



PEMERINTAH KABUPATEN TAPIN
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

Unit Pelaksana Teknis Dinas Perlindungan Perempuan dan Anak
Jl. Jenderal Sudirman No.59 Telp/Fax. (0517) 32520
e-mail : dp3a.tapin@gmail.com RANTAU (71111) KAL-SEL

KEPUTUSAN
KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PERLINDUNGAN
PEREMPUAN DAN ANAK
KABUPATEN TAPIN
NOMOR : /SK-SP/UPTD-PPA/VI/2026

TENTANG
STANDAR PELAYANAN
UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PERLINDUNGAN PEREMPUAN
DAN ANAK
KABUPATEN TAPIN

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib memiliki Standar Pelayanan;
- b. Bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan untuk seluruh jenis pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Kab. Tapin;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/63/M.PAN/ 7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja untuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Keputusan Presiden Nomor 36 tahun 1990 tentang Pengesahan Convention on The Rights of The Childs (RC) atau Konvensi tentang Hak-Hak Anak (KHA);
9. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia;
10. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Peghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga;
11. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga;
12. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan perlindungan Anak Nomor 3 Tahun 2011 tentang Kebijakan Partisipasi Anak dalam Pembangunan;
13. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kebijakan Partisipasi Anak dalam Pembangunan;
14. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan perlindungan Anak Nomor 11 Tahun 2011 tentang Kebijakan Pengembangan Kabupaten/Kota Layak Anak;
15. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan perlindungan Anak Nomor 12 Tahun 2011 tentang Indikator Kabupaten/Kota Layak Anak;
16. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan perlindungan Anak Nomor 13 Tahun 2011 tentang Panduan Pengembangan Kabupaten/Kota Layak Anak;
17. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan perlindungan Anak Nomor 6 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Pembangunan Keluarga;
18. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang perlindungan Anak;
19. Undang-Undang Nomor Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Pasal 11 Ayat 2);
20. Peraturan Daerah Kabupaten Tapin Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Anak;
21. Peraturan Daerah Kabupaten Tapin Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Perempuan;
22. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2021 tentang Kebijakan Kabupaten/Kota Layak Anak;

23. Peraturan Bupati Tapin Nomor 10 Tahun 2021 tentang Pembentukan , Organisasi dan Tata Kerja UPTD PPA Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tapin;

24. Peraturan Kementerian Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :**
- KESATU :** Menetapkan Standar Layanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kabupaten Tapin sebagaimana tercantum dalam Lampiran keputusan ini.
- KEDUA :** Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu terdiri dari :
- Standar Pelayanan Layanan Konsultasi dan Informasi
 - Standar Pelayanan Layanan Pengaduan Secara Langsung
 - Standar Pelayanan Layanan Pengaduan Secara Langsung dengan Intervensi Krisi
 - Standar Pelayanan Layanan Pengaduan Secara Tidak Langsung
 - Standar Pelayanan Layanan Penjangkauan Korban
 - Standar Pelayanan Layanan Pendampingan
 - Standar Pelayanan Layanan Mediasi
 - Standar Pelayanan Layanan Penampungan Sementara
- KETIGA :** Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu merupakan pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan komitmen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kabupaten Tapin
- KEEMPAT :** Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Tapin melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tapin
- KELIMA :** Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Rantau
Pada tanggal 10 Juni 2026

Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah
Perlindungan Perempuan dan Anak Kabupaten
Tapin


H. HERMUDA NOOR, S.ST., Ners
Penata IK I (HI/d)
NIP. 19751012 199603 1 005

LAMPIRAN : I
 NOMOR : /SK-SP/UPTD-PPA/VI/2026
 TANGGAL : 10 Juni 2026

**JENIS PELAYANAN PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PERLINDUNGAN
 PEREMPUAN DAN ANAK KABUPATEN TAPIN**

