartikan bahwa pelapor yang mengalami permasalahan datang secara langsung atau melalui telepon mengadukan/melaporkan ke Petugas Pengaduan Masyarakat Dinas Sosial PPPA Kabupaten Bangli tentang permasalahan PMKS, perempuan dan anak. Pada umumnya pelapor datang langsung atau telepon ke Bagian Pengaduan Masyarakat Dinas Sosial PPPA Kab. Bangli.




#### A. Proses penerimaan pengaduan secara langsung dan telepon

- 1) Pelapor melaporkan kedatangannya ke resepsionis dan menanyakan bagian yang menangani masalah PMKS, perempuan dan anak;
- 2) Resepsionis menghubungi staf administrasi pengaduan masyarakat tentang adanya P M K S , perempuan dan anak yang mengalami permasalahan untuk diterima;
- 3) Staf Administrasi menerima, mencatat, mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang dihadapi pelapor;
- 4) Staf administrasi menyampaikan hasil pelaporan kepada petugas layanan untuk memberikan layanan kepada pelapor;
- 5) Petugas layanan melakukan klarifikasi berupa identifikasi dan analisis untuk memberikan layanan informasi, konsultasi kepada pelapor;

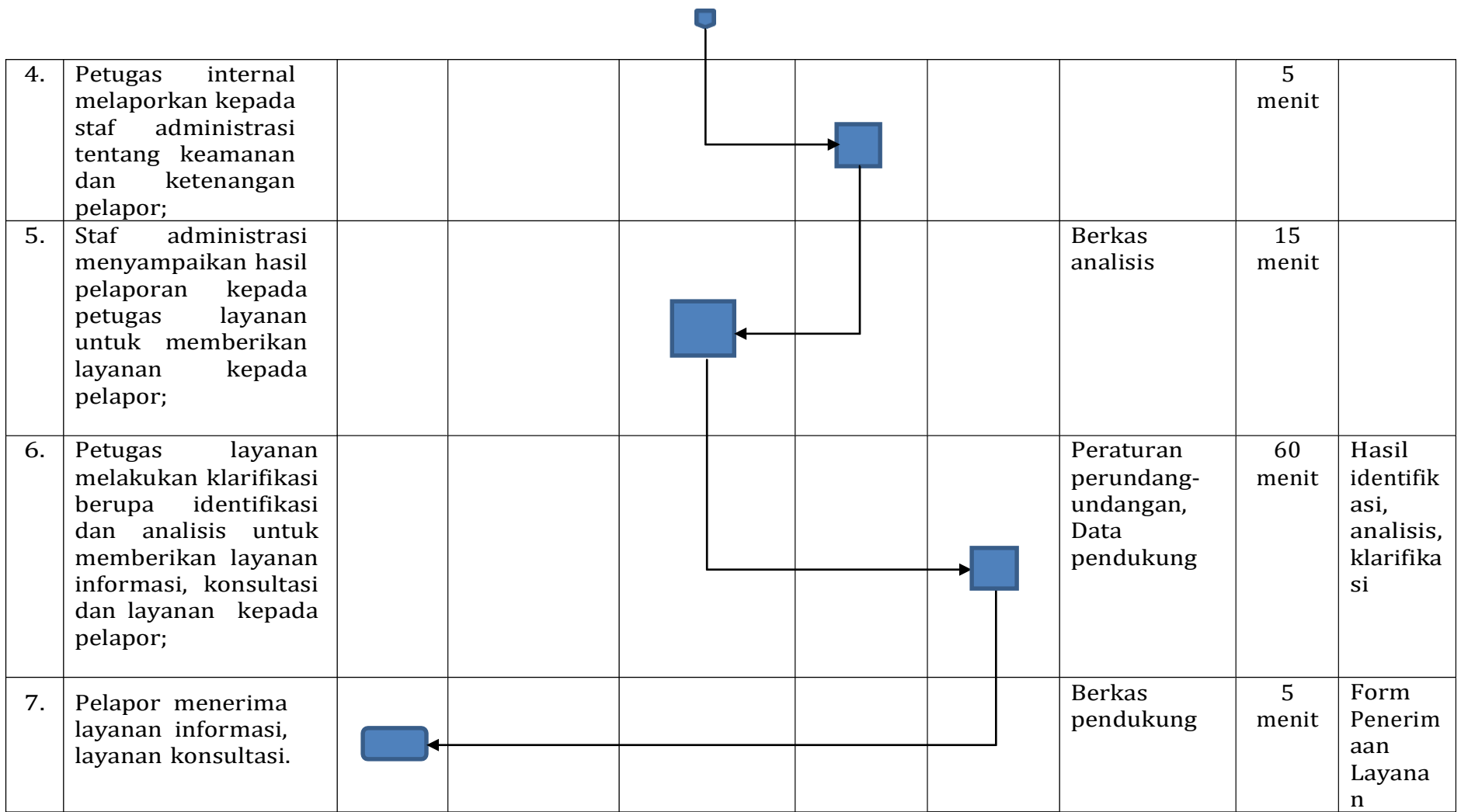
<b>DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN BANGLI</b>	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	10 April 2023
	Tanggal Revisi	10 April 2023
	Tanggal Efektif	10 April 2023
	Disahkan oleh	Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bangli  I Wayan Jimat, SKM.M.Si NIP. 19700322 199002 1001
<b>PENGLOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT</b>		
	Judul SOP	<b>Pengelolaan Pengaduan Langsung</b>

