

**Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak**

Jend. A. Yani No. 142 73811 051921280

Pemerintah Kab. Barito Utara / Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

**SOP Pelayanan Penanganan Pengaduan secara Tidak Langsung di P2TP2A**

No. SK :

**Persyaratan**

1. Mengisi Formulir Pendaftaran, Laporan Hasil Identifikasi

**Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

1. 1 Menerima dan mencatat identitas diri korban dalam pengaduan melalui telepon/ surat dan rujukan dari lembaga lain. 2 Meminta identitas diri pelapor dan menggali permasalahan korban. 3 Menyampaikan tentang layanan yang tersedia beserta tujuan rujukan lanjutan yang dibutuhkan dan menerapkan prinsip-prinsip umum layanan terpadu. 4 Menyarankan kepada pelapor untuk menyampaikan pengaduan secara langsung atau tertulis bagi pelapor yang melalui telepon. 5 Menerima dan menindaklanjuti laporan pengaduan surat untuk disampaikan kepada korban. 6 Menerima dan memverifikasi laporan untuk ditindaklanjuti. 7 Menentukan petugas yang akan mengidentifikasi sesuai dengan kasusnya. 8 Mempelajari dan menelaah bahasa dan maksud pengaduan. 9 Mengklarifikasi pengaduan yang tidak jelas. 10 Membuat dan menyampaikan draft surat jawaban dan tindak lanjut kepada ketua. 11 Menandatangani surat jawaban penanganan kasus dalam rangkap 2 (dua). 12 Mencatat surat pengaduan dalam catatan pelaporan dan mengarsipkan dalam folder khusus. 13 Menyampaikan surat jawaban yang tetap menyarankan kesediaan korban / pelapor untuk datang langsung ke unit layanan. 14 Mendokumentasikan laporan penanganan kasus.

**Waktu Penyelesaian**

15 Menit

**Biaya / Tarif**

Tidak dipungut biaya

**Produk Pelayanan**

1. Pelayanan Penanganan Pengaduan secara Tidak Langsung di P2TP2A

**Pengaduan Layanan**

# **Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak**

Jend. A. Yani No. 142 73811 051921280



Pemerintah Kab. Barito Utara / Dinas Pengendalian Penduduk,  
Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan dan  
Perlindungan Anak