



PERJANJIAN KERJA SAMA
ANTARA
KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK REPUBLIK INDONESIA
DAN
PT BANK CENTRAL ASIA Tbk
TENTANG
PENINGKATAN LAYANAN SAPA 129 BAGI PERLINDUNGAN
PEREMPUAN DAN ANAK

Nomor : 043/Setmen.Birohk/KL.01/10/2025
Nomor : 0634A/CDG/X/2025

Pada hari ini Rabu tanggal satu bulan Oktober tahun dua ribu dua puluh lima (01-10-2025) bertempat di Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini:

1. TITI EKO RAHAYU : Sekretaris Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia, yang berkedudukan di Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 15, Gambir, Jakarta Pusat 10160 yang selanjutnya disebut **PIHAK KESATU**.

2. WANI SABU : Senior Adviser Fraud Banking Investigation yang berdasarkan Surat Kuasa Nomor 1490/ST/DIR/2025 tanggal 1 Oktober 2025 berhak bertindak untuk dan atas nama PT Bank Central Asia Tbk yang berkedudukan di Jakarta Pusat, beralamat di Menara BCA Grand Indonesia, Jalan M.H. Thamrin No. 1, Jakarta 10310 yang selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**.

PIHAK KESATU dan **PIHAK KEDUA** yang selanjutnya secara bersama-sama disebut **PARA PIHAK**, dan secara sendiri-sendiri disebut sebagai **PIHAK**, terlebih dahulu menerangkan hal-hal sebagai berikut:

- a. bahwa **PIHAK KESATU** adalah kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pemberdayaan perempuan dan suburusan pemerintahan perlindungan anak yang merupakan lingkup urusan pemerintahan di bidang pemberdayaan perempuan; dan
- b. bahwa **PIHAK KEDUA** adalah perusahaan yang bergerak di bidang perbankan yang memberikan layanan kepada nasabah antara lain layanan *contact center*;
- c. bahwa **PARA PIHAK** telah menandatangani Nota Kesepahaman antara Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia dengan PT Bank Central Asia Tbk tentang Peningkatan Layanan SAPA 129 nomor 008/Men/KL.01/03/2025 nomor 003/PKS/BCA/2025 tanggal 4 Maret 2025 (selanjutnya disebut "**Nota Kesepahaman**");
- d. bahwa **PARA PIHAK** bermaksud menindaklanjuti Nota Kesepahaman dan bekerja sama untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi **PARA PIHAK** dalam mendukung peningkatan Layanan Call Center SAPA 129.

Selanjutnya dengan memperhatikan dasar hukum sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 tentang Pengesahan Konvensi mengenai Penghapusan Segala Bentuk Diskriminasi terhadap Wanita (*Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women*) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1984 Nomor 29, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3277);
2. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2016 tentang Penetapan 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);



3. Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2024 Tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 73);
4. Peraturan Presiden Nomor 186 Tahun 2024 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 382);
5. 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 2025 Nomor 132; dan
6. Nota Kesepahaman antara Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan PT Bank Central Asia Tbk Nomor: 008/Men/KL.01/03/2025 dan Nomor: 003/PKS/BCA/2025 tanggal 4 Maret 2025 tentang Peningkatan Layanan SAPA 129.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, **PARA PIHAK** sepakat untuk menyusun dan melaksanakan Perjanjian Kerja Sama tentang Peningkatan Layanan SAPA 129 Bagi Perlindungan Perempuan dan Anak, yang selanjutnya disebut "**Perjanjian Kerja Sama**", dengan ketentuan sebagai berikut:

Pasal 1

MAKSUD DAN TUJUAN

- (1) Perjanjian Kerja Sama ini dimaksudkan sebagai landasan bagi **PARA PIHAK** untuk menyinergikan kegiatan dalam peningkatan Layanan SAPA 129.
- (2) Perjanjian Kerja Sama ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, koordinasi, dan kerja sama antara **PARA PIHAK** dalam upaya peningkatan Layanan SAPA 129.

