



# PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

## DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

Jalan Rasuna Said No. 74 Telp. (0751) 7053781 Fax. (0751) 7053781 Padang 25114

### PROSEDUR TETAP (PROTAP) LAYANAN TERKAIT PENCEGAHAN PENYEBARAN COVID 19 PADA UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK PROVINSI SUMATERA BARAT

#### I. Latar Belakang

Menyikapi kondisi terkini terkait penyebaran Covid-19 serta menindaklanjuti Instruksi Gubernur Sumatera Barat Nomor : 800/1881/V/BKD-2020 dan Nota Dinas Kepala DPPPA Provinsi Sumatera Barat tanggal 24 Maret 2020, terkait dengan Penyesuaian Sistem Kerja ASN dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Covid-19 di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. UPTD PPA perlu dilakukan langkah preventif untuk mencegah penyebaran Covid-19 terutama pada kegiatan operasional pelayanan. Saat ini tetap berusaha untuk melakukan tindakan pencegahan penyebaran Covid-19 di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

#### II. Maksud

UPTD PPA Provinsi Sumatera Barat tetap memberikan layanan yang maksimal dan personal wajib menggunakan masker dan menjaga jarak  $\pm 1$  (satu) meter serta wajib memperhatikan kebersihan diri ketika berinteraksi dengan tamu/pelapor pada UPTD PPA Provinsi Sumatera Barat.

Menyelenggarakan fungsi layanan penerimaan pengaduan masyarakat, penjangkauan korban, pengelolaan kasus, penampungan sementara, mediasi dan pendampingan korban tindak kekerasan bagi perempuan dan anak di Provinsi Sumatera Barat baik untuk kasus lintas Kabupaten/Kota maupun lintas Provinsi.

#### III. Tujuan

Untuk melakukan tindakan pencegahan penyebaran Covid-19 terutama pada operasional pelayanan, baik saat menerima pengaduan, penjangkauan, pendampingan, konsultasi, koordinasi, dan Mediasi maka wajib menggunakan masker, menjaga jarak dan menyiapkan hand sanitizer.

Hal ini dilakukan untuk mencegah dan meminimalisir penyebaran Covid-19 di lingkungan UPTD PPA dan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Anak Provinsi Sumatera Barat.

#### IV. Ruang Lingkup

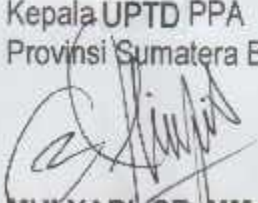
Adapun Prosedur Tetap (PROTAP) layanan ini sifatnya sementara dan menyikapi himbuan Pemerintah untukantisipasi menyebarnya Covid-19 melalui Lembaga layanan milik Pemerintah khususnya pada UPTD PPA Provinsi Sumatera Barat. Proses Prosedur Tetap (PROTAP) layanan ini berlaku sejak 26 Maret 2020 sampai dengan batas waktu yang ditentukan dikemudian hari.

## V. Prosedur Pelaksanaan

1. Menyapa terlebih dahulu dengan sikap ramah, sopan santun, simpatik pada sikap berdiri dengan mengucapkan " selamat pagi/siang/sore" bisa dibantu Pak/Ibuk dan sebagainya.
2. Setelah tamu/pelapor memberitahukan tujuan dan identitasnya, selanjutnya mempersilahkan tamu/pelapor untuk memakai masker, sarung tangan dan membersihkan tangan dengan hand sanitizer, kemudian mempersilahkan tamu/pelapor duduk di ruang tunggu telah disediakan sesuai dengan jarak telah ditentukan.
3. Segera petugas layanan menjumpai pelapor dengan mengucapkan "selamat pagi/siang/sore, bisa dibantu Pak/ibu" dan mempertanyakan apa yang bisa dibantu Pak/Ibu?. Dan petugas yang telah menggunakan masker, sarung tangan dan membersihkan tangan dengan hand sanitizer.
4. Tamu dipastikan dapat menerima layanan sesuai dengan ruang lingkup layanan perempuan dan anak mengalami masalah kekerasan, diskriminasi, perlindungan khusus dan masalah lainnya dan dipastikan melengkapi berkas-berkas yang sudah ditentukan sesuai dengan SOP pada UPTD PPA Provinsi Sumatera Barat.
5. Ucapkan terima kasih ketika tamu/pelapor akan meninggalkan kantor dan meminta maaf atas ketidaknyamanan selama menerima layanan dikarenakan ada protap yang harus dilakukan oleh pihak UPTD PPA Provinsi Sumatera Barat.
6. Layanan yang membutuhkan petugas untuk melakukan penjangkauan, mediasi dan/atau layanan pendampingan maupun pertemuan di luar kantor UPTD PPA Provinsi Sumatera Barat, dalam rangka penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak dilihat dari urgensinya dan perhatikan prosedur yang telah ada, jika memungkinkan untuk sementara waktu ditunda sampai ada ketentuan baru.
7. Pembatasan layanan tatap muka pada UPTD PPA Provinsi Sumatera Barat, dapat melalui hotline layanan pengaduan :
  - Telepon : 0852 7409 4145
  - Email : [uptdppa.sumbar@gmail.com](mailto:uptdppa.sumbar@gmail.com)
  - Whatshap : 0852 7409 4145
  - Instagram : uptdppasumbar
  - Facebook : uptd PPA Sumbar
  - Twiter : @uptdppasumbar


Ditetapkan di : Padang  
Tanggal : 26 Maret 2020

Kepala UPTD PPA  
Provinsi Sumatera Barat

  
**MULYADI, SE, MM**  
Penata Tk. I  
NIP. 19730518 200604 1 007



Mengetahui  
Kepala DPPPA  
Provinsi Sumatera Barat

  
**Drs. BESRI RAHMAD, MM**  
Pembina Utama Muda  
NIP.19660919 198602 1 006