



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

Jalan Pepaya No. 67 Telp. (0761) 40311, 40312 – Fax. (0761) 40313 – Pekanbaru – Riau
email : dp3ap2kb@riau.go.id / website : dp3ap2kb.riau.go.id
PEKANBARU - RIAU

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,
PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA PROVINSI RIAU
NOMOR : Kpts.188.4/DP3AP2KB/75**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN UNIT PELAYANAN TEKNIS
PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK**

**KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK,
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
PROVINSI RIAU,**

- Menimbang :
- a. bahwa setiap perempuan dan anak berhak untuk mendapatkan rasa aman dan perlindungan dari segala bentuk kekerasan, penyiksaan, diskriminasi, dan perlakuan salah lainnya yang dapat merendahkan derajat manusia dan melanggar hak asasi manusia sehingga dibutuhkan layanan perlindungan perempuan dan anak;
 - b. bahwa untuk memastikan perlindungan dan pemenuhan hak bagi perempuan dan anak dalam mendapatkan layanan secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi maka diperlukan standar layanan perlindungan perempuan dan anak;
 - c. bahwa dalam rangka mendorong upaya peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat yang selaras dengan kemampuan dan kewenangan penyelenggara, setiap penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a, b, dan c perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana

Provinsi Riau tentang Standar Pelayanan di Lingkungan UPT Perlindungan Perempuan dan Anak Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Riau;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 184, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah 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 perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Undang-undang Nomor 30 tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksana Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2022 Nomor 85);
9. Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik;
10. Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau;
11. Peraturan Gubernur Riau Nomor 85 Tahun 2019 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Riau;
12. Peraturan Gubernur Riau Nomor 61 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA DINAS PADA DINAS
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN
ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA
BERENCANA PROVINSI RIAU TENTANG STANDAR
LAYANAN PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK.**

Ditetapkan di : Pekanbaru

Pada tanggal : 14 Oktober 2022

**KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,
PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
PROVINSI RIAU**



Hj. FARIZA, SH., MH.

Pembina Tingkat I

NIP. 19661226 198701 2 003

Salinan keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Gubernur Provinsi Riau di Pekanbaru;
2. Para Pimpinan OPD di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau

Lampiran I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,
PERLINDUNGAN ANAK,
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA
Nomor : Kpts.188.4/DP3AP2KB/75
Tanggal : 14 Oktober 2022
Tentang : STANDAR PELAYANAN DI
LINGKUNGAN
UPT PERLINDUNGAN PEREMPUAN
DAN
ANAK PADA DINAS PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN, PERLINDUNGAN

**JENIS PELAYANAN DI LINGKUNGAN UPT PERLINDUNGAN PEREMPUAN
DAN ANAK PADA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN
ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK, DAN KELUARGA BERENCANA
PROVINSI RIAU.**

NO	JENIS PELAYANAN
1	Pelayanan Pengaduan Masyarakat
2	Pelayanan Penjangkauan Korban
3	Pelayanan Pengelolaan Kasus
4	Pelayanan Penampungan Sementara
5	Pelayanan Mediasi
6	Pelayanan Pendampingan Korban

Lampiran II : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
 PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,
 PERLINDUNGAN ANAK,
 PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
 KELUARGA BERENCANA

Nomor : Kpts.188.4/DP3AP2KB/75
 Tanggal : 14 OKTOBER 2022
 Tentang : STANDAR PELAYANAN DI
 LINGKUNGAN
 UPT PERLINDUNGAN PEREMPUAN
 DAN
 ANAK PADA DINAS PEMBERDAYAAN
 PEREMPUAN, PERLINDUNGAN

**KOMPONEN STANDAR PELAYANAN DARI SETIAP JENIS PELAYANAN DI
 LINGKUNGAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI RIAU UPT
 PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK PADA DINAS PEMBERDAYAAN
 PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
 KELUARGA BERENCANA PROVINSI RIAU**

1. JENIS PELAYANAN : PENGADUAN MASYARAKAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksana Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
2	Persyaratan Pelayanan	1. Foto copy KTP dan/atau KK / SIM 2. Surat rujukan kasus (asli) dari penyelenggara layanan lainnya (jika ada) 3. Mengisi Form Pengaduan bagi masyarakat yang datang langsung melapor ke UPT PPA
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pengaduan langsung atau melalui telepon/hotline/Whatsapp dengan kondisi risiko tinggi langsung mendapat layanan sesuai kebutuhan. 2. Pengaduan langsung atau melalui telepon/hotline/Whatsapp di layanan dengan risiko sedang akan mendapatkan layanan dalam jangka waktu kurang lebih 6 jam dari laporan diterima. 3. Pengaduan langsung atau melalui telepon/hotline/Whatsapp di layanan dengan risiko rendah akan mendapatkan layanan dalam jangka waktu 3x24 jam.

4	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk jasa <ul style="list-style-type: none"> • Penerimaan Pengaduan • Identifikasi jenis kasus • Tindak lanjut kasus • Asesmen biopsikososial • Penyusunan rencana intervensi 2. Produk administrasi <ul style="list-style-type: none"> • Surat rujukan layanan kedaruratan • Surat pelimpahan kasus yang bukan menjadi kewenangan penyelenggara layanan • Hasil asesmen biopsikososial (dalam laporan kasus)
5	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p style="text-align: center;"><u>PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT</u></p> <pre> graph TD A[Korban datang sendiri] --> B[1. Pengaduan] C[Rujukan dari lembaga lain] --> B D[Melalui hotline service / Whatsapp / aplikasi SAPA] --> B B --> E[2. Pencatatan di buku tamu] E --> F[3. Identifikasi / penggalian data awal oleh Konselor] F --> G[4.a. Merujuk segera bila dalam kondisi kegawat darurat atau resiko] F --> H[4.b. Pengisian Form Klien dan surat persetujuan intervensi] F --> I[4.c. Pemberian informasi / koordinasi dengan Lembaga / OPD lain bila tidak sesuai kewenangan] H --> J[5. Asesment biopsikososial dan kebutuhan korban] J --> K[6. Rekomendasi layanan dan penyusunan rencana intervensi layanan] K --> L[7. Input data dalam Simfoni PPA.] </pre>

