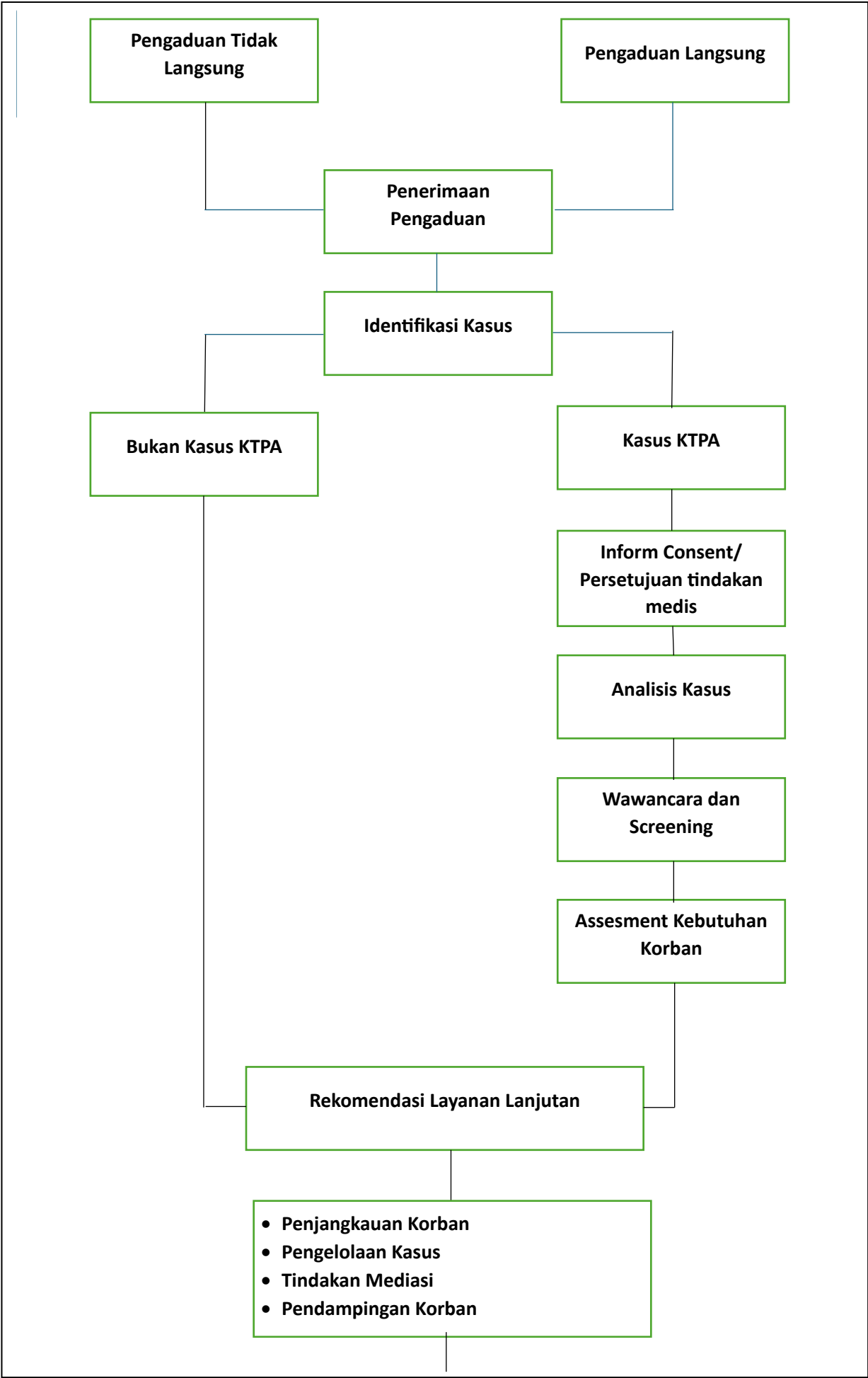


ALUR PELAYANAN PENBGADUAN KASUS PEREMPUAN



a. Proses Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Dilakukan penanganan kasus apabila terdapat aduan kasus yang melibatkan korban perempuan dengan ketentuan: 1. Berdomisili di Kabupaten Biak Numfor Menunjukkan identitas resmi berupa KTP dan Kartu Keluarga (KK). 2. Tidak berdomisili di Kabupaten Biak Numfor: Mendapatkan pendampingan sampai di DP3AKB Kabupaten rujukan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Alur Pelayanan:

		Keterangan: 1. Penerimaan Pengaduan. Pelapor/ Korban datang ke Pelayanan 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 informed consent. Jika bukan kasus kekerasan terhadap perempuan tetap mendapatkan pelayanan sesuai dengan kasusnya. 3. Analisis Kasus. Petugas penerima pengaduan berkoordinasi dengan Kepala Bidang PUG dan PP dan Tim Penanganan Kasus untuk menganalisis lebih lanjut masalah pelapor/korban serta membuat laporan analisis kasus. 4. Rencana Tindak Lanjut. Kepala Bidang PUG dan PP menghubungi UPTD PPA 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.
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 Kasus Perempuan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Secara langsung ke fasilitas layanan Pusat DP3AKB Kabupaten Biak Numfor 2. Website : https://dpppakb.biakkab.go.id/ 1. Sms, Whatsapp, Telepon : - 0852 5423 6596 - 0852 54718559

b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi

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. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perlindungan Saksi dan Korban; 5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga; 7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 6 Tahun 2015 tentang Sistem Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	1. Ruang pengaduan 2. Informed consent/ Persetujuan tindakan medis 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. 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 DP3AKB Kab. Biak Numfor 2. Sekretaris DP3AKB Kab. Biak Numfor 3. Kepala Bidang Pengarusutamaan Gender dan 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 3. Ruang Khusus Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi pelaksanaan pelayanan minimal 6 bulan sekali. 2. Survei Kepuasan Masyarakat minimal 1 tahun sekali.