<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga.</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang.</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Mekanisme Pelayanan terpadu bagi Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang.</li> </ol>	<p>Memahami peraturan perundang-undangan</p> <p>Memahami pendampingan PMKS, Perempuan dan Anak</p>
<b>Keterkaitan</b>	<b>Peralatan / Perlengkapan</b>
Penerimaan Pengaduan Secara Langsung	Ruang pengaduan Formulir pengaduan ATK
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan</b>

**Prosedur Pelayanan Pengaduan Secara Langsung**

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU		
		Pelapor	Resepsionis	Staf Administrasi	Petugas Internal	Petugas Layanan	Kelengkapan	Waktu	Output
A.	Proses penerimaan pengaduan								
1.	Pelapor melaporkan kedatangannya ke resepsionis dan menanyakan bagian yang menangani masalah PMKS, perempuandan anak;						Identitas	5 menit	Data pelapor
2.	Resepsionis menghubungi staf administrasi bagian adanya pengaduan masyarakat tentang adanya PMKS, perempuan dan anak yang mengalami permasalahan untuk diterima;							5 menit	
3.	Staf Administrasi menerima, mencatat, mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang dihadapi pelapor						Berkas pengaduan	30 menit	Analsis pengaduan





## **2. Secara Tidak Langsung**

Pengaduan Tidak Langsung dapat diartikan bahwa pelapor melaporkan permasalahan PMKS, perempuan dan anak tidak datang langsung ke Bagian Pengaduan Masyarakat Dinas Sosial PPPA namun melalui media surat/email ataupun faksimile. Pengaduan tidak langsung juga meliputi laporan yang dilakukan/dirujuk oleh masyarakat dan/atau lembaga lain mengenai adanya permasalahan PMKS tindak kekerasan Perempuan dan Anak yang dialami oleh pelapor.

Ada beberapa pertimbangan pelapor tidak melaporkan langsung ke Petugas Pengaduan Masyarakat Dinas Sosial PPPA karena terkendala jarak, transportasi, waktu, kondisi fisik atau psikis, keterbatasan dana, takut, malu dan lain sebagainya. Walaupun korban tidak melaporkan secara langsung, tapi petugas layanan wajib memberikan layanan serta perlu memastikan kebenaran pengaduan pelapor.

Proses penerimaan pengaduan melalui surat, faksimile dan email.



