



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,
PERLINDUNGAN ANAK DAN KEPENDUDUKAN**

Jl. Jagir Wonokromo No.358 Telp/Fax. (031) 99842251

SURABAYA

**KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK
DAN KEPENDUDUKAN PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR : 000.8.3.2/ 99 /109.1/ 2024**

**TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK DAN KEPENDUDUKAN
PROVINSI JAWA TIMUR**

- Menimbang** : a. Bahwa untuk mewujudkan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan, transparan, efisien, efektif, dan profesional dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan secara maksimal maka Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur perlu menetapkan Standar Pelayanan;
- b. Bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 37 Tahun 2019, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU** : Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur tentang Standar Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan sebagaimana disebut dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur meliputi :
- Standar Pelayanan Permintaan Narasumber;
 - Standar Pelayanan Data dan Informasi;
 - Standar Pelayanan Permohonan Pemanfaatan Data Kependudukan;
 - Standar Pelayanan Permohonan Blangko KTP Elektronik;
 - Standar Pelayanan Pengaduan;
 - Standar Pelayanan Penjangkauan;
 - Standar Pelayanan Pengelolaan Kasus;
 - Standar Pelayanan Penampungan Sementara;
 - Standar Pelayanan Mediasi.
- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA merupakan dasar pelaksanaan Pelayanan Publik pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Surabaya
Pada tanggal : 01 Maret 2024

**KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,
PERLINDUNGAN ANAK DAN KEPENDUDUKAN
PROVINSI JAWA TIMUR**



DI. TRI WAHYU LISWATI, M.PD
Pembina Utama Muda
NIP. 19721114 199702 2 002

Lampiran Surat**Tanggal : 01 Maret 2024****Nomor : 000.8.3.2/ 99 /109.1/ 2024****Perihal : Standar Pelayanan Di Lingkungan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur****STANDAR PELAYANAN PERMINTAAN NARASUMBER
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK DAN
KEPENDUDUKAN PROVINSI JAWA TIMUR****I. Jenis Pelayanan : Permintaan Narasumber**

No.	Komponen Service Delivery	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Pengguna Layanan menyampaikan dokumen tertulis, ditujukan ke alamat : Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Prov. Jatim, Jalan Jagir Wonokromo No. 358, Kota Surabaya Jawa Timur 60284.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Pengguna Layanan] --> B[DP3AK Provinsi Jawa Timur]; B --> C[Kepala Bidang Terkait]; C --> D[Pelaksana Pelayanan]; D --> A;</pre> <ol style="list-style-type: none">1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Dinas P3AK Prov Jatim.2. Kepala Dinas P3AK Prov Jatim mendisposisi surat permohonan narasumber kepada Kepala Bidang Terkait.3. Kepala Bidang Terkait memberikan disposisi menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk menyusun bahan paparan.4. Pegawai yang bertugas memberikan pada paparan sesuai waktu pelaksanaan kegiatan pengguna layanan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Melalui Surat Permohonan : menerima jawaban setelah 2 hari surat permohonan diterima oleh Kepala Dinas P3AK Prov Jatim

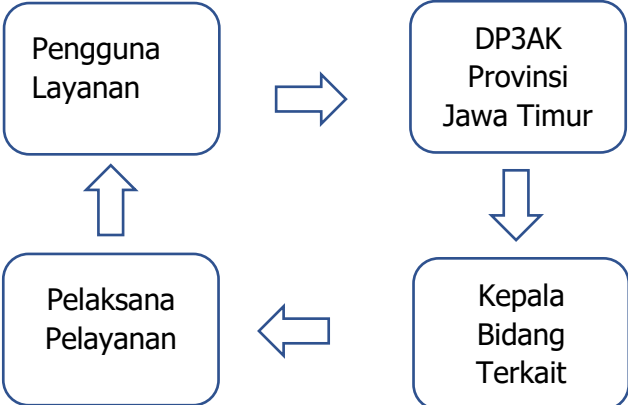
4.	Biaya/Tarif	Menyesuaikan Pengguna Layanan
5.	Produk Layanan	Informasi yang diperlukan berkaitan dengan arah kebijakan, Program Prioritas, Program/Kegiatan, Data dan Informasi
6.	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - SuKma-e Jatim - Website : dp3ak.jatimprov.go.id - Email : dp3ak@jatimprov.go.id - Telfon/fax : (031) 99842454, 99845542/ 999842251 - Sms : 085770007871 - Whatsapp : 085770007871 - SP4N LAPOR

Jenis Pelayanan : Permintaan Narasumber

No.	Komponen Manufacturing	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik - Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah - Perda Provinsi Jawa Timur No. 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Gubernur No. 37 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Komputer dengan Akses Internet - Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - SDM yang mempunyai Pengetahuan Program dan Kegiatan DP3AK. - SDM yang memiliki ketrampilan dalam menyusun bahan paparan pada aplikasi power point
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan oleh Atasan Langsung untuk memverifikasi data - Dilakukan secara berjenjang untuk mengontrol penginputan data - Dilaksanakan secara kontinyu untuk mengupdate data
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) Orang - Pelaksana

		<ul style="list-style-type: none">- Analis Kebijakan- Kepala Bidang
6.	Jaminan Pelayanan	Bahan Paparan diberikan dengan tepat, dan lengkap, serta dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi dijamin keakuratannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

Lampiran Surat**Tanggal : 01 Maret 2024****Nomor : 000.8.3.2/ 99 /109.1/ 2024****Perihal : Standar Pelayanan Di Lingkungan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur****STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK DAN
KEPENDUDUKAN PROVINSI JAWA TIMUR****I. Jenis Pelayanan : Pelayanan Data dan Informasi**

No.	Komponen Service Delivery	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">Pengguna Layanan menyampaikan dokumen tertulis, ditujukan ke alamat : Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Prov. Jatim, Jalan Jagir Wonokromo No. 358, Kota Surabaya Jawa Timur 60284.Hadir Langsung di Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Prov. Jatim (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A[Pengguna Layanan] --> B[DP3AK Provinsi Jawa Timur]; B --> C[Kepala Bidang Terkait]; C --> D[Pelaksana Pelayanan]; D --> A;</pre> <ol style="list-style-type: none">Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Dinas P3AK Prov Jatim.Kepala Dinas P3AK Prov Jatim mendisposisi surat permohonan kepada Kepala Bidang Terkait.Kepala Bidang Terkait memberikan disposisi menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna pelayanan.