		<p>Keterangan Bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Korban datang untuk melakukan pengaduan. Korban dan/atau pelapor bisa datang sendiri, atau melalui hotline/whatsapp atau melalui rujukan dari lembaga lain; 2. Korban dan/atau pelapor mengisi buku tamu; 3. Konselor melakukan identifikasi atau penggalian data awal meliputi : <ul style="list-style-type: none"> • Informasi identitas korban dan/atau pelapor; • Kronologi kasus; • Jenis kasus yang sesuai dengan kriteria standar layanan; • Kewenangan kasus (kewenangan pusat, provinsi atau kabupaten/kota); • Kegawatdaruratan (termasuk resiko tinggi, sedang atau rendah); • Kasus lama atau kasus baru, apabila kasus lama dicarikan rekam kasusnya dan apabila kasus baru diberikan form klien; 4. a. Merujuk segera apabila korban dalam kegawatdaruratan resiko tinggi bisa langsung diambil tindakan segera sesuai kebutuhan layanan korban; b. Korban mengisi form klien dan surat persetujuan intervensi; c. pemberian informasi / koordinasi dengan Lembaga / OPD lain bila tidak sesuai dengan kewenangan atau standar pelayanan; 5. Assesment biopsikososial dan kebutuhan korban secara mendalam secara komprehensif untuk menemukan masalah dan kebutuhan korban dari berbagai aspek fisik, psikis, sosial, ekonomi, pendidikan, dan sebagainya untuk mendapatkan intervensi layanan secara komprehensif; 6. Menyusun rencana intervensi layanan berdasarkan hasil asesmen biopsikososial yang mencakup rekomendasi layanan kepada penyelenggara layanan Perlindungan Perempuan dan Anak yang dilakukan bersama korban; 7. Melakukan input data dari identitas sampai kronologi kasus yang diperoleh dari tahap penerimaan pengaduan, asesmen, sampai pemberian rekomendasi dan rencana intervensi layanan. Data tersebut diserahkan kepada staf pengelola data dan informasi yang melakukan input data ke dalam Simfoni PPA.
7	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas Pendukung	<p>Sarana dan Prasarana meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruang front office; • Buku Tamu; • Sofa; • Ruang Konsultasi yang representatif dan dilengkapi AC; • Kursi konsultasi; • Meja konsultasi; • ATK; • Form Kasus; • Komputer dan printer; • Alat Rekaman / Recorder;

		<ul style="list-style-type: none"> • Toilet; • Ruang bermain anak. <p>Fasilitas pendukung meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jaringan internet / WIFI • Hotline Service
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kualifikasi pendidikan minimum S-1 (Strata Satu); 2. Menguasai Standar Operasional Prosedur; 3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik; 4. Memiliki pengetahuan tentang perlindungan terhadap perempuan dan anak dengan baik;
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pengaduan, saran dan masukan meliputi: <ul style="list-style-type: none"> • Hotline/whatsapp UPT PPA Provinsi Riau : 0811-707-098 • E-mail : uptppariiau@gmail.com • Kotak saran pada UPT PPA Provinsi Riau. 2. Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> • Cek administrasi; • Penjangkauan lapangan; • Koordinasi eksternal/internal; • Koordinasi instansi terkait. 3. Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; 4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.
10	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung.
11	Jumlah Pelaksana	1 sampai dengan 3 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya (Gratis); 2. Prosedur dan assesment didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kerahasiaan terjamin; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam melakukan konseling sangat diutamakan serta bebas dari intervensi manapun.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Setiap korban dan/atau pelapor yang sudah mendapatkan pelayanan/pendampingan akan diberikan formulir SKM untuk diisi; b) Formulir SKM juga bisa diakses melalui internet dengan melakukan scan barcode yang tersedia; c) Pengumpulan dan pengolahan data; d) Analisa data dan evaluasi; e) Tindak lanjut hasil evaluasi.

2. JENIS PELAYANAN: PENJANGKAUAN KORBAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksana Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357).
2	Persyaratan Layanan	1. Foto copy KTP dan/atau KK dan/atau SIM; 2. Surat rujukan kasus (asli) dari penyelenggara layanan lainnya (jika ada) dan/atau berita viral dimasyarakat atau media sosial; 3. Mengisi Form Pengaduan bagi masyarakat yang datang langsung melapor ke UPT PPA
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan	<p style="text-align: center;">PROSEDUR PENJANGKAUAN KORBAN</p> <pre> graph TD A[Konselor untuk kebutuhan intervensi lanjutan] --> B[1. Laporan kasus yang memerlukan penjangkauan] C[Informasi atau rujukan dari lembaga lain] --> B D[Berita viral di masyarakat / media sosial] --> B B --> E[2. Verifikasi data (identifikasi, kronologi, dan kondisi korban)] E --> F[3. identifikais kasus berdasarkan jenis kasus, resiko korban, kewenangan layanan] F --> G[4. Penyelamatan, pengamanan korban, dukungan sosial awal dan penanganan korban sesuai ascsmen awal] G --> H[5. assessment biopsikososial dan rencana intervensi layanan secara komprehensif] </pre> <p>Keterangan bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Adanya laporan kasus dari : <ul style="list-style-type: none"> Konselor untuk kebutuhan intervensi lanjutan; Informasi atau rujukan dari lembaga lain; Informasi dari korban melalui hotline service atau pengaduan langsung; Informasi dari media sosial/berita viral.

