

STANDAR PELAYANAN : PENGADUAN MASYARAKAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<p>a. Masyarakat/perempuan dan anak yang mengetahui atau mengalami dugaan masalah kekerasan, diskriminasi, perlindungan khusus dan masalah lainnya</p> <p>b. Surat rujukan dari penyelenggara layanan lain, <u>jika ada</u>.</p> <p>c. Kronologi peristiwa dan informasi lainnya dapat dilampirkan sebagai data penyerta perempuan dan anak, (Surat Pengaduan dan Laporan Kasus dari layanan sebelumnya, untuk mencegah pengulangan pertanyaan dalam asesmen, serta demi kecepatan dan efektifitas layanan), <u>jika ada</u>.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Penerimaan Pengaduan]) --> B[Identifikasi Jenis Kasus, Kriteria Risiko, dan Kriteria Kewenangan] B --> C[Rekomendasi Layanan dan Penyusunan Rencana Intervensi Layanan] C --> D[Asesmen Biopsikososial Masalah dan Kebutuhan Korban serta Dukungan Psikososial Awal] D --> E([Input Data ke Simfoni PPA]) </pre> </div> <p>1. Penerimaan pengaduan dapat dilakukan dengan cara :</p> <p>a. Penerima manfaat datang langsung ke</p>

		<p>UPTD PPA</p> <p>b. Penerima manfaat melakukan pengaduan tidak langsung melalui : Hotline UPTD PPA dan rujukan atau pelimpahan dari layanan PPA lainnya</p> <p>2. Melakukan identifikasi kasus berdasarkan kriteria : jenis kasus, resiko dan kewenangan layanan</p> <p>a. Mengumpulkan identitas Penerima Manfaat yang terdiri dari nama, umur, pekerjaan, status pernikahan, alamat rumah, kontak korban, dan lainnya</p> <p>b. Melakukan identifikasi apakah jenis kasus Penerima Manfaat sesuai Standar Layanan ini atau tidak</p> <ul style="list-style-type: none">- jika ya, maka dilanjutkan dengan tahap layanan selanjutnya- Jika tidak, maka dijelaskan alasannya dan diberi informasi layanan lain yang sesuai dengan kebutuhannya; <p>c. Menilai kondisi Penerima Manfaat apakah termasuk dalam risiko tinggi, sedang, atau rendah.</p> <p>d. Mengidentifikasi apakah kasus Penerima Manfaat menjadi kewenangan pemerintah Kota Depok atau Pemerintah Provinsi/ pemerintah pusat.</p> <p>3. Melakukan asesmen biopsikososial mendalam secara komprehensif untuk menemukan masalah dan kebutuhan Penerima Manfaat dari berbagai aspek fisik, psikis, sosial, ekonomi, pendidikan, dan sebagainya untuk mendapatkan intervensi layanan secara komprehensif.</p> <p>4. Menyusun rencana intervensi layanan berdasarkan hasil asesmen biopsikososial yang mencakup rekomendasi layanan</p>
--	--	--

		<p>kepada penyelenggara layanan Perlindungan Perempuan dan Anak yang dilakukan bersama Penerima Manfaat.</p> <p>5. Melakukan input data dari identitas sampai kronologi kasus yang diperoleh dari tahap penerimaan pengaduan, asesmen, sampai pemberian rekomendasi dan rencana intervensi layanan. Data tersebut diserahkan kepada staf pengelola data dan informasi yang melakukan input data ke dalam Simfoni PPA</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Resiko tinggi : langsung dilayani sesuai kebutuhan</p> <p>b. Resiko sedang : 1 x 24 jam</p> <p>c. Resiko rendah : 3 x 24 jam</p>
4	Biaya/Tarif	Gratis/tidak dibebankan kepada penerima manfaat
5	Produk Pelayanan	<p>a. Penerimaan Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulir Pendaftaran - Formulir Penerimaan Pengaduan <p>b. Identifikasi jenis kasus, kriteria kewenangan kasus, dan kriteria risiko</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulir asesmen risiko - Formulir identifikasi kasus KTP/KTA - Informed consent (Formulir persetujuan layanan) - Buku registrasi <p>c. Tindak lanjut kasus dengan kondisi risiko tinggi dan kasus yang bukan dalam kewenangan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surat rujukan layanan kedaruratan - Surat pelimpahan kasus yang bukan menjadi kewenangan penyelenggara layanan <p>d. Asesmen biopsikososial mendalam serta pemberian dukungan psikososial awal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hasil asesmen biopsikososial (dalam

		<p>laporan kasus)</p> <p>e. Penyusunan rencana intervensi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rencana intervensi layanan kasus (ditulis dalam laporan kasus) - Persetujuan rencana intervensi (formulir persetujuan layanan) <p>f. Data Layanan Pengaduan Masyarakat yang harus diinput ke dalam Simfoni PPA</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>Survei Kepuasan Masyarakat melalui https://esop.depok.go.id</p>