		4. Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Melalui Surat Permohonan : menerima jawaban setelah 2 hari surat permohonan diterima oleh Kepala Dinas P3AK Prov Jatim 2. Datang langsung : 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Layanan	Informasi yang diperlukan berkaitan dengan data informasi program dan kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur, antara lain : – Produk-produk peraturan atau kebijakan lain – Capaian indikator program dan kegiatan
6.	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	– SuKma-e Jatim – Website : dp3ak.jatimprov.go.id – Email : dp3ak@jatimprov.go.id – Telfon/fax : (031) 99842454, 99845542/ 999842251 – Sms : 085770007871 – Whatsapp : 085770007871 – SP4N LAPOR

Jenis Pelayanan : Pelayanan Data & Informasi

No.	Komponen Manufacturing	Uraian
1.	Dasar Hukum	– Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik – Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik – Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah – Perda Provinsi Jawa Timur No. 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik – Peraturan Gubernur No. 37 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	– Ruang Tamu ber-AC, Kursi, dan Meja Tamu – Komputer dengan Akses Internet – Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	– SDM yang mempunyai Pengetahuan Program dan Kegiatan DP3AK. – SDM yang memiliki ketrampilan dalam mengolah data dan informasi, serta

		menyampaikan informasi kepada pihak yang memerlukan
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan oleh Atasan Langsung untuk memverifikasi data - Dilakukan secara berjenjang untuk mengontrol penginputan data - Dilaksanakan secara kontinyu untuk mengupdate data
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) Orang <ul style="list-style-type: none"> - Pelaksana - Pengelola Informasi - Pengelola Data
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, dan lengkap, serta dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi dijamin keakuratannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

Lampiran Surat

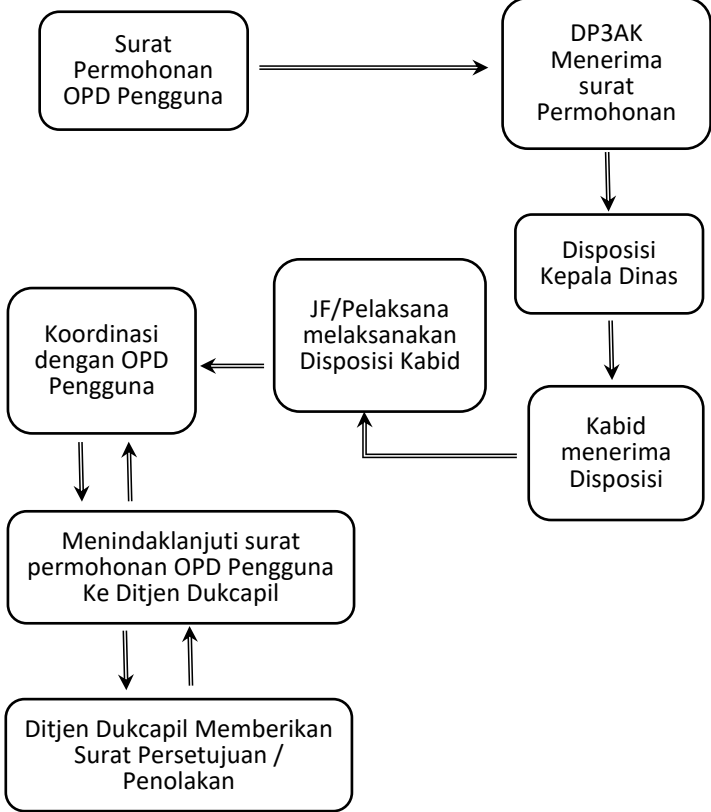
Tanggal : 01 Maret 2024

Nomor : 000.8.3.2/ 99 /109.1/ 2024

Perihal : Standar Pelayanan Di Lingkungan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PEMANFAATAN DATA KEPENDUDUKAN DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK DAN KEPENDUDUKAN PROVINSI JAWA TIMUR

I. Jenis Pelayanan : Permohonan Pemanfaatan Data Kependudukan

No.	Komponen Service Delivery	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>OPD/Instansi Pengguna menyampaikan dokumen tertulis, ditujukan ke alamat : Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Prov. Jatim, Jalan Jagir Wonokromo No. 358, Kota Surabaya Jawa Timur 60284.</p>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Surat Permohonan OPD Pengguna] --> B[DP3AK Menerima surat Permohonan] B --> C[Disposisi Kepala Dinas] C --> D[Kabid menerima Disposisi] D --> E[JF/Pelaksana melaksanakan Disposisi Kabid] E --> F[Koordinasi dengan OPD Pengguna] F --> G[Menindaklanjuti surat permohonan OPD Pengguna Ke Ditjen Dukcapil] G --> H[Ditjen Dukcapil Memberikan Surat Persetujuan / Penolakan] H --> G G --> F </pre> <p>1. OPD Pengguna menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Dinas P3AK Prov Jatim 2. Kepala Dinas P3AK Prov Jatim menerima surat permohonan 3. Kepala Dinas P3AK Prov Jatim mendisposisi surat permohonan kepada Kepala Bidang Dukcapil 4. Kepala Bidang Dukcapil menerima disposisi dari Kepala Dinas 5. JF/Pelaksana melaksanakan disposisi dari Kepala Bidang 6. JF/Pelaksana berkoordinasi dengan OPD Pengguna 7. JF/Pelaksana menindaklanjuti Surat OPD Pengguna ke Ditjen Dukcapil</p>

