



PERATURAN MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 5 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan standar pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur;
- b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
- Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);

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 Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2020 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 133) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2020 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 15);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 5 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 536);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK.**

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

2. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
3. Kementerian adalah kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pemberdayaan perempuan dan tugas pemerintahan di bidang perlindungan anak.

Pasal 2

- (1) Standar Pelayanan digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi Kementerian, masyarakat, maupun aparat pengawas dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi Kementerian.
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diterapkan pada jenis pelayanan:
 - a. konsultasi;
 - b. audiensi;
 - c. penyediaan narasumber;
 - d. pengaduan Pelayanan Publik;
 - e. informasi dan dokumentasi;
 - f. perpustakaan;
 - g. penanganan bagi anak yang memerlukan perlindungan khusus; dan
 - h. penanganan perempuan korban kekerasan.
- (4) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi:
 - a. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian layanan; dan
 - b. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan.
- (5) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a terdiri atas:
 - a. persyaratan;
 - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - c. jangka waktu pelayanan;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk pelayanan; dan
 - f. penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi.
- (6) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b terdiri atas:
 - a. dasar hukum;
 - b. sarana dan prasarana dan/atau fasilitas;

- c. kompetensi pelaksana;
 - d. pengawasan internal;
 - e. jumlah pelaksana;
 - f. jaminan pelayanan;
 - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 - h. evaluasi kinerja pelaksana.
- (7) Standar Pelayanan pada jenis pelayanan di lingkungan Kementerian tercantum dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 3

- (1) Jenis pelayanan konsultasi, audiensi, dan penyediaan narasumber sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) huruf a, huruf b, dan huruf c menjadi tanggung jawab seluruh Pejabat Pimpinan Tinggi Madya.
- (2) Jenis pelayanan pengaduan Pelayanan Publik serta informasi dan dokumentasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) huruf d dan huruf e menjadi tanggung jawab Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama yang membidangi hubungan masyarakat.
- (3) Jenis pelayanan perpustakaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) huruf f menjadi tanggung jawab Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama yang membidangi umum.
- (4) Jenis pelayanan penanganan bagi anak yang memerlukan perlindungan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) huruf g menjadi tanggung jawab Pejabat Pimpinan Tinggi Madya yang membidangi perlindungan khusus anak.
- (5) Jenis pelayanan penanganan perempuan korban kekerasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) huruf h menjadi tanggung jawab Pejabat Pimpinan Tinggi Madya yang membidangi perlindungan hak perempuan.

Pasal 4

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 4 Oktober 2024

MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

I GUSTI AYU BINTANG DARMAWATI

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 9 Oktober 2024

PLT. DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

ASEP N. MULYANA

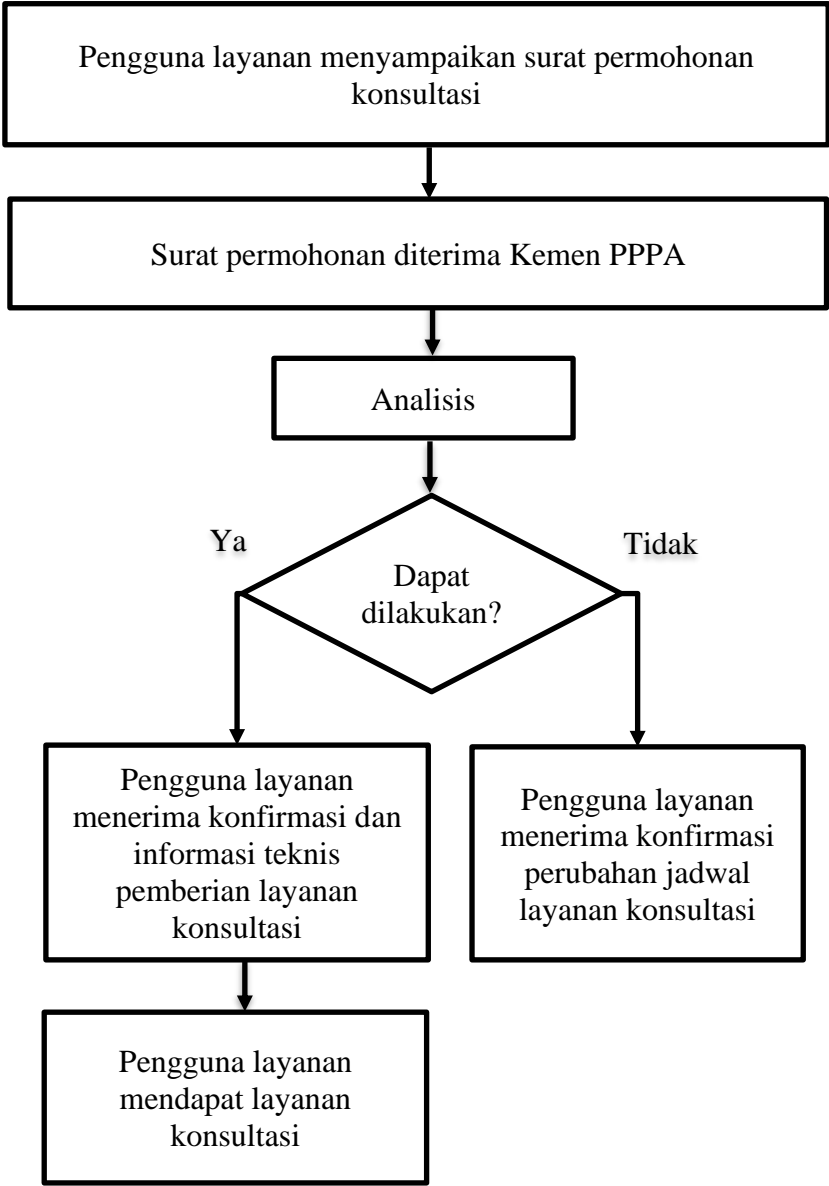
BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2024 NOMOR 665

LAMPIRAN
PERATURAN MENTERI
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK
NOMOR 5 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

A. PELAYANAN KONSULTASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi:<ol style="list-style-type: none">a. identitas pemohon yang meliputi:<ol style="list-style-type: none">a) nama perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/ partai politik/badan publik lainnya;b) nomor kontak yang dapat dihubungi; danc) alamat <i>e-mail</i>;b. mencantumkan maksud dan tujuan permohonan konsultasi;c. mencantumkan materi yang akan dikonsultasikan;d. mencantumkan waktu konsultasi;e. mencantumkan perihal surat permohonan konsultasi;f. mencantumkan jumlah tamu konsultasi (kapasitas maksimal 5 (lima) orang).2. Surat permohonan tertulis ditujukan kepada Sekretaris Kementerian/Deputi Terkait, dikirimkan melalui alamat surat elektronik (<i>e-mail</i>) persuratan@Kemen_PPPA.go.id atau melalui aplikasi sistem informasi bidang kearsipan.3. Surat Permohonan disampaikan paling lambat 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan kegiatan konsultasi.4. Hadir langsung ke Kantor Kementerian dengan menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.

