

**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK,
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA**

Jalan Brigjen Katamso Nomor 11 Telp. (0536) 3224547 dan E-mail Kantor : dp3appkb@kalteng.go.id
PALANGKA RAYA 73112

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN
ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

NOMOR : 188.4 / 001.2 / UPT-PPA/DP3APPKB

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH
TAHUN 2023**

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK,
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan pasal 20 Ayat (1) dan Ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. bahwa sehubungan dengan hal tersebut diatas perlu diterbitkan penetapan standar pelayanan publik untuk perempuan dan anak melalui keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Kalimantan Tengah di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1984 tentang Pengesahan Konvensi mengenai Penghapusan Segala Bentuk Diskriminasi terhadap Wanita (*Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women*);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual;
4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak;
5. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Perempuan dan Anak;
6. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan di Provinsi Kalimantan Tengah;

7. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor : 20 Tahun 2019 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan Dan Anak Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian penduduk dan Keluarga Berencana.
8. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 37 tahun 2022 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja Dinas Perangkat Daerah.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Standar Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Kalimantan Tengah, seperti tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Kalimantan Tengah meliputi ruang lingkup pelayanan rujukan lanjutan lintas daerah Kabupaten/Kota dan melakukan penerimaan laporan, klarifikasi pengaduan masyarakat atas kasus perempuan dan anak yang diterima oleh UPT PPA baik secara langsung atau tidak langsung sebagai Standar Pelayanan bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan.
- KETIGA** : Standar Pelayanan Publik pada Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Kalimantan Tengah seperti terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan sampai dengan 31 Desember 2023, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palangka Raya
pada tanggal : 2 Januari 2023

**KEPALA DINAS P3APPKB
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**



dr. LINA VICTORIA ADEN, M, M, Kes
Pembina Utama Muda
NIP. 19680717 199903 2 006

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

NOMOR : 188.4 / /UPT-PPA/DP3APPKB
TANGGAL : 2 JANUARI 2023
TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK BAGI PEREMPUAN DAN
ANAK KORBAN KEKERASAN PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

A. PENDAHULUAN

Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana berdasarkan Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana mempunyai tugas melaksanakan bidang pelayanan publik sebagai berikut : Pengaduan Masyarakat, Penjangkauan Korban, Pengelolaan kasus, Penampungan Sementara, Mediasi, Pendampingan korban.

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat wajib, menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Untuk itu sebagai tindak lanjut dari keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian penduduk dan Keluarga Berencana maka perlu menerbitkan standar pelayanan publik.