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Verifikasi data meliputi identitas korban, kronologi kasus, dan kondisi korban; 3. Identifikasi kasus berdasarkan jenis kasus, resiko korban, kewenangan layanan; 4. Pihak UPT PPA berkomunikasi dengan pekerja sosial dalam memberikan rekomendasi layanan, sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> • Jika hasil identifikasi menyatakan kasus berisiko tinggi, maka setiap korban mendapatkan layanan kedaruratan sebelum dilakukan asesmen dan penanganan lanjutan. • Jika hasil identifikasi menyatakan korban membutuhkan layanan di bawah kewenangan UPT PPA, maka Pendamping PPA merencanakan penanganan kasus seperti pemberian dukungan psikososial awal, rujukan, dan sebagainya; • Jika hasil identifikasi menyatakan bahwa layanan bagi korban adalah kewenangan daerah lain atau pemerintah pusat, maka korban diselamatkan/diamankan, kemudian dilimpahkan ke daerah lain atau layanan rujukan akhir. 5. Pihak UPT PPA melanjutkan asesmen biopsikososial dan rencana intervensi komprehensif korban sesuai dengan kondisi spesifik bagi korban termasuk korban dengan disabilitas.
4	Jangka Waktu Layanan Penjangkauan Korban	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jika kondisi Korban termasuk risiko tinggi maka layanan Penjangkauan Korban harus langsung diberikan secepatnya atau selambat-lambatnya 1x24 jam. 2. Jika kondisi korban termasuk risiko sedang maka layanan Penjangkauan Korban diberikan maksimal dalam jangka 2x24 jam dari informasi kasus diterima. 3. Jika kondisi korban termasuk risiko rendah maka layanan Penjangkauan Korban diberikan maksimal dalam waktu 3x24 jam.
5	Produk Layanan Penjangkauan Korban	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk Jasa: <ul style="list-style-type: none"> • Penjangkauan (Menelusuri alamat terlapor dan mendatangnya). 2. Produk Administrasi: <ul style="list-style-type: none"> • Surat rujukan untuk Penerima Manfaat dengan risiko tinggi (jika ada); • Surat pelimpahan kasus kepada pihak yang berwenang (jika ada); • Informed consent (formulir persetujuan layanan); • Laporan asesmen biopsikososial (ditulis dalam laporan kasus); • Rencana intervensi layanan.
6	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
7	Sarana dan Prasarana, dan/atau	<p>Sarana dan Prasarana meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • MOLIN; • Mobil dinas;

	Fasilitas Pendukung	<ul style="list-style-type: none"> • Motor dinas; Fasilitas pendukung meliputi : <ul style="list-style-type: none"> • Hotline service.
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kualifikasi pendidikan minimum SMA (Sekolah Menengah Atas); 2. Menguasai Standar Operasional Prosedur; 3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik; 4. Memiliki pengetahuan tentang perlindungan terhadap perempuan dan anak dengan baik;
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pengaduan, saran dan masukan meliputi: <ul style="list-style-type: none"> • Hotline/whatsapp UPT PPA Provinsi Riau : 0811-707-098 • E-mail : uptpppariau@gmail.com • Kotak saran pada UPT PPA Provinsi Riau. 2. Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> • Cek administrasi; • Penjangkauan lapangan; • Koordinasi eksternal/internal; • Koordinasi instansi terkait 3. Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; 4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.
10	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung.
11	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya (Gratis); 2. Prosedur dan assesment didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.
12	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kerahasiaan terjaga; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam melakukan penjangkauan sangat diutamakan serta bebas dari intervensi manapun.
13	Jumlah Pelaksana	1 sampai dengan 3 orang
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a) Setiap korban dan/atau pelapor yang sudah mendapatkan pelayanan/pendampingan akan diberikan formulir SKM untuk diisi; b) Formulir SKM juga bisa diakses melalui internet dengan melakukan scan barcode yang tersedia; c) Pengumpulan dan pengolahan data; d) Analisa data dan evaluasi; e) Tindak lanjut hasil evaluasi.