2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Alur Layanan Konsultasi</p>  <pre>graph TD; A[Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan konsultasi] --> B[Surat permohonan diterima Kemen PPPA]; B --> C[Analisis]; C --> D{Dapat dilakukan?}; D -- Ya --> E[Pengguna layanan menerima konfirmasi dan informasi teknis pemberian layanan konsultasi]; D -- Tidak --> F[Pengguna layanan menerima konfirmasi perubahan jadwal layanan konsultasi]; E --> G[Pengguna layanan mendapat layanan konsultasi];</pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan konsultasi ditujukan kepada Sekretaris Kementerian/Deputi terkait yang dituju melalui surat elektronik (<i>e-mail</i>) persuratan@Kemen_PPPA.go.id atau melalui aplikasi sistem informasi bidang kearsipan;2. Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/pegawai yang memberikan pelayanan. Dalam hal ini juga dilakukan analisis guna memastikan apakah konsultasi dapat dilakukan atau tidak, dan apabila dapat dilakukan apakah harus diselenggarakan secara tatap muka langsung atau dapat secara daring;
----	---------------------------------	--

		<p>3. Pengguna layanan menerima surat jawaban melalui narahubung (<i>contact person</i>) yang tercantum pada surat. Apabila permohonan disetujui maka surat jawaban akan disertai jadwal pelaksanaan konsultasi dan narahubung (<i>contact person</i>) petugas yang akan melayani, dimana konsultasi akan diselenggarakan secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka Langsung <ol style="list-style-type: none"> a) pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan menginformasikan permohonan konsultasi dengan menunjukkan surat jawaban/konfirmasi kepada petugas resepsionis di lobi Kementerian; b) pengguna layanan diarahkan oleh petugas resepsionis Kementerian untuk bertemu dengan pemberi layanan konsultasi. Setiap konsultasi akan diselenggarakan di Kantor Kementerian, dalam hal adanya bencana non alam menerapkan protokol kesehatan; c) pengguna layanan menerima konsultasi oleh petugas/pegawai yang ditugaskan; d) pengguna layanan mengisi lembar Survei Kepuasan Masyarakat/mengisi tautan Survei Kepuasan Masyarakat; dan e) SPD di tandatangani oleh petugas yang berwenang setelah pengguna layanan mengisi Survei Kepuasan Masyarakat. 2) Daring <ol style="list-style-type: none"> a) pengguna layanan menerima konsultasi secara daring oleh petugas/pegawai yang ditugaskan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan; dan b) pengguna layanan mengisi lembar Survei Kepuasan Masyarakat/mengisi tautan Survei Kepuasan Masyarakat.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi/surat jawaban pelaksanaan konsultasi disampaikan oleh Kementerian maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh Kementerian. Pelaksanaan konsultasi akan dilakukan paling lambat 3 (tiga) hari setelah surat permohonan diterima; atau 2. Jika masyarakat pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada petugas yang memberikan konsultasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud konsultasi.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat jawaban dan/atau konfirmasi penerimaan layanan konsultasi yang diminta.

6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat dengan perihal Pengaduan Pelayanan Publik ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Jl. Medan Merdeka Barat No.15 Jakarta Pusat 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> a. telepon: 021-3805563 atau 021-3842638 b. faksimile: 021-3805562 c. surat elektronik (<i>e-mail</i>): pengaduan@Kemen PPPA.go.id d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> a) situs web: www.lapor.go.id b) SMS melalui nomor 1708; c) <i>Twitter</i>: @lapor1708; dan a) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601); 4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 6. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203); 7. Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2020 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 133) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 7

		<p>Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2020 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 15);</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 9 Tahun 2019 tentang Manajemen Pengetahuan di Lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 859);</p> <p>10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 5 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 536).</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang konsultasi; 2. Buku Tamu; 3. Meja dan kursi; 4. Komputer dan mesin cetak (<i>printer</i>); dan 5. Lembar Survey Kepuasan Masyarakat/tautan Survei Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak; 2. Petugas yang memiliki wawasan terhadap permasalahan yang dikonsultasikan; 3. Petugas yang memiliki perilaku santun dan ramah untuk memberikan konsultasi; dan 4. Petugas yang memiliki sikap dan perilaku pelayanan dalam memberikan konsultasi.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; dan 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang.

6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan; dan2. Konsultasi diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

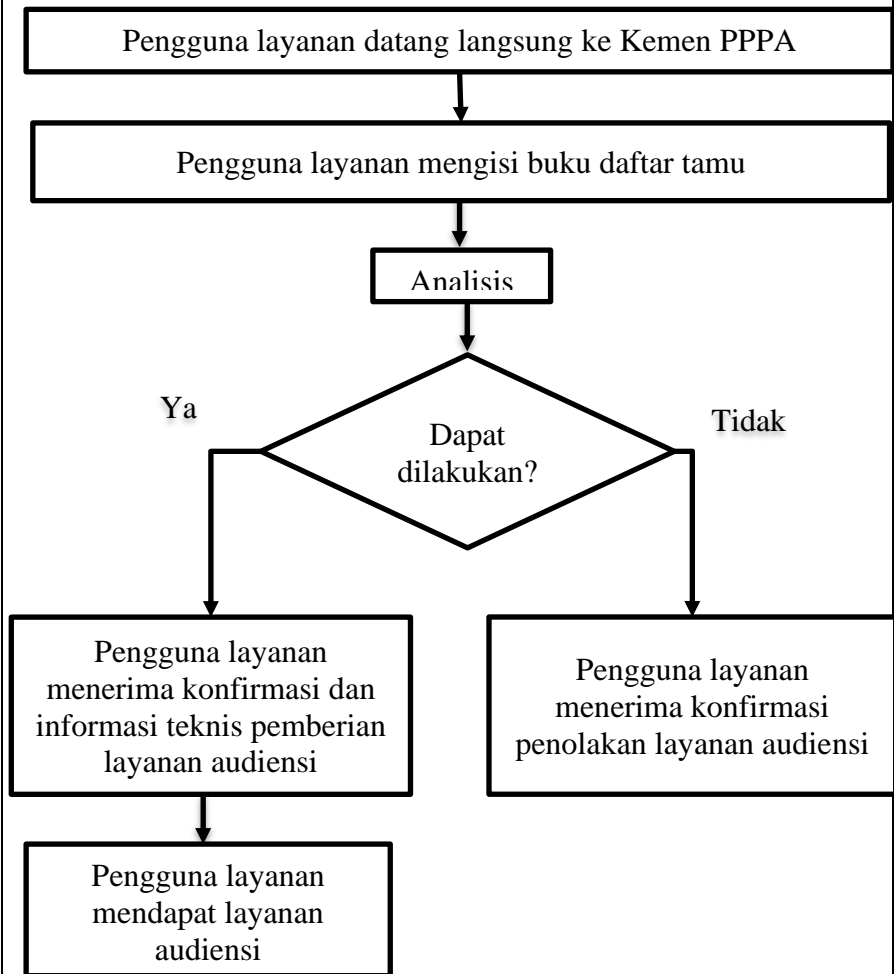
B. PELAYANAN AUDIENSI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengguna layanan adalah Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama ke atas termasuk dewan.2. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi:<ol style="list-style-type: none">a. identitas pemohon yang meliputi:<ol style="list-style-type: none">a) nama perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya;b) kontak yang dapat dihubungi; danc) alamat surat elektronik (<i>e-mail</i>);b. mencantumkan maksud dan tujuan permohonan audiensi;c. mencantumkan materi audiensi yang diminta secara jelas disertai kerangka acuan kegiatan;d. mencantumkan waktu pelaksanaan audiensi dan jumlah peserta audiensi; dane. melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku;3. Surat permohonan tertulis ditujukan kepada Sekretaris Kementerian/Deputi Terkait, dikirimkan melalui alamat surat elektronik (<i>e-mail</i>) persuratan@KemenPPPA.go.id, atau melalui aplikasi sistem informasi bidang kearsipan, atau dikirimkan langsung ke Kantor Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Jl. Medan Merdeka Barat No. 15 Jakarta Pusat.4. Hadir langsung ke Kantor Kementerian dengan melakukan:<ol style="list-style-type: none">a. membawa surat permohonan asli dari pimpinan institusi/lembaga swadaya masyarakat/ organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya; danb. menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.

