



**MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA**

Yth. : 1. Para Gubernur; dan
2. Para Bupati/Wali Kota,
di seluruh Indonesia.

**SURAT EDARAN
MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 3 TAHUN 2025
TENTANG
IMPLEMENTASI PENCATATAN ADUAN MELALUI APLIKASI SIMFONI PPA
VERSI 3 MODUL PENGELOLAAN TIKET PENGADUAN**

1. Latar Belakang

Kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak telah menjadi masalah serius di Indonesia. Banyak kasus kekerasan, baik terhadap perempuan maupun anak yang masih belum dilaporkan dan dicatat. Hal ini menyebabkan korban kekerasan seringkali tidak mendapatkan perlindungan dan pelayanan yang mereka butuhkan, sehingga kasusnya tidak tertangani dengan baik. Disaat yang sama, terbatasnya akses dan kurangnya pengetahuan masyarakat menjadi salah satu faktor yang menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan dan penanganan kasus di lapangan. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui akses pelaporan dan pelayanan yang tersedia ketika membutuhkan bantuan.

Pemerintah melalui Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Kemen PPPA) telah mengembangkan layanan SAPA 129 sebagai kanal pengaduan, pelaporan, dan konsultasi terkait perempuan dan anak. Layanan ini diharapkan dapat menjadi tempat yang aman, responsif, dan terintegrasi untuk mengadukan persoalan dan kasus yang dialami perempuan dan anak, termasuk kekerasan.

Untuk meningkatkan layanan SAPA 129 yang mengintegrasikan semua saluran dan wilayah pengaduan, serta memastikan tindak lanjut yang cepat dan akuntabel, Kemen PPPA melakukan pengembangan Aplikasi Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak (Simfoni PPA) Versi 3 Modul Pengelolaan Tiket Pengaduan (*Ticketing System*). Modul ini mengintegrasikan pencatatan aduan ke dalam satu platform digital, baik pengaduan langsung maupun pengaduan tidak langsung (telepon, pesan instan, email, media sosial), termasuk yang di terima oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA), Dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan

di bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak (Dinas PPPA), dan petugas layanan yang ada di Kemen PPPA. Setiap pengaduan yang masuk akan secara otomatis mendapatkan nomor tiket, sehingga memudahkan proses pelacakan, koordinasi antar lembaga layanan, dan pemantauan hingga kasus selesai ditangani.

Sehubungan dengan hal tersebut, perlu dilakukan percepatan implementasi pencatatan aduan terkait perempuan dan anak melalui Aplikasi Simfoni PPA Versi 3 Modul Pengelolaan Tiket Pengaduan di seluruh provinsi dan kabupaten/kota sehingga pencatatan aduan dapat terintegrasi.

2. Maksud dan Tujuan

a. Maksud

Surat Edaran ini dimaksudkan sebagai arahan dan imbauan untuk pencatatan aduan terkait perempuan dan anak dengan menggunakan Aplikasi Simfoni PPA Versi 3 Pengelolaan Tiket Pengaduan, oleh UPTD PPA dan Dinas PPPA yang belum membentuk UPTD PPA di Provinsi/Kabupaten/Kota.

b. Tujuan

Surat Edaran ini bertujuan untuk:

- 1) mempercepat implementasi Aplikasi Simfoni PPA Versi 3 Modul Pengelolaan Tiket Pengaduan oleh UPTD PPA dan Dinas PPPA Provinsi/Kabupaten/Kota yang belum membentuk UPTD PPA di seluruh Indonesia; dan
- 2) memastikan pencatatan aduan terkait perempuan dan anak pada Aplikasi Simfoni PPA Versi 3 Modul Pengelolaan Tiket Pengaduan, dapat dilaksanakan secara serentak di seluruh Indonesia.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam Surat Edaran ini yaitu pelaksanaan pencatatan aduan terkait perempuan dan anak serta percepatan implementasi melalui Aplikasi Simfoni PPA Versi 3 Modul Pengelolaan Tiket Pengaduan oleh UPTD PPA dan Dinas PPPA provinsi/kabupaten/kota yang belum membentuk UPTD PPA, sehingga memudahkan proses pelacakan, koordinasi antar lembaga layanan, dan pemantauan kasus sampai dengan selesai ditangani secara terintegrasi.

4. Dasar

- a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2016 tentang Penetapan atas Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak menjadi Undang-Undang

- (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 237, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5946);
- b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 95, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4419);
 - c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);
 - d. 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);
 - e. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2024 tentang Koordinasi dan Pemantauan Pelaksanaan Pencegahan dan Penanganan Korban Tindak Pidana Kekerasan Seksual (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6924);
 - f. Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2024 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 73);
 - g. 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);
 - h. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 3 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 175); dan
 - i. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 132).

5. Isi Surat Edaran

Mengimbau kepada Gubernur dan Bupati/Wali Kota agar menginstruksikan kepada Kepala UPTD PPA dan Kepala Dinas PPPA di provinsi/kabupaten/kota yang belum membentuk UPTD PPA di wilayah masing-masing, untuk:

- a. Melaksanakan pencatatan aduan terkait perempuan dan anak dengan menggunakan Aplikasi Simfoni PPA Versi 3 Modul

Pengelolaan Tiket Pengaduan, berdasarkan buku panduan yang dapat diunduh pada tautan https://tautan.kemenpppa.go.id/pengelolaan_tiket_pengaduan;

- b. Melakukan pencatatan aduan terkait perempuan dan anak meliputi pencatatan pengaduan yang diterima secara langsung maupun tidak langsung, dan menjadi dasar awal penanganan, serta dapat dimanfaatkan untuk pemantauan dan analisis data kekerasan di wilayah masing-masing.
- c. Dalam pencatatan aduan, jika merupakan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak maka pencatatan kasus dimaksud juga dilakukan melalui Aplikasi Simfoni PPA Versi 2, dengan ketentuan:
 - 1) Pencatatan kasus dilakukan sampai dengan tanggal 30 September 2025 bagi daerah yang telah mengikuti Bimbingan Teknis Aplikasi Simfoni PPA Versi 3 Modul Manajemen Kasus; dan
 - 2) Pencatatan kasus dilakukan sampai dengan tanggal 31 Desember 2025 bagi daerah yang belum mengikuti Bimbingan Teknis Aplikasi Simfoni PPA Versi 3 Modul Manajemen Kasus.
- d. Pencatatan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak sejak tanggal 1 Januari 2026 harus dilakukan pada Aplikasi Simfoni PPA Versi 3 Manajemen Kasus.

6. Penutup

Surat Edaran ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Demikian disampaikan agar Surat Edaran ini dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan dengan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 8 September 2025

MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

ARIFATUL CHOIRI FAUZI

Tembusan:

1. Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Republik Indonesia; dan
2. Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia.