



SALINAN

BUPATI LABUHANBATU SELATAN  
PROVINSI SUMATERA UTARA

PERATURAN BUPATI LABUHANBATU SELATAN  
NOMOR 36 TAHUN 2018

TENTANG

MANAJEMEN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
BERBASIS PARTISIPATIF DI KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI LABUHANBATU SELATAN,

- Menimbang:
- a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dalam mewujudkan perlindungan perempuan dan anak yang cenderung mengalami kekerasan perlu mendapatkan informasi, perlindungan dan pelayanan yang memadai sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga;
  - b. bahwa untuk pelaksanaan penanganan sebagaimana dimaksud pada huruf a diperlukan manajemen penanganan pengaduan masyarakat yang berbasis partisipatif yang khusus dibentuk dan ditugaskan untuk memberikan penanganan dalam bentuk pemberian informasi, perlindungan dan pelayanan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Manajemen Penanganan Pengaduan Masyarakat Berbasis Partisipatif di Kabupaten Labuhanbatu Selatan.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 3886);
  2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4235);
  3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 95, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4419);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4635);
7. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4720);
8. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2008 tentang Pornografi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4928);
9. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4967);
10. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5038);
11. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5063);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4585);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4593);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4604);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4737);
16. Peraturan Presiden Nomor 23 Tahun 2011 tentang Rencana Aksi Nasional Hak Asasi Manusia Tahun 2011-2014;

17. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2002 Tentang Rencana Aksi Nasional Penghapusan Trafiking Perempuan dan Anak;
18. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Layanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 56);
19. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan (Lembaran Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan Tahun 2016 Nomor 9 Seri D Nomor 09, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan Nomor 09).

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG MANAJEMEN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS PARTISIPATIF DI KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN

### BAB I KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Labuhanbatu Selatan.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Labuhanbatu Selatan.
4. Dinas yang selanjutnya disingkat DPPAPKB adalah Dinas Pemberdayaan Perempuan, Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana.
5. Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak, yang selanjutnya disingkat P2TP2A adalah lembaga yang menyelenggarakan fungsi pelayanan terpadu bagi perempuan dan anak korban kekerasan, yang dikelola secara bersama-sama dalam bentuk jejaring melalui penanganan pengaduan, pelayanan kesehatan/medis/medikolegal, psikososial, rehabilitasi sosial, penegakan dan bantuan hukum, pemulangan dan reintegrasi sosial.
6. Pojok Konsultasi adalah tempat/ruangan bagi korban kekerasan terhadap perempuan dan anak.
7. Perempuan adalah seseorang yang memiliki ciri fisik primer yaitu mempunyai vagina, indung telur, sel telur, rahim dan payudara.
8. Anak adalah seseorang yang belum berusia 18 (delapan belas) tahun, termasuk anak yang masih dalam kandungan.
9. Korban adalah perempuan dan anak yang mengalami kesengsaraan dan atau penderitaan baik langsung atau tidak langsung sebagai akibat dari kekerasan.
10. Kekerasan adalah setiap perbuatan secara melawan hukum dengan atau tanpa menggunakan sarana yang berakibat atau dapat mengakibatkan kesengsaraan atau penderitaan terhadap fisik, seksual, ekonomi, sosial dan psikis yang

menimbulkan bahaya bagi nyawa, badan atau menimbulkan terampasnya kemerdekaan seseorang.