2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Alur layanan Audiensi</p> <pre>graph TD; A[Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan audiensi] --> B[Surat permohonan audiensi diterima Kemen PPPA]; B --> C[Analisis]; C --> D{Dapat dilakukan?}; D -- Ya --> E[Pengguna layanan menerima konfirmasi dan informasi teknis pemberian layanan audiensi]; D -- Tidak --> F[Pengguna layanan menerima konfirmasi ditangguhkan/ redispersi layanan audiensi]; E --> G[Pengguna layanan mendapat layanan audiensi];</pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan audiensi yang ditujukan kepada Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;2) Pengguna layanan menerima tanda terima dari petugas yang menunjukkan bahwa surat permohonan audiensi telah diterima;3) Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/pegawai yang memberikan pelayanan. Dalam hal ini juga dilakukan analisis guna memastikan apakah audiensi dapat dilakukan atau tidak, dan apabila dapat dilakukan apakah harus diselenggarakan secara tatap muka langsung atau dapat secara daring;
----	---------------------------------	--

		<p>4) Pengguna layanan menerima surat jawaban melalui surat elektronik (<i>e-mail</i>). Apabila permohonan disetujui maka surat jawaban akan disertai jadwal pelaksanaan audiensi dan narahubung (<i>contact person</i>) dari petugas yang akan melayani, dimana audiensi akan diselenggarakan secara:</p> <p>5) Tatap muka langsung</p> <ul style="list-style-type: none">a) pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan menginformasikan permohonan audiensi kepada petugas resepsionis lobi Kementerian;b) pengguna layanan diarahkan oleh petugas resepsionis Kementerian untuk bertemu dengan petugas yang akan memberikan layanan audiensi. Setiap audiensi akan diselenggarakan di Kantor Kementerian, dalam hal adanya bencana non alam menerapkan protokol Kesehatan;c) pengguna layanan menerima audiensi oleh petugas/ pegawai yang ditugaskan;d) pengguna layanan mengisi lembar Survei Kepuasan Masyarakat/mengisi tautan Survei Kepuasan Masyarakat; dane) SPD di tandatangani oleh petugas yang berwenang setelah pengguna layanan mengisi Survei Kepuasan Masyarakat. <p>6) Daring</p> <ul style="list-style-type: none">a) pengguna layanan menerima audiensi secara daring oleh petugas/pegawai yang ditugaskan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan; danb) pengguna layanan mengisi lembar Survei Kepuasan Masyarakat/mengisi tautan Survei Kepuasan Masyarakat.
--	--	--

2. Alur layanan audiensi dengan hadir langsung ke Kantor Kementerian:



Keterangan:

- 1) Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan audiensi kepada petugas resepsionis di lobi Kementerian;
- 2) Pengguna layanan mengisi daftar tamu dan menunggu hasil disposisi pimpinan unit terkait petugas/pegawai yang akan memberikan pelayanan;
- 3) Pengguna layanan menerima konfirmasi pemberian layanan audiensi yang diteruskan oleh petugas resepsionis dari unit kerja;
- 4) Apabila permohonan diterima, pengguna layanan akan diarahkan oleh petugas resepsionis Kementerian untuk ditemukan dengan petugas yang memberikan layanan audiensi, dalam hal adanya bencana non alam menerapkan protokol kesehatan;

		<p>5) Pengguna layanan menerima audiensi oleh petugas/pegawai yang ditugaskan;</p> <p>6) Pengguna layanan mengisi lembar Survei Kepuasan Masyarakat atau mengisi tautan Survei Kepuasan Masyarakat; dan</p> <p>7) SPD di tandatangani oleh petugas yang berwenang setelah pengguna layanan mengisi Survei Kepuasan Masyarakat.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Informasi/surat jawaban pelaksanaan audiensi disampaikan oleh Kementerian maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh Kementerian. Pelaksanaan audiensi akan dilakukan paling lambat 5 (lima) hari setelah surat diterima; atau</p> <p>2. Dalam hal pengguna layanan hadir langsung ke Kementerian, maka akan diarahkan kepada petugas yang memberikan audiensi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud audiensi.</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat jawaban dan/atau audiensi yang diminta.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat dengan perihal Pengaduan Pelayanan Publik ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Jl. Medan Merdeka Barat No.15 Jakarta Pusat</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:</p> <p>a. telepon: 021-3805563 atau 021-3842638</p> <p>b. faksimile: 021-3805562</p> <p>c. surat Elektronik (<i>E-mail</i>): pengaduan@KemenPPPA.go.id</p> <p>d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>a) situs web: www.lapor.go.id</p> <p>b) SMS melalui nomor 1708;</p> <p>c) <i>Twitter</i>: @lapor1708; dan</p> <p>d) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan</p>

		<p>Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <ol style="list-style-type: none">3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);6. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);7. Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2020 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 133) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2020 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 15);8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 9 Tahun 2019 tentang Manajemen Pengetahuan di Lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 859);10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 5 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan
--	--	--

		Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 536).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pertemuan yang dilengkapi proyektor LCD, pendingin ruangan, meja dan kursi; 2. Pesawat telepon; 3. Mesin faksimile; 4. Komputer dan mesin cetak (<i>printer</i>); dan 5. Lembar Survei Kepuasan Masyarakat atau mengisi tautan Survei Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Pejabat atau Pimpinan Tinggi dan/atau pegawai lain yang ditugaskan yang:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan di bidang kebijakan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak; 2. Memiliki wawasan terhadap permasalahan yang dikonsultasikan; 3. Memiliki perilaku santun dan ramah untuk memberikan audiensi; dan 4. Memiliki sikap dan perilaku pelayanan dalam memberikan audiensi.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang pegawai/petugas Kementerian.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertemuan audiensi dilakukan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; 2. Audiensi diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan 3. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dibahas.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan secara tertulis dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

C. PELAYANAN PENYEDIAAN NARASUMBER

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengguna layanan membuat surat permohonan tertulis paling lambat 5 (lima) hari sebelum pelaksanaan kegiatan, yang berisi:<ol style="list-style-type: none">a. identitas pemohon yang meliputi:<ol style="list-style-type: none">a) nama perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya;b) nomor kontak yang dapat dihubungi; danc) alamat surat elektronik (<i>e-mail</i>);b. mencantumkan maksud dan tujuan permohonan sosialisasi;c. mencantumkan materi kegiatan/sosialisasi yang dibutuhkan secara jelas disertai kerangka acuan kegiatan;d. mencantumkan waktu pelaksanaan kegiatan/sosialisasi;e. mencantumkan perihal surat permohonan narasumber; danf. melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku;2. Surat permohonan tertulis ditujukan kepada Sekretaris Kementerian/Deputi Terkait, dikirimkan melalui alamat surat elektronik (<i>e-mail</i>) persuratan@Kemen_PPPA.go.id atau melalui aplikasi sistem informasi bidang kearsipan.3. Dalam hal pemohon hadir langsung ke Kantor Kementerian, paling lambat 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan usulan kegiatan/sosialisasi dengan melakukan:<ol style="list-style-type: none">a. membawa surat permohonan asli dari pimpinan institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya;b. surat permohonan mencantumkan materi kegiatan/sosialisasi yang dibutuhkan secara jelas disertai kerangka acuan kegiatan dan waktu pelaksanaan kegiatan; danc. menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.

