

# STANDAR PELAYANAN PUBLIK

## DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA DUMAI

### SOP PELAYANAN DI UPT PPA KOTA DUMAI



Jl. Putri Tujuh Komplek Rumah Dinas  
Pemko Dumai  
Telp.(0765) 438880  
Fax. (0765) 438080  
Email : [Dinasp3a.dumai@gmail.com](mailto:Dinasp3a.dumai@gmail.com) /  
[uptppakotadumai@gmail.com](mailto:uptppakotadumai@gmail.com)



# PEMERINTAH KOTA DUMAI

## DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

Jl. Putri Tujuh Komplek Rumah Dinas Pemko Dumai No. 2 Telp. (0765) 438880  
DUMAI - RIAU

### KEPUTUSAN

#### KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA DUMAI

NO : 21 / SK / DPPPA / 2023

### TENTANG

#### STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP) DI UPT PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK KOTA DUMAI

#### KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA DUMAI

- Menimbang**
- a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur oleh UPT PPA Kota Dumai, maka perlu menetapkan Standar Pelayanan Publik (SPP);
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai tentang Standar Pelayanan Publik (SPP) di UPT Perlindungan Perempuan dan Anak;
- Mengingat**
- 1 Undang-undang No 16 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kota Madya Daerah TK.II Dumai ( Lembaran negara tahun 1999 No 50 tambahan lembaran Negara No 3829 );
  - 2 Undang-undang No 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga;
  - 3 Undang-undang No 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang;
  - 4 Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  - 5 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia No 5587 sebagaimana telah di ubah beberapa kali dengan undang-undang No 9 tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah);

- 6 Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;
- 7 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah Tahun 2016;
- 8 Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak;
- 9 Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak;
- 10 Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 4 Tahun 2016 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;
- 11 Peraturan Walikota Dumai Nomor 36 Tahun 2018 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Kelas A pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai;
- 12 Peraturan Walikota Dumai Nomor 78 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai
- 13 Peraturan Walikota Dumai Nomor 56 Tahun 2023 tentang Pedoman Umum Penyusunan Standar Operasional Prosedur

### **MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** : Tentang Standar Pelayanan Publik (SPP) di UPT Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Dumai

**KESATU** : Menetapkan Standar Pelayanan Publik (SPP) di UPT Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Dumai yang meliputi :

- a. SPP Pelayanan Penerimaan Pengaduan Langsung
- b. SPP Pelayanan Penerimaan Pengaduan Tidak Langsung
- c. SPP Layanan Assesmen Awal
- d. SPP Layanan Penjangkauan Korban
- e. SPP Layanan Pengelolaan Kasus
- f. SPP Pendampingan Proses Hukum
- g. SPP Layanan Mediasi
- h. SPP Rujukan ke Lembaga Layanan

- i. SPP Pemantauan
- j. SPP Rumah Aman
- k. SPP Rehab Sosial
- l. SPP Rujukan Layanan Kesehatan
- m. SPP Anak Berhadapan dengan Hukum (ABH)



KEDUA : SPP sebagaimana dimaksud Diktum KESATU dijabarkan lebih lanjut dalam Lampiran I – IX Keputusan ini.

KETIGA : SPP sebagaimana dimaksud Diktum KESATU merupakan pedoman dalam pelaksanaan, serta monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan korban kekerasan terhadap perempuan dan anak berbasis gender di UPT PPA Kota Dumai

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Dumai  
 Pada Tanggal : 15-08-2023

Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan  
 Perlindungan Anak Kota Dumai

Paraf Hirarki		
Jabatan	Paraf	Tanggal
Sekretaris Dinas		14-08'23
Ka. UPT PPA		14/8-23



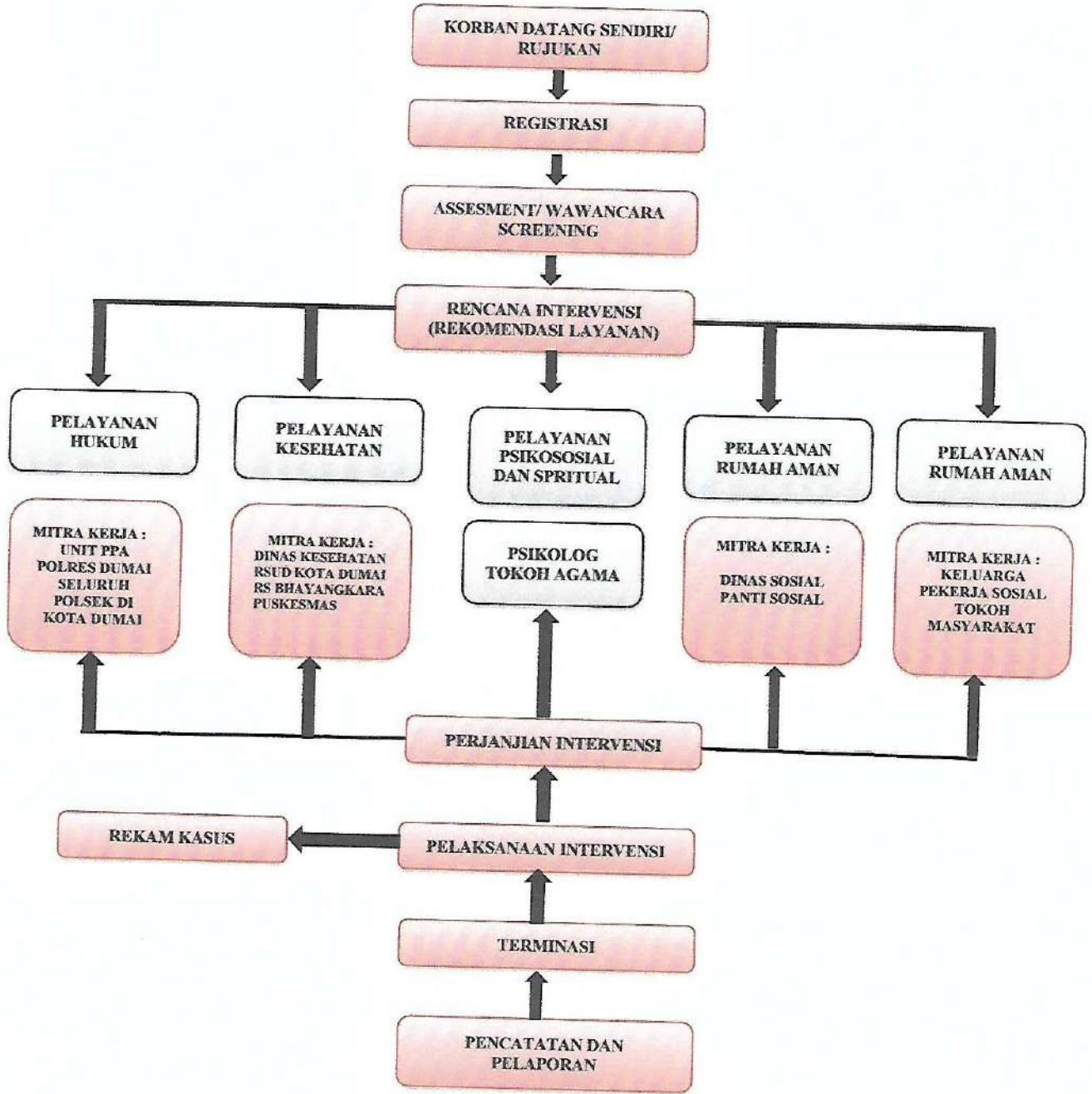
MAINI ASNA, SKM, M.Si  
 NIP. 19680529198903 2 002

- Tembusan :
1. Inspektorat
  2. Kabag Organisasi Setda Kota Dumai

# A. BAGAN ALUR PELAYANAN UPT PPA KOTA DUMAI



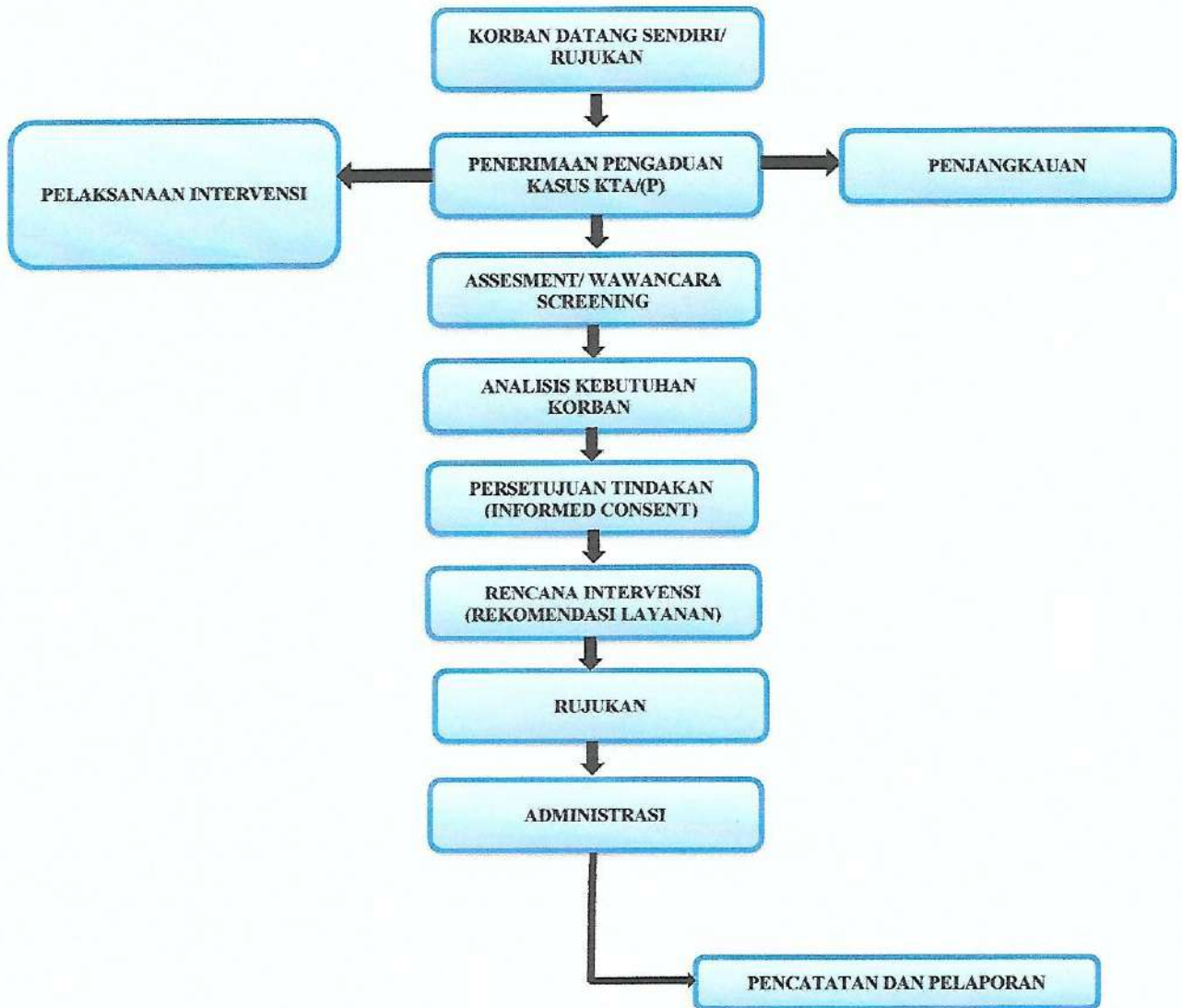
## ALUR PELAYANAN UPT PPA KOTA DUMAI



# 1. ALUR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN



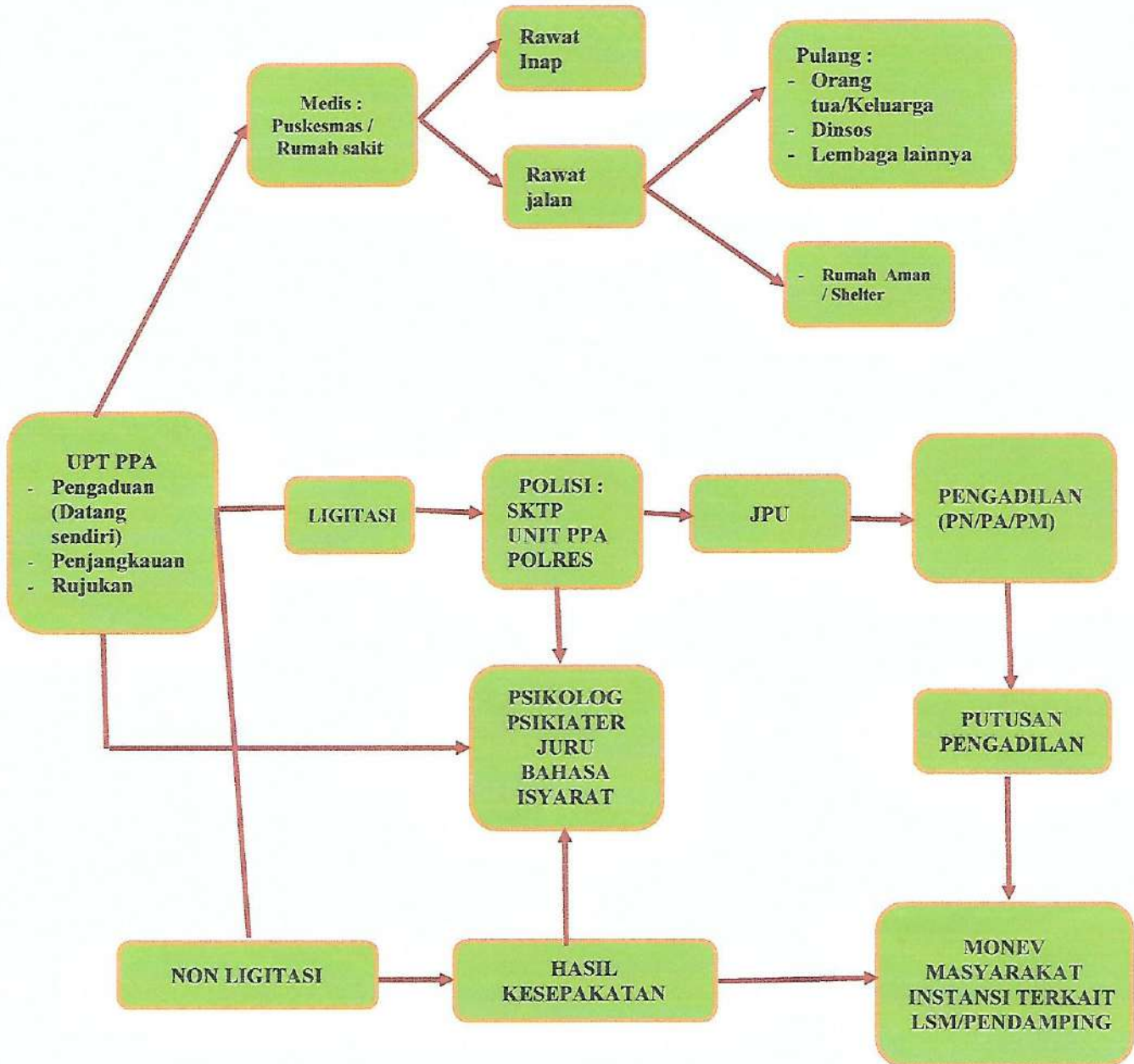
## ALUR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN



## 2. ALUR PENANGANAN KORBAN



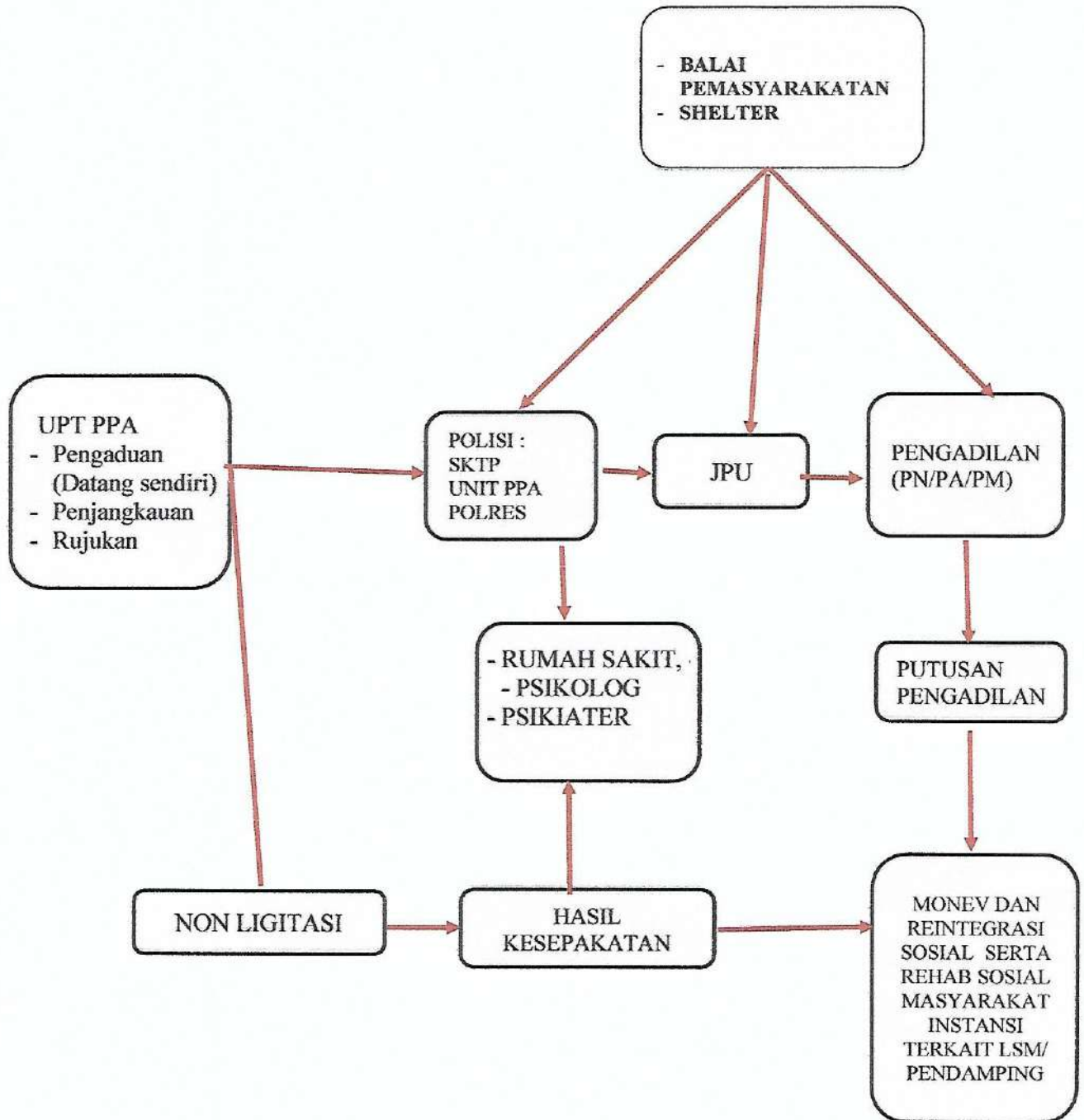
### ALUR PENANGANAN KORBAN



### 3. ALUR PENANGANAN ANAK BERHADAPAN DENGAN HUKUM (ABH)



#### ALUR PENANGANAN ANAK BERHADAPAN DENGAN HUKUM KEKERASAN TERHADAP PEREMPUAN / ANAK





## B. FORMULIR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN (FORM REGISTRASI)

### FORMULIR DATA KLIEN

No. Registrasi : .....

Hari/Tgl : .....

Penyidik : .....

#### A. IDENTITAS PELAPOR

1. Nama : \_\_\_\_\_ Binti/Bin: \_\_\_\_\_  
2. Tempat/Tgl Lahir : \_\_\_\_\_  
3. Alamat : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Kel \_\_\_\_\_ Kec \_\_\_\_\_  
Kota \_\_\_\_\_  
No. Telp. \_\_\_\_\_ Hp \_\_\_\_\_

4. Hubungan dengan korban : \_\_\_\_\_

#### B. IDENTITAS KORBAN

1. Nama : \_\_\_\_\_ Binti/Bin: \_\_\_\_\_  
2. Tempat/Tgl Lahir : \_\_\_\_\_  
3. Alamat : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Kel \_\_\_\_\_ Kec \_\_\_\_\_  
Kota \_\_\_\_\_  
No. Telp. \_\_\_\_\_ Hp \_\_\_\_\_

4. Pendidikan terakhir : \_\_\_\_\_  
5. Agama / suku : \_\_\_\_\_  
6. Pekerjaan : \_\_\_\_\_  
7. Penghasilan perbulan : \_\_\_\_\_  
8. Status Perkawinan : \_\_\_\_\_  
9. Jumlah Anak : \_\_\_\_\_

#### C. IDENTITAS PELAKU

1. Nama : \_\_\_\_\_ Binti/Bin: \_\_\_\_\_  
2. Tempat/Tgl Lahir : \_\_\_\_\_  
3. Alamat : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Kel \_\_\_\_\_ Kec \_\_\_\_\_  
Kota \_\_\_\_\_  
No. Telp. \_\_\_\_\_ Hp \_\_\_\_\_

4. Pendidikan terakhir : \_\_\_\_\_  
5. Agama / suku : \_\_\_\_\_  
6. Pekerjaan : \_\_\_\_\_  
7. Penghasilan perbulan : \_\_\_\_\_  
8. Status Perkawinan : \_\_\_\_\_  
9. Jumlah Anak : \_\_\_\_\_  
10. hubungan dengan koban : \_\_\_\_\_

#### D. KASUS KORBAN

1. Tanggal dan tempat kejadian : \_\_\_\_\_  
2. Klasifikasi Kasus : \_\_\_\_\_  
    2.1. Domestik (KDRT)      a. Kekerasan Fisik                      b. Kekerasan Psikis  
  c. Kekerasan Seksual                  d. Penelantaran Rumah Tangga  
    2.2. Publik                      a. Pencabulan                          b. Penganiayaan  
  c. Perkosaan                          d. Trafiking  
    2.3. Jenis kasus lain : \_\_\_\_\_  
3. Pasal yang dilanggar : \_\_\_\_\_  
4. Rujukan lanjutan : a. Medis ke                              b. Konsultasi : Hukum / Psikolog  
  c. Shelter / Rumah Aman              d. Lainnya  
5. Alat Bukti : Ver (Ada / Tidak) / Lainnya

E. HASIL AKHIR :

A. Tidak ada data    B. Perdamaian    C. SP3    D. Dilimpahkan    E. Disidangkan    F. Proses

F. BILA DISIDANGKAN : Pelaku dihukum \_\_\_\_\_ Bulan/Tahun, dengan denda Rp. \_\_\_\_\_

Pendamping

\_\_\_\_\_

Penyidik,

\_\_\_\_\_

Korban/pelapor

\_\_\_\_\_

### C. FORMAT PERMOHONAN PENDAMPINGAN

Dumai, \_\_\_\_\_

Kepada Yth.

.....

Di -  
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan laporan (saya bernama ..... /anak wali saya bernama ..... )  
pada hari ..... tanggal ..... bulan ..... tahun ..... bertempat ..... , maka  
bersama ini mengajukan permohonan pendampingan (konselor /medis/hukum/non litigasi/  
..... ) kepada Bapak/Ibu Kepala UPTD PPA Kota Dumai untuk penanganan laporan  
saya/ anak wali saya.

Demikian, atas bantuannya disampaikan terima kasih.

Pemohon,

.....

D. FORMAT PERSETUJUAN PENDAMPING



**PEMERINTAH KOTA DUMAI**  
**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
**UPT PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK**  
**Jl. Kesuma (Gedung lama Puskesmas Jayamukti) Kecamatan Dumai Timur**  
**Email : [uptppakotadumai@gmail.com](mailto:uptppakotadumai@gmail.com) / Call Center 082174460123**  
**DUMAI - RIAU**

---

Dumai,

Nomor :  
Sifat :  
Lampiran :  
Perihal : Persetujuan pendampingan

Kepada.

.....  
Di-  
Tempat

Dengan hormat,  
Sehubungan dengan laporan saudara pada hari ..... tanggal ..... bertempat ..... , maka kami  
bersedia dan setuju memberikan pelayanan pendampingan ..... (yang dibutuhkan) terhadap  
klien dibawah ini:

Nama :  
Usia :  
Daerah Asal :

Demikian, atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

Pihak yang Berwenang

---

E. FORMAT SURAT PENGANTAR RUJUKAN



**PEMERINTAH KOTA DUMAI**  
**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
**UPT PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK**  
**Jl. Kesuma (Gedung lama Puskesmas Jayamukti ) Kecamatan Dumai Timur**  
**Email : [uptppakotadumai@gmail.com](mailto:uptppakotadumai@gmail.com) / Call Center 082174460123**  
**DUMAI - RIAU**

Dumai,

Nomor :  
Sifat : Penting  
Lampiran :  
Perihal : Pengantar Rujukan

Kepada.

.....  
Di-  
Tempat

Dengan hormat,  
Sehubungan dengan pelayanan Kami di terhadap klien, pada saat

Pengantar Rujukan Dengan hormat, Sehubungan dengan pelayanan Kami di .....  
terhadap klien, pada saat ini terdapat .....klien (Pekerja Migran/Bermasalah/  
Traficking/Disabilitas) yang membutuhkan pelayanan (medis/hukum). Kaitan dengan  
(kebutuhan) klien dimaksud kami mohon bantuan pihak ( lembaga yang di rujuk) untuk  
memberikan pelayanan (yang dibutuhkan) terhadap klien dibawah ini :

Nama :  
Usia :  
Daerah Asal :

Demikian, atas perhatian kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Pihak yang Berwenang

Tembusan :

- 1.
- 2.

F. FORMAT KESEPAKATAN BERSAMA / PERJANJIAN DAMAI



**PEMERINTAH KOTA DUMAI**  
**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
**UPT PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK**  
**Jl. Kesuma (Gedung lama Puskesmas Jayamukti ) Kecamatan Dumai Timur**  
**Email : [uptpakotadumai@gmail.com](mailto:uptpakotadumai@gmail.com) / Call Center 082174460123**

**SURAT KESEPAKATAN**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :  
NIK :  
Tempat / tanggal Lahir :  
Agama :  
Pekerjaan :  
Alamat :

Yang disebut sebagai **Pihak I (Pertama)**

Nama :  
Tempat / tanggal Lahir :  
Agama :  
Pendidikan :  
Alamat :

Yang selanjutnya disebut sebagai **Pihak II (Kedua)**

Bahwa telah sepakat untuk menyelesaikan perselisihan/kesalah pahaman diantara kami secara damai pada hari ini, ..... tanggal ..... bertempat di .....  
Adapun hal-hal yang kami sepakati adalah sebagai berikut :

- 1.
- 2.
- 3.

Demikian surat kesepakatan ini dibuat secara sadar dan tanpa paksaan dari siapapun juga, dan dapat dijadikan dasar untuk proses hukum jika ada salah satu pihak yang tidak melaksanakan kesepakatan ini.

Dumai,

Pihak I

Pihak II

Nama

Materai 10.000

Nama

Diketahui,  
Pejabat berwenang

Nama  
Pangkal/Gol  
NIP

## LAYANAN PENERIMAAN PENGADUAN LANGSUNG

Lampiran 1 : Keputusan Kepala DPPP  
Kota Dumai tentang SPP di UPT PPA Kota  
Dumai  
Nomor : 07/SOP/DPPPA/2023  
Tanggal : 15-08-2023

---

### A. PENDAHULUAN

Sesuai amanat Permen PPA Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pembentukan UPTD PPA, maka UPT PPA Kota Dumai sebagai Pelaksana Teknis Operasional di bidang Perlindungan Perempuan dan Anak memberikan 6 layanan dasar yaitu layanan pengaduan masyarakat, penjangkauan, pengelolaan kasus, penampungan sementara dan pendampingan.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang cepat, akurat, komprehensif dan terintegrasi, UPT PPA sebagai salah satu unit kerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Pemerintah Kota Dumai, perlu menetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai

### B. STANDAR PELAYANAN

#### Jenis Pelayanan Penerimaan Pengaduan

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-undang No 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga;</li><li>2. Undang-undang No 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang;</li><li>3. Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia No 5587 sebagaimana telah di ubah beberapa kali dengan undang-undang No 9 tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah);</li><li>5. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;</li><li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah Tahun 2016;</li></ol>
----	-------------	--

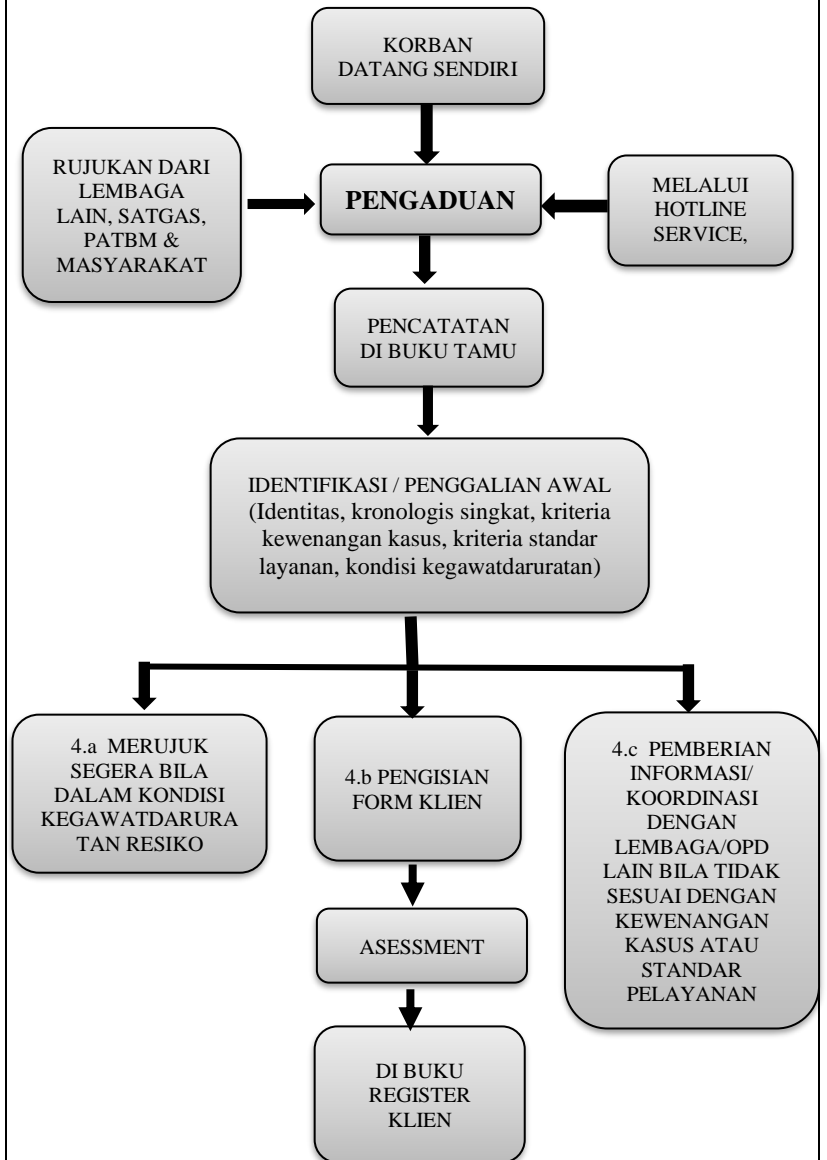
		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak;</li> <li>8. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak;</li> <li>8. Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 4 Tahun 2016 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;</li> <li>9. Peraturan Walikota Dumai Nomor 36 Tahun 2018 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Kelas A pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai;</li> <li>10. Peraturan Walikota Dumai Nomor 78 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai</li> <li>11. Peraturan Walikota Dumai Nomor 56 Tahun 2023 tentang Pedoman Umum Penyusunan Standar Operasional Prosedur</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Bila memenuhi syarat di bawah ini :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perempuan dan anak korban kekerasan yang berdomisili di Kota Dumai</li> <li>2. Korban kekerasan dalam rumah tangga</li> </ol> <p>Persyaratan administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP</li> <li>2. Kartu Keluarga</li> <li>3. Akte Kelahiran</li> <li>4. Surat Nikah</li> <li>5. Akte Cerai</li> <li>6. Surat rujukan dari lembaga yang merujuk bila merupakan kasus rujukan (dilampiri identitas dan kronologi kasus)</li> </ol>



3.