1. Jenis Pelayanan : Konsultasi dan Informasi

Standar Pelayanan Publik bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Produk Layanan	Informasi dan Edukasi layanan Perlindungan Perempuan dan anak
2.	Persyaratan Pelayanan	- Kartu Tanda Penduduk (KTP) - Kartu Keluarga (KK) - Formulir Pendaftaran (berkas Pengaduan)
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Masyarakat/klien datang ke UPTD PPA 2. Masyarakat/klien menyerahkan persyaratan kelengkapan administrasi (Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dll) 3. Identitas masyarakat/klien tercatat dalam agenda penerimaan tamu 4. Masyarakat/klien mendapatkan layanan konsultasi dan informasi
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	130 (Seratus Tiga Puluh) menit
5.	Biaya-Tarif	Gratis
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Konsultasi dan Pengaduan, serta saran dan masukan apat dilakukan dengan prosedur : 1. Tatap Muka (di Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tapin Jalan Jenderal Sudirman No. 59, Rantau Kiwa, Kecamatan Tapin Utara, Kabupaten Tapin) 2. Surat (ke Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tapin Jalan Jenderal Sudirman No. 59, Rantau Kiwa, Kecamatan Tapin Utara, Kabupaten Tapin kode pos 71114) 3. WhatsApp (No. 0812-5395-4129) 4. Media Sosial - Instagram : @uptdppa.kabtapi 5. Tindak Lanjut konsultasi dan pengaduan, serta saran dan masukan dengan - Verifikasi aduan - Mediasi - Koordinasi - Sanksi

		Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas menangani konsultasi dan pengaduan adalah : 1 (satu) orang Kepala UPTD PPA Tapin dan 1 (satu) orang Konselor Sarana yang digunakan dalam penanganan konsultasi dan pengaduan adalah - Ruang konsultasi dan pengaduan - Kotak saran - Telepon - Komputer
--	--	--

Standar Pelayanan Publik bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Permen PPPA) Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik Permen PPPA No. 2 Tahun 2022 tentang Standarisasi Layanan
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	1. Ruang Penerimaan Pengaduan 2. Komputer dan laptop yang dilengkapi program Microsoft office 3. Printer 4. Alat Tulis Kantor (ATK) 5. Buku Register 6. Buku Kasus 7. Berkas Pengaduan
3.	Jumlah Pelaksana	Kepala UPTD PPA (1 Orang) Pengadministrasian Perkantoran (1 Orang) Penata Layanan Operasional (1 Orang) Pengelola Layanan Operasional (1 Orang) Konselor Psikologi (1 Orang)
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku 2. Memahami alur pelayanan 3. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik 4. Memiliki kemampuan identifikasi awal 5. Mampu menjaga kerahasiaan data dan informasi klien
5.	Pengawasan Internal	Kepala UPTD PPA
6	Jaminan Pelayanan	Kelengkapan data diri dan penunjang berkas kasus sesuai dan permasalahan yang jelas maka permasalahan akan segera ditangani

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Semua data atau berkas yang terlampir akan dijamin keamanan dan kerahasiaannya 2. Permasalahan korban dijamin kerahasiaannya 3. Tersedianya APAR dan Jalur disabilitas
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	Evaluasi Kinerja dilakukan pertriwulan dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

2. Jenis Pelayanan : Penanganan Pengaduan Secara Langsung

Standar Pelayanan Publik bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Produk Layanan	Penerimaan dan tindak lanjut pengaduan kasus perempuan dan anak
2.	Persyaratan Pelayanan	- Surat Rujukan dari Penyelenggara Layanan Lain (jika ada) - Kartu Tanda Penduduk (KTP) - Kartu Keluarga (KK) - Formulir Pendaftaran (berkas Pengaduan) - Berkas Penunjang lainnya
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Masyarakat/klien datang ke UPTD PPA 2. Masyarakat/klien memberikan data atau kelengkapan pengaduan 3. Identitas masyarakat/klien tercatat dalam agenda penerimaan tamu 4. Assesment kebutuhan 5. Masyarakat/klien menandatangani informed concent bukti bahwa pelaporan kasus tersebut siap ditangani oleh UPTD PPA 6. Klien mendapatkan layanan investigasi kasus awal 7. Klien mendapatkan bantuan yang sesuai dengan permasalahan yang dihadapi
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	210 (Dua Ratus Sepuluh) menit
5.	Biaya-Tarif	Gratis
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Konsultasi dan Pengaduan, serta saran dan masukan apat dilakukan dengan prosedur : 1. Tatap Muka (di Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tapin Jalan Jenderal Sudirman No. 59, Rantau Kiwa, Kecamatan Tapin Utara, Kabupaten Tapin). 2. Surat (ke Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tapin Jalan Jenderal Sudirman No. 59, Rantau Kiwa, Kecamatan Tapin Utara, Kabupaten Tapin kode pos 71114) 3. WhatsApp (No. 0812-5395-4129) 4. Media Sosial - Instagram : @uptdppa.kabtapi 5. Tindak Lanjut konsultasi dan pengaduan, serta saran dan masukan dengan - Verifikasi aduan - Mediasi - Koordinasi - Sanksi

		Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas menangani konsultasi dan pengaduan adalah : 1 (satu) orang Kepala UPTD PPA Tapin dan 1 (satu) orang Konselor Psikologi. Sarana yang digunakan dalam penanganan konsultasi dan pengaduan adalah - Ruang konsultasi dan pengaduan - Kotak saran - Telepon - Komputer
--	--	---

Standar Pelayanan Publik bagian *Manufacturing*

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Permen PPPA) Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik Permen PPPA No. 2 Tahun 2022 tentang Standarisasi Layanan
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	1. Komputer dan laptop yang dilengkapi program Microsoft office 2. Printer 3. Alat Tulis Kantor (ATK) 4. Buku Register 5. Buku Kasus 6. Berkas Pengaduan 7. Ruang Konseling terpisah
3.	Jumlah Pelaksana	Kepala UPTD PPA (1 Orang) Pengadministrasian Perkantoran (1 Orang) Penata Layanan Operasional (1 Orang) Pengelola Layanan Operasional (1 Orang) Konselor Psikologi (1 Orang)
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku 2. Memahami alur pelayanan 3. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik 4. Memiliki kemampuan identifikasi awal 5. Mampu menjaga kerahasiaan data dan informasi klien
5.	Pengawasan Internal	Kepala UPTD PPA
6	Jaminan Pelayanan	Kelengkapan data diri dan penunjang berkas kasus sesuai dan permasalahan yang jelas maka permasalahan akan segera ditangani.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Semua data atau berkas yang terlampir akan dijamin keamanan dan kerahasiaannya 2. Permasalahan korban dijamin kerahasiaannya 3. Tersedianya APAR dan Jalur disabilitas.
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	Evaluasi Kinerja dilakukan pertriwulan dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

3. Jenis Layanan : Penanganan Pengaduan Secara Langsung dengan Intervensi Krisis

Standar Pelayanan Publik bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Produk Layanan	Penerimaan dan tindakan intervensi krisis bagi perempuan dan anak korban kekerasan
2.	Persyaratan Pelayanan	- Kartu Tanda Penduduk (KTP) - Kartu Keluarga (KK) - Formulir Pendaftaran (berkas Pengaduan) - Berkas Penunjang lainnya
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Klien datang ke UPTD PPA dalam kondisi krisis 2. Klien ditenangkan dengan teknik relaksasi 3. Setelah mulai tenang, klien diminta memberikan data diri 4. Klien menerima rekomendasi penanganan tindak lanjut berdasarkan prioritas rujukan penanganan yang tepat dengan kondisi klien 5. Klien menandatangani surat pengantar rujukan 6. Klien menuju ke tempat prioritas rujukan penanganan atau ke tempat yang lebih aman, bila diperlukan minta bantuan keamanan dari pihak kepolisian 7. Klien dipastikan keamanan dan kenyamanannya dalam menyampaikan permasalahannya kepada pendamping dan konselor 8. Klien menyampaikan permasalahannya 9. Klien menyetujui dan menandatangani naskah kesepakatan layanan yang akan diberikan 10. Klien menerima layanan tindak lanjut
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	465 (Empat Ratus Enam Puluh Lima) menit
5.	Biaya-Tarif	Gratis
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Konsultasi dan Pengaduan, serta saran dan masukan apa dilakukan dengan prosedur : 1. Tatap Muka (di Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tapin Jalan Jenderal Sudirman No. 59, Rantau Kiwa, Kecamatan Tapin Utara, Kabupaten Tapin) 2. Surat (ke Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tapin Jalan Jenderal Sudirman No. 59, Rantau Kiwa, Kecamatan Tapin Utara, Kabupaten Tapin kode pos 71114) 3. WhatsApp (No. 0812-5395-4129) 4. Media Sosial - Instagram : @uptdppa.kabtapi