2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan penyediaan narasumber] --> B[Pengguna layanan menerima tanda terima bahwa permohonan telah diterima]; B --> C[Analisis]; C --> D{Dapat dilakukan?}; D -- Ya --> E[Pengguna layanan menerima konfirmasi dan informasi teknis pemberian layanan penyediaan narasumber]; D -- Tidak --> F[Pengguna layanan menerima konfirmasi penolakan layanan penyediaan narasumber]; E --> G[Pengguna layanan mendapat layanan penyediaan narasumber];</pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan penyediaan narasumber (sosialisasi/bimbingan teknis/asistensi/advokasi) ditujukan kepada Sekretaris Kementerian/Deputi Terkait, melalui surat elektronik (<i>email</i>) atau aplikasi sistem informasi bidang kearsipan, maupun media penyetara lainnya, atau hadir langsung ke Kantor Kementerian;2. Pengguna layanan menerima tanda terima dari petugas yang menunjukkan bahwa surat permohonan penyediaan narasumber telah diterima;3. Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/pegawai yang memberikan pelayanan. Dalam hal ini juga dilakukan analisis guna memastikan apakah kegiatan/sosialisasi dapat dilakukan atau tidak,
----	---------------------------------	--

		<p>dan apabila dapat dilakukan apakah harus diselenggarakan secara tatap muka langsung atau dapat secara daring;</p> <p>4. Pengguna layanan menerima surat jawaban melalui surat elektronik (<i>e-mail</i>). Apabila permohonan disetujui maka surat jawaban akan disertai jadwal pelaksanaan kegiatan dan narahubung (<i>contact person</i>) petugas yang akan melayani.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Informasi/jawaban permohonan penyediaan narasumber disampaikan oleh Kementerian maksimal 5 (lima) hari sejak surat permohonan diterima oleh Kementerian, baik yang diterima melalui surat elektronik (<i>email</i>) atau aplikasi sistem informasi bidang kearsipan, maupun media penyetara lainnya, atau yang hadir langsung ke Kantor Kementerian.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat jawaban mengenai permohonan penyediaan narasumber; dan 2. Informasi jawaban mengenai permohonan kegiatan/sosialisasi.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat dengan perihal Pengaduan Pelayanan Publik ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. Jl. Medan Merdeka Barat No.15, Jakarta Pusat 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> a. telepon: 021-3806563 atau b. faksimile: 021-3842638 c. surat elektronik (<i>E-mail</i>): pengaduan@KemenPPPA.go.id d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> a) situs web: www.lapor.go.id b) SMS melalui nomor 1708; c) <i>Twitter</i>: @lapor1708; dan d) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

	<ol style="list-style-type: none">3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);6. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);7. Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2020 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 133) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2020 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 15);8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 9 Tahun 2019 tentang Manajemen Pengetahuan di Lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 859);10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 5 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan
--	--

		Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 536).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang pertemuan yang dilengkapi proyektor LCD, pendingin ruangan, meja dan kursi;2. Pesawat telepon;3. Mesin faksimile;4. Komputer dan mesin cetak (<i>printer</i>); dan5. Lembar Survei Kepuasan Masyarakat/tautan Survei Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;2. Petugas yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; dan3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang pegawai/petugas Kementerian.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Materi dan informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;2. Petugas yang menjadi narasumber telah mendapatkan penugasan secara tertulis dari atasan langsung; dan3. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dibahas.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan secara tertulis dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

D. PELAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat: <ol style="list-style-type: none"> a. nama dan domisili; b. nomor telepon dan alamat surat elektronik (<i>e-mail</i>); c. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian material atau immaterial yang di derita; dan d. permintaan penyelesaian yang diajukan.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pengguna layanan menyampaikan pengaduan] --> B1[Datang langsung] A --> B2[Surat Elektronik] A --> B3[Kanal SP4N-LAPOR!] B1 --> C[Pengguna layanan menerima tindak lanjut pengaduan] B2 --> C B3 --> C </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan dengan datang langsung ke Kementerian, melalui surat elektronik (<i>e-mail</i>), atau SP4N LAPOR!; 2. Pengguna layanan menerima hasil tindak lanjut dari pengaduan yang dilakukan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terhadap pengaduan dalam bentuk tertulis akan mulai diverifikasi maksimal 3 (tiga) hari sejak surat permohonan diterima. 2. Jangka waktu penyelesaian pengaduan yang disampaikan melalui SP4N-LAPOR! Adalah sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat aspirasi dan permohonan informasi maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diverifikasi. b. pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja sejak permohonan diverifikasi; dan

		c. pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja sejak permohonan diverifikasi.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Laporan tindak lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di penyelenggara pelayanan publik
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Jl. Medan Merdeka Barat No. 15, Jakarta Pusat 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> a. telepon: 021-3806563 b. faksimile: 021-3842638 c. surat elektronik (<i>E-mail</i>): pengaduan@KemenPPPA.go.id d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> a) situs web: www.lapor.go.id b) SMS melalui nomor 1708; c) <i>Twitter</i>: @lapor1708; dan d) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601); 4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 6. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);

		<p>7. Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2020 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 133) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2020 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 15);</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 9 Tahun 2019 tentang Manajemen Pengetahuan di Lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 859);</p> <p>10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 5 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 536).</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Ruang pertemuan yang dilengkapi proyektor LCD, pendingin ruangan, meja dan kursi;</p> <p>2. Komputer/Laptop dan mesin cetak (<i>printer</i>);</p> <p>3. Jaringan internet;</p> <p>4. Aplikasi SP4N LAPOR! Android/iOS;</p> <p>5. Alat tulis kantor; dan</p> <p>6. Telepon.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik;</p> <p>2. Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan;</p> <p>3. Memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kemen PPPA; dan</p> <p>4. Mampu bekerjasama dalam tim.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Kepala biro yang membidangi hubungan masyarakat memastikan setiap pengaduan pelayanan publik ditindaklanjuti sesuai prosedur.</p> <p>2. Pimpinan satuan kerja memastikan tindak lanjut diberikan sesuai substansi dan waktu yang telah ditentukan.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1 (satu) orang admin instansi.</p> <p>1 (satu) orang pejabat penghubung di unit kerja terkait.</p>