Sistem Mekanisme dan  
Prosedur Layanan

**PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN LANGSUNG**



Keterangan bagan :

A. Pelayanan Langsung

1. Pelapor datang langsung ke UPTD PPA atau melalui Hotline Service dan rujukan lembaga lain
2. Pelapor mengisi formulir pengaduan
3. Identifikasi/ Penggalian awal / dirujuk bila kondisi kegawatdaruratan resiko
4. Pelapor menyerahkan identitas
5. Petugas membawa pelapor ke ruang pengaduan
6. Petugas menjelaskan terkait inform consent
7. Pelapor menceritakan kronologis kejadian
8. Petugas membuat bukti tanda lapor
9. Petugas menyiapkan need assesment
10. Petugas menyiapkan manajemen kasus
11. Petugas akan mengkonfirmasi kasus sesuai hasil manajemen kasus

		<p>B. Pelayanan Via Hotline</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor menghubungi nomor hotline / Email Hp. 082174460123 Email. uptppakotadumai@gmail.com</li> <li>2. Pelapor menyebutkan identitas</li> <li>3. Petugas menerima laporan pengaduan</li> <li>4. Petugas melakukan identifikasi cepat (menyiapkan need assesment dan manajemen kasus)</li> <li>5. Petugas akan mengkonfirmasi kasus sesuai hasil need assesment dan manajemen kasus</li> </ol>
4.	Waktu Pelayanan	<p>Senin - Kamis (08.00 – 16.00) Jum'at (08.00 – 16.30) Di luar jam kerja pelayanan dan pengaduan via Telpon / Hotline Hp. 082174460123</p>
5.	Jangka waktu penyelesaian	Disesuaikan dengan masing-masing jenis pengaduan
6.	Biaya / Tarif	Tidak di pungut biaya (Gratis)
7.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerimaan Pengaduan</li> <li>2. Assesment</li> </ol>
8.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana dan Prasarana <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> <li>- Toilet</li> </ul> </li> <li>2. Fasilitas Kantor <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotline Service</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Koran/ Pustaka Mini</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Kursi Roda</li> <li>- Tersedianya Alat Pemadam Kebakaran (APAR)</li> <li>- MOLIN (Mobil Perlindungan Perempuan dan Anak)</li> <li>- Kendaraan Dinas Roda 2</li> </ul> </li> <li>3. Sarana dan Prasarana <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> </ul> </li> </ol>



8.	Sarana dan Prasarana	<p>4. Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> <li>- Toilet</li> </ul> <p>5. Fasilitas Kantor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotline Service</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Koran/ Pustaka Mini</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Kursi Roda</li> <li>- Tersedianya Alat Pemadam Kebakaran (APAR)</li> <li>- MOLIN (Mobil Perlindungan Perempuan dan Anak)</li> <li>- Kendaraan Dinas Roda 2</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Penanganan Pengaduan / Saran / Masukan	<p>Telp. 0821 7446 0123</p> <p>Email <a href="mailto:uptppakotadumai@gmail.com">uptppakotadumai@gmail.com</a></p> <p>Instagram @uptdppa.dumai</p> <p>Facebook uptdppa Dumai</p> <p>Kotak Saran / Pengaduan (Form SKM)</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<p>ASN = 3 Orang</p> <p>Tenaga Pendamping = 4 Orang (S1 Sosiologi, S1 Hukum, D3 Keperawatan)</p> <p>Tenaga konselor = 3 Orang ( S1 Psikolog)</p> <p>Tenaga Ahli Psikologi (S2 psikolog) = 1 Orang</p> <p>CS dan Security = 2 Orang</p>
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya</li> <li>2. Prosedur dan asesment di dukung SDM yang berkompeten di bidang tugas nya</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan Produk	Di jamin kerahasiaannya
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Setiap Korban yang selesai pendampingan dan penanganan kasus akan diberikan formulir SKM untuk di isi</li> </ol> </li> </ol>

		b. Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa data dan evaluasi d. Tindak lanjut hasil evaluasi  2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
--	--	--


Ditetapkan di Dumai

Pada Tanggal : 15-08-2023

Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak kota Dumai

Paraf Hirarki		
Jabatan	Paraf	Tanggal
Sekretaris Dinas		14-08/23
Ka. UPT PPA		14/8-23



  
**MAINI ASNA, SKM, M.Si**  
 NIP. 19680529 198903 2 002

## LAYANAN PENERIMAAN PENGADUAN TIDAK LANGSUNG

Lampiran 1 : Keputusan Kepala DPPPA Kota Dumai tentang SPP di UPT PPA Kota Dumai

Nomor : 11/SOP/DPPPA/2023

Tanggal : 15 -08-2023

---

### 1. PENDAHULUAN

Sesuai amanat Permen PPA Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pembentukan UPTD PPA, maka UPT PPA Kota Dumai sebagai Pelaksana Teknis Operasional di bidang Perlindungan Perempuan dan Anak memberikan 6 layanan dasar yaitu layanan pengaduan masyarakat, penjangkauan, pengelolaan kasus, penampungan sementara dan pendampingan.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang cepat, akurat, komprehensif dan terintegrasi, UPT PPA sebagai salah satu unit kerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Pemerintah Kota Dumai, perlu menetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai

### 2. STANDAR PELAYANAN

#### **Jenis Pelayanan Penerimaan Pengaduan Tidak Langsung**

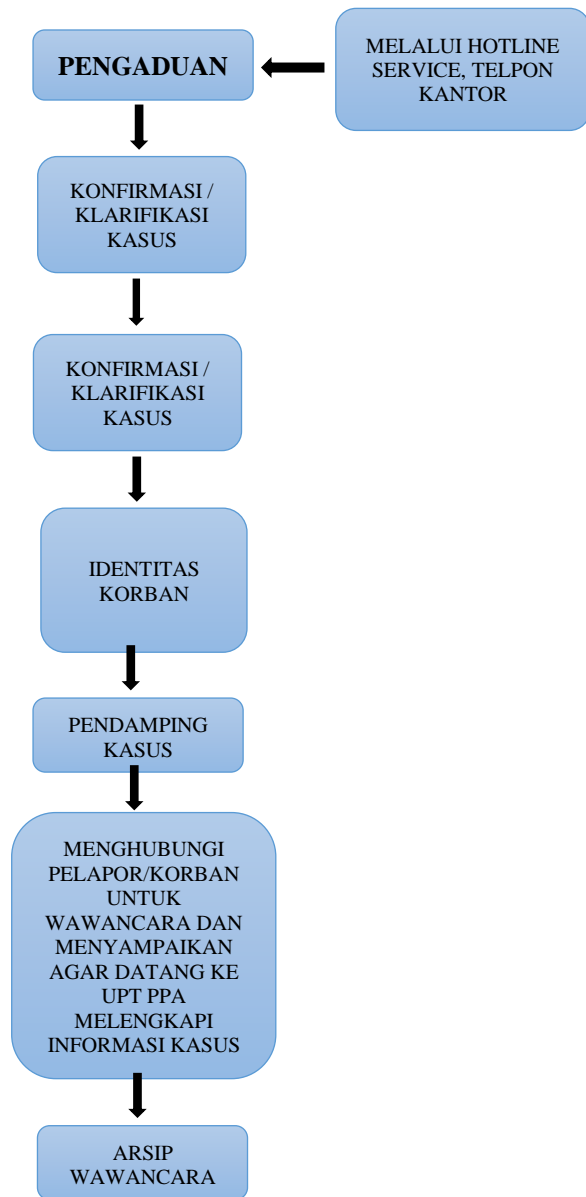
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-undang No 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga;</li><li>2. Undang-undang No 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang;</li><li>3. Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia No 5587 sebagaimana telah di ubah beberapa kali dengan undang-undang No 9 tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah);</li><li>5. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;</li><li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah Tahun 2016;</li></ol>
----	-------------	--

		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak;</li> <li>8. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak;</li> <li>9. Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 4 Tahun 2016 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;</li> <li>10. Peraturan Walikota Dumai Nomor 36 Tahun 2018 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Kelas A pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai;</li> <li>11. Peraturan Walikota Dumai Nomor 78 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai</li> <li>12. Peraturan Walikota Dumai Nomor 56 Tahun 2023 tentang Pedoman Umum Penyusunan Standar Operasional Prosedur</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Bila memenuhi syarat di bawah ini :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perempuan dan anak korban kekerasan yang berdomisili di Kota Dumai</li> <li>2. Korban kekerasan dalam rumah tangga</li> </ol> <p>Persyaratan administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP</li> <li>2. Kartu Keluarga</li> <li>3. Akte Kelahiran</li> <li>4. Surat Nikah</li> <li>5. Akte Cerai</li> <li>6. Surat rujukan dari lembaga yang merujuk bila merupakan kasus rujukan (dilampiri identitas dan kronologi kasus)</li> </ol>

3.

Sistem Mekanisme dan  
Prosedur Layanan

**PROSEDUR PELAYANAN PENERIMAAN  
PENGADUAN TIDAK LANGSUNG**



Keterangan bagan :

A. Pelayanan Langsung

1. Menerima Pengaduan melalui Media Sosial (WA/Telp/Facebook/Instagram/Email)
2. Melakukan Konfirmasi dan Klarifikasi kasus
3. Mencatat Identitas Pelapor/korban
4. Menyampaikan kepada pendamping Informasi kasus
5. Menghubungi Pelapor/Korban untuk wawancara dan menyampaikan agar datang ke UPT PPA melengkapi Informasi kasus
6. Mengarsipkan hasil wawancara

4.	Waktu Pelayanan	<p>Senin - Kamis (08.00 – 16.00)  Jum'at (08.00 – 16.30)  Di luar jam kerja pelayanan dan pengaduan via  Telpon / Hotline Hp. 082174460123</p>
5.	Jangka waktu penyelesaian	Disesuaikan dengan masing-masing jenis pengaduan
6.	Biaya / Tarif	Tidak di pungut biaya (Gratis)
7.	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penerimaan Pengaduan</li> <li>- Assesment</li> </ul>
8.	Sarana dan Prasarana	<p>A. Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> <li>- Toilet</li> </ul> <p>B. Fasilitas Kantor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotline Service</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Koran/ Pustaka Mini</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Kursi Roda</li> <li>- Tersedianya Alat Pemadam Kebakaran (APAR)</li> <li>- MOLIN (Mobil Perlindungan Perempuan dan Anak)</li> <li>- Kendaraan Dinas Roda 2</li> </ul> <p>C. Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> </ul>



		<p>-</p> <p>D. Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> <li>- Toilet</li> </ul> <p>E. Fasilitas Kantor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotline Service</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Koran/ Pustaka Mini</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Kursi Roda</li> <li>- Tersedianya Alat Pemadam Kebakaran (APAR)</li> <li>- MOLIN (Mobil Perlindungan Perempuan dan Anak)</li> <li>- Kendaraan Dinas Roda 2</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Penanganan Pengaduan / Saran / Masukan	<p>Telp. 0821 7446 0123</p> <p>Email <a href="mailto:uptppakotadumai@gmail.com">uptppakotadumai@gmail.com</a></p> <p>Instagram @uptdppa.dumai</p> <p>Facebook uptdppa Dumai</p> <p>Kotak Saran / Pengaduan (Form SKM)</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<p>ASN = 3 Orang</p> <p>Tenaga Pendamping = 4 Orang (S1 Sosiologi, S1 Hukum, D3 Keperawatan)</p> <p>Tenaga konselor = 3 Orang ( S1 Psikolog)</p> <p>Tenaga Ahli Psikologi (S2 psikolog) = 1 Orang</p> <p>CS dan Security = 2 Orang</p>
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya</li> <li>- Prosedur dan asesment di dukung SDM yang berkompeten di bidang tugas nya</li> </ul>
13.	Jaminan Keamanan Produk	Di jamin kerahasiaannya
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <p>a. Setiap Korban yang selesai pendampingan dan penanganan kasus akan diberikan formulir SKM untuk di isi</p>

		b. Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa data dan evaluasi d. Tindak lanjut hasil evaluasi  2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
--	--	--

Ditetapkan di Dumai  
 Pada Tanggal : 15-08-2023

Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan  
 dan Perlindungan Anak kota Dumai

Paraf Hirarki		
Jabatan	Paraf	Tanggal
Sekretaris Dinas		14-8-2023
Ka. UPT PPA		14-8-2023



**MAINI ASMA, SKM, M.Si**  
 NIP. 19680529 198903 2 002

# LAYANAN ANAK BERHADAPAN DENGAN HUKUM

Lampiran 1 : Keputusan Kepala DPPPA  
Kota Dumai tentang SPP di UPT PPA Kota  
Dumai  
Nomor : 08/SOP/DPPPA/2023  
Tanggal : 15-08-2023

---

## 1. PENDAHULUAN

Sesuai amanat Permen PPA Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pembentukan UPTD PPA, maka UPT PPA Kota Dumai sebagai Pelaksana Teknis Operasional di bidang Perlindungan Perempuan dan Anak memberikan 6 layanan dasar yaitu layanan pengaduan masyarakat, penjangkauan, pengelolaan kasus, penampungan sementara dan pendampingan.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang cepat, akurat, komprehensif dan terintegrasi, UPT PPA sebagai salah satu unit kerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Pemerintah Kota Dumai, perlu menetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai

## 2. STANDAR PELAYANAN

### Jenis Pelayanan Anak Berhadapan dengan Hukum

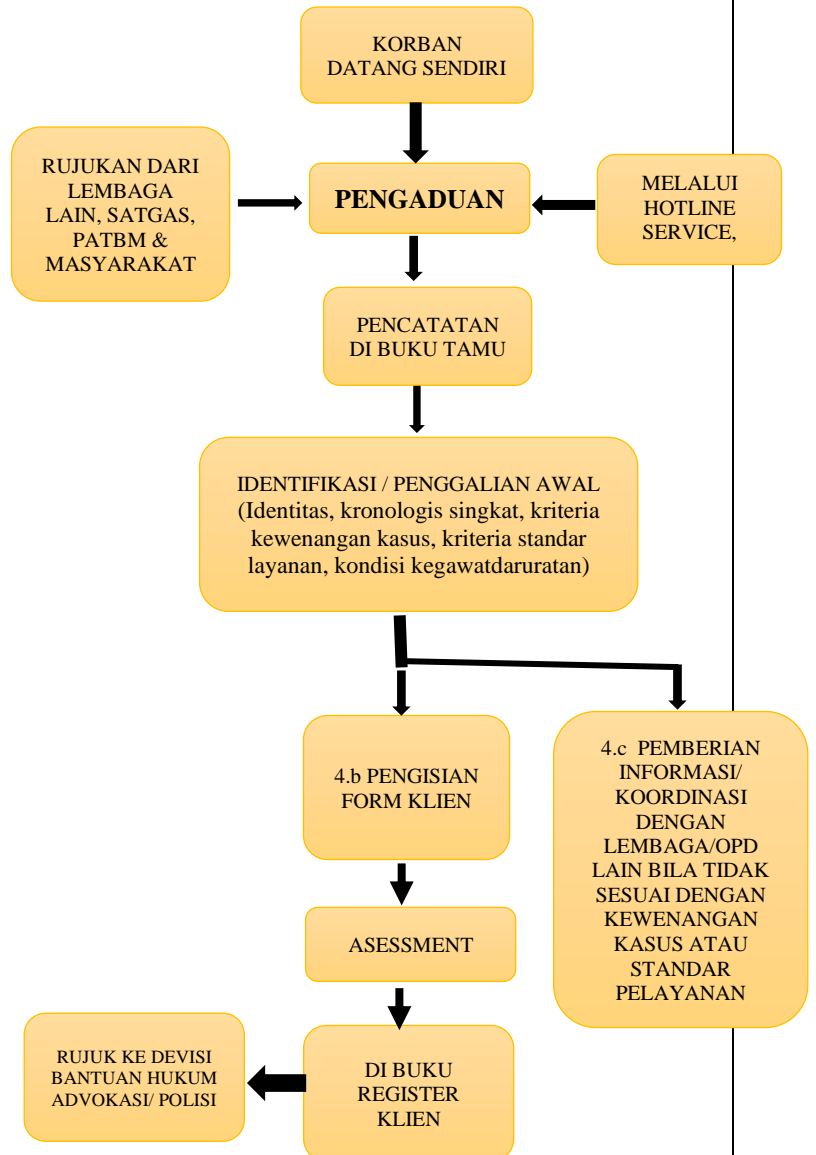
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-undang No 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga;</li><li>2. Undang-undang No 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang;</li><li>3. Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia No 5587 sebagaimana telah di ubah beberapa kali dengan undang-undang No 9 tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah);</li><li>5. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;</li><li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah Tahun 2016;</li></ol>
----	-------------	--

		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak;</li> <li>8. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak;</li> <li>9. Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 4 Tahun 2016 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;</li> <li>10. Peraturan Walikota Dumai Nomor 36 Tahun 2018 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Kelas A pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai;</li> <li>11. Peraturan Walikota Dumai Nomor 78 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai</li> <li>12. Peraturan Walikota Dumai Nomor 56 Tahun 2023 tentang Pedoman Umum Penyusunan Standar Operasional Prosedur</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Bila memenuhi syarat di bawah ini :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perempuan dan anak korban kekerasan yang berdomisili di Kota Dumai</li> <li>2. Korban kekerasan dalam rumah tangga</li> </ol> <p>Persyaratan administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP</li> <li>2. Kartu Keluarga</li> <li>3. Akte Kelahiran</li> <li>4. Surat Nikah</li> <li>5. Akte Cerai</li> <li>6. Surat rujukan dari lembaga yang merujuk bila merupakan kasus rujukan (dilampiri identitas dan kronologi kasus)</li> </ol>

3.

Sistem Mekanisme dan  
Prosedur Layanan

**PROSEDUR PELAYANAN ANAK BERHADAPAN  
DENGAN HUKUM**



Keterangan bagan :

- A. Pelayanan Langsung
1. Pelapor datang langsung ke UPTD PPA atau melalui Hotline Service dan rujukan lembaga lain
2. Pelapor mengisi formulir pengaduan
3. Identifikasi/ Penggalian awal / dirujuk bila kondisi kegawatdaruratan resiko
4. Pelapor menyerahkan identitas
5. Petugas membawa pelapor ke ruang pengaduan
6. Petugas menjelaskan terkait inform consent
7. Pelapor menceritakan kronologis kejadian
8. Petugas membuat bukti tanda lapor
9. Petugas menyiapkan need assesment
10. Petugas menyiapkan manajemen kasus
11. Petugas akan mengkonfirmasi kasus sesuai hasil manajemen kasus
12. Manajer Kasus merujuk ke Devisi bantuan hukum/pengacara

		<p>13. Petugas bantuan hukum (Advokasi/polisi) melakukan identifikasi pelapor dan analisis duduk perkara</p> <p>14. Petugas bantuan hukum menindaklanjuti laporan awal dan mengkoordinasikan dengan pihak terkait</p> <p>B. Pelayanan Via Hotline</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor menghubungi nomor hotline / Email Hp. 082174460123 Email. uptppakotadumai@gmail.com</li> <li>2. Pelapor menyebutkan identitas</li> <li>3. Petugas menerima laporan pengaduan</li> <li>4. Petugas melakukan identifikasi cepat (menyiapkan need assesment dan manajemen kasus)</li> <li>5. Petugas akan mengkonfirmasi kasus sesuai hasil need assesment dan manajemen kasus</li> </ol>
4.	Waktu Pelayanan	<p>Senin - Kamis (08.00 – 16.00)  Jum'at (08.00 – 16.30)  Di luar jam kerja pelayanan dan pengaduan via Telpon / Hotline Hp. 082174460123</p>
5.	Jangka waktu penyelesaian	Disesuaikan dengan masing-masing jenis pengaduan
6.	Biaya / Tarif	Tidak di pungut biaya (Gratis)
7.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerimaan Pengaduan</li> <li>2. Assesment</li> </ol>
8.	Sarana dan Prasarana	<p>A. Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> <li>- Toilet</li> </ul> <p>B. Fasilitas Kantor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotline Service</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Koran/ Pustaka Mini</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Kursi Roda</li> <li>- Tersedianya Alat Pemadam Kebakaran (APAR)</li> <li>- MOLIN (Mobil Perlindungan Perempuan dan Anak)</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kendaraan Dinas Roda 2</li> </ul> <p>C. Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> </ul> <p>D. Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> <li>- Toilet</li> </ul> <p>E. Fasilitas Kantor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotline Service</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Koran/ Pustaka Mini</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Kursi Roda</li> <li>- Tersedianya Alat Pemadam Kebakaran (APAR)</li> <li>- MOLIN (Mobil Perlindungan Perempuan dan Anak)</li> <li>- Kendaraan Dinas Roda 2</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Penanganan Pengaduan / Saran / Masukan	Telp. 0821 7446 0123 Email <a href="mailto:uotppakotadumai@gmail.com">uotppakotadumai@gmail.com</a> Instagram @uotdppa.dumai Facebook uotdppa Dumai Kotak Saran / Pengaduan (Form SKM)
11.	Jumlah Pelaksana	ASN = 3 Orang Tenaga Pendamping = 4 Orang (S1 Sosiologi, S1 Hukum, D3 Keperawatan) Tenaga konselor = 3 Orang ( S1 Psikolog) Tenaga Ahli Psikologi (S2 psikolog) = 1 Orang CS dan Security = 2 Orang

12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya</li> <li>2. Prosedur dan asesment di dukung SDM yang berkompeten di bidang tugas nya</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan Produk	Di jamin kerahasiaannya
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Setiap Korban yang selesai pendampingan dan penanganan kasus akan diberikan formulir SKM untuk di isi</li> <li>b. Pengumpulan dan pengolahan data</li> <li>c. Analisa data dan evaluasi</li> <li>d. Tindak lanjut hasil evaluasi</li> </ol> </li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> </ol>

Ditetapkan di Dumai

Pada Tanggal : 15-08-2023

Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak kota Dumai

Paraf Hirarki		
Jabatan	Paraf	Tanggal
Sekretaris Dinas		14-8-2023
Ka. UPT PPA		14-8-2023



MAINI ASNA, SKM, M.Si  
NIP. 19680529 198903 2 002



## LAYANAN REHAB SOSIAL

Lampiran 1 : Keputusan Kepala DPPPA Kota Dumai tentang SPP di UPT PPA Kota Dumai

Nomor : 09/ SOP/DPPPA/2023

Tanggal : 15-08-2023

---

### A. PENDAHULUAN

Sesuai amanat Permen PPA Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pembentukan UPTD PPA, maka UPT PPA Kota Dumai sebagai Pelaksana Teknis Operasional di bidang Perlindungan Perempuan dan Anak memberikan 6 layanan dasar yaitu layanan pengaduan masyarakat, penjangkauan, pengelolaan kasus, penampungan sementara dan pendampingan.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang cepat, akurat, komprehensif dan terintegrasi, UPT PPA sebagai salah satu unit kerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Pemerintah Kota Dumai, perlu menetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai

### B. STANDAR PELAYANAN

#### Jenis Pelayanan Rehab Sosial

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-undang No 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga;</li><li>2. Undang-undang No 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang;</li><li>3. Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia No 5587 sebagaimana telah di ubah beberapa kali dengan undang-undang No 9 tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah);</li><li>5. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;</li><li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah Tahun 2016;</li></ol>
----	-------------	--

		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak;</li> <li>8. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak;</li> <li>9. Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 4 Tahun 2016 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;</li> <li>10. Peraturan Walikota Dumai Nomor 36 Tahun 2018 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Kelas A pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai;</li> <li>11. Peraturan Walikota Dumai Nomor 78 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai</li> <li>12. Peraturan Walikota Dumai Nomor 56 Tahun 2023 tentang Pedoman Umum Penyusunan Standar Operasional Prosedur</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Bila memenuhi syarat di bawah ini :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perempuan dan anak korban kekerasan yang berdomisili di Kota Dumai</li> <li>2. Korban kekerasan dalam rumah tangga</li> </ol> <p>Persyaratan administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP</li> <li>2. Kartu Keluarga</li> <li>3. Akte Kelahiran</li> <li>4. Surat Nikah</li> <li>5. Akte Cerai</li> <li>6. Surat rujukan dari lembaga yang merujuk bila merupakan kasus rujukan (dilampiri identitas dan kronologi kasus)</li> </ol>

<p>3.</p>	<p>Sistem Mekanisme dan Prosedur Layanan</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>PROSEDUR PELAYANAN REHAB SOSIAL</u></b></p> <pre> graph TD     A[KORBAN DATANG SENDIRI] --&gt; B[PENGADUAN]     C[RUJUKAN DARI LEMBAGA LAIN, SATGAS, PATBM &amp; MASYARAKAT] --&gt; B     D[MELALUI HOTLINE SERVICE] --&gt; B     B --&gt; E[PENCATATAN DI BUKU TAMU]     E --&gt; F[IDENTIFIKASI / PENGGALIAN AWAL (Identitas, kronologis singkat, kriteria kewenangan kasus, kriteria standar layanan, kondisi kegawatdaruratan)]     F --&gt; G[4.a MERUJUK SEGERA KE DINAS SOSIAL]     F --&gt; H[4.b PENGISIAN FORM KLIEN]     F --&gt; I[4.c PEMBERIAN INFORMASI/ KOORDINASI DENGAN LEMBAGA/OPD LAIN BILA TIDAK SESUAI DENGAN KEWENANGAN KASUS ATAU STANDAR PELAYANAN]     H --&gt; J[ASESSMENT]     J --&gt; K[DI BUKU REGISTER KLIEN]   </pre> <p>Keterangan bagan :</p> <p>A. Pelayanan Langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor datang langsung ke UPTD PPA atau melalui Hotline Service dan rujukan lembaga lain</li> <li>2. Pelapor mengisi formulir pengaduan</li> <li>3. Identifikasi/ Penggalian awal / dirujuk bila kondisi kegawatdaruratan resiko</li> <li>4. Pelapor menyerahkan identitas</li> <li>5. Petugas membawa pelapor ke ruang pengaduan</li> <li>6. Petugas menjelaskan terkait inform consent</li> <li>7. Pelapor menceritakan kronologis kejadian</li> <li>8. Petugas membuat bukti tanda lapor</li> <li>9. Petugas menyiapkan need assesment</li> <li>10. Petugas menyiapkan manajemen kasus</li> <li>11. Petugas melihat kondisi klien</li> <li>12. Manajer kasus membuat surat rujukan ke Dinas Sosial</li> <li>13. Mengirim surat rujukan kepada Dinas Sosial</li> </ol>
-----------	--	--

		<p>B. Pelayanan Via Hotline</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor menghubungi nomor hotline / Email Hp. 082174460123 Email. uptppakotadumai@gmail.com</li> <li>2. Pelapor menyebutkan identitas</li> <li>3. Petugas menerima laporan pengaduan</li> <li>4. Petugas melakukan identifikasi cepat (menyiapkan need assesment dan manajemen kasus)</li> <li>5. Petugas akan mengkonfirmasi kasus sesuai hasil need assesment dan manajemen kasus</li> </ol>
4.	Waktu Pelayanan	<p>Senin - Kamis (08.00 – 16.00) Jum'at (08.00 – 16.30) Di luar jam kerja pelayanan dan pengaduan via Telpon / Hotline Hp. 082174460123</p>
5.	Jangka waktu penyelesaian	Disesuaikan dengan masing-masing jenis pengaduan
6.	Biaya / Tarif	Tidak di pungut biaya (Gratis)
7.	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penerimaan Pengaduan</li> <li>- Assesment</li> </ul>
8.	Sarana dan Prasarana	<p>A. Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> <li>- Toilet</li> </ul> <p>B. Fasilitas Kantor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotline Service</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Koran/ Pustaka Mini</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Kursi Roda</li> <li>- Tersedianya Alat Pemadam Kebakaran (APAR)</li> <li>- MOLIN (Mobil Perlindungan Perempuan dan Anak)</li> <li>- Kendaraan Dinas Roda 2</li> </ul> <p>C. Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> </ul>



8.	Sarana dan Prasarana	<p>D. Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> <li>- Toilet</li> </ul> <p>E. Fasilitas Kantor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotline Service</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Koran/ Pustaka Mini</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Kursi Roda</li> <li>- Tersedianya Alat Pemadam Kebakaran (APAR)</li> <li>- MOLIN (Mobil Perlindungan Perempuan dan Anak)</li> <li>- Kendaraan Dinas Roda 2</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Penanganan Pengaduan / Saran / Masukan	<p>Telp. 0821 7446 0123</p> <p>Email <a href="mailto:uptppakotadumai@gmail.com">uptppakotadumai@gmail.com</a></p> <p>Instagram @uptdppa.dumai</p> <p>Facebook uptdppa Dumai</p> <p>Kotak Saran / Pengaduan (Form SKM)</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<p>ASN = 3 Orang</p> <p>Tenaga Pendamping = 4 Orang (S1 Sosiologi, S1 Hukum, D3 Keperawatan)</p> <p>Tenaga konselor = 3 Orang ( S1 Psikolog)</p> <p>Tenaga Ahli Psikologi (S2 psikolog) = 1 Orang</p> <p>CS dan Security = 2 Orang</p>
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya</li> <li>- Prosedur dan asesment di dukung SDM yang berkompeten di bidang tugas nya</li> </ul>
13.	Jaminan Keamanan Produk	Di jamin kerahasiaannya
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>A. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setiap Korban yang selesai pendampingan dan penanganan kasus akan diberikan formulir SKM untuk di isi</li> <li>- Pengumpulan dan pengolahan data</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisa data dan evaluasi</li> <li>- Tindak lanjut hasil evaluasi</li> </ul> <p>B. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p>
--	--	--

Ditetapkan di Dumai

Pada Tanggal : 15-08-2023

Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak kota Dumai

Paraf Hirarki		
Jabatan	Paraf	Tanggal
Sekretaris Dinas		14-8-2023
Ka. UPT PPA		14-8-2023



MAINI ASNA, SKM, M.Si  
NIP. 19680529 198903 2 002

## LAYANAN RUJUKAN LAYANAN KESEHATAN

Lampiran 1 : Keputusan Kepala DPPPA  
Kota Dumai tentang SPP di UPT PPA Kota  
Dumai

Nomor : 10/SOP/DPPPA/2023

Tanggal : 15-08-2023

---

### 1. PENDAHULUAN

Sesuai amanat Permen PPA Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pembentukan UPTD PPA, maka UPT PPA Kota Dumai sebagai Pelaksana Teknis Operasional di bidang Perlindungan Perempuan dan Anak memberikan 6 layanan dasar yaitu layanan pengaduan masyarakat, penjangkauan, pengelolaan kasus, penampungan sementara dan pendampingan.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang cepat, akurat, komprehensif dan terintegrasi, UPT PPA sebagai salah satu unit kerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Pemerintah Kota Dumai, perlu menetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai

### 2. STANDAR PELAYANAN

#### **Jenis Pelayanan Rujukan Layanan Kesehatan**

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-undang No 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga;</li><li>2. Undang-undang No 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang;</li><li>3. Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia No 5587 sebagaimana telah di ubah beberapa kali dengan undang-undang No 9 tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah);</li><li>5. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;</li><li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah Tahun 2016;</li></ol>

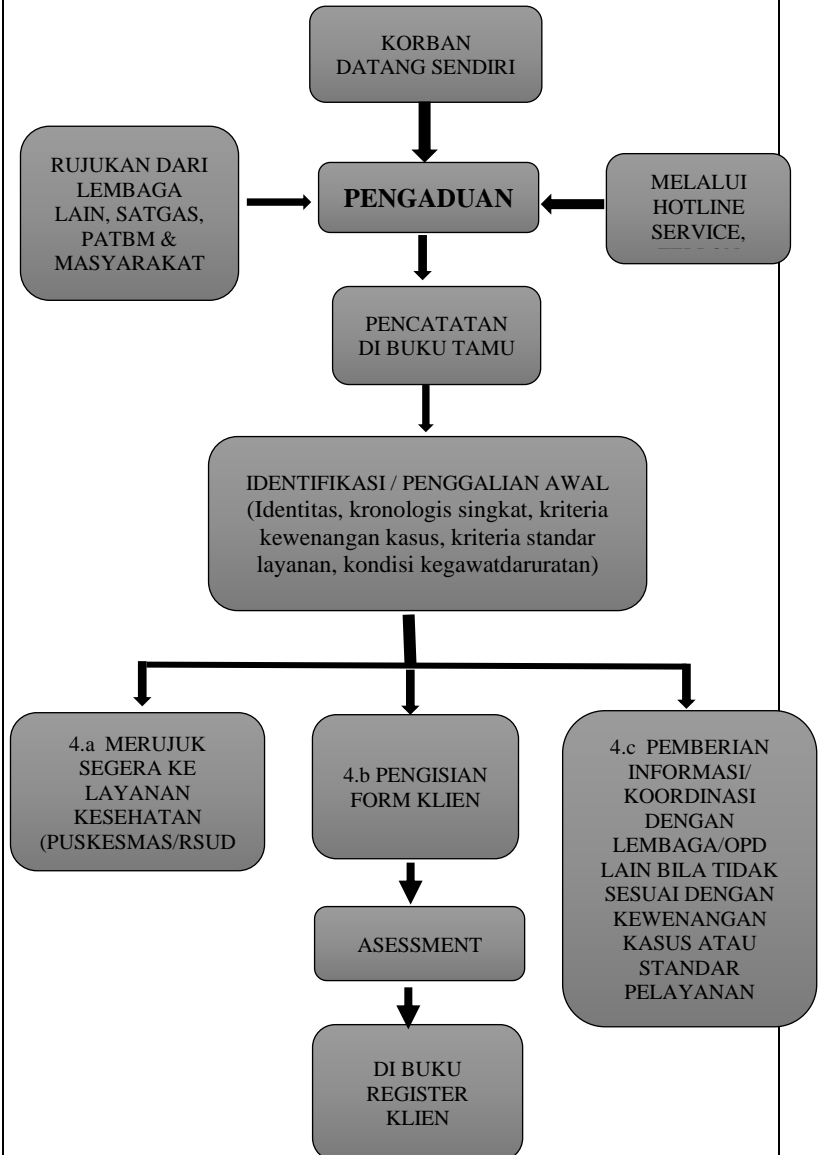
		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak;</li> <li>8. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak;</li> <li>9. Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 4 Tahun 2016 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;</li> <li>10. Peraturan Walikota Dumai Nomor 36 Tahun 2018 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Kelas A pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai;</li> <li>11. Peraturan Walikota Dumai Nomor 78 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai</li> <li>12. Peraturan Walikota Dumai Nomor 56 Tahun 2023 tentang Pedoman Umum Penyusunan Standar Operasional Prosedur</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Bila memenuhi syarat di bawah ini :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>A. Perempuan dan anak korban kekerasan yang berdomisili di Kota Dumai</li> <li>B. Korban kekerasan dalam rumah tangga</li> </ol> <p>Persyaratan administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. KTP</li> <li>b. Kartu Keluarga</li> <li>c. Akte Kelahiran</li> <li>d. Surat Nikah</li> <li>e. Akte Cerai</li> <li>f. Surat rujukan dari lembaga yang merujuk bila merupakan kasus rujukan (dilampiri identitas dan kronologi kasus)</li> </ol>



3.

Sistem Mekanisme dan  
Prosedur Layanan

**PROSEDUR PELAYANAN RUJUKAN LAYANAN  
KESEHATAN**



Keterangan bagan :

A. Pelayanan Langsung

1. Pelapor datang langsung ke UPTD PPA atau melalui Hotline Service dan rujukan lembaga lain
2. Pelapor mengisi formulir pengaduan
3. Identifikasi/ Penggalian awal / dirujuk bila kondisi kegawatdaruratan resiko
4. Pelapor menyerahkan identitas
5. Petugas membawa pelapor ke ruang pengaduan
6. Petugas menjelaskan terkait inform consent
7. Pelapor menceritakan kronologis kejadian
8. Petugas membuat bukti tanda lapor
9. Petugas menyiapkan need assesment
10. Petugas menyiapkan manajemen kasus
11. Petugas melohat kondisi korban
12. Rujuk ke Layanan Kesehatan



		<p>B. Pelayanan Via Hotline</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor menghubungi nomor hotline / Email Hp. 082174460123 Email. uptppakotadumai@gmail.com</li> <li>2. Pelapor menyebutkan identitas</li> <li>3. Petugas menerima laporan pengaduan</li> <li>4. Petugas melakukan identifikasi cepat (menyiapkan need assesment dan manajemen kasus)</li> <li>5. Petugas akan mengkonfirmasi kasus sesuai hasil need assesment dan manajemen kasus</li> </ol>
4.	Waktu Pelayanan	<p>Senin - Kamis (08.00 – 16.00) Jum'at (08.00 – 16.30) Di luar jam kerja pelayanan dan pengaduan via Telpon / Hotline Hp. 082174460123</p>
5.	Jangka waktu penyelesaian	Disesuaikan dengan masing-masing jenis pengaduan
6.	Biaya / Tarif	Tidak di pungut biaya (Gratis)
7.	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penerimaan Pengaduan</li> <li>- Assesment</li> </ul>
8.	Sarana dan Prasarana	<p>A. Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> <li>- Toilet</li> </ul> <p>B. Fasilitas Kantor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotline Service</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Koran/ Pustaka Mini</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Kursi Roda</li> <li>- Tersedianya Alat Pemadam Kebakaran (APAR)</li> <li>- MOLIN (Mobil Perlindungan Perempuan dan Anak)</li> <li>- Kendaraan Dinas Roda 2</li> </ul> <p>C. Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> </ul>
8.	Sarana dan Prasarana	<p>D. Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> <li>- Toilet</li> </ul> <p>E. Fasilitas Kantor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotline Service</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Koran/ Pustaka Mini</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Kursi Roda</li> <li>- Tersedianya Alat Pemadam Kebakaran (APAR)</li> <li>- MOLIN (Mobil Perlindungan Perempuan dan Anak)</li> <li>- Kendaraan Dinas Roda 2</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Penanganan Pengaduan / Saran / Masukan	<p>Telp. 0821 7446 0123</p> <p>Email <a href="mailto:uptppakotadumai@gmail.com">uptppakotadumai@gmail.com</a></p> <p>Instagram @uptdppa.dumai</p> <p>Facebook uptdppa Dumai</p> <p>Kotak Saran / Pengaduan (Form SKM)</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<p>ASN = 3 Orang</p> <p>Tenaga Pendamping = 4 Orang (S1 Sosiologi, S1 Hukum, D3 Keperawatan)</p> <p>Tenaga konselor = 3 Orang ( S1 Psikolog)</p> <p>Tenaga Ahli Psikologi (S2 psikolog) = 1 Orang</p> <p>CS dan Security = 2 Orang</p>
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya</li> <li>b. Prosedur dan asesment di dukung SDM yang berkompeten di bidang tugas nya</li> </ul>

13.	Jaminan Keamanan Produk	Di jamin kerahasiaannya
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setiap Korban yang selesai pendampingan dan penanganan kasus akan diberikan formulir SKM untuk di isi</li> <li>- Pengumpulan dan pengolahan data</li> <li>- Analisa data dan evaluasi</li> <li>- Tindak lanjut hasil evaluasi</li> </ul> <p>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p>

Ditetapkan di Dumai  
 Pada Tanggal : 15-08-2023

Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan  
 dan Perlindungan Anak kota Dumai

Paraf Hirarki		
Jabatan	Paraf	Tanggal
Sekretaris Dinas		14-8-2023
Ka. UPT PPA		14-8-2023



**MAINI ASNA, SKM, M.Si**  
 NIP. 19680529 198903 2 002

## LAYANAN ASSASMEN AWAL

Lampiran 1 : Keputusan Kepala DPPPA Kota Dumai tentang SPP di UPT PPA Kota Dumai

Nomor : 12/SOP/DPPPA/2023

Tanggal : 15 -08 -2023

---

### A. PENDAHULUAN

Sesuai amanat Permen PPA Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pembentukan UPTD PPA, maka UPT PPA Kota Dumai sebagai Pelaksana Teknis Operasional di bidang Perlindungan Perempuan dan Anak memberikan 6 layanan dasar yaitu layanan pengaduan masyarakat, penjangkauan, pengelolaan kasus, penampungan sementara dan pendampingan.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang cepat, akurat, komprehensif dan terintegrasi, UPT PPA sebagai salah satu unit kerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Pemerintah Kota Dumai, perlu menetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai

### B. STANDAR PELAYANAN

#### Jenis Pelayanan Assasmen Awal

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-undang No 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga;</li><li>2. Undang-undang No 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang;</li><li>3. Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia No 5587 sebagaimana telah di ubah beberapa kali dengan undang-undang No 9 tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah);</li><li>5. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;</li><li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah Tahun 2016;</li></ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak;</li> <li>8. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak;</li> <li>9. Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 4 Tahun 2016 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;</li> <li>10. Peraturan Walikota Dumai Nomor 36 Tahun 2018 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Kelas A pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai;</li> <li>11. Peraturan Walikota Dumai Nomor 78 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai</li> <li>12. Peraturan Walikota Dumai Nomor 56 Tahun 2023 tentang Pedoman Umum Penyusunan Standar Operasional Prosedur</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Bila memenuhi syarat di bawah ini :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perempuan dan anak korban kekerasan yang berdomisili di Kota Dumai</li> <li>- Korban kekerasan dalam rumah tangga</li> </ul> <p>Persyaratan administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP</li> <li>2. Kartu Keluarga</li> <li>3. Akte Kelahiran</li> <li>4. Surat Nikah</li> <li>5. Akte Cerai</li> <li>6. Surat rujukan dari lembaga yang merujuk bila merupakan kasus rujukan (dilampiri identitas dan kronologi kasus)</li> </ol>

3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Layanan	<p style="text-align: center;"><b><u>PROSEDUR PELAYANAN ASSASMEN AWAL</u></b></p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[MENERIMA FORM PENGADUAN DENGAN YANG TELAH DILENGKAPI DENGAN KRONOLOGIS KASUS] --&gt; B[MENDISKUSIKAN DATA-DATA DAN INFORMASI KASUS YANG TERTULIS]     B --&gt; C[MELAPORKAN HASIL ASSASMENT KEBUTUHAN KORBAN KE KEPALA UPT PPA] </pre> </div> <p>Keterangan bagan :</p> <p>A. Pelayanan Langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. MENERIMA FORM PENGADUAN DENGAN YANG TELAH DILENGKAPI DENGAN KRONOLOGIS KASUS</li> <li>2. MENDISKUSIKAN DATA-DATA DAN INFORMASI KASUS YANG TERTULIS</li> <li>3. MELAPORKAN HASIL ASSASMENT KEBUTUHAN KORBAN KE KEPALA UPT PPA</li> </ol>
4.	Waktu Pelayanan	<p>Senin - Kamis (08.00 – 16.00)          Jum'at (08.00 – 16.30)          Di luar jam kerja pelayanan dan pengaduan via          Telpon / Hotline Hp. 082174460123</p>
5.	Jangka waktu penyelesaian	Disesuaikan dengan masing-masing jenis pengaduan
6.	Biaya / Tarif	Tidak di pungut biaya (Gratis)
7.	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penerimaan Pengaduan</li> <li>- Assesment</li> </ul>

8.	Sarana dan Prasarana	<p>A. Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> <li>- Toilet</li> </ul> <p>B. Fasilitas Kantor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotline Service</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Koran/ Pustaka Mini</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Kursi Roda</li> <li>- Tersedianya Alat Pemadam Kebakaran (APAR)</li> <li>- MOLIN (Mobil Perlindungan Perempuan dan Anak)</li> <li>- Kendaraan Dinas Roda 2</li> </ul> <p>C. Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> </ul> <p>D. Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> <li>- Toilet</li> </ul>
----	----------------------	--





		<p>E. Fasilitas Kantor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotline Service</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Koran/ Pustaka Mini</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Kursi Roda</li> <li>- Tersedianya Alat Pemadam Kebakaran (APAR)</li> <li>- MOLIN (Mobil Perlindungan Perempuan dan Anak)</li> <li>- Kendaraan Dinas Roda 2</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Penanganan Pengaduan / Saran / Masukan	<p>Telp. 0821 7446 0123</p> <p>Email <a href="mailto:uptppakotadumai@gmail.com">uptppakotadumai@gmail.com</a></p> <p>Instagram @uptdppa.dumai</p> <p>Facebook uptdppa Dumai</p> <p>Kotak Saran / Pengaduan (Form SKM)</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<p>ASN = 3 Orang</p> <p>Tenaga Pendamping = 4 Orang (S1 Sosiologi, S1 Hukum, D3 Keperawatan)</p> <p>Tenaga konselor = 3 Orang ( S1 Psikolog)</p> <p>Tenaga Ahli Psikologi (S2 psikolog) = 1 Orang</p> <p>CS dan Security = 2 Orang</p>
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya</li> <li>- Prosedur dan asesment di dukung SDM yang berkompeten di bidang tugas nya</li> </ul>
13.	Jaminan Keamanan Produk	Di jamin kerahasiaannya
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>A. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setiap Korban yang selesai pendampingan dan penanganan kasus akan diberikan formulir SKM untuk di isi</li> <li>- Pengumpulan dan pengolahan data</li> <li>- Analisa data dan evaluasi</li> <li>- Tindak lanjut hasil evaluasi</li> </ul>

		B. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
--	--	---

Ditetapkan di Dumai  
 Pada Tanggal : 15-08-2023

Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak kota Dumai

Paraf Hirarki		
Jabatan	Paraf	Tanggal
Sekretaris Dinas		14/8-2023
Ka. UPT PPA		14/8-2023



**MAINI ASNA, SKM, M.Si**  
 NIP. 19680529 198903 2 002

## LAYANAN PENJANGKAUAN KORBAN

Lampiran 1 : Keputusan Kepala DPPPA Kota Dumai tentang SPP di UPT PPA Kota Dumai

Nomor : 14/SOP/DPPPA/2023

Tanggal : 15-08-2023

---

### A. PENDAHULUAN

Sesuai amanat Permen PPA Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pembentukan UPTD PPA, maka UPT PPA Kota Dumai sebagai Pelaksana Teknis Operasional di bidang Perlindungan Perempuan dan Anak memberikan 6 layanan dasar yaitu layanan pengaduan masyarakat, penjangkauan, pengelolaan kasus, penampungan sementara dan pendampingan.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang cepat, akurat, komprehensif dan terintegrasi, UPT PPA sebagai salah satu unit kerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Pemerintah Kota Dumai, perlu menetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai