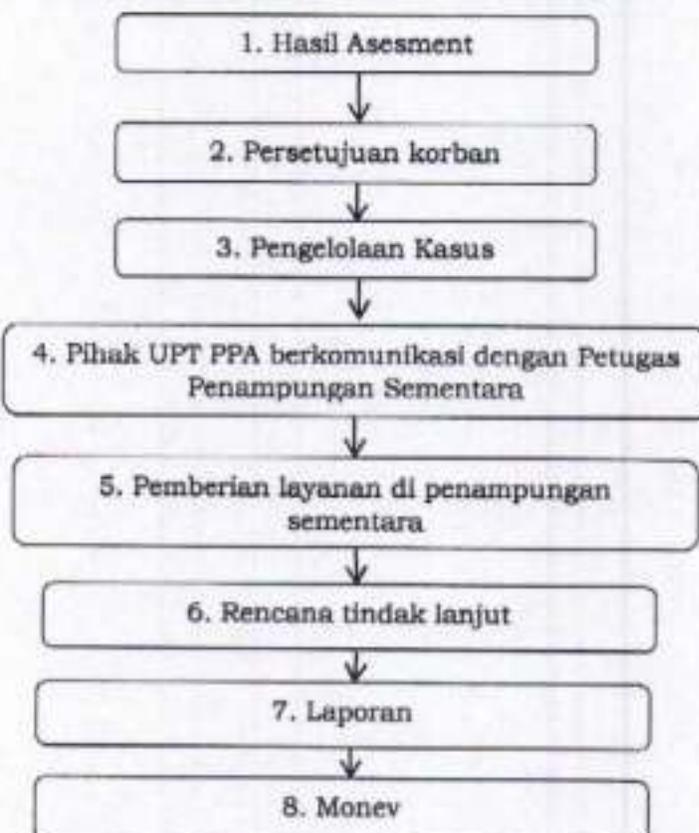
3 JENIS PELAYANAN : PENGELOLAAN KASUS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksana Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357).
2	Persyaratan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Foto copy KTP dan/atau KK / SIM; 2. Surat rujukan kasus (asli) dari penyelenggara layanan lainnya (jika ada); 3. Mengisi Form Pengaduan bagi masyarakat yang datang langsung melapor ke UPT PPA Provinsi Riau; 4. Korban menyetujui surat rencana intervensi.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p style="text-align: center;"><u>PROSEDUR PENGELOLAAN KASUS</u></p> <pre> graph TD A[1. Review seluruh kasus yang diterima UPT PPA Provinsi Riau.] --> B[2. Pengelolaan kasus melalui penyediaan layanan, rujukan atau pelimpahan kasus.] B --> C[3. Penetapan/putusan pengelolaan kasus sesuai kriterianya.] C --> D[4. Monitoring perkembangan dan data seluruh kasus/korban.] D --> E[5. Terminasi] E --> F[6. Koordinasi, monev kasus dan penginputan data kedalam Simfoni dan analisa kasus secara periodik.] </pre> <p>Keterangan Bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pihak UPT PPA mereviu seluruh laporan kasus, memutuskan Pengelolaan Kasus sesuai kriterianya, dan menetapkan rekomendasi layanan; 2. UPT PPA mengkoordinasikan pengelolaan seluruh kasus melalui penyediaan layanan yang menjadi kewenangan UPT PPA, rujukan, atau pelimpahan kasus kepada penyelenggara layanan UPT PPA lainnya. Layanan dapat terdiri dari: <ul style="list-style-type: none"> • Penampungan Sementara; • Mediasi;

		<ul style="list-style-type: none"> • Pendampingan layanan hukum; • Pendampingan layanan kesehatan; • Pendampingan rehabilitasi social; • Pendampingan reintegrasi sosial. <p>3. UPT PPA Provinsi Riau merujuk atau melimpahkan kasus pada penyelenggara layanan PPA lainnya dengan menyertakan hasil asesmen dan rencana intervensi layanan;</p> <p>4. Pihak UPT PPA memantau kegiatan pendampingan pada seluruh kasus;</p> <p>5. Berdasarkan rekomendasi tenaga profesional penyelenggara layanan PPA lainnya, Pendamping PPA dengan persetujuan penyelia memutuskan terminasi layanan untuk kasus yang dilimpahkan kepada yang berwenang.</p> <p>6. Penyedia mengkoordinasikan pemantauan perkembangan dan data seluruh kasus atau korban melalui koordinasi dengan Pihak UPT PPA atau staf pengelola data dan informasi serta mengkoordinasikan dan mengawasi input data ke dalam Simfoni PPA dan menganalisa data</p>
4	Produk Layanan	<p>1. Produk Jasa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komunikasi dan konsultasi dengan penyelenggara layanan rujukan terkait PPA atau wilayah penerima pelimpahan kasus • Surat rujukan/surat pelimpahan dan dokumen penyerta lainnya kepada penyelenggara layanan PPA lainnya yang menerima rujukan/pelimpahan kasus <p>2. Produk Administrasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Daftar kontak nama penyelenggara layanan rujukan/pelimpahan • Laporan Kasus • Surat rujukan atau surat pelimpahan kepada penyelenggara layanan PPA lainnya atau daerah lainnya yang berwenang
5	Jangka Waktu Layanan	Sesuai dengan kebutuhan kasus.
6	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
7	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Pendukung	<p>Sarana dan Prasarana meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruang front office; • Buku Tamu; • Sofa; • Ruang Konsultasi yang representatif dan dilengkapi AC; • Kursi konsultasi; • Meja konsultasi; • ATK; • Form Kasus; • Komputer dan printer; • Toilet; • Molin (Mobil Perlindungan); • Torlin (Motor Perlindungan). <p>Fasilitas pendukung meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jaringan internet / WIFI; • Hotline Service; • Dispenser air minum.

8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kualifikasi pendidikan minimum SMA (Sekolah Menengah Atas); 2. Menguasai Standar Operasional Prosedur; 3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik; 4. Memiliki pengetahuan tentang perlindungan terhadap perempuan dan anak dengan baik;
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pengaduan, saran dan masukan meliputi: <ul style="list-style-type: none"> • Hotline/whatsapp UPT PPA Provinsi Riau : 0811-707-098 • E-mail : uptppariiau@gmail.com • Kotak saran pada UPT PPA Provinsi Riau. 2. Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> • Cek administrasi; • Penjangkauan lapangan; • Koordinasi eksternal/internal; • Koordinasi instansi terkait 3. Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; 4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.
10	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung.
11	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya (Gratis); 2. Prosedur dan assesment didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.
12	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kerahasiaan terjamin; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam melakukan pengelolaan kasus sangat diutamakan serta bebas dari intervensi manapun.
13	Jumlah Pelaksana	5 orang atau lebih.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Setiap korban dan/atau pelapor yang sudah mendapatkan pelayanan/pendampingan akan diberikan formulir SKM untuk diisi; b) Formulir SKM juga bisa diakses melalui internet dengan melakukan scan barcode yang tersedia; c) Pengumpulan dan pengolahan data; d) Analisa data dan evaluasi; e) Tindak lanjut hasil evaluasi.