6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan ditindaklanjuti (respon awal) maksimal 3 (tiga) hari sejak penyampaian pengaduan.2. Masalah pelayanan publik yang belum menemukan pemecahan selambat-lambatnya dalam 60 (enam puluh) hari, akan dikoordinasikan dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Ombudsman Republik Indonesia.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas pengadu dijamin kerahasiaannya, jika pengadu tidak ingin identitasnya diketahui (d disesuaikan dengan permasalahan dan kepentingannya untuk penyelesaian masalah).
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal setahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

E. PELAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan membuat Formulir Permohonan Informasi yang berisi: <ol style="list-style-type: none"> a. nama; b. alamat; c. nomor KTP/SIM; d. pekerjaan; e. nomor telepon/surat elektronik (<i>e-mail</i>); f. rincian informasi yang dibutuhkan; g. tujuan penggunaan informasi; h. cara memperoleh informasi; i. cara mendapatkan salinan informasi. 2. Pengguna layanan membuat formulir permohonan informasi yang sudah ditandatangani dengan melampirkan kartu tanda penduduk pemohon.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan informasi publik</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">2. Pengguna layanan mendapatkan dokumen jawaban informasi publik</div> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan menyampaikan permohonan informasi publik yang masuk melalui situs web (<i>website</i>), aplikasi (<i>mobile apps</i>), surat elektronik (<i>email</i>), telepon, atau tatap muka. 2. Pengguna layanan menerima dokumen jawaban permohonan informasi publik dari PPID Pelaksana pada biro yang membidangi hubungan masyarakat.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 (sepuluh) hari kerja dan dapat diperpanjang selama 7 (tujuh) hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Dokumen informasi publik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. Jl. Medan Merdeka Barat Nomor 15, Jakarta Pusat 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> a. telepon: 021-3448510 atau b. faksimile: 021-3842638 c. surat elektronik (<i>E-mail</i>): ppid@Kemen PPPA.go.id d. situs web pengajuan keberatan: https://ppid.Kemen PPPA.go.id/informasi_layanan/form_Keberatan

		<p>e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>a) situs web: www.lapor.go.id</p> <p>b) SMS melalui nomor 1708;</p> <p>c) Twitter: @lapor1708; dan</p> <p>d) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</p>
<p>PENGELOLAAN PELAYANAN</p>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601); 4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 6. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203); 7. Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2020 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 133) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2020 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 15); 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 9 Tahun 2019 tentang Manajemen Pengetahuan di Lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 859); 10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian

		Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 5 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 536).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laptop/Komputer; 2. Internet; 3. Alat tulis kantor; dan 4. Printer/mesin fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan dan kemampuan terkait pelayanan informasi publik; 2. Mampu menganalisa permohonan informasi agar dapat diteruskan kepada satuan yang tepat; 3. Mampu melakukan koordinasi dengan unit organisasi/unit kerja dalam menyampaikan, mengumpulkan, menyiapkan, menyusun, dan menyediakan dokumen informasi publik yang diminta oleh pemohon; 4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan kepada pemohon, baik melalui surat elektronik, pesan instan (<i>instant message</i>), situs web (<i>website</i>) PPID Kementerian, telepon, maupun tatap muka; dan 5. Mampu mengoperasikan komputer/internet.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala biro yang membidangi hubungan masyarakat sebagai PPID Utama mengetahui adanya permohonan informasi publik dan memberikan tanda tangan apabila terdapat surat yang dikirimkan kepada pemohon; dan 2. Pimpinan satuan kerja mengetahui adanya permohonan informasi dan jawaban yang dikirimkan kepada pemohon.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang pelaksana di biro yang membidangi hubungan masyarakat dan 1 (orang) pelaksana di satuan kerja terkait.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan data informasi yang sesuai; 2. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; dan 3. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Setiap informasi publik diterima oleh pemohon secara cepat, tepat waktu, dan sederhana.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoring dan evaluasi keterbukaan informasi publik oleh Komisi Informasi Pusat setiap tahun. 2. Evaluasi oleh pimpinan dilakukan setiap bulan. 3. Survei Kepuasan Masyarakat per triwulan.

F. PELAYANAN PERPUSTAKAAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdaftar sebagai anggota perpustakaan Kementerian; 2. Membawa kartu anggota perpustakaan Kementerian; 3. Jumlah maksimal peminjaman 2 (dua) judul bahan pustaka; 4. Lama peminjaman maksimal 14 hari (empat belas hari) dan dapat diperpanjang 1x (satu kali) peminjaman dengan jangka waktu 1 (satu) minggu; 5. Untuk peminjaman berikutnya harus mengembalikan peminjaman sebelumnya; 6. Pengguna layanan datang langsung ke perpustakaan Kementerian pada waktu: Pukul 07.30 s.d. 16.00 Waktu Indonesia Barat (Senin-Kamis); dan Pukul 07.30 s.d. 16.30 Waktu Indonesia Barat (Jumat). 7. Koleksi perpustakaan hanya dapat dipinjam dan dibawa pulang oleh pegawai Kementerian; dan 8. Pengguna layanan non-pegawai Kementerian hanya dapat membaca di tempat.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pengguna layanan mengisi buku tamu dan membawa kartu anggota perpustakaan] --> B[Pengguna layanan memilih koleksi buku] B --> C[Pengguna layanan memberikan buku kepada petugas layanan] C --> D[Pengguna layanan mendapatkan bukti slip peminjaman] </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengisi buku tamu dan menyerahkan kartu anggota perpustakaan Kementerian; 2. Pengguna layanan memilih koleksi pustaka yang ingin dipinjam; 3. Pengguna layanan membawa buku yang ingin di pinjam ke petugas perpustakaan/pustakawan; 4. Petugas perpustakaan/pustakawan memproses layanan peminjaman buku dengan memindai kode batang (<i>scan barcode</i>) buku dan mencatat buku di buku peminjaman; dan pemustaka diberi bukti slip peminjaman maksimal 2 (dua) buku; dan 5. Pengguna layanan mengisi Survei Kepuasan Masyarakat.

3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pengguna layanan datang langsung dan akan diarahkan kepada petugas perpustakaan, pelayanan dilakukan selama jam kerja.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Layanan perpustakaan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. Jl. Medan Merdeka Barat No.15 Jakarta Pusat 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> a. telepon: 021-3806563 b. faksimile: 021-3842638 c. surat elektronik (<i>E-mail</i>): pengaduan@KemenPPPA.go.id d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> a) situs web: www.lapor.go.id; b) SMS melalui nomor 1708; c) <i>Twitter</i>: @lapor1708; dan d) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 266, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5599); 4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 265, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6291); 5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 7. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);

		<p>8. Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2020 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 133) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2020 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 15);</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 5 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 536).</p>
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Ruang baca dengan pendingin ruangan;</p> <p>2. Koleksi perpustakaan;</p> <p>3. Meja/kursi baca;</p> <p>4. Situs web (<i>website</i>) <i>Inlist</i>;</p> <p>5. Mesin pemindai kode batang (<i>barcode</i>);</p> <p>6. Alat Tulis Kantor;</p> <p>7. Buku peminjaman buku;</p> <p>8. Internet;</p> <p>9. Fotokopi formulir permohonan, formulir permohonan konten digital, dan formulir permohonan rujukan/referensi;</p> <p>10. Komputer dan mesin cetak (<i>printer</i>); dan</p> <p>11. Lembar Survei Kepuasan Masyarakat/Tautan Survei Kepuasan Masyarakat.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memahami sirkulasi peminjaman buku;</p> <p>2. Mengetahui tata letak rak koleksi bahan perpustakaan;</p> <p>3. Memahami klasifikasi berdasarkan teori Klasifikasi Desimal Dewey atau <i>Dewey Decimal Classification</i> (DDC) serta tajuk subyek; dan</p> <p>4. Memiliki pengetahuan mengenai koleksi perpustakaan.</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>2. Laporan kegiatan kepada atasan</p>
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang petugas.