11. Kekerasan terhadap perempuan adalah setiap tindakan berdasarkan perbedaan jenis kelamin yang berakibat atau mungkin berakibat kesengsaraan atau penderitaan perempuan secara fisik, seksual atau psikologis, termasuk ancaman tindakan tertentu, pemaksaan atau perampasan kemerdekaan secara sewenang-wenang, baik yang terjadi di ranah publik atau dalam kehidupan pribadi.
12. Kekerasan terhadap anak adalah setiap perbuatan terhadap anak yang berakibat timbulnya kesengsaraan atau penderitaan secara fisik, mental, seksual, psikologis, termasuk penelantaran dan perlakuan buruk yang mengancam integritas tubuh dan merendahkan martabat anak.
13. Kekerasan fisik adalah perbuatan yang mengakibatkan rasa sakit, cedera, luka atau cacat pada tubuh seseorang, gugurnya kandungan, pingsan dan atau menyebabkan kematian.
14. Kekerasan psikis adalah perbuatan yang mengakibatkan ketakutan, hilangnya rasa percaya diri, hilangnya kemampuan untuk bertindak, rasa tidak berdaya dan atau penderitaan psikis yang berat pada seseorang.
15. Kekerasan seksual adalah setiap perbuatan yang berupa pelecehan seksual, pemaksaan hubungan seksual baik dengan tidak wajar atau tidak disukai dengan orang lain untuk tujuan komersial dan atau tujuan tertentu.
16. Kekerasan lainnya adalah setiap perbuatan secara melawan hukum berupa ucapan, tulisan, gambar, simbol, atau gerakan tubuh, baik dengan atau tanpa menggunakan sarana yang menimbulkan rasa takut atau mengekang kebebasan hakiki seseorang.
17. Penelantaran adalah setiap perbuatan yang mengakibatkan tidak terpenuhinya kebutuhan secara wajar, baik fisik, mental, spiritual maupun sosial.
18. Pelayanan adalah tindakan yang harus segera dilakukan kepada korban ketika melihat, mendengar dan mengetahui akan, sedang atau telah terjadinya kekerasan terhadap korban.
19. Penanganan Pengaduan adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan terpadu untuk menindaklanjuti laporan adanya tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak yang diajukan korban, keluarga atau masyarakat.
20. Rehabilitasi sosial adalah pelayanan yang ditujukan untuk memulihkan dan mengembangkan kemampuan seseorang yang mengalami disfungsi sosial agar dapat melaksanakan fungsi sosialnya secara wajar.
21. Bantuan hukum adalah jasa hukum yang diberikan oleh pendamping hukum dan advokat untuk melakukan proses pendampingan saksi dan/atau korban kekerasan terhadap perempuan dan anak yang sensitif gender.
22. Pelayanan Kesehatan adalah upaya yang meliputi aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif.
23. Penanganan Pemulihan adalah upaya pulihnya kondisi korban seperti semula baik fisik maupun psikis melalui rehabilitasi sosial.
24. Pemulangan adalah upaya yang mengembalikan perempuan dan anak korban kekerasan dari daerah penerima ke daerah asal.
25. Reintegrasi sosial adalah upaya penyatuan kembali korban dengan pihak keluarga, keluarga pengganti atau masyarakat yang dapat memberikan perlindungan dan pemenuhan kebutuhan bagi korban.

26. Pendamping adalah orang atau perwakilan dari lembaga yang mempunyai keahlian melakukan pendampingan korban untuk melakukan konseling, terapi dan advokasi guna penguatan atau pemulihan diri korban kekerasan.
27. Pelapor adalah orang yang melaporkan suatu kejadian.
28. Keluarga adalah unit terkecil dalam masyarakat yang terdiri dari suami, istri atau suami istri dan anaknya, atau ayah dan anaknya serta ibu dan anaknya.
29. Masyarakat adalah perseorangan keluarga, kelompok, organisasi sosial dan atau organisasi kemasyarakatan.
30. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

## BAB II ASAS DAN TUJUAN

### Pasal 2

Manajemen penanganan pengaduan masyarakat berbasis partisipatif, dilaksanakan berdasarkan asas :

- a. Penghormatan dan pemenuhan terhadap hak-hak Korban;
- b. Keadilan dan kesetaraan gender;
- c. Non diskriminasi;
- d. Kepentingan terbaik bagi korban; dan
- e. Kepastian hukum.

### Pasal 3

Manajemen penanganan pengaduan masyarakat berbasis partisipatif bertujuan :

- a. Terpenuhinya sarana pengaduan yang dapat menampung ide, saran, kritik dan pengaduan dari masyarakat dalam media elektronik
- b. Terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam memperoleh layanan pengaduan yang berkualitas wajar dan adil;
- c. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum terhadap masyarakat dalam pelayanan pengaduan;
- d. Terwujudnya arus informasi dan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat; dan
- e. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam hal pengawasan kepada pemerintah dalam kerangka pelayanan pengaduan masyarakat.