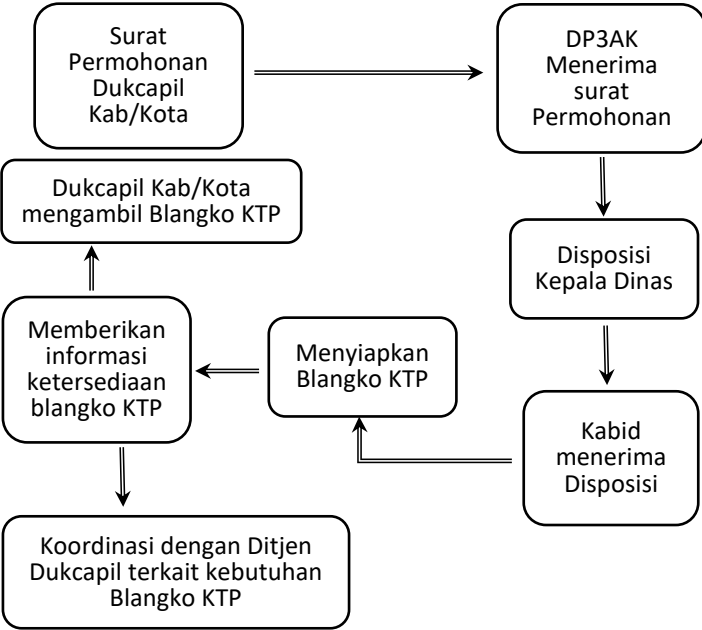
		8. Ditjen Dukcapil memberikan persetujuan/penolakan pemanfaatan data kependudukan 9. Koordinasi dengan OPD Pengguna
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. OPD Pengguna menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Dinas P3AK Prov Jatim : 30 menit 2. Kepala Dinas P3AK Prov Jatim menerima surat permohonan : 15 Menit 3. Kepala Dinas P3AK Prov Jatim mendisposisi surat permohonan kepada Kepala Bidang Dukcapil : 15 menit 4. Kepala Bidang Dukcapil menerima disposisi dari Kepala Dinas : 15 menit 5. JF/Pelaksana melaksanakan disposisi dari Kepala Bidang (menyiapkan konsep surat balasan) : 60 menit 6. JF/Pelaksana berkoordinasi dengan OPD Pengguna : 1 hari 7. JF/Pelaksana menindaklanjuti Surat OPD Pengguna ke Ditjen Dukcapil : 30 menit 8. Ditjen Dukcapil memberikan surat persetujuan/penolakan pemanfaatan data kependudukan : 14 hari kerja 9. Koordinasi dengan OPD Pengguna : 1 hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Layanan	Verifikasi / pepadanan data kependudukan
6.	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	– SuKma-e Jatim – Website : dp3ak.jatimprov.go.id – Email : dp3ak@jatimprov.go.id – Telfon/fax : (031) 99842454, 99845542/ 999842251 – Sms : 085770007871 – Whatsapp : 085770007871 – SP4N LAPOR

Jenis Pelayanan : Permohonan Pemanfaatan Data Kependudukan

No.	Komponen Manufacturing	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> – Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik – Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik – Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan – Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah – Permendagri Nomor 17 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Permendagri Nomor 102 Tahun 2019 tentang Pemberian Hak akses dan Pemanfaatan Data Kependudukan – Perda Provinsi Jawa Timur No. 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik – Peraturan Gubernur No. 93 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan

		Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tamu ber-AC, Kursi, dan Meja Tamu - Komputer
3.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang mempunyai pengetahuan tentang pemanfaatan data kependudukan
4.	Pengawasan Internal	Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen permohonan pemanfaatan data kependudukan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (Satu) Orang Kepala Bidang, 1 (Satu) Orang Analis Kebijakan, 1 (Satu) Orang Administrator Database Kependudukan, 1 (Satu) Orang Operator
6.	Jaminan Pelayanan	Pelaksana melakukan Pemadanan data untuk mendukung pelayanan public
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sertifikat standar keamanan dengan prioritas standar nasional Indonesia bidang keamanan informasi/ keamanan siber sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (ISO 27001) bagi OPD pengguna data kependudukan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Koordinasi dengan OPD Pengguna data kependudukan 2. Koordinasi dengan pusat terkait dengan pemanfaatan data kependudukan 3. Laporan data balikan OPD Pengguna

Lampiran Surat**Tanggal : 01 Maret 2024****Nomor : 000.8.3.2/ 99 /109.1/ 2024****Perihal : Standar Pelayanan Di Lingkungan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur****STANDAR PELAYANAN PERMINTAAN BLANGKO KTP ELEKTRONIK DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK DAN KEPENDUDUKAN PROVINSI JAWA TIMUR****I. Jenis Pelayanan : Permohonan Blangko KTP Elektronik**

No.	Komponen Service Delivery	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Dukcapil Kab/Kota menyampaikan surat permohonan secara tertulis, ditujukan ke alamat : Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Prov. Jatim, Jalan Jagir Wonokromo No. 358, Kota Surabaya Jawa Timur 60284.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Surat Permohonan Dukcapil Kab/Kota] --> B[DP3AK Menerima surat Permohonan] B --> C[Disposisi Kepala Dinas] C --> D[Kabid menerima Disposisi] D --> E[Menyiapkan Blangko KTP] E --> F[Memberikan informasi ketersediaan blangko KTP] F --> G[Koordinasi dengan Ditjen Dukcapil terkait kebutuhan Blangko KTP] G --> H[Dukcapil Kab/Kota mengambil Blangko KTP] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dukcapil Kab/Kota menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Dinas P3AK Prov Jatim 2. Kepala Dinas P3AK Prov Jatim menerima surat permohonan 3. Kepala Dinas P3AK Prov Jatim mendisposisi surat permohonan kepada Kepala Bidang Dukcapil 4. Kepala Bidang Dukcapil menerima disposisi dari Kepala Dinas 5. Menyiapkan Blangko KTP Elektronik 6. Memberikan informasi ke Dukcapil Kab/Kota yang mengajukan permohonan Blangko KTP Elektronik 7. Dukcapil Kab/Kota mengambil Blangko KTP Elektronik 8. Koordinasi dengan Ditjen Dukcapil terkait kebutuhan Blangko KTP untuk Dukcapil Kab/Kota di Jatim
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Kepala Dinas menerima surat permohonan dan mendisposisi kepada Kepala Bidang Dukcapil : 30 menit

		<p>2. Kepala Bidang Dukcapil menerima disposisi dari Kepala Dinas : 15 menit</p> <p>3. Menyiapkan Blangko KTP Elektronik : 30 menit</p> <p>4. Memberikan informasi ke Dukcapil Kab/Kota yang mengajukan permohonan Blangko KTP Elektronik : 1 hari</p> <p>5. Dukcapil Kab/Kota mengambil Blangko KTP Elektronik : 1 hari</p> <p>6. Koordinasi dengan Ditjen Dukcapil terkait kebutuhan Blangko KTP Elektronik untuk Dukcapil Kab/Kota di Jatim : 30 menit</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Layanan	Blangko KTP Elektronik yang diperoleh dari Kementerian Dalam Negeri
6.	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - SuKma-e Jatim - Website : dp3ak.jatimprov.go.id - Email : dp3ak@jatimprov.go.id - Telfon/fax : (031) 99842454, 99845542/ 999842251 - Sms : 085770007871 - Whatsapp : 085770007871 - SP4N LAPOR