### B. STANDAR PELAYANAN

#### Jenis Pelayanan Penjangkauan Korban

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-undang No 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga;</li><li>2. Undang-undang No 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang;</li><li>3. Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia No 5587 sebagaimana telah di ubah beberapa kali dengan undang-undang No 9 tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah);</li><li>5. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;</li><li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah Tahun 2016;</li></ol>
----	-------------	--

		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak;</li> <li>8. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak;</li> <li>9. Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 4 Tahun 2016 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;</li> <li>10. Peraturan Walikota Dumai Nomor 36 Tahun 2018 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Kelas A pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai;</li> <li>11. Peraturan Walikota Dumai Nomor 78 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai</li> <li>12. Peraturan Walikota Dumai Nomor 56 Tahun 2023 tentang Pedoman Umum Penyusunan Standar Operasional Prosedur</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Bila memenuhi syarat di bawah ini :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perempuan dan anak korban kekerasan yang berdomisili di Kota Dumai</li> <li>- Korban kekerasan dalam rumah tangga</li> </ul> <p>Persyaratan administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP</li> <li>2. Kartu Keluarga</li> <li>3. Akte Kelahiran</li> <li>4. Surat Nikah</li> <li>5. Akte Cerai</li> <li>6. Surat rujukan dari lembaga yang merujuk bila merupakan kasus rujukan (dilampiri identitas dan kronologi kasus)</li> </ol>

3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Layanan	<p style="text-align: center;"><b><u>PROSEDUR PELAYANAN PENJANGKAUAN KORBAN</u></b></p> <pre> graph TD     A[PEMBENTUKAN TIM DAN PEMBERIAN TUGAS UNTUK PENJANGKAUAN DARI KEPALA UPT PPA] --&gt; B[KOMUNIKASI DAN KOORDINASI DENGAN PIHAK PELAPOR/KORBAN]     B --&gt; C[TIM PENDAMPING MELAKUKAN PENJANGKAUAN KORBAN]     C --&gt; D[MELAKUKAN ASSESMENT / WAWANCARA TERHADAP KORBAN/PELAPOR OLEH PIHAK YANG BERWENANG]     D --&gt; E[MELAKUKAN ASSESMENT / WAWANCARA TERHADAP KORBAN/PELAPOR OLEH PIHAK YANG BERWENANG]   </pre> <p>Keterangan bagan :</p> <p>A. Pelayanan Langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PEMBENTUKAN TIM DAN PEMBERIAN TUGAS UNTUK PENJANGKAUAN DARI KEPALA UPT PPA</li> <li>2. KOMUNIKASI DAN KOORDINASI DENGAN PIHAK PELAPOR/KORBAN</li> <li>3. MELAKUKAN ASSESMENT / WAWANCARA TERHADAP KORBAN/PELAPOR OLEH PIHAK YANG BERWENANG</li> <li>4. MELAKUKAN ASSESMENT / WAWANCARA TERHADAP KORBAN/PELAPOR OLEH PIHAK YANG BERWENANG</li> </ol>
4.	Waktu Pelayanan	<p>Senin - Kamis (08.00 – 16.00)          Jum'at (08.00 – 16.30)          Di luar jam kerja pelayanan dan pengaduan via          Telpon / Hotline Hp. 082174460123</p>


5.	Jangka waktu penyelesaian	Disesuaikan dengan masing-masing jenis pengaduan
6.	Biaya / Tarif	Tidak di pungut biaya (Gratis)
7.	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penerimaan Pengaduan</li> <li>- Assesment</li> </ul>
8.	Sarana dan Prasarana	<p>A. Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> <li>- Toilet</li> </ul> <p>B. Fasilitas Kantor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotline Service</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Koran/ Pustaka Mini</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Kursi Roda</li> <li>- Tersedianya Alat Pemadam Kebakaran (APAR)</li> <li>- MOLIN (Mobil Perlindungan Perempuan dan Anak)</li> <li>- Kendaraan Dinas Roda 2</li> </ul> <p>C. Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> </ul> <p>D. Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> <li>- Toilet</li> </ul> <p>E. Fasilitas Kantor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotline Service</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Koran/ Pustaka Mini</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Kursi Roda</li> <li>- Tersedianya Alat Pemadam Kebakaran (APAR)</li> <li>- MOLIN (Mobil Perlindungan Perempuan dan Anak)</li> <li>- Kendaraan Dinas Roda 2</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Penanganan Pengaduan / Saran / Masukan	<p>Telp. 0821 7446 0123</p> <p>Email <a href="mailto:uotppakotadumai@gmail.com">uotppakotadumai@gmail.com</a></p> <p>Instagram @uotdppa.dumai</p> <p>Facebook uotdppa Dumai</p> <p>Kotak Saran / Pengaduan (Form SKM)</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<p>ASN = 3 Orang</p> <p>Tenaga Pendamping = 4 Orang (S1 Sosiologi, S1 Hukum, D3 Keperawatan)</p> <p>Tenaga konselor = 3 Orang ( S1 Psikolog)</p> <p>Tenaga Ahli Psikologi (S2 psikolog) = 1 Orang</p> <p>CS dan Security = 2 Orang</p>
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya</li> <li>- Prosedur dan asesment di dukung SDM yang berkompeten di bidang tugas nya</li> </ul>
13.	Jaminan Keamanan Produk	Di jamin kerahasiaannya
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>A. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setiap Korban yang selesai pendampingan dan penanganan kasus akan diberikan formulir SKM untuk di isi</li> <li>- Pengumpulan dan pengolahan data</li> <li>- Tindak Lanjut hasil evaluasi</li> </ul>

		B. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
--	--	---

Ditetapkan di Dumai  
Pada Tanggal : 15-08-2023

Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan  
dan Perlindungan Anak kota Dumai

Paraf Hirarki		
Jabatan	Paraf	Tanggal
Sekretaris Dinas		14-8-2023
Ka. UPT PPA		14-8-2023



MAINI ASNA, SKM, M.Si  
NIP. 19680529 198903 2 002



## LAYANAN PENGELOLAAN KASUS

Lampiran 1 : Keputusan Kepala DPPPA  
Kota Dumai tentang SPP di UPT PPA Kota  
Dumai

Nomor :

Tanggal :

---

### A. PENDAHULUAN

Sesuai amanat Permen PPA Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pembentukan UPTD PPA, maka UPT PPA Kota Dumai sebagai Pelaksana Teknis Operasional di bidang Perlindungan Perempuan dan Anak memberikan 6 layanan dasar yaitu layanan pengaduan masyarakat, penjangkauan, pengelolaan kasus, penampungan sementara dan pendampingan.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang cepat, akurat, komprehensif dan terintegrasi, UPT PPA sebagai salah satu unit kerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Pemerintah Kota Dumai, perlu menetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai

### B. STANDAR PELAYANAN

#### Jenis Pelayanan Pengelolaan Kasus

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-undang No 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga;</li><li>2. Undang-undang No 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang;</li><li>3. Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia No 5587 sebagaimana telah di ubah beberapa kali dengan undang-undang No 9 tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah);</li><li>5. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;</li><li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah Tahun 2016;</li></ol>
----	-------------	--

		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak;</li> <li>8. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak;</li> <li>9. Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 4 Tahun 2016 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;</li> <li>10. Peraturan Walikota Dumai Nomor 36 Tahun 2018 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Kelas A pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai;</li> <li>11. Peraturan Walikota Dumai Nomor 78 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai</li> <li>12. Peraturan Walikota Dumai Nomor 56 Tahun 2023 tentang Pedoman Umum Penyusunan Standar Operasional Prosedur</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Bila memenuhi syarat di bawah ini :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perempuan dan anak korban kekerasan yang berdomisili di Kota Dumai</li> <li>- Korban kekerasan dalam rumah tangga</li> </ul> <p>Persyaratan administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP</li> <li>2. Kartu Keluarga</li> <li>3. Akte Kelahiran</li> <li>4. Surat Nikah</li> <li>5. Akte Cerai</li> <li>6. Surat rujukan dari lembaga yang merujuk bila merupakan kasus rujukan (dilampiri identitas dan kronologi kasus)</li> </ol>

3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Layanan	<p style="text-align: center;"><b><u>PROSEDUR PELAYANAN PENGELOLAAN KASUS</u></b></p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[MELAPORKAN HASIL ASSASMENT AWAL KEPADA KEPALA UPT PPA] --&gt; B[DISTRIBUSI KASUS KEPALA UPT PPA KE PENDAMPING KASUS]     B --&gt; C[LAPORAN PERKEMBANGAN PENDAMPINGAN KASUS DARI PENDAMPING KE KEPALA UPT PPA]     C --&gt; D[REKOMENDASI LANJUTAN PENYELESAIAN KASUS] </pre> </div> <p>Keterangan bagan :</p> <p>A. Pelayanan Langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaporkan Hasil Assasment Awal Kepada Kepala UPT PPA</li> <li>2. Distribusi Kasus Kepala Upt Ppa Ke Pendamping Kasus</li> <li>3. Laporan Perkembangan Pendampingan Kasus Dari Pendamping Ke Kepala Upt Ppa</li> <li>4. Rekomendasi Lanjutan Penyelesaian Kasus</li> </ol>
4.	Waktu Pelayanan	<p>Senin - Kamis (08.00 – 16.00)          Jum'at (08.00 – 16.30)          Di luar jam kerja pelayanan dan pengaduan via          Telpon / Hotline Hp. 082174460123</p>
5.	Jangka waktu penyelesaian	Disesuaikan dengan masing-masing jenis pengaduan
6.	Biaya / Tarif	Tidak di pungut biaya (Gratis)

7.	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penerimaan Pengaduan</li> <li>- Assesment</li> </ul>
8.	Sarana dan Prasarana	<p>13. Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> <li>- Toilet</li> </ul> <p>14. Fasilitas Kantor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotline Service</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Koran/ Pustaka Mini</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Kursi Roda</li> <li>- Tersedianya Alat Pemadam Kebakaran (APAR)</li> <li>- MOLIN (Mobil Perlindungan Perempuan dan Anak)</li> <li>- Kendaraan Dinas Roda 2</li> </ul> <p>15. Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> </ul> <p>16. Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> <li>- Toilet</li> </ul>

		<p>17. Fasilitas Kantor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotline Service</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Koran/ Pustaka Mini</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Kursi Roda</li> <li>- Tersedianya Alat Pemadam Kebakaran (APAR)</li> <li>- MOLIN (Mobil Perlindungan Perempuan dan Anak)</li> <li>- Kendaraan Dinas Roda 2</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Penanganan Pengaduan / Saran / Masukan	<p>Telp. 0821 7446 0123</p> <p>Email <a href="mailto:uptppakotadumai@gmail.com">uptppakotadumai@gmail.com</a></p> <p>Instagram @uptdppa.dumai</p> <p>Facebook uptdppa Dumai</p> <p>Kotak Saran / Pengaduan (Form SKM)</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<p>ASN = 3 Orang</p> <p>Tenaga Pendamping = 4 Orang (S1 Sosiologi, S1 Hukum, D3 Keperawatan)</p> <p>Tenaga konselor = 3 Orang ( S1 Psikolog)</p> <p>Tenaga Ahli Psikologi (S2 psikolog) = 1 Orang</p> <p>CS dan Security = 2 Orang</p>
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya</li> <li>- Prosedur dan asesment di dukung SDM yang berkompeten di bidang tugas nya</li> </ul>
13.	Jaminan Keamanan Produk	Di jamin kerahasiaannya
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>C. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setiap Korban yang selesai pendampingan dan penanganan kasus akan diberikan formulir SKM untuk di isi</li> <li>- Pengumpulan dan pengolahan data</li> <li>- Analisa data dan evaluasi</li> <li>- Tindak lanjut hasil evaluasi</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tindak lanjut hasil evaluasi</li> </ul> <p>B. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p>
--	--	---

Ditetapkan di Dumai  
 Pada Tanggal : 15-08-2023

Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak kota Dumai

Paraf Hirarki		
Jabatan	Paraf	Tanggal
Sekretaris Dinas		4-8-2023
Ka. UPT PPA		14/8-2023



MAINI ASNA, SKM, M.Si  
 NIP. 19680529 198903 2 002

## LAYANAN PENDAMPINGAN PROSES HUKUM

Lampiran 1 : Keputusan Kepala DPPPA Kota Dumai tentang SPP di UPT PPA Kota Dumai  
Nomor : 15/SOP/DPPPA/2023  
Tanggal : 15-08-2023

---

### A. PENDAHULUAN

Sesuai amanat Permen PPA Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pembentukan UPTD PPA, maka UPT PPA Kota Dumai sebagai Pelaksana Teknis Operasional di bidang Perlindungan Perempuan dan Anak memberikan 6 layanan dasar yaitu layanan pengaduan masyarakat, penjangkauan, pengelolaan kasus, penampungan sementara dan pendampingan.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang cepat, akurat, komprehensif dan terintegrasi, UPT PPA sebagai salah satu unit kerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Pemerintah Kota Dumai, perlu menetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai

### B. STANDAR PELAYANAN

#### **Jenis Pelayanan Pendampingan Proses Hukum**

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-undang No 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga;</li><li>2. Undang-undang No 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang;</li><li>3. Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia No 5587 sebagaimana telah di ubah beberapa kali dengan undang-undang No 9 tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah);</li><li>5. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;</li><li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah Tahun 2016;</li></ol>
----	-------------	--

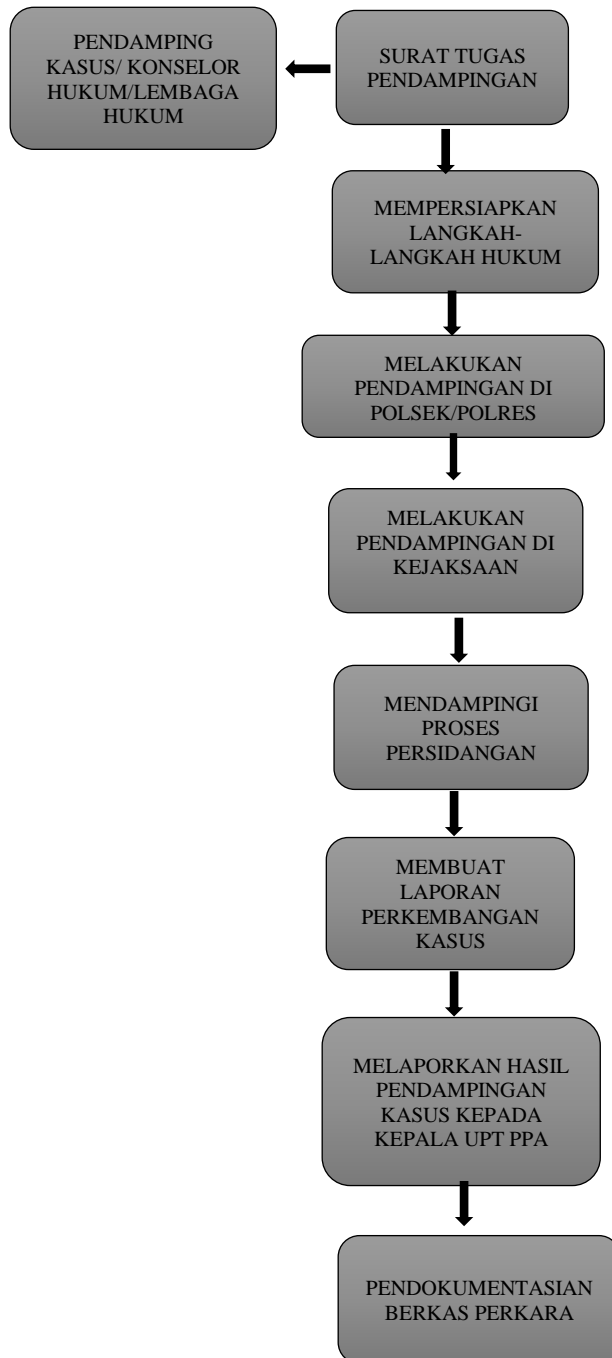
		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak;</li> <li>8. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak;</li> <li>9. Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 4 Tahun 2016 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;</li> <li>10. Peraturan Walikota Dumai Nomor 36 Tahun 2018 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Kelas A pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai;</li> <li>11. Peraturan Walikota Dumai Nomor 78 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai</li> <li>12. Peraturan Walikota Dumai Nomor 56 Tahun 2023 tentang Pedoman Umum Penyusunan Standar Operasional Prosedur</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Bila memenuhi syarat di bawah ini :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perempuan dan anak korban kekerasan yang berdomisili di Kota Dumai</li> <li>- Korban kekerasan dalam rumah tangga</li> </ul> <p>Persyaratan administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP</li> <li>2. Kartu Keluarga</li> <li>3. Akte Kelahiran</li> <li>4. Surat Nikah</li> <li>5. Akte Cerai</li> <li>6. Surat rujukan dari lembaga yang merujuk bila merupakan kasus rujukan (dilampiri identitas dan kronologi kasus)</li> </ol>



3.