Pasal 2

RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Perjanjian Kerja Sama ini terdiri atas:

- a. peningkatan kapasitas sumber daya manusia (**SDM**) yang terkait penyelenggaraan Layanan SAPA 129 melalui pelatihan, *workshop*, dan kegiatan lainnya sesuai kesepakatan Para Pihak;
- b. pengembangan sistem respons Layanan SAPA 129 yang menghubungkan antara layanan pengaduan dengan unit/lembaga layanan terkait lainnya;



- c. pengembangan sistem informasi dan teknologi (IT) untuk mendukung penyelenggaraan Layanan SAPA 129;
- d. *quality control* terhadap performa kinerja SDM dan kualitas Layanan SAPA 129;
- e. sosialisasi dan promosi Layanan SAPA 129 kepada masyarakat luas.

Pasal 3

HAK DAN KEWAJIBAN

(1) **PIHAK KESATU** berhak untuk:

- a. mendapatkan dukungan dari **PIHAK KEDUA** antara lain upaya peningkatan kapasitas SDM penyelenggara Layanan SAPA 129 seperti pelatihan *public speaking* dan keterampilan komunikasi;
- b. mendapatkan bantuan dari **PIHAK KEDUA** dalam melakukan telaah terkait kebutuhan sistem Informasi Teknologi (IT) untuk mendukung pengembangan penyelenggaraan dan sistem respons Layanan SAPA 129;
- c. mendapatkan bantuan pendampingan dan menerima masukan dalam proses pengadaan Layanan SAPA 129;
- d. memperoleh informasi sebagai masukan dari **PIHAK KEDUA** terkait indikator evaluasi kualitas layanan dan kinerja SDM Layanan SAPA 129;
- e. mendapatkan bantuan dari **PIHAK KEDUA** untuk sosialisasi dan promosi Layanan SAPA 129 agar lebih dikenal oleh masyarakat luas.

(2) **PIHAK KESATU** berkewajiban untuk:

- a. memberikan informasi, bahan, dan data yang diperlukan **PIHAK KEDUA** sehubungan dengan pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama ini;
- b. memberikan dukungan berupa asistensi dan pendampingan teknis kepada **PIHAK KEDUA**;
- c. menyediakan konten, materi promosi, dan informasi publik terkait Layanan SAPA 129.

(3) **PIHAK KEDUA** berhak untuk:

- a. mendapatkan informasi, bahan, dan data dari **PIHAK KESATU** sehubungan dengan pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama ini;
- b. mendapatkan dukungan berupa asistensi, pendampingan teknis, dan koordinasi dari **PIHAK KESATU**;
- c. mendapatkan konten dan materi promosi terkait Layanan SAPA 129.



(4) **PIHAK KEDUA** berkewajiban untuk:

- a. memberikan dukungan kepada **PIHAK KESATU** untuk peningkatan kapasitas SDM penyelenggara Layanan SAPA 129 berupa pelatihan *public speaking* dan keterampilan komunikasi;
- b. memberikan bantuan dalam melakukan telaah terkait kebutuhan sistem IT untuk pengembangan penyelenggaraan dan sistem respons Layanan SAPA 129;
- c. memberikan bantuan pendampingan dan memberikan masukan dalam proses pengadaan Layanan SAPA 129;
- d. memberikan informasi terkait indikator evaluasi kualitas layanan dan kinerja SDM Layanan SAPA 129;
- e. membantu sosialisasi dan promosi Layanan SAPA 129 agar lebih dikenal oleh masyarakat luas.

Pasal 4

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

PARA PIHAK secara bersama-sama melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan kerja sama sesuai dengan ruang lingkup yang telah disepakati berdasarkan Perjanjian Kerja Sama ini.

Pasal 5

PELAKSANAAN

Pelaksanaan teknis Perjanjian Kerja Sama ini ditindaklanjuti dengan rencana aksi sebagaimana tercantum dalam Lampiran Perjanjian Kerja Sama ini yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Perjanjian Kerja Sama ini.