- 1) Staf administrasi menyampaikan berkas kasus pengaduan kepada petugas layanan untuk memberikan layanan kepada pelapor;
- 2) Petugas layanan melakukan klarifikasi berupa identifikasi dan analisis :
  - a. Petugas Layanan melaporkan kasus pengaduannya kepada Ketua Tim Pengaduan Dinas Sosial PPPA Kabupaten Bangli apabila membutuhkan layanan lebih lanjut;
  - b. Petugas Layanan menginformasikan kepada pelapor bahwa kasusnya tidak dapat di tindaklanjuti.
- 3) Ketua Tim pengaduan Dinas Sosial PPPA Kabupaten Bangli menelaah hasil klarifikasi yang dilakukan oleh Petugas Layanan :
  - a. Ketua Tim Pengaduan Dinas Sosial PPPA Kabupaten Bangli merekomendasikan kepada Sekretaris, Kabid dan Pejabat Fungsional agar pelapor dapat diberikan pendampingan;
  - b. Ketua Tim Pengaduan Dinas Sosial PPPA Kabupaten Bangli mendisposisikan kepada petugas layanan untuk memberikan layanan lain diluar pendampingan.

- 4) Ketua Tim Pengaduan Dinas Sosial PPPA Kabupaten Bangli merekomendasikan kepada Kabid yang membidangi agar pelapor (korban) diberikan layanan dan pendampingan;
- 5) Kabid yang membidangi di Dinas Sosial PPPA Kabupaten Bangli memberikan layanan kepada pelapor berdasarkan rekomendasi dari Ketua Tim Pengaduan;
- 6) Petugas Layanan memberikan layanan berupa surat tindak lanjut kepada pelapor atau pihak terkait;
- 7) Pelapor menerima layanan informasi, pendampingan atau layanan yang dibutuhkan.

<b>DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN BANGLI</b>	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	10 April 2023
	Tanggal Revisi	10 April 2023
	Tanggal Efektif	10 April 2023
	Disahkan oleh	Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bangli  Wayan Jimat, SKM.M.Si NIP. 19700322 199002 1 001
<b>PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT</b>		
	Judul SOP	<b>Pelayanan Pengaduan Tidak Langsung</b>

<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga.</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang.</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Mekanisme Pelayanan terpadu bagi Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang.</li> </ol>	<p>Memahami peraturan perundang-undangan</p> <p>Memahami pendampingan korban yang sensitif gender</p>
<b>Keterkaitan</b>	<b>Peralatan / Perlengkapan</b>
Penerimaan Pengaduan Secara Tidak Langsung	Komputer ATK Peraturan terkait
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan</b>

### Prosedur Pelayanan Pengaduan Tidak Langsung

NO	KEGIATAN	PELAKSANA						MUTU BAKU		
		Pelapor	Staf Administrasi	Petugas Layanan	Ketua tim	Sekretaris	Bidang yang menangani	Kelengkapan	Waktu	Output
1.	Staf administrasi menyampaikan berkas kasus pengaduan kepada petugas layanan untuk memberikan layanan kepada pelapor;							Berkas Pengaduan	20 Menit	Berkas Pengaduan
2.	<p>Petugas layanan melakukan klarifikasi berupa identifikasi dan analisis :</p> <p>a. Petugas Layanan melaporkan kasus pengaduannya kepada Ketua tim apabila membutuhkan layanan lebih lanjut;</p> <p>b. Petugas Layanan menginformasikan kepada pelapor bahwa kasusnya tidak dapat di tindaklanjuti</p>								10 menit	Berkas Pengaduan, Peraturan perundang-undangan, Data Pendukung