Sistem Mekanisme dan  
Prosedur Layanan

**PROSEDUR PELAYANAN PENDAMPINGAN  
PROSES HUKUM**



Keterangan bagan :

A. Pelayanan Langsung

1. Pembuatan surat tugas pendampingan dari kepala UPT PPA
2. Mempersiapkan langkah-langkah hukum untuk pendampingan pelapor (korban)
3. Melakukan pendampingan di Polsek/Polres
4. Melakukan Pendampingan di Kejaksaan
5. Mendampingi proses persidangan



		6. Membuat laporan perkembangan kasus 7. Melaporkan hasil pendampingan kasus kepada kepala UPT PPA 8. Pendokumentasian berkas perkara
4.	Waktu Pelayanan	Senin - Kamis (08.00 – 16.00) Jum'at (08.00 – 16.30) Di luar jam kerja pelayanan dan pengaduan via Telpon / Hotline Hp. 082174460123
5.	Jangka waktu penyelesaian	Disesuaikan dengan masing-masing jenis pengaduan
6.	Biaya / Tarif	Tidak di pungut biaya (Gratis)
7.	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penerimaan Pengaduan</li> <li>- Assesment</li> </ul>
8.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana dan Prasarana             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> <li>- Toilet</li> </ul> </li> <li>2. Fasilitas Kantor             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotline Service</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Koran/ Pustaka Mini</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Kursi Roda</li> <li>- Tersedianya Alat Pemadam Kebakaran (APAR)</li> <li>- MOLIN (Mobil Perlindungan Perempuan dan Anak)</li> <li>- Kendaraan Dinas Roda 2</li> </ul> </li> <li>3. Sarana dan Prasarana             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> </ul> </li> </ol>

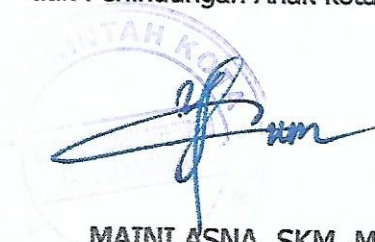
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> </ul> <p>4. Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> <li>- Toilet</li> </ul> <p>5. Fasilitas Kantor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotline Service</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Koran/ Pustaka Mini</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Kursi Roda</li> <li>- Tersedianya Alat Pemadam Kebakaran (APAR)</li> <li>- MOLIN (Mobil Perlindungan Perempuan dan Anak)</li> <li>- Kendaraan Dinas Roda 2</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Penanganan Pengaduan / Saran / Masukan	<p>Telp. 0821 7446 0123</p> <p>Email <a href="mailto:uptppakotadumai@gmail.com">uptppakotadumai@gmail.com</a></p> <p>Instagram @uptdppa.dumai</p> <p>Facebook uptdppa Dumai</p> <p>Kotak Saran / Pengaduan (Form SKM)</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<p>ASN = 3 Orang</p> <p>Tenaga Pendamping = 4 Orang (S1 Sosiologi, S1 Hukum, D3 Keperawatan)</p> <p>Tenaga konselor = 3 Orang ( S1 Psikolog)</p> <p>Tenaga Ahli Psikologi (S2 psikolog) = 1 Orang</p> <p>CS dan Security = 2 Orang</p>
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya</li> <li>- Prosedur dan asesment di dukung SDM yang berkompeten dibidang tugas nya</li> </ul>

13.	Jaminan Keamanan Produk	Di jamin kerahasiaannya
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>G. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setiap Korban yang selesai pendampingan dan penanganan kasus akan diberikan formulir SKM untuk di isi</li> <li>- Pengumpulan dan pengolahan data</li> <li>- Analisa data dan evaluasi</li> <li>- Tindak lanjut hasil evaluasi</li> </ul> <p>H. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p>

Ditetapkan di Dumai  
 Pada Tanggal 15-08-2023

Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan  
 dan Perlindungan Anak kota Dumai

Paraf Hirarki		
Jabatan	Paraf	Tanggal
Sekretaris Dinas		14-0-2023
Ka. UPT PPA		14-0-2023



MAINI ASNA, SKM, M.Si  
 NIP. 19680529 198903 2 002

## LAYANAN MEDIASI

Lampiran 1 : Keputusan Kepala DPPPA Kota Dumai tentang SPP di UPT PPA Kota Dumai

Nomor : 16/SOP/DPPA/2023

Tanggal : 15 -08-2023

---

### A. PENDAHULUAN

Sesuai amanat Permen PPA Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pembentukan UPTD PPA, maka UPT PPA Kota Dumai sebagai Pelaksana Teknis Operasional di bidang Perlindungan Perempuan dan Anak memberikan 6 layanan dasar yaitu layanan pengaduan masyarakat, penjangkauan, pengelolaan kasus, penampungan sementara dan pendampingan.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang cepat, akurat, komprehensif dan terintegrasi, UPT PPA sebagai salah satu unit kerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Pemerintah Kota Dumai, perlu menetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai

### B. STANDAR PELAYANAN

#### Jenis Pelayanan Mediasi

1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>A. Undang-undang No 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga;</li><li>B. Undang-undang No 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang;</li><li>C. Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>D. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia No 5587 sebagaimana telah di ubah beberapa kali dengan undang-undang No 9 tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah);</li><li>E. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;</li><li>F. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah Tahun 2016;</li></ul>
----	-------------	--

		<p>G. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak;</p> <p>H. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak;</p> <p>I. Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 4 Tahun 2016 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;</p> <p>J. Peraturan Walikota Dumai Nomor 36 Tahun 2018 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Kelas A pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai;</p> <p>K. Peraturan Walikota Dumai Nomor 78 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai</p> <p>L. Peraturan Walikota Dumai Nomor 56 Tahun 2023 tentang Pedoman Umum Penyusunan Standar Operasional Prosedur</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Bila memenuhi syarat di bawah ini :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perempuan dan anak korban kekerasan yang berdomisili di Kota Dumai</li> <li>- Korban kekerasan dalam rumah tangga</li> </ul> <p>Persyaratan administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP</li> <li>2. Kartu Keluarga</li> <li>3. Akte Kelahiran</li> <li>4. Surat Nikah</li> <li>5. Akte Cerai</li> <li>6. Surat rujukan dari lembaga yang merujuk bila merupakan kasus rujukan (dilampiri identitas dan kronologi kasus)</li> </ol>

3.

Sistem Mekanisme dan  
Prosedur Layanan

### PROSEDUR PELAYANAN MEDIASI



Keterangan bagan :

A. Pelayanan Langsung

1. Menerima rekomendasi penanganan kasus dari kepala UPT PPA
2. Membuat dan menyampaikan surat undangan mediasi
3. Menyelenggarakan pertemuan mediasi dengan pihak pelapor/korban
4. Menyelenggarakan pertemuan mediasi dengan pihak terlapor/pelaku
5. Membuat berita acara kesepakatan/ tidak sepakat hasil mediasi yang ditandatangani oleh kedua belah pihak beserta saksi dan ditandatangani oleh kepala UPT PPA
6. Menyampaikan berita acara hasil kesepakatan kedua belah pihak
7. Mengarsipkan berita acara hasil kesepakatan bersama

4.	Waktu Pelayanan	<p>Senin - Kamis (08.00 – 16.00)  Jum'at (08.00 – 16.30)  Di luar jam kerja pelayanan dan pengaduan via  Telpon / Hotline Hp. 082174460123</p>
5.	Jangka waktu penyelesaian	Disesuaikan dengan masing-masing jenis pengaduan
6.	Biaya / Tarif	Tidak di pungut biaya (Gratis)
7.	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penerimaan Pengaduan</li> <li>- Assesment</li> </ul>
8.	Sarana dan Prasarana	<p>A. Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> <li>- Toilet</li> </ul> <p>B. Fasilitas Kantor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotline Service</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Koran/ Pustaka Mini</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Kursi Roda</li> <li>- Tersedianya Alat Pemadam Kebakaran (APAR)</li> <li>- MOLIN (Mobil Perlindungan Perempuan dan Anak)</li> <li>- Kendaraan Dinas Roda 2</li> </ul> <p>C. Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> </ul> <p>D. Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> </ul>





		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> <li>- Toilet</li> </ul> <p>E. Fasilitas Kantor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotline Service</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Koran/ Pustaka Mini</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Kursi Roda</li> <li>- Tersedianya Alat Pemadam Kebakaran (APAR)</li> <li>- MOLIN (Mobil Perlindungan Perempuan dan Anak)</li> <li>- Kendaraan Dinas Roda 2</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Penanganan Pengaduan / Saran / Masukan	<p>Telp. 0821 7446 0123</p> <p>Email <a href="mailto:u TPPAKOTADUMAI@gmail.com">u TPPAKOTADUMAI@gmail.com</a></p> <p>Instagram @uptdppa.dumai</p> <p>Facebook uptdppa Dumai</p> <p>Kotak Saran / Pengaduan (Form SKM)</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<p>ASN = 3 Orang</p> <p>Tenaga Pendamping = 4 Orang (S1 Sosiologi, S1 Hukum, D3 Keperawatan)</p> <p>Tenaga konselor = 3 Orang ( S1 Psikolog)</p> <p>Tenaga Ahli Psikologi (S2 psikolog) = 1 Orang</p> <p>CS dan Security = 2 Orang</p>
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya</li> <li>- Prosedur dan asesment di dukung SDM yang berkompeten di bidang tugas nya</li> </ul>
13.	Jaminan Keamanan Produk	Di jamin kerahasiaannya
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>A. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setiap Korban yang selesai pendampingan dan penanganan kasus akan diberikan formulir SKM untuk di isi</li> <li>- Pengumpulan dan pengolahan data</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisa data dan evaluasi</li> <li>- Tindak lanjut hasil evaluasi</li> </ul> <p>B. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p>
--	--	--

Ditetapkan di Dumai  
 Pada Tanggal : 15-08-2023

Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan  
 dan Perlindungan Anak kota Dumai

Paraf Hirarki		
Jabatan	Paraf	Tanggal
Sekretaris Dinas		14-8-2023
Ka. UPT PPA		14-8-2023



MAINI ASNA, SKM, M.Si  
 NIP. 19680529 198903 2 002

## LAYANAN RUJUKAN KE LEMBAGA LAYANAN

Lampiran 1 : Keputusan Kepala DPPP  
Kota Dumai tentang SPP di UPT PPA Kota  
Dumai

Nomor : 17/SOP/DPPPA/2023

Tanggal : 15 -08- 2023

---

### A. PENDAHULUAN

Sesuai amanat Permen PPA Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pembentukan UPTD PPA, maka UPT PPA Kota Dumai sebagai Pelaksana Teknis Operasional di bidang Perlindungan Perempuan dan Anak memberikan 6 layanan dasar yaitu layanan pengaduan masyarakat, penjangkauan, pengelolaan kasus, penampungan sementara dan pendampingan.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang cepat, akurat, komprehensif dan terintegrasi, UPT PPA sebagai salah satu unit kerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Pemerintah Kota Dumai, perlu menetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai

### B. STANDAR PELAYANAN

#### **Jenis Pelayanan Rujukan ke Lembaga Layanan**

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-undang No 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga;</li><li>2. Undang-undang No 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang;</li><li>3. Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia No 5587 sebagaimana telah di ubah beberapa kali dengan undang-undang No 9 tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah);</li><li>5. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;</li><li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah Tahun 2016;</li></ol>
----	-------------	--

		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak;</li> <li>8. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak;</li> <li>8. Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 4 Tahun 2016 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;</li> <li>9. Peraturan Walikota Dumai Nomor 36 Tahun 2018 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Kelas A pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai;</li> <li>10. Peraturan Walikota Dumai Nomor 78 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai</li> <li>11. Peraturan Walikota Dumai Nomor 56 Tahun 2023 tentang Pedoman Umum Penyusunan Standar Operasional Prosedur</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Bila memenuhi syarat di bawah ini :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perempuan dan anak korban kekerasan yang berdomisili di Kota Dumai</li> <li>2. Korban kekerasan dalam rumah tangga</li> </ol> <p>Persyaratan administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP</li> <li>2. Kartu Keluarga</li> <li>3. Akte Kelahiran</li> <li>4. Surat Nikah</li> <li>5. Akte Cerai</li> <li>6. Surat rujukan dari lembaga yang merujuk bila merupakan kasus rujukan (dilampiri identitas dan kronologi kasus)</li> </ol>

3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Layanan	<p style="text-align: center;"><b><u>PROSEDUR PELAYANAN RUJUKAN KE LEMBAGA LAYANAN</u></b></p> <pre> graph TD     A[MANAJER KASUS MENDAMPINGI KLIEN] --&gt; B[PETUGAS MEDIS]     B --&gt; C[PETUGAS MEMERIKSA KONDISI KLIEN]     C --&gt; D[PETUGAS MEDIS MEMBERIKAN INFORMASI HASIL PEMERIKSAAN KLIEN KE PETUGAS UPT]     D --&gt; E[PETUGAS MEDIS MEMBUKA SURAT RUJUKAN]     E --&gt; F[DRAFT HASIL PEMERIKSAAN DIKIRIM KE PUSKESMAS/RSUD]   </pre> <p>Keterangan bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>A. Pelayanan Langsung       <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manajer Kasus melihat kondisi korban</li> <li>2. Petugas medis (dokter) memeriksa kondisi korban</li> <li>3. Petugas medis memberikan informasi hasil pemeriksaan kepada manajer kasus</li> <li>4. Petugas medis membuat draft rujukan untuk korban yang ditandatangani dan diajukan ke kepala UPT PPA melalui kepala tata usaha</li> <li>5. Kepala tata usaha memeriksa draft rujukan dan meneruskan ke kepala UPT PPA</li> <li>6. Kepala tata usaha mengirim surat rujukan ke pusat pelayanan kesehatan</li> </ol> </li> </ol>
4.	Waktu Pelayanan	<p>Senin - Kamis (08.00 – 16.00)          Jum'at (08.00 – 16.30)          Di luar jam kerja pelayanan dan pengaduan via          Telpon / Hotline Hp. 082174460123</p>