Pasal 6

JANGKA WAKTU

- (1) Perjanjian Kerja Sama ini mulai berlaku sejak tanggal 17 Maret 2025 sampai dengan tanggal 3 Maret 2029.
- (2) Perjanjian Kerja Sama ini dapat diperpanjang dan/atau diakhiri sebelum berakhirnya jangka waktu Perjanjian Kerja Sama ini berdasarkan kesepakatan tertulis **PARA PIHAK**.



- (3) Perpanjangan dan/atau pengakhiran Perjanjian Kerja Sama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diajukan oleh salah satu **PIHAK** kepada **PIHAK** lain dengan menyampaikan pemberitahuan kepada **PIHAK** lain paling lambat 1 (satu) bulan sebelum berakhirnya jangka waktu Perjanjian Kerja Sama ini.
- (4) Sehubungan dengan pengakhiran Perjanjian Kerja Sama, **PARA PIHAK** sepakat untuk mengesampingkan ketentuan Pasal 1266 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata sepanjang mengenai ketentuan diperlukannya putusan pengadilan untuk mengakhiri suatu perjanjian sehingga untuk pengakhiran Perjanjian Kerja Sama ini tidak diperlukan adanya putusan pengadilan.

Pasal 7 **KERAHASIAAN**

- (1) Masing-masing **PIHAK** wajib untuk menjaga kerahasiaan segala data, informasi, dan keterangan yang bersifat rahasia yang diperoleh dari **PIHAK** lainnya berkaitan dengan pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama ini (selanjutnya disebut "**Informasi Rahasia**"). Masing-masing **PIHAK** tidak dibenarkan memberitahukan Informasi Rahasia dengan cara apa pun kepada pihak lainnya tanpa mendapatkan persetujuan tertulis terlebih dahulu dari **PIHAK** lainnya, kecuali Informasi Rahasia yang:
 - a. telah diketahui oleh **PIHAK** yang menerima Informasi Rahasia sebelum menerima Informasi Rahasia berdasarkan Perjanjian Kerja Sama ini, tanpa ada kewajiban merahasiakan; dan
 - b. diminta untuk diungkapkan berdasarkan perintah instansi yang berwenang atau berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku.
- (2) Ketentuan Kerahasiaan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) Pasal ini akan terus berlaku dan mengikat **PARA PIHAK**, meskipun Perjanjian Kerja Sama ini telah berakhir.

Pasal 8 **KORESPONDENSI**

- (1) Segala pemberitahuan, permintaan, dan komunikasi lainnya dalam melaksanakan Perjanjian Kerja Sama ini harus dibuat secara tertulis dan disampaikan melalui alamat-alamat sebagai berikut:



a. PIHAK KESATU

Jabatan : Kepala Biro Hukum dan Kerja Sama
Alamat : Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 15 Jakarta
Pusat 10160
Email : kerjasama@kemenpppa.go.id
Telepon : (021) 3805563

b. PIHAK KEDUA

Jabatan : *Contact Center and Digital Services*
PT Bank Central Asia Tbk
Alamat : Menara BCA, Grand Indonesia Lt. 40
Jalan M.H. Thamrin No.1, Jakarta Pusat 10310
Email : nathalya_wani@bca.co.id
Telpon : (021) 23588000

- (2) Setiap perubahan alamat salah satu **PIHAK** sebagaimana tercantum di atas wajib diberitahukan kepada **PIHAK** lainnya dalam jangka waktu selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sebelum perubahan alamat tersebut berlaku efektif. Apabila pemberitahuan perubahan alamat tersebut tidak dilakukan sesuai ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat ini, maka pemberitahuan dianggap sah apabila ditujukan ke alamat yang tercantum dalam ayat 1 Pasal ini atau alamat terakhir yang tercatat pada **PARA PIHAK**.