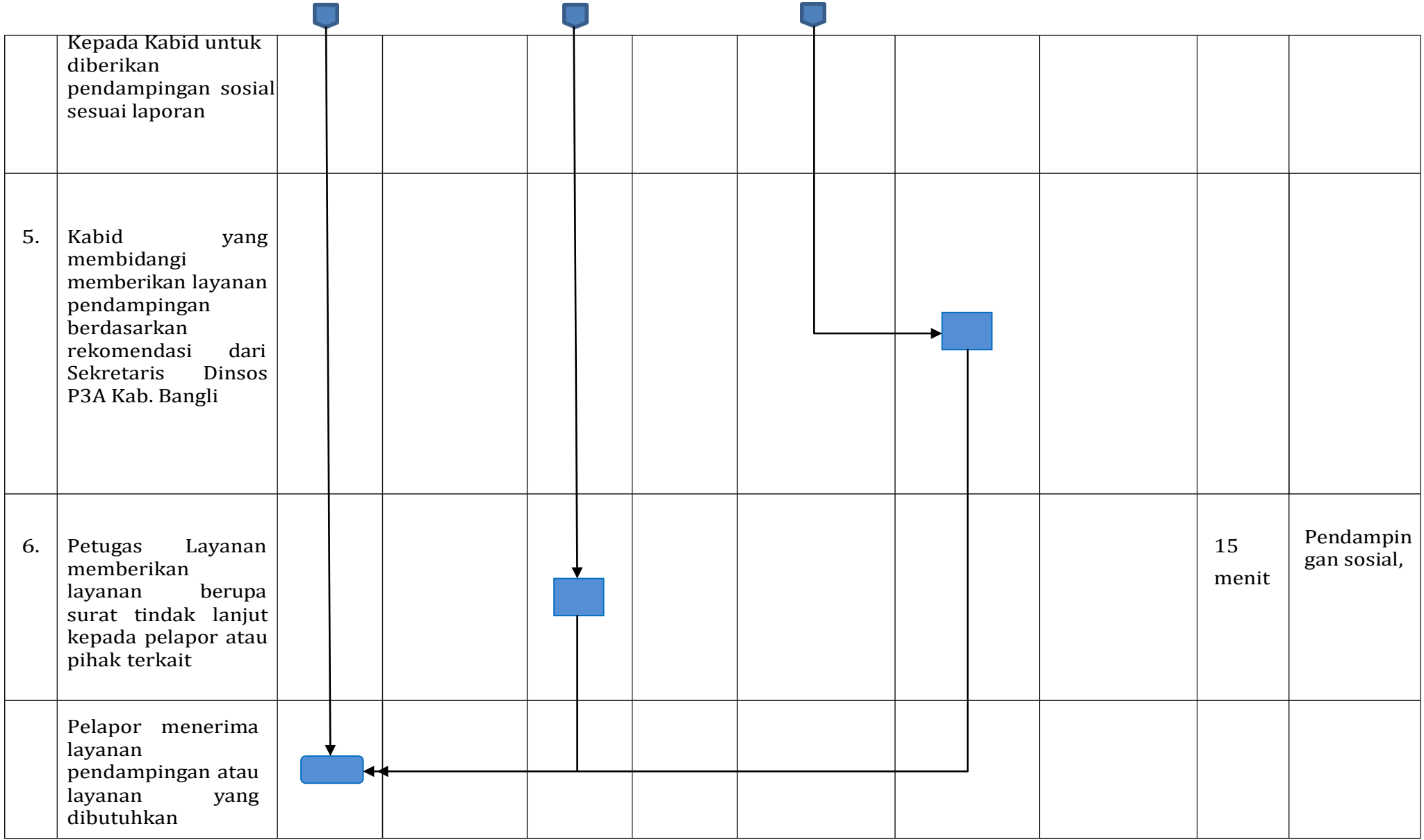




3.	<p>Ketua Tim Pengaduan Dinas Sosial PPPA Kabupaten Bangli dan Sekretaris menelaah hasil klarifikasi yang dilakukan oleh Petugas Layanan :</p> <p>a. Ketua Tim Pengaduan Dinas Sosial PPPA dan Sekretaris merekomendasikan kepada Kepala Bidang agar pelapor dapat diberikan pelayanan sesuai laporan;</p> <p>b. Ketua Tim Pengaduan Dinas Sosial PPPA Kabupaten Bangli dan Sekretaris mendisposisikan kepada petugas layanan untuk</p>						Hasil analisis	15 Menit	Pendampingan
4.	<p>memberikan layanan lain diluar pendampingan.</p> <p>Ketua Tim Pengaduan merekomendasikan</p>							15 menit	







