

## UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak

Jl. K.H Ahmad Dahlan. Gampong Merduati. Kec. Kuta Raja. Banda Aceh 23242

Pemerintah Kota Banda Aceh / Dinas Pemberdayaan Perempuan  
Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana  
/ UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak



# Pengaduan Masyarakat

No. SK : 800/01/ Tahun 2023

## Persyaratan

1. Membawa fotocopy KTP dan Kartu Keluarga
2. Membawa surat Domisili (bagi warga Kota Banda Aceh tetapi ber KTP luar Banda Aceh)
3. Menandatangani Surat Persetujuan (Inform Consent)

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Warga Kota Banda Aceh
2. Mengalami kekerasan fisik, Psikis, seksual, Ekonomi/ penelantaran , diskriminasi, eksploitasi, Tindak Pidana Perdagangan Orang dan lainnya.
3. Menjumpai Petugas Keamanan di POS Satpam, setelah mengisi buku tamu, petugas keamanan akan mengarahkan ke ruang UPTD PPA Banda Aceh di lantai dua.
4. Menjumpai Petugas Piket di Ruang Pengaduan UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak
5. Ceritakan Kronologis peristiwa yang anda alami kepada Petugas Piket UPTD PPA Banda Aceh
6. Anda diminta untuk menandatangani surat persetujuan
7. Apabila bersedia, anda akan menerima tindakan proses penanganan pengaduan meliputi pengumpulan data, identifikasi kasus, dan asesment awal
8. Tunggu informasi selanjutnya terkait dengan proses penanganan maksimal selama 7 hari kerja, penanggung jawab kasus akan menghubungi anda

## Waktu Penyelesaian

0

Layanan Pengaduan adalah Serangkaian tindakan yang dilakukan oleh petugas UPTD PPA Banda Aceh untuk menindaklanjuti laporan adanya tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak yang diajukan korban, keluarga atau masyarakat, adapun jangka waktu Layanan Pengaduan dapat dilakukan paling cepat dalam 1 hari kerja, sementara jangka waktu penyelesaian atas pengaduan tidak terbatas.

## Biaya / Tarif

## UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak

Jl. K.H Ahmad Dahlan. Gampong Merduati. Kec. Kuta Raja. Banda Aceh 23242

Pemerintah Kota Banda Aceh / Dinas Pemberdayaan Perempuan  
Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana  
/ UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak



Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Semua layanan sesuai kebutuhan klien

### Pengaduan Layanan

Pengaduan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

#### A. Pengaduan langsung

Yang dimaksud dengan Pengaduan Langsung adalah pelapor (korban / keluarga/orang lain/kelompok masyarakat/institusi) datang secara langsung mengadukan/melaporkan adanya tindak kekerasan yang dialaminya sendiri/orang lain/keluarganya/komunitasnya/institusinya.

#### B. Pengaduan tidak langsung

Yang dimaksud dengan Pengaduan Tidak Langsung adalah pelapor (korban atau keluarga) melaporkan tindak kekerasan yang dialaminya sendiri atau anggota keluarganya melalui media telepon/hotline, surat/email dll, termasuk pengaduan tidak langsung yaitu laporan yang dilakukan/dirujuk oleh masyarakat dan/atau lembaga lain mengenai adanya tindak kekerasan yang dialami oleh korban.