Jenis Pelayanan : Permohonan Blangko KTP Elektronik

No.	Komponen Manufacturing	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik - Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan - Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah - Perda Provinsi Jawa Timur No. 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Gubernur No. 93 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tamu ber-AC, Kursi, dan Meja Tamu - Komputer - Blangko KTP Elektronik
3.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang mempunyai pengetahuan tentang ketersediaan Blangko KTP elektronik di Kab/Kota
4.	Pengawasan Internal	Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen permohonan blangko dari kabupaten/kota
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) Orang Pengelola Data dan 1 (Satu) Orang Penyusun Bahan Informasi dan Publikasi

6.	Jaminan Pelayanan	Blangko KTP Elektronik diberikan dengan cepat, tepat, dan lengkap, serta dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keaslian Blangko KTP Elektronik
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Koordinasi dengan Kab/Kota terkait ketersediaan blangko KTP2. Koordinasi dengan pusat terkait dengan pemenuhan blangko KTP untuk Kab/Kota di Jatim

Lampiran Surat
 Tanggal : 01 Maret 2024
 Nomor : 000.8.3.2/ 99 /109.1/ 2024
 Perihal : Standar Pelayanan Di Lingkungan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur

**STANDART PELAYANAN PENGADUAN KASUS
 DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK DAN KEPENDUDUKAN PROVINSI JAWA TIMUR**

NO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Bila memenuhi salah satu syarat di bawah ini : 1 Korban Kekerasan merupakan warga ber- KTP Provinsi Jawa Timur dan, atau 2 Korban Kekerasan berdomisili di Jawa Timur 3 Kasus Kekerasan terjadi Lintas Kabupaten Kota di Jawa Timur Persyaratan Administrasi 1 KTP/ KK/ Akte Lahir 2 Surat Rujukan dari lembaga yang merujuk bila merupakan kasus rujukan (dilampiri identitas dan kronologi kasus)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p align="center"><u>PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN</u></p> <pre> graph TD A[Korban datang sendiri] --> B[1. PENGADUAN] C[Rujukan dari instansi, lembaga, organisasi masyarakat] --> B D[Melalui Hotline Servis, Website, SAPA 129] --> B B --> E[2. Pencatatan Buku Tamu] E --> F[3. Identifikasi/ penggalan awal (identitas, kronologi singkat, kriteria kewenangan kasus, kriteria standar layanan, kondisi kegawatdaruratan)] F --> G[4.a Merujuk segera bila dalam kondisi kegawatdarurat at atau resiko tinggi] F --> H[4.b Pengisian Form Klien (Manual/ Online)] F --> I[4.c Pemberian Informasi/ Koordinasai dengan Lembaga/ OPD lain bila tidak sesuai kewenangan kasus atau standart layanan Perlindungan Perempuan dan Anak] H --> J[2. Pencatatan Buku Tamu] J --> K[2. Pencatatan Buku Tamu] </pre> <p>Keterangan Bagan :</p>

		<p>1 Korban datang untuk melakukan pengaduan, Klien bisa datang langsung, melalui online (berita viral) dan berdasarkan rujukan dari lembaga lain</p> <p>2 Korban mengisi buku tamu</p> <p>3 Petugas Pengawas kekerasan melakukan identifikasi atau penggalan awal untuk menggali :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informasi Identitas Korban - Kronologi kasus singkat - Jenis Kasus yang sesuai kriteria standart layanan - Kewenangan Kasus (Kewenangan Pusat, Provinsi atau Kabupaten/Kota lain) - Kegawatdaruratan (termasuk resiko tinggi, sedang atau rendah) - Kasus lama atau kasus baru <p>Apabila kasus lama akan dicarikan rekam klien Apabila kasus baru akan diberikan form klien</p> <p>4 a. Merujuk Apabila korban termasuk dalam kegawatdaruratan resiko tinggi bisa langsung diambil tindakan segera sesuai kebutuhan layanan korban b. korban mengisi form Klien (bisa secara manual atau online) c. Pemberian informasi/ koordinasi dengan lembaga/ OPD lain bila tidak sesuai kewenangan kasus atau standart layanan</p> <p>5 Assesment untuk melihat masalah dan kebutuhan kebutuhan dari korban</p> <p>6 Pencatatan di buku register klien</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 x 24 Jam
4	Biaya / Tarif	Tidak ada tarif (gratis)
5	Produk Pelayanan	1 Penerimaan Pengaduan 2 Assesmen Awal
6	Penanganan Pengaduan saran dan masukan	<p>Sarana Pelayanan dan Pengaduan, saran dan masukan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pengisian survey kepuasan masyarakat melalui SUKMA-E 2 Ruang Pelayanan Pengaduan UPT PPA Provinsi Jawa Timur 3 Hotline : 0895348771070 4 SP4N LAPOR <p>Penanganan Pengaduan Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti dengan tahapan 1 sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> a). Cek Administrasi b). Penjangkauan Lapangan c). Koordinasi Internal/ Eksternal d). Koordinasi instansi terkait <p>2 Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan 3 penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</p>

NO	KOMPONEN MANUFACTURING	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437);</p> <p>2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak;</p> <p>4 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga;</p> <p>5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</p> <p>6 Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 05 Tahun 2010 tentang panduan Pembentukan dan Pengembangan Pusat Pelayanan Terpadu;</p> <p>7 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 12 tahun 2017 tentang Pedoman Pembentukan dan Klasifikasi Cabang Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Daerah;</p>

		<p>8 Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia nomor 4 tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak;</p> <p>9 Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia No 1 Tahun 2017 Tentang Tata Kelola Unit Pelaksanaan Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak;</p> <p>10 Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia No 2 Tahun 2022 Tentang Standart Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak ;</p> <p>11 Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 1 Tahun 2021 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur;</p>
2	Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas	<p>Sarana dan Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Ruang Pengaduan / front office 2 ruang assesmen konseling yang representatif dan dilengkapi AC 3 kursi konseling 4 kursi konselor 5 Meja 6 almari dokumen 7 rak arsip 8 Komputer dan printer 9 Handphone 10 Alat tulis kantor 11 Tab 12 Meja dan Kursi Tamu (Ruang Runggu) <p>Fasilitas Pendukung :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Hotline servis 2 Internet 3 Koran/Bahan Bacaan 4 TV 5 Permen dan Air Minum 6 APAR 7 Kursi Roda
3	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana dengan kompetensi pendidikan SMA Sederajat / Sarjana Semua Jurusan
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung untuk memverifikasi kewenangan pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	3 orang (Operator Layanan Operasional dan Konselor)
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya</p> <p>b. Prosedur dan asesment didukung oleh SDM yang berkompeten dibidang tugasnya (Psikolog Klinis, Paralegal, Konselor dan Mediator yang bersertifikasi)</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dijamin Kerahasiaan data Klien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1 Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey kepuasan masyarakat (SUKMA-E) dengan mekanisme sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. setiap korban yang selesai pendampingan akan diarahkan untuk mengisi SUKMA-E 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