4 JENIS PELAYANAN : PENAMPUNGAN SEMENTARA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksana Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357).
2	Persyaratan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Korban membutuhkan rumah untuk keamanan dan keselamatannya; 2. Tidak ada keluarga/saudara/masyarakat yang bisa menampung dan memberikan rumah aman; 3. Adapun persyaratan administrasi meliputi : <ul style="list-style-type: none"> • Foto copy KTP dan/atau KK / SIM; • Surat rujukan kasus (asli) dari penyelenggara layanan lainnya (jika ada); • Mengisi formulir persetujuan menerima layanan Penampungan Sementara. • Jika korban adalah Anak dimana orang tua/walinya diduga sebagai pelaku, maka persetujuan layanan dapat diberikan oleh polisi, pekerja sosial, aparat, atau instansi yang berwenang.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan	<p style="text-align: center;"><u>PROSEDUR PENAMPUNGAN SEMENTARA</u></p>  <pre> graph TD A[1. Hasil Asesment] --> B[2. Persetujuan korban] B --> C[3. Pengelolaan Kasus] C --> D[4. Pihak UPT PPA berkomunikasi dengan Petugas Penampungan Sementara] D --> E[5. Pemberian layanan di penampungan sementara] E --> F[6. Rencana tindak lanjut] F --> G[7. Laporan] G --> H[8. Monev] </pre> <p>The flowchart illustrates the 8-step process for temporary sheltering, starting from assessment results and ending with a monitoring and evaluation (Monev) stage.</p>

		<p>Keterangan bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelaskan hasil asesmen risiko dan bahaya terhadap kasusnya, urgensi, dan bentuk-bentuk layanan dalam Penampungan Sementara bagi Korban; 2. Meminta persetujuan korban sebelum proses pemberian layanan Penampungan Sementara; 3. Pihak UPT PPA melakukan pengelolaan kasus untuk dilaksanakan pemberian layanan Penampungan Sementara; 4. Pihak UPT PPA berkomunikasi dengan petugas Penampungan Sementara menyampaikan kebutuhan di Penampungan Sementara bagi korban dengan menyertakan Laporan Kasus; 5. Pemberian layanan di Penampungan Sementara kepada korban; 6. Menyusun rencana tindak lanjut untuk menentukan rencana intervensi kasus meliputi rencana tempat tinggal korban selanjutnya dan pendampingan yang sesuai dengan kebutuhan serta perlu tidaknya merujuk korban ke lembaga lain yang berwenang yang sesuai dengan kebutuhan korban; 7. Laporan kepada Ka. UPT PPA; 8. Monev korban pasca penampungan sementara untuk melihat perkembangan kasusnya.
4	Jangka Waktu Layanan	Layanan Penampungan Sementara bagi korban diberikan selama maksimal 14 hari. Setelah waktu 14 hari, layanan Penampungan Sementara dialihkan kepada lembaga layanan yang berwenang sesuai dengan kebutuhan korban.
5	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rumah Perlindungan; 2. Sarana dan prasarana dirumah perlindungan.
6	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
7	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Pendukung	<p>Ruang Rumah perlindungan meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Ruang Pelayanan (digunakan untuk konsultasi dan konseling); b) Ruang Privat meliputi : <ul style="list-style-type: none"> • Kamar tidur klien; • Ruang keluarga; • Kamar tidur penjaga asrama. c) Ruang Pendukung meliputi: <ul style="list-style-type: none"> • Toilet; • Dapur. <p>Peralatan di Rumah Perlindungan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Meubelair meliputi: <ul style="list-style-type: none"> • Kursi dan meja kerja; • Kursi dan meja tamu; • Kursi roda; • Lemari arsip • Tempat tidur dan kasur; • Bantal dan guling; • Alat permainan anak; • Lemari pakaian; • Selimut, sprei dan sarung bantal guling; • Cadangan pakaian;

		<ul style="list-style-type: none"> • Handuk; • Alat tes kehamilan; • Pembalut; • Popok bayi. <p>b) Peralatan elektronik meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perekam suara dan gambar; • Kamera foto; • Komputer dan laptop; • Pesawat telepon; • Televisi; • Pendingin ruangan; • CCTV. <p>c) Peralatan dapur dan makan meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lemari pendingin; • Kompor; • Perlengkapan dapur lainnya. <p>Perlengkapan di Rumah Perlindungan meliputi:</p> <p>a) Pengaman pintu (kunci/gembok)</p> <p>b) Alat pemadam kebakaran;</p> <p>c) Kit P3K;</p> <p>d) Informasi daftar penyedia layanan;</p> <p>e) Kit KIE</p> <p>Prasarana di Rumah Perlindungan meliputi:</p> <p>a) Listrik;</p> <p>b) Air;</p> <p>c) Telepon;</p> <p>d) Saluran televisi;</p> <p>e) Internet.</p>
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ka. UPT PPA Provinsi Riau; 2. Ka. Sub Bag. TU UPT PPA Provinsi Riau; 3. Ka. Seksi Tindak Lanjut UPT PPA Provinsi Riau; 4. Konselor UPT PPA Provinsi Riau; 5. Tenaga Ahli Psikolog; 6. Petugas keamanan dan ketertiban.
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pengaduan, saran dan masukan meliputi: <ul style="list-style-type: none"> • Hotline/whatsapp UPT PPA Provinsi Riau : 0811-707-098 • E-mail : uptpppariau@gmail.com • Kotak saran pada UPT PPA Provinsi Riau. 2. Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> • Cek administrasi; • Penjangkauan lapangan; • Koordinasi eksternal/internal; • Koordinasi instansi terkait 3. Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; 4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.
10	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung.
11	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya (Gratis); 2. Pelayanan pada penampungan sementara didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang

		tugasnya.
12	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan terjamin; 2. Keselamatan dan kenyamanan pada penampungan sementara sangat diutamakan serta bebas dari intervensi manapun.
13	Jumlah Pelaksana	1 sampai 6 orang.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut : a) Setiap korban dan/atau pelapor yang sudah mendapatkan pelayanan/pendampingan akan diberikan formulir SKM untuk diisi; b) Formulir SKM juga bisa diakses melalui internet dengan melakukan scan barcode yang tersedia; c) Pengumpulan dan pengolahan data; d) Analisa data dan evaluasi; e) Tindak lanjut hasil evaluasi.

5 JENIS PELAYANAN: LAYANAN MEDIASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 95, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4419); 3. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang; 4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2008 tentang Pornografi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4928); 5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; 6. Peraturan Kementerian Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022; 7. Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 6 Tahun 2017 tentang Perlindungan Hak Perempuan dari Tindak Kekerasan.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Dokumen Kasus; 2. Data;

		<p>3. Surat rujukan bila kasus mediasi bersumber dari hasil pengeduan lembaga lain;</p> <p>4. Bahan pendukung untuk mediasi.</p>
<p>3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p>		<p style="text-align: center;">PROSEDUR MEDIASI</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[1. Asesment terkait penyelesaian kasus] --> B[2. Persiapan Mediasi.] B --> C[3. Pelaksanaan Mediasi.] C --> D[4. Penandatanganan berita acara kesepakatan atau tidak sepakat] D --> E[5. Laporan] </pre> </div> <p>Keterangan Bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Assessment terkait penyelesaian kasus dilakukan konselor terkait kasus kekerasan yang dialami korban, dengan tujuan : <ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui kondisi korban dalam pengambilan keputusan penyelesaian perkara; • Membantu korban memilih jalur penyelesaian perkara tanpa menimbulkan kekerasan berulang; • Memfasilitasi pengambilan keputusan yang terbaik bagi dirinya dengan bebas dari tekanan. 2. Tahap persiapan mediasi meliputi : <ul style="list-style-type: none"> • Kepala UPT PPA mengundang pelapor dan terlapor dengan menetapkan waktu dan tempat pelaksanaan mediasi; • Pelapor dan terlapor menerima surat/undangan mediasi dan bersedia hadir melakukan mediasi yang dipimpin oleh mediator dan/atau komediator. 3. Tahap pelaksanaan mediasi : <ul style="list-style-type: none"> • Pelapor dan terlapor yang akan dimediasi mendatangi kantor UPT PPA; • Petugas layanan di Kantor UPT PPA mempersilahkan pelapor dan terlapor untuk memasuki ruangan mediasi yang telah disediakan; • Mediasi dipimpin oleh seorang mediator dan/atau komediator. • Mediator dan/atau komediator membuka mediasi dan dilanjutkan pelapor dan terlapor untuk mengutarakan

		<ul style="list-style-type: none"> • Koordinasi eksternal/internal; • Koordinasi instansi terkait 3. Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; 4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.
11.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 7 (tujuh) orang petugas dengan rincian sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 (satu) orang Mediator; 2. 2 (dua) orang Komediator; 3. 3 (tiga) orang Pejabat yang berwenang; 4. 1 (satu) orang petugas layanan sebagai notulen; 5. 1 (satu) orang petugas layanan sebagai publikasi atau tenaga teknis dokumentasi/ pranata komputer/ operator.
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Mediasi diberikan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan; 2. Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya (Gratis); 3. Prosedur pada saat mediasi didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.
13	Jaminan Keselamatan dan Keamanan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kerahasiaan terjaga; 2. Keselamatan dan kenyamanan pada penampungan sementara sangat diutamakan serta bebas dari intervensi manapun.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a) Setiap korban dan/atau pelapor yang sudah mendapatkan pelayanan/pendampingan akan diberikan formulir SKM untuk diisi; b) Formulir SKM juga bisa diakses melalui internet dengan melakukan scan barcode yang tersedia; c) Pengumpulan dan pengolahan data; d) Analisa data dan evaluasi; e) Tindak lanjut hasil evaluasi.

6. JENIS LAYANAN: PENDAMPINGAN KORBAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksana Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
2	Persyaratan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen Kasus; 2. Data; 3. Surat rujukan dari lembaga lain.

		<p>permasalahan yang dihadapi serta keinginan dan tujuan masing-masing;</p> <p>4. Penandatanganan berita acara kesepakatan oleh para pihak diketahui mediator dan para saksi;</p> <p>5. Laporan kasus secara tertulis kepada Ka. UPT PPA.</p>
4.	Waktu Penyelesaian	Maksimal 1x24 jam adanya keputusan dan rujukan dari petugas UPT PPA Provinsi Riau untuk dilakukan Mediasi. Sedangkan jangka waktu proses Mediasi menyesuaikan dengan SOP Layanan Mediasi.
5.	Biaya / Tarif	Tidak Dipungut Biaya (Gratis)
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan perdamaian 2. Surat pernyataan perdamaian, kesepakatan perdamaian dan penyelesaian perselisihan 3. BAP tambahan 4. Berita acara gelar perkara khusus 5. Surat pernyataan pelaku tidak keberatan dan dilakukan sukarela atas tanggung jawab dan ganti rugi
7.	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas Lainnya	<p>Sarana dan Prasarana meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruang front office; • Buku Tamu; • Sofa; • Ruang mediasi yang representatif dan dilengkapi AC; • Kursi mediasi; • Meja mediasi; • ATK; • Dokumen Kasus; • Komputer dan printer; • Toilet; • Alat rekaman; • Ruang bermain anak. <p>Fasilitas pendukung meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jaringan internet / WIFI; • Hotline Service;
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komediator; 2. Mediator; 3. Konselor.
9.	Pengawas Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Penanganan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pengaduan, saran dan masukan meliputi: <ul style="list-style-type: none"> • Hotline/whatsapp UPT PPA Provinsi Riau : 0811-707-098 • E-mail : uptpppariau@gmail.com • Kotak saran pada UPT PPA Provinsi Riau. 2. Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> • Cek administrasi; • Penjangkauan lapangan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2