		5. Tindak Lanjut konsultasi dan pengaduan, serta saran dan masukan dengan - Verifikasi aduan - Mediasi - Koordinasi - Sanksi Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas menangani konsultasi dan pengaduan adalah : 1 (satu) orang Kepala UPTD PPA Tapin dan 1 (satu) orang Konselor Psikologi Sarana yang digunakan dalam penanganan konsultasi dan pengaduan adalah - Ruang konsultasi dan pengaduan - Kotak saran - Telepon - Komputer
--	--	---

Standar Pelayanan Publik bagian *Manufacturing*

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Permen PPPA) Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik. Permen PPPA No. 2 Tahun 2022 tentang Standarisasi Layanan.
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	1. Komputer dan laptop yang dilengkapi program Microsoft office 2. Printer 3. Alat Tulis Kantor (ATK) 4. Buku Register 5. Buku Kasus 6. Berkas Pengaduan 7. Ruang Konseling terpisah
3.	Jumlah Pelaksana	Kepala UPTD PPA (1 Orang) Pengadministrasian Perkantoran (1 Orang) Penata Layanan Operasional (1 Orang) Pengelola Layanan Operasional (1 Orang) Konselor Psikologi (1 Orang)

4.	Kompetensi Pelaksana	- Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku - Memahami alur pelayanan - Memiliki kemampuan komunikasi yang baik - Memiliki kemampuan identifikasi awal - Mampu menjaga kerahasiaan data dan informasi klien
5.	Pengawasan Internal	Kepala UPTD PPA
6	Jaminan Pelayanan	Kelengkapan data diri dan penunjang berkas kasus sesuai dan permasalahan yang jelas maka permasalahan akan segera ditangani
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Semua data atau berkas yang terlampir akan dijamin keamanan dan kerahasiaannya - Permasalahan korban dijamin kerahasiaannya - Tersedianya APAR dan Jalur disabilitas
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	Evaluasi Kinerja dilakukan pertriwulan dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

4. Jenis Layanan : Penanganan Pengaduan secara Tidak Langsung

Standar Pelayanan Publik bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Produk Layanan	Data/dokumen pengaduan yang telah diregistrasi, diverifikasi, dan ditindaklanjuti
2.	Persyaratan Pelayanan	- Kartu Tanda Penduduk (KTP) - Kartu Keluarga (KK) - Formulir Pendaftaran (berkas Pengaduan) - Berkas Penunjang lainnya
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	- Masyarakat/klien menghubungi hotline UPTD PPA Tapin atau menghubungi platform lainnya - Masyarakat/Klien mengirimkan data diri dalam pengaduan tidak langsung - Klien menjelaskan permasalahan yang dialaminya - Klien diberikan penjelasan tentang langkah yang harus klien lakukan - Klien menerima layanan tindak lanjut
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	55 (Lima Puluh Lima) menit
5.	Biaya-Tarif	Gratis
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Konsultasi dan Pengaduan, serta saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur : - Tatap Muka (di Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tapin Jalan Jenderal Sudirman No. 59, Rantau Kiwa, Kecamatan Tapin Utara, Kabupaten Tapin) - Surat (ke Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tapin Jalan Jenderal Sudirman No. 59, Rantau Kiwa, Kecamatan Tapin Utara, Kabupaten Tapin kode pos 71114) - WhatsApp (No. 0812-5395-4129) - Media Sosial - Instagram : @uptdppa.kabtapi