5.	Jangka waktu penyelesaian	Disesuaikan dengan masing-masing jenis pengaduan
6.	Biaya / Tarif	Tidak di pungut biaya (Gratis)
7.	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penerimaan Pengaduan</li> <li>- Assesment</li> </ul>
8.	Sarana dan Prasarana	<p>A. Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> <li>- Toilet</li> </ul> <p>B. Fasilitas Kantor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotline Service</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Koran/ Pustaka Mini</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Kursi Roda</li> <li>- Tersedianya Alat Pemadam Kebakaran (APAR)</li> <li>- MOLIN (Mobil Perlindungan Perempuan dan Anak)</li> <li>- Kendaraan Dinas Roda 2</li> </ul> <p>C. Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> </ul> <p>D. Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> <li>- Toilet</li> </ul> <p>E. Fasilitas Kantor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotline Service</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Koran/ Pustaka Mini</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Kursi Roda</li> <li>- Tersedianya Alat Pemadam Kebakaran (APAR)</li> <li>- MOLIN (Mobil Perlindungan Perempuan dan Anak)</li> <li>- Kendaraan Dinas Roda 2</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Penanganan Pengaduan / Saran / Masukan	<p>Telp. 0821 7446 0123</p> <p>Email <a href="mailto:uptppakotadumai@gmail.com">uptppakotadumai@gmail.com</a></p> <p>Instagram @uptdppa.dumai</p> <p>Facebook uptdppa Dumai</p> <p>Kotak Saran / Pengaduan (Form SKM)</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<p>ASN = 3 Orang</p> <p>Tenaga Pendamping = 4 Orang (S1 Sosiologi, S1 Hukum, D3 Keperawatan)</p> <p>Tenaga konselor = 3 Orang ( S1 Psikolog)</p> <p>Tenaga Ahli Psikologi (S2 psikolog) = 1 Orang</p> <p>CS dan Security = 2 Orang</p>
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya</li> <li>- Prosedur dan asesment di dukung SDM yang berkompeten di bidang tugas nya</li> </ul>
13.	Jaminan Keamanan Produk	Di jamin kerahasiaannya
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Setiap Korban yang selesai pendampingan dan penanganan kasus akan diberikan formulir SKM untuk di isi</li> <li>b. Pengumpulan dan pengolahan data</li> <li>c. Analisa data dan evaluasi</li> <li>d. Tindak lanjut hasil evaluasi</li> </ol>

		2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
--	--	---

Ditetapkan di Dumai

Pada Tanggal : 15-08-2023

Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak kota Dumai

Paraf Hirarki		
Jabatan	Paraf	Tanggal
Sekretaris Dinas		14-8-2023
Ka. UPT PPA		14-8-2023



**MAINI ASNA, SKM, M.Si**  
 NIP. 19680529 198903 2 002



## LAYANAN PEMANTAUAN

Lampiran 1 : Keputusan Kepala DPPPA  
Kota Dumai tentang SPP di UPT PPA Kota  
Dumai

Nomor : 18/ SOP/ DPPPA/ 2023

Tanggal : 15 – 08 - 2023

---

### A. PENDAHULUAN

Sesuai amanat Permen PPA Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pembentukan UPTD PPA, maka UPT PPA Kota Dumai sebagai Pelaksana Teknis Operasional di bidang Perlindungan Perempuan dan Anak memberikan 6 layanan dasar yaitu layanan pengaduan masyarakat, penjangkauan, pengelolaan kasus, penampungan sementara dan pendampingan.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang cepat, akurat, komprehensif dan terintegrasi, UPT PPA sebagai salah satu unit kerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Pemerintah Kota Dumai, perlu menetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai

### B. STANDAR PELAYANAN

#### Jenis Pelayanan Pemantauan

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-undang No 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga;</li><li>2. Undang-undang No 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang;</li><li>3. Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia No 5587 sebagaimana telah di ubah beberapa kali dengan undang-undang No 9 tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah);</li><li>5. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;</li><li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah Tahun 2016;</li></ol>
----	-------------	--

		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak;</li> <li>8. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak;</li> <li>9. Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 4 Tahun 2016 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;</li> <li>10. Peraturan Walikota Dumai Nomor 36 Tahun 2018 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Kelas A pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai;</li> <li>11. Peraturan Walikota Dumai Nomor 78 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai</li> <li>12. Peraturan Walikota Dumai Nomor 56 Tahun 2023 tentang Pedoman Umum Penyusunan Standar Operasional Prosedur</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Bila memenuhi syarat di bawah ini :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perempuan dan anak korban kekerasan yang berdomisili di Kota Dumai</li> <li>2. Korban kekerasan dalam rumah tangga</li> </ol> <p>Persyaratan administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP</li> <li>2. Kartu Keluarga</li> <li>3. Akte Kelahiran</li> <li>4. Surat Nikah</li> <li>5. Akte Cerai</li> <li>6. Surat rujukan dari lembaga yang merujuk bila merupakan kasus rujukan (dilampiri identitas dan kronologi kasus)</li> </ol>

3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Layanan	<p style="text-align: center;"><b><u>PROSEDUR PELAYANAN PEMANTAUAN</u></b></p> <pre> graph TD     A[PEMBENTUKAN TIM PEMANTAUAN] --&gt; B[PEMANTAUAN KE TEMPAT KLIEN]     B --&gt; C[PENCATATAN DI BUKU TAMU]     C --&gt; D[KOORDINASI PERTEMUAN DENGAN KLIEN TERKAIT LAYANAN YANG DIDAPATKAN]     D --&gt; E[PENGUATAN INTERVENSI KEPADA MASYARAKAT]     E --&gt; F[LAPORAN HASIL] </pre> <p>Keterangan bagan :</p> <p>A. Pelayanan Langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembentukan TIM dan pemberian tugas untuk pemantauan dari Kepala UPT</li> <li>2. Melakukan Pemantauan</li> <li>3. Melakukan Koordinasi/Pertemuan untuk mendapatkan gambaran/kondisi klien</li> <li>4. Melakukan penguatan/intervensi kembali kepada keluarga/masyarakat</li> <li>5. Membuat laporan hasil pemantauan</li> <li>6. Melakukan pengarsipan</li> </ol>
4.	Waktu Pelayanan	<p>Senin - Kamis (08.00 – 16.00)  Jum'at (08.00 – 16.30)  Di luar jam kerja pelayanan dan pengaduan via  Telpon / Hotline Hp. 082174460123</p>
5.	Jangka waktu penyelesaian	Disesuaikan dengan masing-masing jenis pengaduan
6.	Biaya / Tarif	Tidak di pungut biaya (Gratis)



7.	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penerimaan Pengaduan</li> <li>- Assesment</li> </ul>
8.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana dan Prasarana <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> <li>- Toilet</li> </ul> </li>   <li>2. Fasilitas Kantor <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotline Service</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Koran/ Pustaka Mini</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Kursi Roda</li> <li>- Tersedianya Alat Pemadam Kebakaran (APAR)</li> <li>- MOLIN (Mobil Perlindungan Perempuan dan Anak)</li> <li>- Kendaraan Dinas Roda 2</li> </ul> </li>   <li>3. Sarana dan Prasarana <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> </ul> </li>   <li>4. Sarana dan Prasarana <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> <li>- Toilet</li> </ul> </li> </ol>



		<p>5. Fasilitas Kantor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotline Service</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Koran/ Pustaka Mini</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Kursi Roda</li> <li>- Tersedianya Alat Pemadam Kebakaran (APAR)</li> <li>- MOLIN (Mobil Perlindungan Perempuan dan Anak)</li> <li>- Kendaraan Dinas Roda 2</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Penanganan Pengaduan / Saran / Masukan	<p>Telp. 0821 7446 0123</p> <p>Email <a href="mailto:uptppakotadumai@gmail.com">uptppakotadumai@gmail.com</a></p> <p>Instagram @uptdppa.dumai</p> <p>Facebook uptdppa Dumai</p> <p>Kotak Saran / Pengaduan (Form SKM)</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<p>ASN = 3 Orang</p> <p>Tenaga Pendamping = 4 Orang (S1 Sosiologi, S1 Hukum, D3 Keperawatan)</p> <p>Tenaga konselor = 3 Orang ( S1 Psikolog)</p> <p>Tenaga Ahli Psikologi (S2 psikolog) = 1 Orang</p> <p>CS dan Security = 2 Orang</p>
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya</li> <li>2. Prosedur dan asesment di dukung SDM yang berkompeten di bidang tugas nya</li> <li>3.</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan Produk	Di jamin kerahasiaannya
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Setiap Korban yang selesai pendampingan dan penanganan kasus akan diberikan formulir SKM untuk di isi</li> <li>b. Pengumpulan dan pengolahan data</li> <li>c. Analisa data dan evaluasi</li> </ol> </li> </ol>

		<p>d. Tindak lanjut hasil evaluasi</p> <p>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p>
--	--	---

Ditetapkan di Dumai  
 Pada Tanggal : 15-08-2023

Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan  
 dan Perlindungan Anak kota Dumai

Paraf Hirarki		
Jabatan	Paraf	Tanggal
Sekretaris Dinas		14-8-2023
Ka. UPT PPA		14-8-2023

  
  
 MAINI ASNA, SKM, M.Si  
 NIP. 19680529 198903 2 002

## LAYANAN RUMAH AMAN

Lampiran 1 : Keputusan Kepala DPPP  
Kota Dumai tentang SPP di UPT PPA Kota  
Dumai

Nomor : 19/SOP/DPPPA/2023

Tanggal : 15-08-2023

---

### A. PENDAHULUAN

Sesuai amanat Permen PPA Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pembentukan UPTD PPA, maka UPT PPA Kota Dumai sebagai Pelaksana Teknis Operasional di bidang Perlindungan Perempuan dan Anak memberikan 6 layanan dasar yaitu layanan pengaduan masyarakat, penjangkauan, pengelolaan kasus, penampungan sementara dan pendampingan.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang cepat, akurat, komprehensif dan terintegrasi, UPT PPA sebagai salah satu unit kerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Pemerintah Kota Dumai, perlu menetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai

### B. STANDAR PELAYANAN

#### Jenis Pelayanan Rumah Aman

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-undang No 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga;</li><li>2. Undang-undang No 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang;</li><li>3. Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia No 5587 sebagaimana telah di ubah beberapa kali dengan undang-undang No 9 tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah);</li><li>5. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;</li><li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah Tahun 2016;</li></ol>
----	-------------	--

		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak;</li> <li>8. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak;</li> <li>9. Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 4 Tahun 2016 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;</li> <li>10. Peraturan Walikota Dumai Nomor 36 Tahun 2018 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Kelas A pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai;</li> <li>11. Peraturan Walikota Dumai Nomor 78 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai</li> <li>12. Peraturan Walikota Dumai Nomor 56 Tahun 2023 tentang Pedoman Umum Penyusunan Standar Operasional Prosedur</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Bila memenuhi syarat di bawah ini :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perempuan dan anak korban kekerasan yang berdomisili di Kota Dumai</li> <li>2. Korban kekerasan dalam rumah tangga</li> </ol> <p>Persyaratan administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP</li> <li>2. Kartu Keluarga</li> <li>3. Akte Kelahiran</li> <li>4. Surat Nikah</li> <li>5. Akte Cerai</li> <li>6. Surat rujukan dari lembaga yang merujuk bila merupakan kasus rujukan (dilampiri identitas dan kronologi kasus)</li> </ol>



<p>3.</p>	<p>Sistem Mekanisme dan Prosedur Layanan</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>PROSEDUR PELAYANAN RUMAH AMAN</u></b></p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[KORBAN DI DAMPINGI PETUGAS UPT MASUK RUMAH AMAN] --&gt; B[DITERIMA PENJAGA RUMAH AMAN]     B --&gt; C[MENERIMA &amp; MEMPERSIAPKAN KEBUTUHAN KLIEN]     C --&gt; D[MEMANTAU KLIEN]     D --&gt; E[MENERIMA LAPORAN KEADAAN KLIEN] </pre> </div> <p>Keterangan bagan :</p> <p>A. Pelayanan Langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor datang langsung ke UPTD PPA atau melalui Hotline Service dan rujukan lembaga lain</li> <li>2. Pelapor mengisi formulir pengaduan</li> <li>3. Korban di didampingi petugas upt ke rumah aman</li> <li>4. Menerima dan mempersiapkan kebutuhan klien</li> <li>5. Memantau keadaan klien</li> <li>6. Menerima laporan dari penjaga asrama kondisi dan keadaan</li> </ol> <p>B. Pelayanan Via Hotline</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor menghubungi nomor hotline / Email Hp. 082174460123 Email. <a href="mailto:uotppakotadumai@gmail.com">uotppakotadumai@gmail.com</a></li> <li>2. Pelapor menyebutkan identitas</li> <li>3. Petugas menerima laporan pengaduan</li> <li>4. Petugas melakukan identifikasi cepat (menyiapkan need assesment dan manajemen kasus)</li> <li>5. Petugas akan mengkonfirmasi kasus sesuai hasil need assesment dan manajemen kasus</li> </ol>
-----------	--	--



4.	Waktu Pelayanan	<p>Senin - Kamis (08.00 – 16.00)  Jum'at (08.00 – 16.30)  Di luar jam kerja pelayanan dan pengaduan via  Telpon / Hotline Hp. 082174460123</p>
5.	Jangka waktu penyelesaian	Disesuaikan dengan masing-masing jenis pengaduan
6.	Biaya / Tarif	Tidak di pungut biaya (Gratis)
7.	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penerimaan Pengaduan</li> <li>- Assesment</li> <li>-</li> </ul>
8.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana dan Prasarana <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> <li>- Toilet</li> </ul> </li> <li>2. Fasilitas Kantor <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotline Service</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Koran/ Pustaka Mini</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Kursi Roda</li> <li>- Tersedianya Alat Pemadam Kebakaran (APAR)</li> <li>- MOLIN (Mobil Perlindungan Perempuan dan Anak)</li> <li>- Kendaraan Dinas Roda 2</li> </ul> </li> <li>3. Sarana dan Prasarana <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang front office</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Lemari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Telepon</li> <li>- Alat tulis kantor</li> </ul> </li> </ol>

8.	Sarana dan Prasarana	<p>4. Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang /Kamar</li> <li>- Ruang konseling (meja konseling dan kursi konseling)</li> <li>- Ruang Tamu</li> <li>- Lemari Pakaian</li> <li>- Kamar mandi</li> <li>- Ruang Dapur</li> <li>- Alat kebersihan</li> <li>- Peralatan dapur</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Kursi Roda</li> <li>- Tersedianya Alat Pemadam Kebakaran (APAR)</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Penanganan Pengaduan / Saran / Masukan	<p>Telp. 0821 7446 0123</p> <p>Email <a href="mailto:uptppakotadumai@gmail.com">uptppakotadumai@gmail.com</a></p> <p>Instagram @uptdppa.dumai</p> <p>Facebook uptdppa Dumai</p> <p>Kotak Saran / Pengaduan (Form SKM)</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<p>ASN = 3 Orang</p> <p>Tenaga Pendamping = 4 Orang (S1 Sosiologi, S1 Hukum, D3 Keperawatan)</p> <p>Tenaga konselor = 3 Orang ( S1 Psikolog)</p> <p>Tenaga Ahli Psikologi (S2 psikolog) = 1 Orang</p> <p>CS dan Security = 2 Orang</p>
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya</li> <li>- Prosedur dan asesment di dukung SDM yang berkompeten di bidang tugas nya</li> <li>-</li> </ul>
13.	Jaminan Keamanan Produk	Di jamin kerahasiaannya
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Setiap Korban yang selesai pendampingan dan penanganan kasus akan diberikan formulir SKM untuk di isi</li> <li>b. Pengumpulan dan pengolahan data</li> <li>c. Analisa data dan evaluasi</li> <li>d. Tindak lanjut hasil evaluasi</li> </ol>

		2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
--	--	---

Ditetapkan di Dumai  
 Pada Tanggal : 15-08-2023

Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak kota Dumai

Paraf Hirarki		
Jabatan	Paraf	Tanggal
Sekretaris Dinas		14-8-2023
Ka. UPT PPA		14-8-2023



**MAINI ASNA, SKM, M.Si**  
 NIP. 19680529 198903 2 002