## **BAB III**

### **LAYANAN INFORMASI**

Layanan Informasi diberikan petugas layanan dalam hal pelapor ingin mendapatkan informasi antara lain tentang :

- a. Pelayanan dan rehabilitasi bagi PMKS, Perempuan dan Anak;
- b. tanggung jawab;
- c. lembaga layanan yang menangani permasalahan PMKS, perempuan dan anak;
- d. tenaga profesional yang dapat menangani permasalahan PMKS, perempuan dan anak;
- e. layanan yang disediakan (bantuan konsultasi dan pendampingan);
- f. kemudahan-kemudahan yang diberikan;
- g. sarana dan prasarana.




Langkah-Langkah dalam layanan informasi :

1. Petugas layanan mencatat pertanyaan yang diajukan oleh pelapor dan kemudian meminta kepada staf administrasi untuk membantu menyiapkan bahan-bahan terkait dengan pertanyaan yang diajukan pelapor;
2. Staf administrasi mengumpulkan bahan-bahan terkait permasalahan PMKS, perempuan dan anak dan menyampaikan kepada petugas layanan;
3. Petugas layanan menjelaskan informasi yang dibutuhkan pelapor;
4. Pelapor menerima layanan informasi yang dibutuhkan.

<b>DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN BANGLI</b>	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	10 April 2023
	Tanggal Revisi	10 April 2023
	Tanggal Efektif	10 April 2023
	Disahkan oleh	Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bangli  Wayan Jimat, SKM.M.Si NIP. 19700322 199002 1 001
<b>PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT</b>		
	Judul SOP	<b>Pelayanan Informasi</b>

<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 tentang Pengesahan Konvensi mengenai Penghapusan segala bentuk Diskriminasi terhadap Wanita (<i>Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women</i>).</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2001 tentang Perlindungan Anak.</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2016 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak Menjadi Undang-Undang.</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga.</li> <li>6. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang.</li> <li>7. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2008 tentang Pornografi.</li> <li>8. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial</li> <li>9. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> </ol>	<p>Memahami peraturan perundang-undangan mengenai informasi publik</p> <p>Memahami tata cara pemberian pelayanan informasi di Bagian Pengaduan Masyarakat Dinas Sosial PPPA Kabupaten Bangli</p>
<b>Keterkaitan</b>	<b>Peralatan / Perlengkapan</b>
Prosedur Layanan Informasi	Telepon Komputer Peraturan terkait
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan</b>

**Prosedur Layanan Informasi**

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU		
		Petugas Layanan	Staf Administrasi	Pelapor	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Petugas layanan mencatat pertanyaan yang diajukan oleh pelapor dan kemudian meminta kepada staf administrasi untuk membantu menyiapkan bahan-bahan yang dibutuhkan terkait dengan pertanyaan yang diajukan Pelapor				Berkas pengaduan, Data pendukung	5 menit	Data pengaduan
2	Staf administrasi mengumpulkan bahan-bahan terkait permasalahan PMKS, kasus perempuan dan anak dan menyampaikan kepada petugas layanan				Berkas Pengaduan, Peraturan perundang-undangan, Data Pendukung	15 menit	Informasi kebutuhan pelapor
3	Petugas layanan menjelaskan informasi yang dibutuhkan pelapor				Informasi kebutuhan pelapor	30 menit	Informasi kebutuhan pelapor
4	Pelapor menerima layanan informasi yang dibutuhkan						Layanan informasi

## **BAB IV**

### **LAYANAN KONSULTASI**

Layanan konsultasi pada umumnya dilaksanakan secara perorangan dalam format tatap muka antara petugas layanan sebagai konsultan PMKS, Perempuan dan anak sebagai pelapor. Keberhasilan dalam memberikan layanan konsultasi sangat ditentukan oleh adanya kerjasama yang baik antara petugas layanan dengan pelapor.