		5. Tindak Lanjut konsultasi dan pengaduan, serta saran dan masukan dengan - Verifikasi aduan - Mediasi - Koordinasi - Sanksi Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas menangani konsultasi dan pengaduan adalah : 1 (satu) orang Kepala UPTD PPA Tapin dan 1 (satu) orang Konselor Psikologi Sarana yang digunakan dalam penanganan konsultasi dan pengaduan adalah - Ruang konsultasi dan pengaduan - Kotak saran - Telepon - Komputer
--	--	---

Standar Pelayanan Publik bagian *Manufacturing*

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Permen PPPA) Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik Permen PPPA No. 2 Tahun 2022 tentang Standarisasi Layanan
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	1. Komputer dan laptop yang dilengkapi program Microsoft office 2. Hotline UPTD PPA 3. Handphone 4. Printer 5. Alat Tulis Kantor (ATK) 6. Buku Register 7. Buku Kasus 8. Berkas Pengaduan 9. Ruang Konseling terpisah
3.	Jumlah Pelaksana	Kepala UPTD PPA (1 Orang) Pengadministrasian Perkantoran (1 Orang) Penata Layanan Operasional (1 Orang) Pengelola Layanan Operasional (1 Orang) Konselor Psikologi (1 Orang)

4.	Kompetensi Pelaksana	- Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku - Memahami alur pelayanan - Memiliki kemampuan komunikasi yang baik - Memiliki kemampuan identifikasi awal - Mampu menjaga kerahasiaan data dan informasi klien
5.	Pengawasan Internal	Kepala UPTD PPA
6	Jaminan Pelayanan	Kelengkapan data diri dan penunjang berkas kasus sesuai dan permasalahan yang jelas maka permasalahan akan segera ditangani
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Semua data atau berkas yang terlampir akan dijamin keamanan dan kerahasiaannya - Permasalahan korban dijamin kerahasiaannya - Tersedianya APAR dan Jalur disabilitas
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	Evaluasi Kinerja dilakukan pertriwulan dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

5. Jenis Layanan : Penjangkauan Korban

Standar Pelayanan Publik bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Produk Layanan	Hasil Penjangkauan Korban dan Asesmen Kebutuhan Layanan
2.	Persyaratan Pelayanan	- Adanya pelaporan kasus - Berkas Pengaduan - Informasi lokasi keberadaan korban - Persetujuan korban, keluarga, wali untuk didatangi - Dokumen Pendukung
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	- Menerima kabar bahwa tim UPTD PPA akan mendatangi rumah/tempat klien - Klien memberikan izin kepada tim UPTD PPA untuk didatangi - Saat didatangi, Klien menjelaskan kembali keadaannya - Klien menerima rekomendasi layanan lanjutan - Klien mendapatkan layanan lanjutan
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	1-3 hari (Satu s/d Tiga) hari
5.	Biaya-Tarif	Gratis
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Konsultasi dan Pengaduan, serta saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur : - Tatap Muka (di Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tapin Jalan Jenderal Sudirman No. 59, Rantau Kiwa, Kecamatan Tapin Utara, Kabupaten Tapin) - Surat (ke Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tapin Jalan Jenderal Sudirman No. 59, Rantau Kiwa, Kecamatan Tapin Utara, Kabupaten Tapin kode pos 71114) - WhatsApp (No. 0812-5395-4129) - Media Sosial - Instagram : @uptdppa.kabtapi

		5. Tindak Lanjut konsultasi dan pengaduan, serta saran dan masukan dengan - Verifikasi aduan - Mediasi - Koordinasi - Sanksi Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas menangani konsultasi dan pengaduan adalah : 1 (satu) orang Kepala UPTD PPA Tapin dan 1 (satu) orang Konselor Psikologi Sarana yang digunakan dalam penanganan konsultasi dan pengaduan adalah - Ruang konsultasi dan pengaduan - Kotak saran - Telepon - Komputer
--	--	---