3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan	<p style="text-align: center;"><u>PROSEDUR PENDAMPINGAN KORBAN</u></p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[1. Pengecekan ulang rekomendasi layanan sesuai dengan kebutuhan korban.] --> B[2. Penjelasan proses layanan dan meminta persetujuan korban.] B --> C[3. Komunikasi untuk memantau perkembangan] C --> D[4. Penyerahan laporan kasus] </pre> </div> <p>Keterangan bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pihak UPT PPA mengecek ulang hasil rekomendasi layanan sesuai dengan kebutuhan setiap korban yang menjadi tanggung jawabnya; 2. Pihak UPT PPA memberikan informasi tentang proses layanan termasuk faktor pendukung dan penghambat yang akan mempengaruhi proses layanan tersebut, dan memastikan persetujuan korban; 3. Pihak UPT PPA melakukan komunikasi dan konsultasi secara intensif dengan setiap tenaga profesional yang menangani korban untuk mengetahui perkembangan korban, secara berkala atau jika dibutuhkan, Pihak UPT PPA dapat berkomunikasi dan berkonsultasi melalui mekanisme konferensi kasus; 4. Tenaga profesional dari masing-masing layanan pendampingan menyampaikan laporan kasus dari hasil pendampingan kepada pihak UPT PPA.
4	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendampingan layanan hukum 2. Pendampingan layanan kesehatan 3. Pendampingan layanan psikologi 4. Pendampingan layanan kerohanian 5. Pendampingan layanan rehabilitasi sosial 6. Pendampingan layanan reintegrasi sosial
5	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
6	Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendampingan layanan hukum maksimal 2x24 jam; 2. Pendampingan layanan kesehatan diberikan selama proses layanan kesehatan berlangsung; 3. Pendampingan layanan rehabilitasi sosial diberikan sesuai dengan durasi layanan rehabilitasi sosial dari penyelenggara layanan yang berwenang; 4. Pendampingan reintegrasi sosial dilakukan sesuai perkembangan korban berdasarkan laporan pekerja sosial dan diberikan sesuai dengan durasi layanan reintegrasi sosial dari penyelenggara layanan yang berwenang.

		Fasilitas pendukung meliputi : <ul style="list-style-type: none"> • Jaringan internet / WIFI; • Hotline Service; Dispenser air minum.
8	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kualifikasi pendidikan minimum S-1

7	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas Lainnya	<p>Sarana dan Prasarana meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruang front office; • Buku Tamu; • Sofa; • Ruang Konsultasi yang representatif dan dilengkapi AC; • Kursi konsultasi; • Meja konsultasi; • ATK; • Form Kasus; • Komputer dan printer; • Toilet; • Molin (Mobil Perlindungan); • Torlin (Motor Perlindungan). <p>Fasilitas pendukung meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jaringan internet / WIFI; • Hotline Service; • Dispenser air minum.
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kualifikasi pendidikan minimum S-1 (Strata Satu); 2. Memiliki kualifikasi pendidikan sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan pada masing-masing produk layanan; 3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik; 4. Memiliki pengetahuan tentang perlindungan terhadap perempuan dan anak dengan baik.
9	Pengawas Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10	Penanganan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pengaduan, saran dan masukan meliputi: <ul style="list-style-type: none"> • Hotline/whatsapp UPT PPA Provinsi Riau : 0811-707-098 • E-mail : uptpppariau@gmail.com • Kotak saran pada UPT PPA Provinsi Riau. 2. Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> • Cek administrasi; • Penjangkauan lapangan; • Koordinasi eksternal/internal; • Koordinasi instansi terkait 3. Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; 4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.
11	Jumlah Pelaksana	2 orang atau lebih.
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan pendampingan korban diberikan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan; 2. Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya (Gratis); 3. Prosedur pada saat pendampingan korban didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.

2. JENIS PELAYANAN: PENJANGKAUAN KORBAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksana Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357).
2	Persyaratan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Foto copy KTP dan/atau KK dan/atau SIM; 2. Surat rujukan kasus (asli) dari penyelenggara layanan lainnya (jika ada) dan/atau berita viral dimasyarakat atau media sosial; 3. Mengisi Form Pengaduan bagi masyarakat yang datang langsung melapor ke UPT PPA
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan	<p style="text-align: center;">PROSEDUR PENJANGKAUAN KORBAN</p> <pre> graph TD A[Konselor untuk kebutuhan intervensi lanjutan] --> B[1. Laporan kasus yang memerlukan penjangkauan] C[Informasi atau rujukan dari lembaga lain] --> B D[Berita viral di masyarakat /media sosial] --> B B --> E[2. Verifikasi data (identifikasi, kronologi, dan kondisi korban)] E --> F[3. identifikais kasus berdasarkan jenis kasus, resiko korban, kewenangan layanan] F --> G[4. Penyelamatan, pengamanan korban, dukungan sosial awal dan penanganan korban sesuai asesmen awal] G --> H[5. assessment biopsikososial dan rencana intervensi layanan secara komprehensif] </pre> <p>Keterangan bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya laporan kasus dari : <ul style="list-style-type: none"> • Konselor untuk kebutuhan intervensi lanjutan; • Informasi atau rujukan dari lembaga lain; • Informasi dari korban melalui hotline service atau pengaduan langsung; • Informasi dari media sosial/ berita viral.