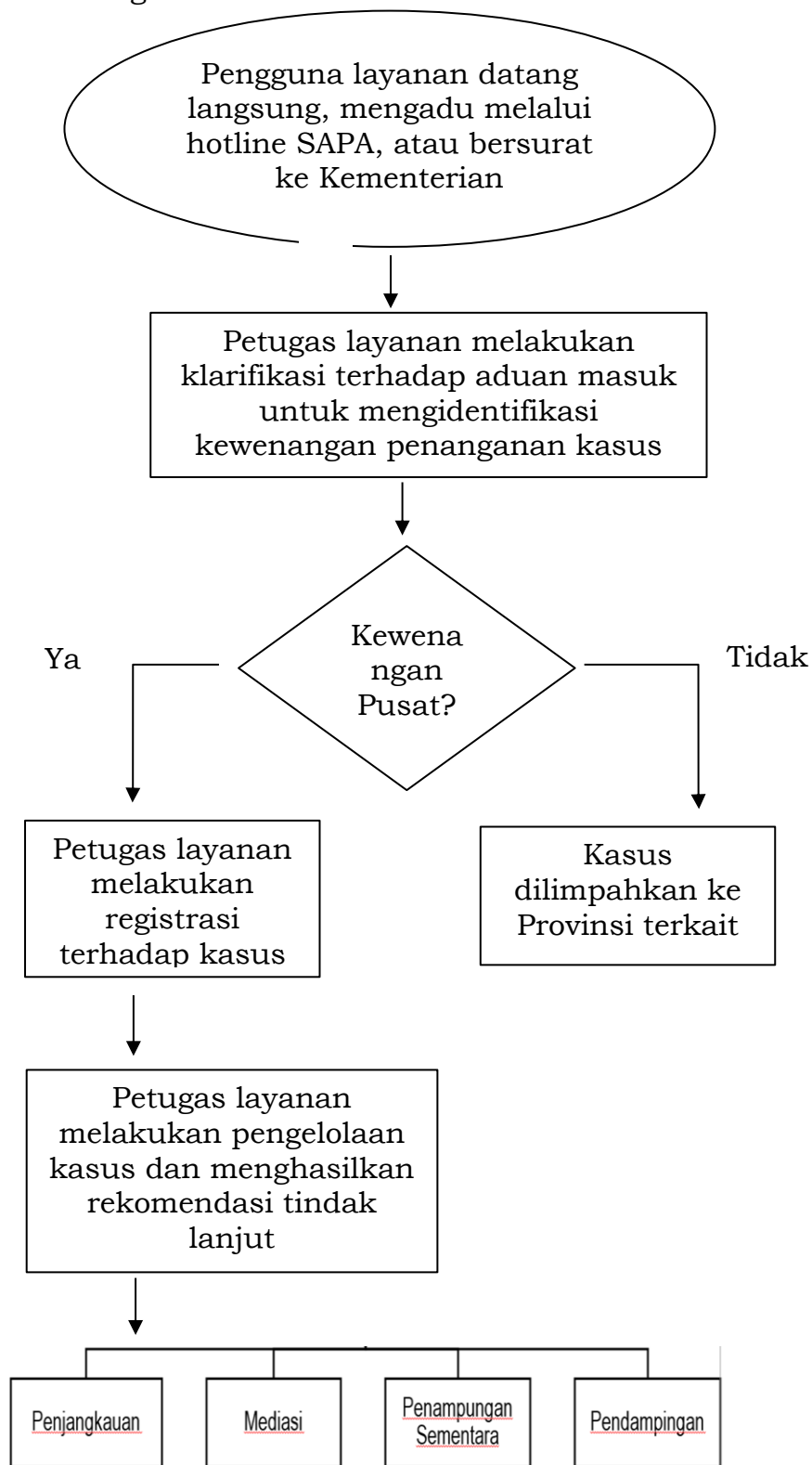
6.	Jaminan Pelayanan	Koleksi bahan pustaka dipinjamkan setelah melalui dan memenuhi prosedur persyaratan dan telah diklarifikasi oleh pustakawan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Koleksi bahan pustaka yang dipinjamkan dapat dipertanggungjawabkan;2. Petugas yang memberikan pelayanan memahami tentang pengolahan koleksi bahan pustaka dan dapat memberikan informasi mengenai klasifikasi tajuk buku berdasarkan Klasifikasi Desimal Dewey terbaru, daftar tajuk subyek Perpustakaan Nasional dan Katalog Induk Nasional; dan3. Pengunjung mendapatkan informasi yang diperlukan/ bahan pustaka yang dibutuhkan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

G. PELAYANAN PENANGANAN BAGI ANAK YANG MEMERLUKAN PERLINDUNGAN KHUSUS

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Rujukan akhir Surat rujukan dari UPTD PPA Provinsi, Dinas PPPA Dinas PPPA Provinsi, dan/atau K/L disertai dengan:</p> <ol style="list-style-type: none"> identitas diri korban dan/atau pelapor identitas pendamping anak/wali data diri/ keterangan terduga pelaku dengan korban hasil asesmen awal (dilengkapi dengan kronologi kasus dan kebutuhan korban) <p>2. Pengaduan Penerima layanan baik perseorangan maupun didampingi oleh LSM yang datang langsung, mengadu melalui hotline SAPA, atau bersurat ke Kementerian perlu melengkapi formulir pengaduan dengan melampirkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> identitas diri pelapor identitas diri korban identitas diri terlapor kronologi kasus kebutuhan korban <p>Bagi kasus lintas negara yang terjadi di Indonesia maupun yang terjadi di luar negeri dapat mengikuti alur pada nomor 1 dan 2.</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Rujukan Akhir</p> <div style="text-align: center;"> <div data-bbox="656 1462 1297 1615" style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Pengguna Layanan menyampaikan surat rujukan kepada Kementerian</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> <div data-bbox="662 1685 1305 1806" style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Petugas Layanan melakukan registrasi terhadap kasus</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> <div data-bbox="667 1868 1310 2040" style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Pengguna layanan mendapatkan nomor register kasus dan kasus dikelola serta ditindaklanjuti oleh petugas layanan</div> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan baik dari UPTD PPA Provinsi, Dinas PPPA Dinas PPPA Provinsi, dan/atau K/L menyampaikan surat rujukan akhir kepada Kementerian yang sudah dilengkapi dengan ketentuan persyaratan di atas.

- 2) Petugas layanan menerima surat dan melakukan pencatatan registrasi terhadap kasus tersebut.
- 3) Pengguna layanan mendapatkan nomor register kasus untuk memantau perkembangan proses tindak lanjut kasus pada Aplikasi SIMFONI.
- 4) Petugas layanan melakukan pengelolaan kasus untuk ditindaklanjuti.

