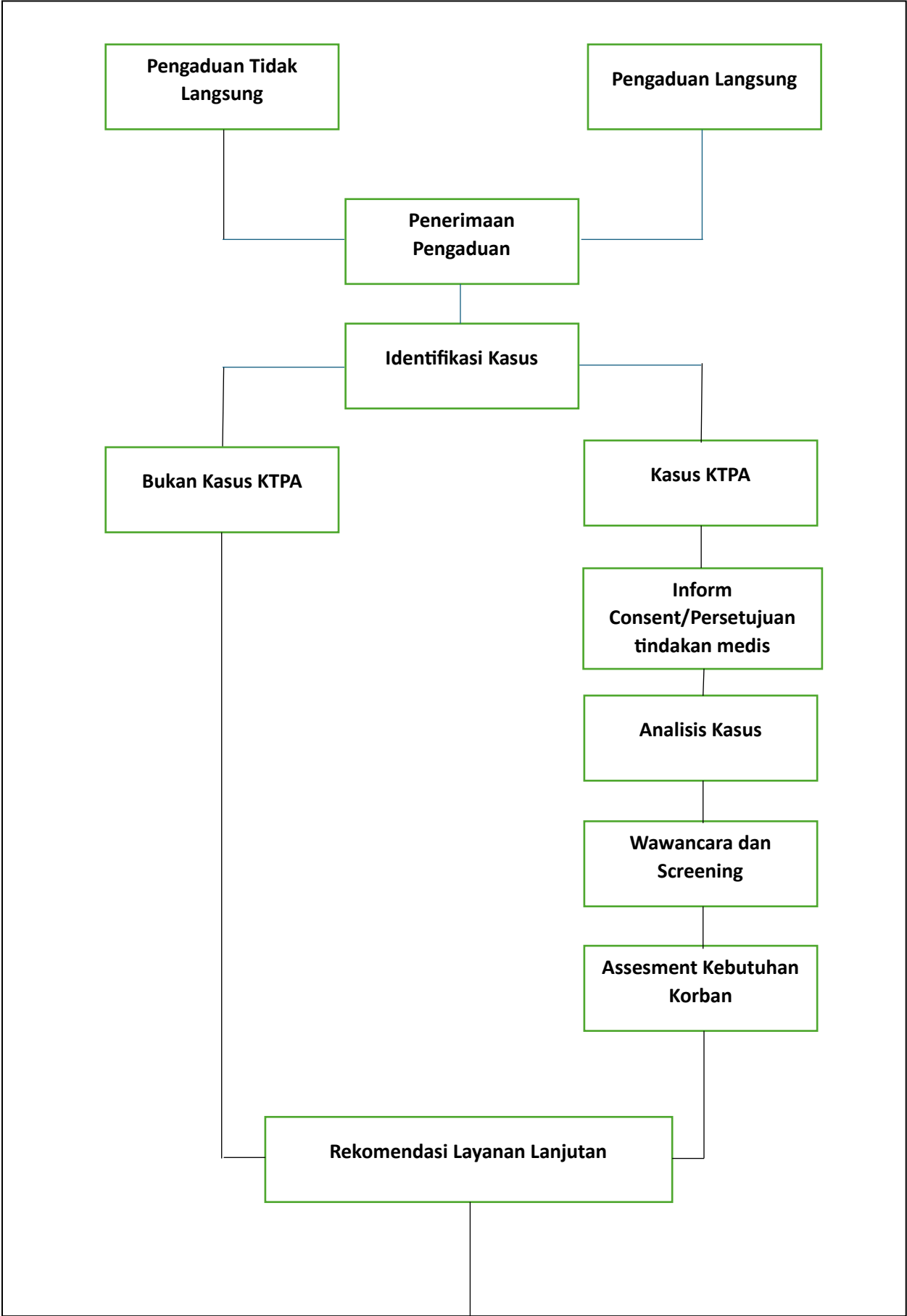


Alur Pelayanan Pengaduan Kasus Anak



1. Pelayanan Pengaduan Kasus Anak

a. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Dilakukan penanganan kasus apabila terdapat aduan kasus yang melibatkan korban anak usia 0-18 tahun: 1. Berdomisili di Kabupaten Biak Numfor : Menunjukkan identitas resmi berupa Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran. 2. Tidak berdomisili di Kabupaten Biak Numfor : Mendapatkan pendampingan sampai di DP3AKB Kota/ Kabupaten rujukan.

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Alur Pelayanan: Keterangan: 1. Penerimaan Pengaduan. Pelapor/Korban datang ke Kantor DP3AKB Kabupaten Biak Numfor. 2. Identifikasi kasus. Petugas meminta data diri kepada pelapor/korban dan dibantu mengisi form pengaduan kasus seperti formulir penerimaan pengaduan dan Persetujuan tindakan medis. 3. Analisa kasus. Petugas penerima pengaduan berkoordinasi dengan Kepala Bidang PHPPA dan Tim Penanganan Kasus untuk menganalisis lebih lanjut masalah pelapor/korban serta membuat laporan analisis kasus. 4. Rencana Tindak Lanjut. Kepala Bidang PHPPA menghubungi tim UPTD untuk melakukan langkah intervensi terhadap kasus korban dan menentukan tindakan yang harus dilakukan oleh tim sesuai kewenangan, dalam bentuk mediasi, pendampingan, layanan kesehatan, bantuan hukum, pemberian rumah aman atau rujukan ke layanan sesuai kebutuhan. 5. Dilakukan input data dalam aplikasi (<i>Jika ada</i>)
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja terhitung dari aduan masuk dan dinyatakan valid.

4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/Gratis.
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pengaduan Kekerasan Terhadap Anak.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Secara langsung ke kantor layanan DP3AKB Kabupaten Biak Numfor. Jl. Majapahit No. 1 Biak 2. Website : https://dpppakb.biakkab.go.id/ 3. Sms, Whatsapp, Telepon : - 0852 5423 6596 - 0852 54718559

b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 tahun 2014; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 13 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 6 tahun 2015 tentang Sistem Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak; 6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2019 tentang Pedoman Perlindungan Anak dari Radikalisme dan Tindak Pidana Anak.
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	1. Ruang pengaduan 2. Informed consent 3. Form pengaduan 4. Aplikasi data kekerasan 5. Buku daftar hadir 6. Mobil perlindungan 7. Leaflet alur pengaduan 8. Surat tugas/ surat perintah

3	Kompetensi Pelaksana	1. Kompetensi lain, antara lain: a. Petugas telah mendapatkan bimbingan teknis Standar Pelayanan, dan memiliki latar belakang yang berhubungan dengan masyarakat atau sosial. 2. Sikap, antara lain : a. Tanggung jawab b. Disiplin c. Komunikatif d. Cermat e. Teliti f. Jujur g. Ramah h. Kerja sama i. Sabar j. Empati
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh 1.Kepala Dinas DP3AKB. 2.Sekretaris DP3AKB. 3.Kepala Bidang Pemenuhan Hak Perlindungan Perempuan dan Anak
5	Jumlah Pelaksana	1. Petugas front Office (FO) 1 Orang. 2. Tim UPTD 2 Orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan. 2. Motto Pelayanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR). 2. CCTV.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi pelaksanaan pelayanan minimal 6 bulan sekali. 2. Survei Kepuasan Masyarakat minimal 1 tahun sekali.