Dalam memberikan layanan konsultasi sebaiknya pelapor datang langsung dengan sukarela ke Petugas Pengaduan Masyarakat menyampaikan permasalahan yang dihadapi dengan tujuan agar permasalahannya dapat diatasi. Selanjutnya dengan diberikan layanan konsultasi ini diharapkan pelapor dapat mencapai kemandirian dalam memahami dan menerima diri sendiri secara objektif dan mengambil keputusan secara positif dan tepat serta mengarahkan diri sendiri sesuai keputusan sendiri.

Langkah-Langkah dalam layanan konsultasi :

- 1) Petugas layanan mencatat pertanyaan yang diajukan oleh pelapor dan kemudian meminta kepada staf administrasi untuk membantu menyiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan terkait dengan permasalahan pelapor;
- 2) Staf administrasi mengumpulkan dokumen-dokumen terkait dengan permasalahan pelapor dan menyampaikan kepada petugas layanan;
- 3) Petugas layanan memberikan bimbingan dan konseling kepada pelapor untuk mengatasi permasalahan dirinya;
- 4) Pelapor menerima layanan bimbingan dan konseling yang dibutuhkan.

<b>DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN BANGLI</b>	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	10 April 2023
	Tanggal Revisi	10 April 2023
	Tanggal Efektif	10 April 2023
	Disahkan oleh	Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bangli  Wayan Jimat, SKM.M.Si NIP. 19700322 199002 1 001
<b>PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT</b>		
	Judul SOP	<b>Pelayanan Konsultasi</b>


<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga.</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Kerja Sama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Mekanisme Pelayanan terpadu bagi Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang.</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2011 tentang Pembinaan, Pendampingan dan Pemulihan terhadap Anak yang menjadi Korban atau Pelaku Pornografi.</li> </ol>	<p>Memahami peraturan perundang-undangan mengenai informasi publik</p> <p>Memahami tata cara pemberian pelayanan konsultasi di Bagian Pengaduan Masyarakat Dinas Sosial PPPA Kabupaten Bangli</p> <p>Memahami tentang dasar pendampingan PMKS, perempuan dan anak korban kekerasan</p>
<b>Keterkaitan</b>	<b>Peralatan / Perlengkapan</b>
Prosedur Layanan Konsultasi	Peraturan terkait Telepon ATK
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan</b>

Prosedur Layanan Konsultasi							
NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU		
		Petugas Layanan	Staf Administrasi	Pelapor	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Petugas layanan mencatat pertanyaan yang diajukan oleh pelapor dan kemudian meminta kepada staf administrasi untuk membantu menyiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan terkait dengan permasalahan pelapor				Berkas pengaduan, Data pendukung	5 menit	Data pengaduan
2	Staf administrasi mengumpulkan dokumen-dokumen terkait dengan permasalahan pelapor dan menyampaikan kepada petugas layanan				Berkas Pengaduan, Peraturan perundang-undangan, Data Pendukung	15 menit	Informasi kebutuhan pelapor
3	Petugas layanan memberikan bimbingan sosial dan konseling kepada pelapor untuk mengatasi permasalahan dirinya				Informasi kebutuhan pelapor	30 menit	Bimbingan sosial dan Konseling
4	Pelapor menerima layanan bimbingan sosial dan konseling yang dibutuhkan						Bimbingan sosial dan Konseling

## PENUTUP

Demikian Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan dan mekanisme penyelesaian pengaduan pada Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bangli.

Bangli, 10 April 2023  
Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan  
Dan Perlindungan Anak Kabupaten Bangli



I Wayan Jimat, SKM.M.Si  
Pembina Tk. I (IV/b)  
NIP. 19700322 199002 1 001