2. Pengaduan



Keterangan:

		<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan baik perseorangan maupun didampingi oleh LSM menyampaikan aduan kasus bisa melalui datang langsung, mengadu melalui hotline SAPA, atau bersurat ke Kementerian. 2) Petugas layanan melakukan klarifikasi dan analisis terhadap aduan masuk untuk mengidentifikasi kewenangan penanganan kasus 3) Jika aduan tersebut proses penanganannya adalah kewenangan pusat maka akan dilakukan pengelolaan terhadap kasus dan menghasilkan rencana intervensi kasus. 4) Pengguna layanan akan mendapatkan produk layanan berupa penjangkauan, mediasi, penampungan sementara atau pendampingan bergantung pada hasil asesmen dan hasil analisa kebutuhan korban. 5) Jika aduan tersebut proses penanganannya adalah bukan kewenangan pusat, maka kasus akan dilimpahkan ke Provinsi terkait. 6) Pengguna layanan mendapatkan penanganan atas kasus oleh Provinsi terkait.
3	Jangka waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. rujukan akhir: 1 x 24 (tujuh kali dua puluh empat) Jam sejak surat rujukan akhir diterima oleh petugas layanan b. pengaduan: 7-8 (tujuh sampai delapan) Hari Kerja untuk proses pengaduan sampai dengan keluar hasil rencana intervensi
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor register kasus 2. Penjangkauan 3. Mediasi 4. Penampungan sementara 5. Pendampingan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat dengan perihal Pengaduan pelayanan publik ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Jl. Medan Merdeka Barat No.15 Jakarta Pusat 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> a. telepon: 021-3805563 atau 021-3842638 b. faksimile: 021-3805562 c. surat elektronik (<i>E-mail</i>): pengaduan@KemenPPPA.go.id d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> a) situs web: www.lapor.go.id b) SMS melalui nomor 1708; c) <i>Twitter</i>: @lapor1708; dan d) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR

PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 297, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5606);2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);7. Peraturan Pemerintah Nomor 78 Tahun 2021 tentang Perlindungan Khusus Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 174, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6704);8. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);9. Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2020 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 133) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2020 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 15);10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

		<p>(Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 5 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 536);</p> <p>11. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Terpadu Bagi Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1255); dan</p> <p>12. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 85).</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Kerja dan ATK; 2. Telepon; 3. Komputer/laptop dan mesin cetak (<i>printer</i>); 4. Jaringan internet; 5. Aplikasi SIMFONI-PPA; 6. Ruang khusus Layanan yang dilengkapi dengan alat bantu yang responsif dan berperspektif korban serta inklusif untuk AMPK berkasus; 7. Rumah aman/penampungan sementara; 8. Penyuar telinga (<i>Headphone</i>); 9. Penangkap suara (<i>Recorder</i>); dan 10. Kendaraan.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. memahami nilai nilai dan prinsip bekerja dengan anak yaitu kepentingan terbaik dan keselamatan terhadap anak b. memahami dan memiliki kemampuan mengimplementasikan standar operasional prosedur pelayanan penerimaan pengaduan rujukan. c. mampu memfasilitasi dan mengkoordinasikan layanan segera bagi AMPK dengan resiko tinggi. d. mampu mengoperasikan aplikasi SIMFONI-PPA e. mampu memfasilitasi layanan pengurusan identitas legal kependudukan bagi yang belum memiliki dan layanan penerjemahan bahasa dan/atau alat bantu lain bagi anak dengan disabilitas dan atau WNA jika diperlukan.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung dan APIP.
5.	Jumlah Pelaksana	Rujukan Akhir: 2 (dua) orang Pengaduan: 5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar layanan yang telah ditetapkan. 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan bersikap ramah terhadap anak.

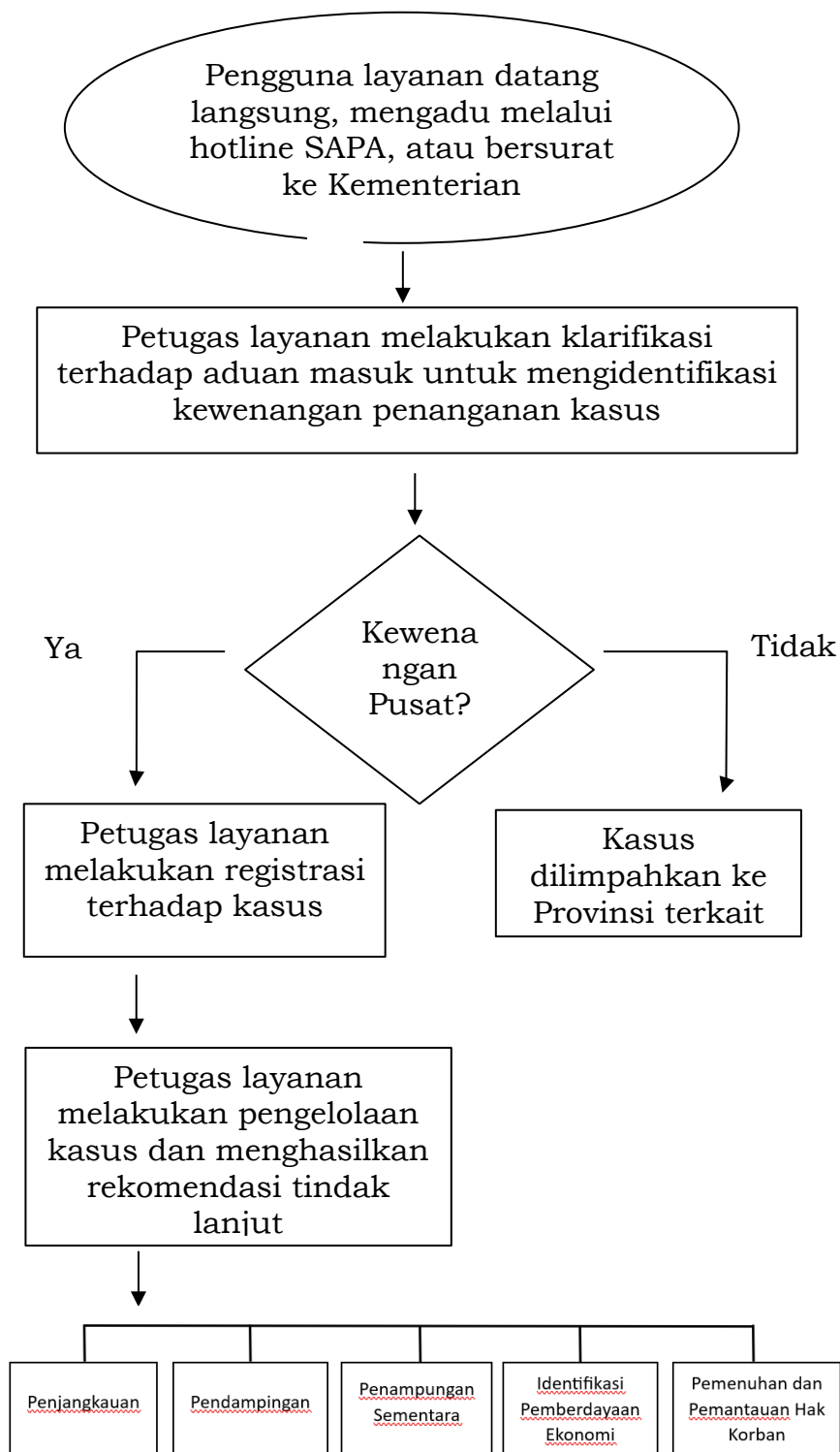
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan memberikan jaminan kerahasiaan data korban.2. Pelayanan mengutamakan prinsip umum dalam kode etik pemberian layanan bagi anak yang memerlukan perlindungan khusus, dan tidak memihak.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Dilaksanakan monitoring terhadap layanan setiap 3 (tiga) bulan sekali.2. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 3 (tiga) bulan sekali.