Lampiran Surat
 Tanggal : 01 Maret 2024
 Nomor : 000.8.3.2/ 99 /109.1/ 2024
 Perihal : Standar Pelayanan Di Lingkungan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur

**STANDART PELAYANAN PENJANGKAUAN KASUS
 DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK DAN KEPENDUDUKAN PROVINSI JAWA TIMUR**

NO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1 Korban kekerasan dengan kondisi resiko tinggi yang memerlukan tindakan segera untuk keamanan dan keselamatannya 2 Korban kekerasan memerlukan layanan tetapi tidak tahu dan tidak mampu mengakses layanan UPT PPA 3 Bila memenuhi salah satu syarat dibawah ini : - korban kekerasan merupakan warga yang ber- KTP Jawa Timur dan atau - Korban Kekerasan berdomisili di Jawa Timur - korban kekerasan merupakan masyarakat yang mendapatkan kekerasan berbasis gender dengan lokus provinsi Jawa Timur
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p align="center"><u>PROSEDUR PELAYANAN PENJANGKAUAN</u></p> <pre> graph TD A[Petugas Layanan uuntuk kebutuhan intervensi lanjutan] --> B[1. Laporan kasus yang membutuhkan penjangkauan] C[Rujukan dari instansi, lemabaga, organisasi masyarakat] --> B D[Melalui Hotline Servis, Website, SAPA 129] --> B B --> E[2. Verifikasi data (identifikasi, kronologi, dan kondisi korban)] E --> F[3. Identifikasi/ penggalian awal (identitas, kronologi singkat, kriteria kewenangan kasus, kriteria standar layanan, kondisi kegawatdaruratan)] F --> G[4. Asesment awal] G --> H[5. Penanganan Sesuai kebutuhan korban] H --> I[6. Laporan ke Ka UPT PPA] </pre> <p>Keterangan Bagan :</p>

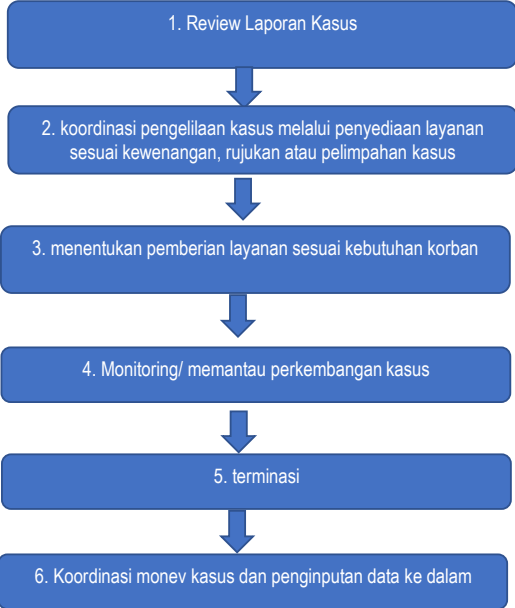
		<p>1 adanya Laporan kasus kekerasan dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informasi korban melalui hotline servis, viral dan SAPA 129 - Informasi atau rujukan dari lembaga lain - hasil esesmen kebutuhan informasi lanjutan <p>2 Verifikasi data berupa identitas, kronologi dan kondisi korban</p> <p>3 Petugas layanan melakukan identifikasi atau penggalian awal untuk menggali :</p> <ul style="list-style-type: none"> - informasi identitas korban - Kronologi Kasus singkat <p>4 Identifikasi kasus menurut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jenis Kasus (kekerasan terhadap perempuan atau anak yang membutuhkan perlindungan khusus) <ul style="list-style-type: none"> - Kondisi resiko korban, apabila resiko tinggi perlu mendapatkan layanan segera - kriteria kewenangan layanan, apabila bukan wilayah, kewenangannya segera menghubungi UPT PPA/OPD/ Lembaga sesuai kewenangan <p>5 Assesment awal di locus</p> <p>6 Memberikan layanan sesuai kebutuhan layanan korban</p> <p>7 Menyampaikan laporan ke UPT PPA</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	maximal 1X 24 Jam
4	Biaya / Tarif	Tidak ada tarif (gratis)
5	Produk Pelayanan	<p>1 Penjangkauan</p> <p>2 Assesment</p> <p>3 Layanan sesuai dengan kebutuhan korban</p>
6	Penanganan Pengaduan saran dan masukan	<p>Sarana Pelayanan dan Pengaduan, saran dan masukan :</p> <p>1 Pengisian survey kepuasan masyarakat melalui SUKMA-E</p> <p>2 Ruang Pelayanan Pengaduan UPT PPA Provinsi Jawa Timur</p> <p>3 Hotline : 0895348771070</p> <p>4 SP4N LAPOR</p> <p>Penanganan Pengaduan</p> <p>Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti dengan tahapan</p> <p>1 sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> a). Cek Administrasi b). Penjangkauan Lapangan c). Koordinasi Internal/ Eksternal d). Koordinasi instansi terkait <p>2 Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan</p> <p>3 penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</p>

NO	KOMPONEN MANUFACTURING	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437);</p> <p>2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak;</p> <p>4 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga;</p> <p>5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</p> <p>6 Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 05 Tahun 2010 tentang panduan Pembentukan dan Pengembangan Pusat Pelayanan Terpadu;</p> <p>7 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 12 tahun 2017 tentang Pedoman Pembentukan dan Klasifikasi Cabang Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Daerah;</p> <p>8 Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia nomor 4 tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak;</p>