Standar Pelayanan Publik bagian *Manufacturing*

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Permen PPPA) Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik Permen PPPA No. 2 Tahun 2022 tentang Standarisasi Layanan
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	1. Mobil Perlindungan 2. Motor perlindungan 3. Alat Tulis Kantor (ATK) 4. Berkas Pengaduan 5. Berkas Penunjang lainnya 6. Kamera atau alat dokumentasi 7. Peralatan komunikasi dan koordinasi
3.	Jumlah Pelaksana	Kepala UPTD PPA (1 Orang) Pengadministrasian Perkantoran (1 Orang) Penata Layanan Operasional (1 Orang) Pengelola Layanan Operasional (1 Orang) Konselor Psikologi (1 Orang)

4.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Perundang-undangan yang berlaku 2. Memahami alur pelayanan 3. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik 4. Memiliki kemampuan identifikasi awal 5. Mampu menjaga kerahasiaan data dan informasi klien 6. Memahami alur pelayanan
5.	Pengawasan Internal	Kepala UPTD PPA
6	Jaminan Pelayanan	Kelengkapan data diri dan penunjang berkas kasus sesuai dan permasalahan yang jelas maka permasalahan akan segera ditangani
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Semua data atau berkas yang terlampir akan dijamin keamanan dan kerahasiaannya 2. Permasalahan korban dijamin kerahasiaannya 3. Tersedianya APAR dan Jalur disabilitas
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	Evaluasi Kinerja dilakukan pertriwulan dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

6. Jenis Layanan : Pendampingan

Standar Pelayanan Publik bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Produk Layanan	Pendampingan Korban perempuan dan anak dalam proses penanganan kasus
2.	Persyaratan Pelayanan	- Adanya pelaporan kasus - Berkas Pengaduan - Identitas korban dan/atau wali korban - Surat rujukan instansi terkait - Persetujuan Korban - Dokumen pendukung
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Klien mendapat kabar akan mendapatkan layanan pendampingan 2. Klien bersama pendamping menuju ke tempat layanan (Rumah Sakit, Unit PPA POLRES, Pengadilan, dll) 3. Klien mendapat layanan
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	60-180 (Enam Puluh s/d Seratus Delapan Puluh) menit
5.	Biaya-Tarif	Gratis
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Konsultasi dan Pengaduan, serta saran dan masukan apat dilakukan dengan prosedur : 1. Tatap Muka (di Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tapin Jalan Jenderal Sudirman No. 59, Rantau Kiwa, Kecamatan Tapin Utara, Kabupaten Tapin) 2. Surat (ke Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tapin Jalan Jenderal Sudirman No. 59, Rantau Kiwa, Kecamatan Tapin Utara, Kabupaten Tapin kode pos 71114) 3. WhatsApp (No. 0812-5395-4129) 4. Media Sosial - Instagram : @uptdppa.kabtapi

		5. Tindak Lanjut konsultasi dan pengaduan, serta saran dan masukan dengan - Verifikasi aduan - Mediasi - Koordinasi - Sanksi Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas menangani konsultasi dan pengaduan adalah : 1 (satu) orang Kepala UPTD PPA Tapin dan 1 (satu) orang Konselor Psikologi Sarana yang digunakan dalam penanganan konsultasi dan pengaduan adalah - Ruang konsultasi dan pengaduan - Kotak saran - Telepon - Komputer
--	--	---

Standar Pelayanan Publik bagian *Manufacturing*

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Permen PPPA) Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik Permen PPPA No. 2 Tahun 2022 tentang Standarisasi Layanan
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	1. Mobil Perlindungan 2. Motor perlindungan 3. Alat Tulis Kantor (ATK) 4. Berkas Pengaduan 5. Berkas Penunjang lainnya 6. Kamera atau alat dokumentasi 7. Peralatan komunikasi dan koordinasi
3.	Jumlah Pelaksana	Kepala UPTD PPA (1 Orang) Pengadministrasian Perkantoran (1 Orang) Penata Layanan Operasional (1 Orang) Pengelola Layanan Operasional (1 Orang) Konselor Psikologi (1 Orang)