B. STANDAR PELAYANAN

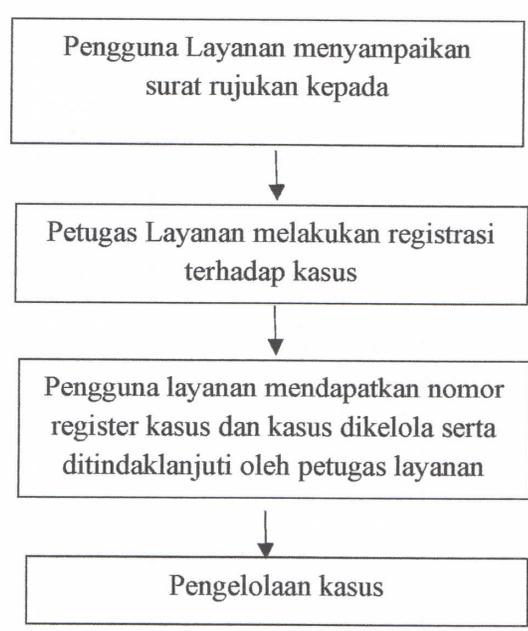
STANDAR PELAYANAN BAGI PEREMPUAN DAN ANAK KORBAN KEKERASAN

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1984 tentang Pengesahan Konvensi mengenai Penghapusan Segala Bentuk Diskriminasi terhadap Wanita (<i>Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Woman</i>); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual; 4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak; 5. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak; 6. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 71 Tahun 2013 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan di Provinsi Kalimantan Tengah; 7. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Perlindungan Perempuan dan Anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan, Perlindungan Anak, Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana; 8. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 37 tahun 2022 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rujukan kasus Surat rujukan dari UPTD PPA Kab/Kota, Dinas PPPA Kab/Kota, dan/atau Organisasi/Lembaga/Instansi terkait tingkat Provinsi Kalimantan Tengah disertai dengan: <ol style="list-style-type: none"> a. Identitas diri korban dan/atau pelapor b. Data Diri/ Keterangan Terduga Pelaku dengan korban c. Hasil asesmen awal (dilengkapi dengan kronologi kasus dan kebutuhan korban) 2. Pengaduan Penerima layanan baik perseorangan maupun didampingi oleh keluarga/ Organisasi/Lembaga/Instansi yang datang langsung/tidak langsung, mengadu melalui hotline, atau bersurat ke Dinas PPPA Provinsi atau UPT PPA Provinsi perlu melengkapi formulir pengaduan dengan melampirkan : <ol style="list-style-type: none"> a. Identitas diri korban dan/atau pelapor b. Identitas diri terlapor c. Kronologi kasus d. Kebutuhan korban

3

Sistem, Mekanisme,
dan Prosedur

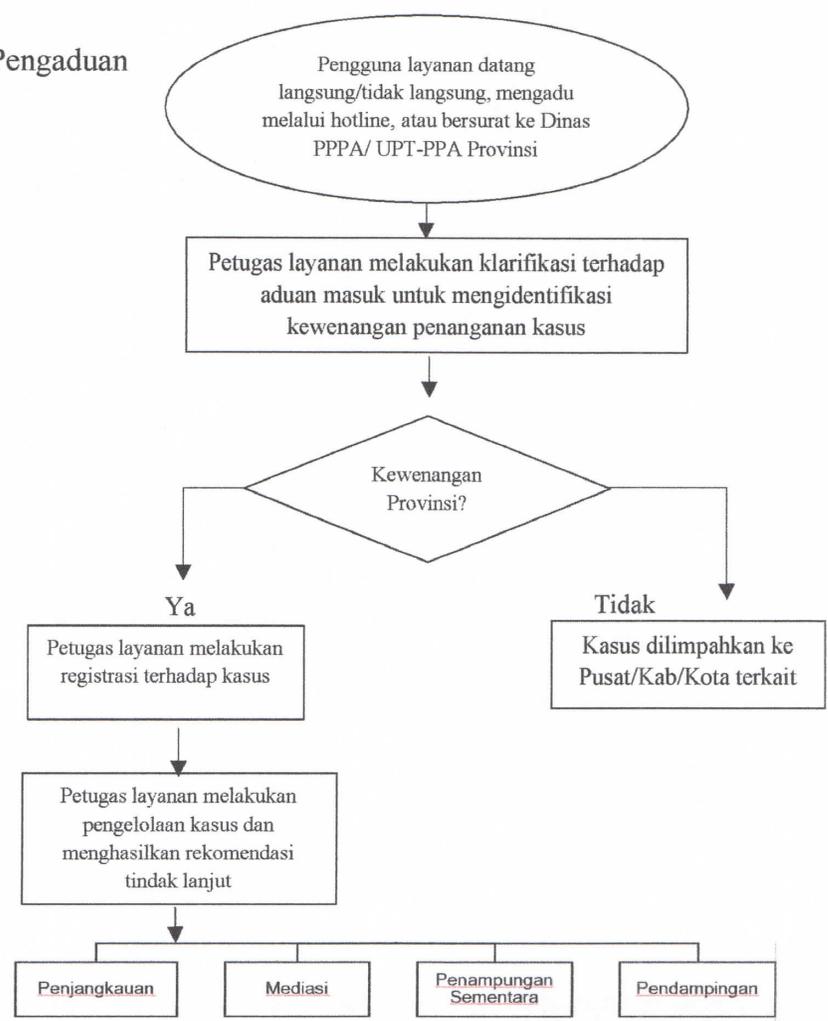
1. Rujukan Kasus



Keterangan :

- 1) Pengguna layanan baik dari, UPTD PPA Kab/Kota Dinas PPPA Kab/Kota, dan/atau Organisasi/Lembaga/Instansi menyampaikan surat rujukan akhir kepada Dinas P3A/UPT-PPA yang sudah dilengkapi dengan ketentuan persyaratan diatas.
- 2) Petugas layanan menerima surat dan melakukan pencatatan registrasi terhadap kasus tersebut.
- 3) Pengguna layanan mendapatkan nomor register kasus
- 4) Petugas layanan melakukan pengelolaan kasus untuk ditindaklanjuti dan memantau perkembangan proses tindak lanjut kasus pada Aplikasi SIMFONI PPA.