		9 Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia No 1 Tahun 2017 Tentang Tata Kelola Unit Pelaksanaan Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak;
		10 Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia No 2 Tahun 2022 Tentang Standart Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak ;
		11 Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 1 Tahun 2021 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur;
2	Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas	1 Hotline servis 2 SAPA 129 2 MOLIN 3 Mobil dinas 4 Kursi Roda
3	Kompetensi Pelaksana	Tenaga Layanan UPT PPA Sesuai dengan Kebutuhan Klien (Psikolog Klinis, Perawat, Paralegal, Konselor, Pendamping Perlindungan Perempuan dan Anak)
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung untuk peninjauan dan memutuskan intervensi yang akan dilakukan
5	Jumlah Pelaksana	17 orang (Psikolog Klinis, Para Legal, Pekerja Sosial, Tenaga Medis, Mediator, dan Konselor)
6	Jaminan Pelayanan	a. Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya b. Prosedur dan asesment didukung oleh SDM yang berkompeten dibidang tugasnya (Psikolog Klinis, Perawat, Paralegal, Konselor, Pendamping Perlindungan Perempuan dan Anak)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dijamin Kerahasiaan data klien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey kepuasan masyarakat (SUKMA-E) dengan mekanisme sebagai berikut : a. setiap korban yang selesai pendampingan akan diarahkan untuk mengisi SUKMA-E 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

Lampiran Surat
Tanggal : 01 Maret 2024
Nomor : 000.8.3.2/ 99 /109.1/ 2024
Perihal : Standar Pelayanan Di Lingkungan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur

**STANDART LAYANAN PENGELOLAAN KASUS
 DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK DAN KEPENDUDUKAN PROVINSI JAWA TIMUR**

NO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1 Bila memenuhi salah satu syarat dibawah ini : - korban kekerasan merupakan warga yang ber- KTP Jawa Timur, dan atau - Korban kekerasan berdomisili di Jawa Timur - Korban kekerasan merupakan masyarakat yang mendapat kekerasan berbasis gender dengan locus Jawa Timur (sesuai kewenangan provisi lintas kabupaten/kota)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p align="center"><u>PROSEDUR PELAYANAN PENGELOLAAN KASUS</u></p>  <pre> graph TD A[1. Review Laporan Kasus] --> B[2. koordinasi pengellaaan kasus melalui penyediaan layanan sesuai kewenangan, rujukan atau pelimpahan kasus] B --> C[3. menentukan pemberian layanan sesuai kebutuhan korban] C --> D[4. Monitoring/ memantau perkembangan kasus] D --> E[5. terminasi] E --> F[6. Koordinasi monev kasus dan penginputan data ke dalam] </pre> <p>Keterangan Bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Manajer kasus mereview laporan kasus dari pendamping kasus Manajer kasus mengkoordinasikan pengelolaan seluruh kasus melalui penyediaan layanan yang sesuai kebutuhan korab yang menjadi kewenangan UPT PPA Provinsi Jawa Timur, rujukan atau pelimpahan kasus kepada Lembaga/ UPT PPA lainnya Menentukan layanan yang dapat diberikan sesuai kebutuhan korban dan menugaskan petugas layanan, layanan yang dapat diberikan antara lain : <ul style="list-style-type: none"> - Penjangkuan - penampungan sementara - Mediasi - pendampingan layanan hukum - Pendampingan layanan psikologis - Pemenuhan HAK anak - Pemberdayaan perempuan

		<p>Manajer kasus dapat merujuk atau pelimpahan kasus kepada lembaga/ UPTD PPA Kab kota dengan menyertakan identitas korban, kronologis, hasil esesmen, dan rekomendasi lainnya</p> <p>4 manajer kasus memantau / monitoring kegiatan pendampingan pada seluruh kasus</p> <p>5 Dengan sepengetahuan manajer kasus, pendamping kasus dapat memutuskan terminasi layanan baik kasus yang ditangani dirujuk maupun dilimpahkan</p> <p>Manajer kasus melakukan koordinasi, monev kasus dan penginputan data kasus dalam SIMFONI</p> <p>6 serta analisa data kasus secara periodik</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai dengan waktu layanan yang diberikan berdasarkan kebutuhan korban (1 s/d 12 bulan)
4	Biaya / Tarif	Tidak ada tarif (gratis)
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Assesment 2 Layanan sesuai dengan kebutuhan korban
6	Penanganan Pengaduan saran dan ,masukan	<p>Sarana Pelayanan dan Pengaduan, saran dan masukan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pengisian survey kepuasan masyarakat melalui SUKMA-E 2 Ruang Pelayanan Pengaduan UPT PPA Provinsi Jawa Timur 3 Hotline : 0895348771070 <p>Penanganan Pengaduan</p> <p>Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> a). Cek Administrasi b). Penjangkauan Lapangan c). Koordinasi Internal/ Eksternal d). Koordinasi instansi terkait <ol style="list-style-type: none"> 2 Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan 3 penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada

NO	KOMPONEN MANUFACTURING	URAIAN
1	Dasar Hukum	1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437);
		2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
		3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak;
		4 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga;
		5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;
		6 Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 05 Tahun 2010 tentang panduan Pembentukan dan Pengembangan Pusat Pelayanan Terpadu;
		7 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 12 tahun 2017 tentang Pedoman Pembentukan dan Klasifikasi Cabang Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Daerah;
		8 Peraturan Menteri 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 Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia No 1 Tahun 2017 Tentang Tata Kelola Unit Pelaksanaan Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak;
		10 Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia No 2 Tahun 2022 Tentang Standart Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak ;

		11	Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 1 Tahun 2021 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur;
2	Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas		<p>Sarana dan Prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Komputer dan Printer 2 ATK 3 Ruang office 4 meja kursi staf 5 lemari arsip 6 Handphone 7 Internet
3	Kompetensi Pelaksana		Pengelola Perlindungan Perempuan dan Anak, Psikolog Klinis, Paralegal, Konselor, Mediator, Advokat
4	Pengawasan Internal		Dilakukan oleh atasan langsung untuk menentukan pihak yang terlibat dalam penyelesaian kasus
5	Jumlah Pelaksana		17 orang (Psikolog Klinis, Para Legal, Pekerja Sosial, Tenaga Medis, Mediator, Advokat dan Konselor)
6	Jaminan Pelayanan		<ol style="list-style-type: none"> a. Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya b. Prosedur dan asesment didukung oleh SDM yang berkompeten dibidang tugasnya (Pengelola Perlindungan Perempuan dan Anak, Psikolog Klinis, Paralegal, Konselor, Mediator, Advokat)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan		Dijamin Kerahasiaan data klien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana		<ol style="list-style-type: none"> 1 Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey kepuasan masyarakat (SUKMA-E) dengan mekanisme sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. setiap korban yang selesai pendampingan akan diarahkan untuk mengisi SUKMA-E 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