		<ul style="list-style-type: none"> • Koordinasi eksternal/internal; • Koordinasi instansi terkait <p>3. Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan;</p> <p>4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Maksimal 7 (tujuh) orang petugas dengan rincian sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 (satu) orang Mediator; 2. 2 (dua) orang Komediator; 3. 3 (tiga) orang Pejabat yang berwenang; 4. 1 (satu) orang petugas layanan sebagai notulen; 5. 1 (satu) orang petugas layanan sebagai publikasi atau tenaga teknis dokumentasi/ pranata komputer/ operator.
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Mediasi diberikan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan; 2. Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya (Gratis); 3. Prosedur pada saat mediasi didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.
13	Jaminan Keselamatan dan Keamanan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kerahasiaan terjamin; 2. Keselamatan dan kenyamanan pada penampungan sementara sangat diutamakan serta bebas dari intervensi manapun.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Setiap korban dan/atau pelapor yang sudah mendapatkan pelayanan/pendampingan akan diberikan formulir SKM untuk diisi; b) Formulir SKM juga bisa diakses melalui internet dengan melakukan scan barcode yang tersedia; c) Pengumpulan dan pengolahan data; d) Analisa data dan evaluasi; e) Tindak lanjut hasil evaluasi.

6. JENIS LAYANAN: PENDAMPINGAN KORBAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksana Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
2	Persyaratan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen Kasus; 2. Data; 3. Surat rujukan dari lembaga lain.

7	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas Lainnya	<p>Sarana dan Prasarana meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruang front office; • Buku Tamu; • Sofa; • Ruang Konsultasi yang representatif dan dilengkapi AC; • Kursi konsultasi; • Meja konsultasi; • ATK; • Form Kasus; • Komputer dan printer; • Toilet; • Molin (Mobil Perlindungan); • Torlin (Motor Perlindungan). <p>Fasilitas pendukung meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jaringan internet / WIFI; • Hotline Service; • Dispenser air minum.
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kualifikasi pendidikan minimum S-1 (Strata Satu); 2. Memiliki kualifikasi pendidikan sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan pada masing-masing produk layanan; 3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik; 4. Memiliki pengetahuan tentang perlindungan terhadap perempuan dan anak dengan baik.
9	Pengawas Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10	Penanganan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pengaduan, saran dan masukan meliputi: <ul style="list-style-type: none"> • Hotline/whatsapp UPT PPA Provinsi Riau : 0811-707-098 • E-mail : uptppariau@gmail.com • Kotak saran pada UPT PPA Provinsi Riau. 2. Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> • Cek administrasi; • Penjangkauan lapangan; • Koordinasi eksternal/internal; • Koordinasi instansi terkait 3. Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; 4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.
11	Jumlah Pelaksana	2 orang atau lebih.
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan pendampingan korban diberikan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan; 2. Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya (Gratis); 3. Prosedur pada saat pendampingan korban didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.

13	Jaminan Keselamatan dan Keamanan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kerahasiaan terjamin; 2. Keselamatan dan kenyamanan pada saat melaksanakan pendampingan korban sangat diutamakan serta bebas dari intervensi manapun.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Setiap korban dan/atau pelapor yang sudah mendapatkan pelayanan/pendampingan akan diberikan formulir SKM untuk diisi; b) Formulir SKM juga bisa diakses melalui internet dengan melakukan scan barcode yang tersedia; c) Pengumpulan dan pengolahan data; d) Analisa data dan evaluasi; e) Tindak lanjut hasil evaluasi.

Ditetapkan di : Pekanbaru

Pada tanggal : 14 Oktober 2022

**KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK,
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA PROVINSI RIAU**



Hj. FARIZA,SH.,MH.

Pembina Tingkat I

NIP. 19661226 198701 2 003



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK,
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
UPT. PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK

Jl. Diponegoro No. 36 A Gedung Darma Wanita Pekanbaru, Kode Pos 28133
 Telp/Hp 0811 707098, email : upt.p2tp2a@riau.go.id

DAFTAR HADIR

Hari : Jumat
 Tanggal : 14 Oktober 2022
 Waktu : 08.30 - 11.30 WIB
 Tempat : Aula Dinas P3AP2KB provinsi Riau
 Acara : Penyusunan Standar Pelayanan UPT PPA

NO	NAMA	INSTANSI/ PEKARJAAN	TANDA TANGAN	KET
1			1.	
2			2.	
3	H. AGUSTIAR	KAMWIL KEMEMAS	3.	
4	Yuslenita Muda	UIN Suska Riau	4.	
5	Hidayati Cucuani	UIN Suska Riau	5.	
6	Naura LINDA	ADVOKAT	6.	
7	Epio Munk	DP3AP2KB	7.	
8	Zanwar Anis	UIR P2Bawda	8.	
9	Yulia Herawaty	PSitologi UIR	9.	
10	Masruddi	BARNAS	10.	
11	Jamaluddin	"	11.	
12	Bayu Syahputra	OBH YPSM	12.	
13	Eidagoma Putri	OBH YPSU	13.	
14	MATYULIS	PSIKOLOG UIR	14.	
15	Dinda		15.	
16	DEPU ZULFARI	BARNAS PROVINSI	16.	
17	Ira Novianty	DP3AP2KB	17.	
18	INN RAPIDA	UPT. PPA	18.	

36			36.	
37			37.	
38			38.	

**DOKUMENTASI ACARA PENYUSUSNAN SK STANDAR PELAYANAN
PEKANBARU, 14 OKTOBER 2022**