2. Pengaduan



		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan baik perseorangan maupun didampingi oleh Organisasi/Lembaga/Instansi menyampaikan aduan kasus bisa melalui datang langsung/tidak langsung, mengadu melalui hotline, atau bersurat ke Dinas PPPA / UPT PPA Provinsi. 2. Petugas layanan melakukan klarifikasi dan analisis terhadap aduan masuk untuk mengidentifikasi kewenangan penanganan kasus 3. Jika aduan tersebut proses penanganannya adalah kewenangan Provinsi maka akan dilakukan pengelolaan terhadap kasus dan menghasilkan rencana intervensi kasus. 4. Pengguna layanan akan mendapatkan produk layanan berupa penjangkauan, mediasi, penampungan sementara atau pendampingan sesuai dengan hasil asesmen dan hasil analisa kebutuhan korban. 5. Jika aduan tersebut proses penanganannya adalah bukan kewenangan Provinsi, maka kasus akan dilimpahkan ke Pusat Kab/Kota terkait sesuai hasil analisis kasus. 6. Pengguna layanan mendapatkan penanganan atas kasus oleh Pusat/Kab/Kota terkait.
4	Jangka Waktu	<p>Jam kerja pelayanan secara langsung di UPT PPA Provinsi Kalimantan Tengah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Senin-Kamis : Pukul 08.00 – 12.00 WIB dan Pukul 13.00 – 15.30 WIB 2. Jum'at : Pukul 08.00 – 11.00 WIB dan 13.00 – 15.30 WIB <p>Hari libur dan hari besar menyesuaikan ketentuan dari Pemerintah</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Respon terhadap Rujukan Kasus : 1 x 24 Jam sejak surat rujukan kasus diterima oleh petugas layanan 2. Respon terhadap Pengaduan : 3-5 Hari Kerja untuk proses pengaduan sampai dengan keluar hasil rencana intervensi
5	Biaya Tarif	Tidak ada
6	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Register Kasus 2. Penjangkauan 3. Mediasi 4. Penampungan Sementara 5. Pendampingan
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi terkait Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat dengan perihal Pengaduan pelayanan publik ditujukan kepada : Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan KB Provinsi Kalimantan Tengah Up.UPT PPA Provinsi Kalimantan Tengah Jl. Yos Sudarso No. 11 Palangka Raya 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : 082155609898 b. E-mail : uptdppa@kalteng.go.id c. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! : <ol style="list-style-type: none"> a) Website : www.lapor.go.id b) SMS melalui nomor :1708; c) Twitter : @lapor1708; dan d) Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR d. Form Pengaduan e. Kotak Pengaduan

8	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Kerja dan ATK 2. Telepon 3. Komputer/laptop 4. Jaringan internet 5. Aplikasi SIMFONI-PPA 6. Ruang khusus Layanan untuk AMPK berkasus
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami dan memiliki kemampuan mengimplementasikan standar operasional prosedur pelayanan penanganan bagi perempuan dan anak korban kekerasan. 2. Mampu memfasilitasi dan mengkoordinasikan layanan segera bagi korban dengan resiko tinggi. 3. Mampu mengoperasikan aplikasi SIMFONI-PPA.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh kepala Dinas P3APPKB
11	Jumlah Pelaksana	5 (Lima) Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar layanan yang telah ditetapkan. 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan bersikap ramah.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan memberikan jaminan kerahasiaan dan keamanan data korban, data saksi dan data pelapor 2. Pelayanan mengutamakan prinsip umum sesuai maklumat
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja layanan setiap 3 (tiga) bulan sekali.

Ditetapkan di : Palangka Raya
pada tanggal : 2 Januari 2023

**KEPALA DINAS P3APPKB
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**



dr. LINA VICTORIA ADEN, M, M, Kes
Pembina Utama Muda
NIP. 19680717 199903 2 006