4.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Perundang-undangan yang berlaku 2. Memahami alur pelayanan 3. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik 4. Memiliki kemampuan identifikasi awal 5. Mampu menjaga kerahasiaan data dan informasi klien
5.	Pengawasan Internal	Kepala UPTD PPA
6	Jaminan Pelayanan	Kelengkapan data diri dan penunjang berkas kasus sesuai dan permasalahan yang jelas maka permasalahan akan segera ditangani
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Semua data atau berkas yang terlampir akan dijamin keamanan dan kerahasiaannya 2. Segala cerita atau permasalahan korban dijamin kerahasiaannya 3. Tersedianya APAR dan Jalur disabilitas
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	Evaluasi Kinerja dilakukan pertriwulan dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

7. Jenis Layanan : Mediasi

Standar Pelayanan Publik bagian Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Produk Layanan	Berita acara dan/atau kesepakatan hasil mediasi para pihak yang terlibat
2.	Persyaratan Pelayanan	- Adanya pelaporan kasus - Berkas Pengaduan - Kesiadaan para pihak untuk mengikuti proses mediasi secara sukarela - Identitas para pihak yang terlibat - Dokumen pendukung
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Klien dan pihak terkait menerima undangan mediasi 2. Klien dan pihak terkait menyetujui adanya mediasi dan datang ke UPTD PPA 3. Klien dan pihak terkait melakukan mediasi dibantu oleh mediator dari UPTD PPA 4. Mediasi selesai dilakukan dan mendapatkan hasil kesepakatan 5. Klien dan pihak terkait melaksanakan tindak lanjut hasil kesepakatan mediasi
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	60-180 (Enam Puluh s/d Seratus Delapan Puluh) menit
5.	Biaya-Tarif	Gratis
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Konsultasi dan Pengaduan, serta saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur : 1. Tatap Muka (di Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tapin Jalan Jenderal Sudirman No. 59, Rantau Kiwa, Kecamatan Tapin Utara, Kabupaten Tapin) 2. Surat (ke Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tapin Jalan Jenderal Sudirman No. 59, Rantau Kiwa, Kecamatan Tapin Utara, Kabupaten Tapin kode pos 71114) 3. WhatsApp (No. 0812-5395-4129)

		4. Media Sosial - Instagram : @uptdppa.kabtapi 5. Tindak Lanjut konsultasi dan pengaduan, serta saran dan masukan dengan - Verifikasi aduan - Mediasi - Koordinasi - Sanksi Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas menangani konsultasi dan pengaduan adalah : 1 (satu) orang Kepala UPTD PPA Tapin dan 1 (satu) orang Konselor Psikologi Sarana yang digunakan dalam penanganan konsultasi dan pengaduan adalah - Ruang konsultasi dan pengaduan - Kotak saran - Telepon - Komputer
--	--	---

Standar Pelayanan Publik bagian *Manufacturing*

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Permen PPPA) Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik Permen PPPA No. 2 Tahun 2022 tentang Standarisasi Layanan
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	1. Ruang tertutup untuk mediasi 2. Meja dan kursi 3. Komputer/laptop 4. Printer 5. Alat Tulis Kantor (ATK) 6. Dokumen mediasi
3.	Jumlah Pelaksana	Kepala UPTD PPA (1 Orang) Pengadministrasian Perkantoran (1 Orang) Penata Layanan Operasional (1 Orang) Pengelola Layanan Operasional (1 Orang) Konselor Psikologi (1 Orang)

4.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku 2. Memiliki Sertifikat Mediator 3. Memahami alur pelayanan 4. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik 5. Memiliki kemampuan identifikasi awal 6. Mampu menjaga kerahasiaan data dan informasi klien
5.	Pengawasan Internal	Kepala UPTD PPA
6	Jaminan Pelayanan	Kelengkapan data diri dan penunjang berkas kasus sesuai dan permasalahan yang jelas maka permasalahan akan segera ditangani
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Semua data atau berkas yang terlampir akan dijamin keamanan dan kerahasiaannya 2. Permasalahan korban dijamin kerahasiaannya 3. Tersedianya APAR dan Jalur disabilitas
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	Evaluasi Kinerja dilakukan pertriwulan dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