H. PELAYANAN PENANGANAN BAGI PEREMPUAN KORBAN KEKERASAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Rujukan akhir Surat rujukan dari UPTD PPA Provinsi, Dinas PPPA Dinas PPPA Provinsi, dan/atau Kementerian/Lembaga disertai dengan:</p> <ol style="list-style-type: none"> identitas diri korban dan/atau pelapor data diri/keterangan terduga pelaku dengan korban hasil asesmen awal (dilengkapi dengan kronologi kasus dan kebutuhan korban) <p>2. Pengaduan Penerima layanan baik perseorangan maupun didampingi oleh LSM yang datang langsung, mengadu melalui hotline SAPA, atau bersurat ke Kementerian perlu melengkapi formulir pengaduan dengan melampirkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> identitas diri korban dan/atau pelapor identitas diri terlapor kronologi kasus kebutuhan korban <p>Bagi kasus lintas negara yang terjadi di Indonesia maupun yang terjadi di luar negeri dapat mengikuti alur pada nomor 1 dan 2.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Alur Layanan Rujukan Akhir</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;"> Pengguna Layanan menyampaikan surat rujukan kepada Kementerian </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;"> Petugas Layanan melakukan registrasi terhadap kasus </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;"> Pengguna layanan mendapatkan nomor register kasus dan kasus dikelola serta ditindaklanjuti oleh petugas layanan </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan baik dari UPTD PPA Provinsi, Dinas PPPA Provinsi, dan/atau Kementerian/Lembaga menyampaikan surat rujukan akhir terkait kasus perempuan korban kekerasan kepada Kementerian yang sudah dilengkapi dengan ketentuan persyaratan di atas. Petugas layanan menerima surat dan melakukan pencatatan registrasi terhadap kasus tersebut.

- 3) Pengguna layanan mendapatkan nomor register kasus untuk memantau perkembangan proses tindak lanjut kasus.
- 4) Petugas layanan melakukan pengelolaan kasus untuk ditindaklanjuti.

2. Alur Layanan Pengaduan



Keterangan:

- 1) Pengguna layanan baik perseorangan maupun didampingi oleh LSM menyampaikan aduan kasus terkait perempuan korban kekerasan bisa melalui datang langsung, mengadu

		<p>melalui hotline SAPA, atau bersurat ke Kementerian.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2) Pengguna layanan mendapatkan nomor register kasus untuk memantau perkembangan proses tindak lanjut kasus. 3) Petugas layanan melakukan klarifikasi dan analisis terhadap aduan masuk untuk mengidentifikasi kewenangan penanganan kasus. 4) Jika aduan tersebut proses penanganannya adalah kewenangan pusat maka akan dilakukan pengelolaan terhadap kasus dan menghasilkan rencana intervensi kasus. 5) Pengguna layanan (termasuk disabilitas) akan mendapatkan layanan berupa layanan pengaduan, penjangkauan, pendampingan, penampungan sementara, identifikasi pemberdayaan ekonomi, pemenuhan dan pemantauan hak korban berdasarkan hasil asesment awal, dengan cara berkoordinasi lintas sektor/lembaga. 6) Jika aduan tersebut proses penanganannya adalah bukan kewenangan pusat, maka kasus akan dilimpahkan ke Provinsi terkait. 7) Pengguna layanan mendapatkan penanganan atas kasus oleh Provinsi terkait.
3.	Jangka waktu Pelayanan	7-8 (tujuh sampai delapan) Hari Kerja untuk proses pengaduan sampai dengan keluar hasil rencana intervensi
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor register kasus 2. Penjangkauan 3. Mediasi 4. Penampungan sementara 5. Pendampingan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat dengan perihal Pengaduan pelayanan publik ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Jl. Medan Merdeka Barat No.15 Gambir Jakarta Pusat 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> a. telepon: 021-3805563 atau 021-3842638 b. faksimile: 021-3805562 c. <i>E-mail</i>: pengaduan@Kemen PPPA.go.id

		<p>d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>a) situs web: www.lapor.go.id</p> <p>b) SMS melalui nomor 1708;</p> <p>c) <i>Twitter</i>: @lapor1708; dan</p> <p>d) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR</p>
<p>PENGELOLAAN PELAYANAN</p>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 tentang Pengesahan Konvensi mengenai Penghapusan Segala Bentuk Diskriminasi terhadap Wanita (<i>Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women</i>) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1984 Nomor 29); 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 95); 3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4635) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 293, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5602); 4. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang (Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4720); 5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2008 tentang Pornografi (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4928); 6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587); 8. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601); 9. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 120, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6792); 10. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik

		<p>Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 12. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203); 13. Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2020 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 133) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2020 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 15); 14. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 5 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 536); 15. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Terpadu Bagi Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1255); dan 16. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 85).
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Kerja dan ATK 2. Telepon 3. Komputer, laptop, dan printer 4. Jaringan internet 5. Aplikasi SIMFONI-PPA 6. Ruangan khusus layanan yang dilengkapi dengan alat bantu yang responsif dan berperspektif korban serta inklusif untuk Perempuan Korban Kekerasan 7. Rumah aman/penampungan sementara 8. Penyuaara telinga (<i>headphone</i>)

		9. Penangkap suara (<i>recorder</i>) 10. Kendaraan
3.	Kompetensi Pelaksana	a. memahami dan memiliki kemampuan mengimplementasikan standar operasional prosedur pelayanan penanganan bagi perempuan korban kekerasan. b. mampu memfasilitasi dan mengkoordinasikan layanan segera bagi korban dengan resiko tinggi. c. mampu mengoperasikan aplikasi hotline dan call centre. d. mampu mengoperasikan aplikasi SIMFONI-PPA. e. responsif gender dan berperspektif korban serta memiliki kemampuan dasar untuk berkomunikasi dengan penyandang disabilitas. f. memahami dan menaati kode etik petugas dalam memberikan layanan bagi perempuan korban kekerasan.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung dan APIP
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) sampai dengan 5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar layanan yang telah ditetapkan. 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan bersikap ramah terhadap perempuan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan memberikan jaminan kerahasiaan data korban. 2. Pelayanan mengutamakan prinsip umum dalam kode etik pemberian layanan bagi perempuan korban kekerasan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Dilaksanakan monitoring terhadap layanan setiap tiga bulan sekali. 2. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 3 (tiga) bulan sekali.

MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

I GUSTI AYU BINTANG DARMAWATI