Lampiran Surat
 Tanggal : 01 Maret 2024
 Nomor : 000.8.3.2/ 99 /109.1/ 2024
 Perihal : Standar Pelayanan Di Lingkungan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur

**STANDAR PELAYANAN PENAMPUNGAN SEMENTARA
 DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK DAN KEPENDUDUKAN PROVINSI JAWA TIMUR**

NO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1 Korban membutuhkan rumah untuk keamanan dan keselamatannya 2 tidak ada keluarga / saudara / masyarakat/ yang bisa menampung dan memberikan rumah aman 3 bila memenuhi salah satu syarat di bawah ini : - korban kekerasan merupakan warga yang ber- KTP Jawa Timur dan atau - korban berdomisili di provinsi Jawa Timur - korban kekerasan yang merupakan masyarakat yang mendapat kekerasan berbasis gender dengan locus di Provinsi Jawa Timur
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p align="center"><u>PROSEDUR PELAYANAN PENAMPUNGAN SEMENTARA</u></p> <pre> graph TD A[1. Hasil Asesment] --> B[2. Koordinasi Manajer Kasus dengan Pendamping Kasus dan Petugas Layanan] B --> C[3. Persetujuan Korban] C --> D[4. Persiapan fasilitas penampungan sementara dan penunjukan petugas layanan] D --> E[5. Pemberian Layanan di Penampungan sementara] E --> F[6. Rencana tindak Lanjut] F --> G[7. Laporan] G --> H[8. Monev] </pre> <p>Keterangan Bagan : 1 Pendamping Kasus menyampaikan hasil assesmen kepada manajer kasus</p>

		<p>2 Manajer kasus berkoordinasi dengan pendamping kasus dan petugas layanan (Hukum dan psikologi) untuk menentukan pemberian layanan sesuai kebutuhan korban</p> <p>3 Korban mengisi form persetujuan untuk diberi layanan penampungan sementara</p> <p>4 Manajer kasus menunjuk petugas layanan yang akan menampingi korban selama diberikan layanan penampungan sementara serta mempersiapkan fasilitasi layanan yang dibutuhkan oleh korban (kebutuhan spesifik korban)</p> <p>5 Pemberian Layanan Penampungan sementara di tempat yang aman dan nyaman untuk korban dan pemberian barang kebutuhan spesifik korban serta pendampingan (hukum/psikologis) sesuai kebutuhan korban</p> <p>6 Menyusun rencana tindak lanjut untuk nmenentukan rencana intervensi kasus meliputi rencana tempat tinggal korban selanjutnta dan pendampingan</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 14 hari dan dapat di perpanjang Sesuai dengan waktu layanan yang diberikan berdasarkan kebutuhan korban .
4	Biaya / Tarif	Tidak ada tarif (gratis)
5	Produk Pelayanan	<p>1 Penerimaan Pengaduan</p> <p>2 Assesment</p>
6	Penanganan Pengaduan saran dan ,masukan	<p>Sarana Pelayanan dan Pengaduan, saran dan masukan :</p> <p>1 Pengisian survey kepuasan masyarakat melalui SUKMA-E</p> <p>2 Ruang Pelayanan Pengaduan UPT PPA Provinsi Jawa Timur</p> <p>3 Hotline : 0895348771070</p> <p>an Pengaduan</p> <p>1 Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai berikut :</p> <p>a). Cek Administrasi</p> <p>b). Penjangkauan Lapangan</p> <p>c). Koordinasi Internal/ Eksternal</p> <p>d). Koordinasi instansi terkait</p> <p>2 Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan</p> <p>3 penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</p>

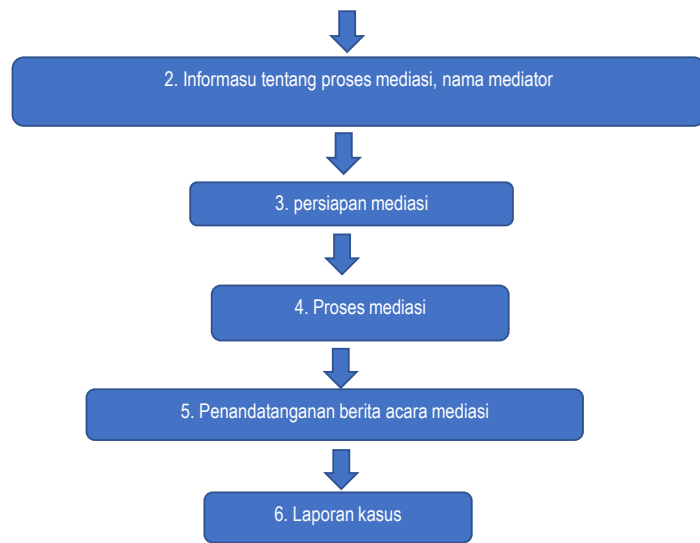
NO	KOMPONEN MANUFACTURING	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437);</p> <p>2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak;</p> <p>4 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga;</p> <p>5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</p> <p>6 Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 05 Tahun 2010 tentang panduan Pembentukan dan Pengembangan Pusat Pelayanan Terpadu;</p> <p>7 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 12 tahun 2017 tentang Pedoman Pembentukan dan Klasifikasi Cabang Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Daerah;</p> <p>8 Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia nomor 4 tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak;</p>

		9	Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia No 1 Tahun 2017 Tentang Tata Kelola Unit Pelaksanaan Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak;
		10	Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia No 2 Tahun 2022 Tentang Standart Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak ;
		11	Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 1 Tahun 2021 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur;
2	Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas	Sarana dan Prasarana : 1 Penampungan sementara lengkap dengan fasilitas nya (Kamar, Kasur+tempat tidur, AC, Kamar mandi, almari pakaian) Pendukung : 1 CCTV 2 Penjaga Penampungan sementara 3 kebutuhan spesifik 4 kebutuhan medis (obat) 5 Kebutuhan makan dan minum	
3	Kompetensi Pelaksana	Operator Layanan Operasional, Psikolog , Konselor	
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung untuk memastikan kebutuhan korban selama di rumah aman terpenuhi	
5	Jumlah Pelaksana	10 orang (Operator Layanan Operasional, Psikolog , Konselor, Medis)	
6	Jaminan Pelayanan	a. Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya b. Prosedur dan asesment didukung oleh SDM yang berkompeten dibidang tugasnya (Operator Layanan Operasional, Psikolog , Konselor)	
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dijamin Kerahasiaan data klien	
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey kepuasan masyarakat (SUKMA-E) dengan mekanisme sebagai berikut : a. setiap korban yang selesai pendampingan akan diarahkan untuk mengisi SUKMA-E 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	