8. Jenis Layanan : Penampungan Sementara

Standar Pelayanan Publik bagian *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1.	Produk Layanan	Layanan penempatan dan perlindungan sementara bagi korban perempuan dan anak
2.	Persyaratan Pelayanan	- Adanya pelaporan kasus - Berkas Pengaduan - Korban memerlukan perlindungan sementara berdasarkan hasil asesmen - Identitas korban - Persetujuan korban - Dokumen pendukung
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Klien melaporkan mendapatkan kekerasan dan memerlukan Penampungan Sementara 2. Klien 3. Klien menuju ke penampungan sementara bersama Pendamping PPA 4. Klien tinggal di penampungan sementara selama maksimal 14 hari 5. Klien mendapatkan layanan yang dibutuhkan selama di Penampungan Sementara 6. Setelah keadaan membaik/permasalahan terselesaikan, klien kembali ke rumah/tempat tinggalnya. 7. Jika dalam waktu 14 hari klien masih memerlukan layanan penampungan sementara, maka klien dirujuk ke layanan rumah aman, atau balai/loka bidang sosial atau Lembaga perlindungan Saksi dan Korban (LPSK)
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	14 (Empat Belas) hari
5.	Biaya-Tarif	Gratis

6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Konsultasi dan Pengaduan, serta saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur : 1. Tatap Muka (di Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tapin Jalan Jenderal Sudirman No. 59, Rantau Kiwa, Kecamatan Tapin Utara, Kabupaten Tapin) 2. Surat (ke Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tapin Jalan Jenderal Sudirman No. 59, Rantau Kiwa, Kecamatan Tapin Utara, Kabupaten Tapin kode pos 71114) 3. WhatsApp (0812-5395-4129) 4. Media Sosial - Instagram : @uptdppa.kabtapi 5. Tindak Lanjut konsultasi dan pengaduan, serta saran dan masukan dengan - Verifikasi aduan - Mediasi - Koordinasi - Sanksi Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas menangani konsultasi dan pengaduan adalah : 1 (satu) orang Kepala UPTD PPA Tapin Sarana yang digunakan dalam penanganan konsultasi dan pengaduan adalah - Ruang konsultasi dan pengaduan - Kotak saran - Telepon - Komputer
----	--	---

Standar Pelayanan Publik bagian *Manufacturing*

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Permen PPPA) Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik Permen PPPA No. 2 Tahun 2022 tentang Standarisasi Layanan

2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	1. Rumah Perlindungan 2. Tempat tidur 3. Toilet/kamar mandi 4. Dapur/perlengkapan makan 5. Kotak P3K/perlengkapan kesehatan dasar 6. Perlengkapan dasar korban (selimut, pakaian, perlengkapan mandi, dll) 7. Sistem keamanan dan sarana pendukung
3.	Jumlah Pelaksana	Kepala UPTD PPA (1 Orang) Pengadministrasian Perkantoran (1 Orang) Penata Layanan Operasional (1 Orang) Pengelola Layanan Operasional (1 Orang) Konselor Psikologi (1 Orang)
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Perundang-undangan yang berlaku 2. Memiliki Sertifikat Mediator 3. Memahami alur pelayanan 4. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik 5. Memiliki kemampuan identifikasi awal 6. Mampu menjaga kerahasiaan data dan informasi klien
5.	Pengawasan Internal	Kepala UPTD PPA
6.	Jaminan Pelayanan	Kelengkapan data diri dan penunjang berkas kasus sesuai dan permasalahan yang jelas maka permasalahan akan segera ditangani
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Semua data atau berkas yang terlampir akan dijamin keamanan dan kerahasiaannya 2. Segala cerita atau permasalahan korban dijamin kerahasiaannya 3. Tersedianya APAR dan Jalur disabilitas
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	Evaluasi Kinerja dilakukan pertriwulan dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah
Perlindungan Perempuan dan Anak



H. NERMUNA NOOR, S.ST., Ners

Penata Tk. (M/d)

NIP. 19731012 199603 1 005