## BAB III HAK PENGADU DAN KEWAJIBAN PENGELOLA

### Pasal 4

- (1) Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas sesuatu kejadian kepada DPPAPPKB.
- (2) Dalam melakukan pelayanan pengaduan DPPAPPKB selaku pengelola wajib:
  - a. Menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan;
  - b. Melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan;
  - c. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

BAB IV  
SARANA PENGADUAN

Pasal 5

- (1) Sarana pengaduan yang dijadikan sebagai layanan masyarakat harus mudah dipahami oleh masyarakat.
- (2) DPPAPPKB menyediakan sarana layanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk melakukan pengelolaan pengaduan.
- (3) Sarana pengaduan yang dimaksud sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
  - a. Call center;
  - b. Aplikasi pada Android/Blackbery.

BAB V  
MANAJEMEN PENGADUAN

Pasal 6

- (1) Pengelola pengaduan terdiri dari pengelola tingkat desa dan pengelola tingkat kabupaten.
- (2) Pengelola Pengaduan ditingkat desa yang menerima pengaduan wajib meneruskan pengaduan kepada petugas pengaduan ditingkat kabupaten dalam hal ini petugas dari DPPAPPKB.

Pasal 7

- (1) Pengadu sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 wajib mencantumkan Identitas pengadu yang akan dijamin kerahasiaannya.
- (2) Dalam hal pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menyebutkan identitas atau anonim dan tidak ada nomor kontak yang bisa dihubungi, maka pengaduan dapat diabaikan.

Pasal 8

- (1) Pengelola Pengaduan memberikan respon atau tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 3 hari kerja sejak pengaduan diterima.
- (2) Pengelola Pengaduan tingkat Kabupaten dalam hal ini petugas dari DPPAPPKB dalam hal menerima pengaduan yang perlu penanganan oleh instansi terkait maka wajib menghubungi instansi terkait yang terlibat dalam penanganan masalah.
- (3) DPPAPPKB memfasilitasi dan memantau penyelesaian permasalahan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat.

Pasal 9

- (1) Dalam hal pengaduan memerlukan konselor maka DPPAPPKB menyediakan konselor dan pendampingan bagi korban dalam penanganan masalah.
- (2) Penanganan konsultasi yang berkelanjutan dilakukan di pojok konsultasi yang disediakan DPPAPPKB.
- (3) DPPAPPKB berkoordinasi dengan instansi terkait dalam penanganan korban-korban tindak kekerasan.

## Pasal 10

Pengelola Tingkat Kabupaten sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) dibentuk Tim Manajemen Penanganan Pengaduan yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

## BAB VI PELAPORAN DAN EVALUASI

### Pasal 11

- (1) DPPAPPKB melakukan pelaporan terhadap seluruh pengaduan secara berkesinambungan kepada Bupati.
- (2) Evaluasi pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat mengenai jumlah, dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian pengaduan dilaksanakan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten.

## BAB VII PEMBIAYAAN

### Pasal 12

Biaya yang timbul dalam pelaksanaan kegiatan manajemen penanganan pengaduan berbasis partisipatif di Kabupaten Labuhanbatu Selatan dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Labuhanbatu Selatan atau sumber lain yang sah dan tidak mengikat.

## BAB VIII KETENTUAN PENUTUP

### Pasal 13

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

Ditetapkan di Kotapinang  
pada tanggal 26 Juni 2018

BUPATI LABUHANBATU SELATAN,

ttd,

WILDAN ASWAN TANJUNG

Diundangkan di Kotapinang  
pada tanggal 26 Juni 2018

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN,

ttd,

ZULKIFLI

BERITA DAERAH KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN TAHUN 2018 NOMOR 36

Salinan sesuai dengan aslinya  
Plt. KEPALA BAGIAN HUKUM,

ttd,

Y. ARIFIN, SH

NIP. 19810112 201101 1 003