Lampiran Surat
 Tanggal : 01 Maret 2024
 Nomor : 000.8.3.2/ 99 /109.1/ 2024
 Perihal : Standar Pelayanan Di Lingkungan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur

**STANDART PELAYANAN MEDIASI
 DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK DAN KEPENDUDUKAN PROVINSI JAWA TIMUR**

NO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY	URAIAN
1	Dasar Hukum	1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437); 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak; 4 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga; 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah; 6 Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 05 Tahun 2010 tentang panduan Pembentukan dan Pengembangan Pusat Pelayanan Terpadu; 7 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 12 tahun 2017 tentang Pedoman Pembentukan dan Klasifikasi Cabang Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Daerah; 8 Peraturan Menteri 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 Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia No 1 Tahun 2017 Tentang Tata Kelola Unit Pelaksanaan Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak; 10 Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia No 2 Tahun 2022 Tentang Standart Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak ; 11 Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 1 Tahun 2021 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur;
1	Persyaratan Pelayanan	Bila memenuhi salah satu syarat di bawah ini : 1 Korban Kekerasan merupakan warga ber- KTP Provinsi Jawa Timur dan, atau 2 Korban Kekerasan berdomisili di Jawa Timur 3 Kasus Kekerasan terjadi Lintas Kabupaten Kota di Jawa Timur 4 Kasus Pidana dan atau perdata mengenai kekerasan terhadap perempuan dan anak Persyaratan Administrasi 1 KTP/ KK/ Akte Lahir 2 Surat Rujukan dari lembaga yang merujuk bila merupakan kasus rujukan (dilampiri identitas dan kronologi kasus)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p align="center"><u>PROSEDUR PELAYANAN MEDIASI</u></p> <p align="center">1. Asesmen terkait penyelesaian</p>



Keterangan Bagan :

- 1 Pendamping hukum melakukan asesmen lanjutan kepada korban terkait kekerasan yang dialami dengan tujuan :
 - mengetahui kondisi korban dalam pengambilan keputusan penyelesaian perkara
 - Membantu korban memilih jalur penyelesaian perkara tanpa menimbulkan kekerasan berulang
 - memfasilitasi pengambilan keputusan yang terbaik bagi dirinya dengan bebas dari tekanan
- 2 korban mendapat informasi tentang mediasi sebagai salah satu layanan dengan cara menyelesaikan sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator, informasi nama mediator yang akan dimediasi
- 3 Persiapan mediasi meliputi :
 - menghubungi para pihak, membangun kepercayaan diri pada pihak
 - Menggali dan memberikan informasi awal mediasi
 - Menentukan tujuan para pihak waktu dan tempat pertemuan
 - menciptakan situasi kondusif bagi kedua belah pihak
- 4 Proses mediasi, adapun langkah-langkah mediasi :
 - 1) pendahuluan dan perkenalan oleh mediator
 - 2) presentasi para pihak untuk menyampaikan permasalahan kebutuhan dan harapan kedepan
 - 3) kesepakatan awal
 - 4) mendefinisikan dan mengagendakan masalah
 - 5) tawar menawar (negosiasi)
 - 6) pertemuan terpisah
 - 7) pengambilan keputusan akhir
 - 8) penyusunan kesepakatan
 - 9) Penutup
- 5 Penandatanganan Berita Acara Kesepakatan oleh para pihak diketahui oleh mediator dan para saksi (bila ada)
- 6 Laporan kasus secara tertulis kepada UPT PPA
- 6 Pencatatan di buku register klien

3 Jangka Waktu Penyelesaian

Mediasi dilaksanakan dengan kesepakatan waktu, mediasi dilaksanakan maksimal 3 kali dalam satu

		kasus yang sama, hasil mediasi dilaksanakan sesuai kesepakatan yang sudah diambil (maksimal 3 s/d 6 bulan)
4	Biaya / Tarif	Tidak ada tarif (gratis)
5	Produk Pelayanan	Kesepakatan Damai
6	Penanganan Pengaduan saran dan masukan	<p>Sarana Pelayanan dan Pengaduan, saran dan masukan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pengisian survey kepuasan masyarakat melalui SUKMA-E 2 Ruang Pelayanan Pengaduan UPT PPA Provinsi Jawa Timur 3 Hotline : 0895348771070 <p>an Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a). Cek Administrasi b). Penjangkauan Lapangan c). Koordinasi Internal/ Eksternal d). Koordinasi instansi terkait 2 Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan 3 penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada

NO	KOMPONEN MANUFACTURING	URAIAN
1	Dasar Hukum	1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437);
		2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
		3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak;
		4 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga;
		5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;
		6 Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 05 Tahun 2010 tentang panduan Pembentukan dan Pengembangan Pusat Pelayanan Terpadu;
		7 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 12 tahun 2017 tentang Pedoman Pembentukan dan Klasifikasi Cabang Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Daerah;
		8 Peraturan Menteri 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 Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia No 1 Tahun 2017 Tentang Tata Kelola Unit Pelaksanaan Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak;
		10 Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia No 2 Tahun 2022 Tentang Standart Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak ;
		11 Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 1 Tahun 2021 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur;
2	Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas	<p>an Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Ruang pertemuan yang representatif dan di lengkapi dengan AC 2 kursi 3 meja bundar 4 laptop 10 Alat tulis kantor 11 Tab 12 Meja dan Kursi Tamu (Ruang Runggu)
3	Kompetensi Pelaksana	Mediator tersertifikasi

4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung untuk memastikan mediasi berjalan sesuai dengan prosedur layanan
5	Jumlah Pelaksana	3 orang (Konselor dan Mediator)
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya b. Prosedur dan asesment didukung oleh SDM yang berkompeten dibidang tugasnya (mediator tersertifikasi)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dijamin Kerahasiaan data klien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey kepuasan masyarakat (SUKMA-E) dengan mekanisme sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> a. setiap korban yang selesai pendampingan akan diarahkan untuk mengisi SUKMA-E 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