Pasal 9
PENDANAAN

Pendanaan yang timbul sebagai akibat pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama ini bersumber dari anggaran masing-masing **PARA PIHAK** sesuai tugas dan tanggung jawab masing-masing, dan/atau sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 10
KEADAAN KAHAR (*FORCE MAJEURE*)

- (1) Apabila terjadi keterlambatan dan/atau tidak dapat dilaksanakannya kewajiban yang tercantum dalam Perjanjian Kerja Sama ini oleh salah satu **PIHAK** yang disebabkan kejadian di luar kemampuan atau kehendak



PIHAK yang bersangkutan untuk mengatasinya (*force majeure*) maka keterlambatan dan/atau kegagalan tersebut tidak dapat dianggap sebagai kelalaian/kesalahan dari **PIHAK** yang melakukan keterlambatan dan/atau kegagalan tersebut. **PIHAK** yang bersangkutan akan dilindungi atau tidak akan mengalami tuntutan dari **PIHAK** lainnya.

- (2) Yang dimaksud dengan *force majeure* dalam Perjanjian Kerja Sama ini adalah kejadian-kejadian yang terjadi di luar kendali dan bukan karena kesalahan dan/atau kelalaian **PIHAK** yang mengalami *force majeure* termasuk tetapi tidak terbatas pada gempa bumi, angin topan, kebakaran besar, banjir besar, bencana alam, atau pemogokan umum yang bukan karena kesalahan **PIHAK** yang bersangkutan, huru-hara dan peperangan, serta perubahan ketentuan hukum yang memengaruhi pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama ini yang secara langsung mengakibatkan terjadinya keterlambatan dan/atau tidak dapat dilaksanakannya kewajiban yang tercantum dalam Perjanjian Kerja Sama ini, dan **PIHAK** yang bersangkutan telah berusaha dengan sebaik-baiknya untuk mengatasi *force majeure*.
- (3) Dalam hal terjadi *force majeure* yang mengakibatkan keterlambatan dan/atau kegagalan dalam memenuhi kewajiban yang tercantum dalam Perjanjian Kerja Sama ini, maka **PIHAK** yang mengalami *force majeure* wajib memberitahukan secara tertulis adanya *force majeure* kepada **PIHAK** lainnya disertai dengan alasan/bukti yang dapat diterima **PIHAK** lainnya dalam jangka waktu selambat-lambatnya 3 (tiga) Hari Kerja terhitung sejak terjadinya *force majeure*. Selanjutnya, **PARA PIHAK** akan mengadakan musyawarah untuk menentukan akibat *force majeure* tersebut serta cara penyelesaiannya.
- (4) Apabila **PIHAK** yang terdampak *force majeure* terlambat atau tidak menyampaikan pemberitahuan tertulis sebagaimana dimaksud dalam ayat 3 Pasal ini, tidak memberikan alasan dalam pemberitahuan tertulis tersebut yang dapat diterima oleh **PIHAK** lainnya, dan/atau klaim *force majeure* dalam pemberitahuan tertulis tersebut tidak dapat dibuktikan, maka **PIHAK** lainnya dalam Perjanjian Kerja Sama ini berhak menolak adanya *force majeure* tersebut.
- (5) Apabila *force majeure* berlangsung secara terus menerus melebihi 7 (tujuh) hari kalender dan hal tersebut mengakibatkan **PIHAK** yang terdampak *force majeure* tidak dapat melaksanakan sebagian atau seluruh kewajibannya berdasarkan Perjanjian Kerja Sama ini, maka **PIHAK** lainnya secara sepihak dapat mengakhiri Perjanjian Kerja Sama ini dengan

Mu

memberitahukan secara tertulis selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kalender sebelum tanggal pengakhiran Perjanjian Kerja Sama yang dikehendaki oleh **PIHAK** yang bermaksud mengakhiri Perjanjian Kerja Sama ini.

- (6) *Force majeure* sebagaimana dimaksud Pasal ini tidak menghapus atau menunda kewajiban **PARA PIHAK** yang tidak terdampak langsung dengan keadaan *force majeure*.

Pasal 11

PELINDUNGAN DATA PRIBADI

Dalam memproses data pribadi untuk keperluan pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama ini (jika ada), masing-masing **PIHAK** wajib untuk mematuhi ketentuan hukum yang berlaku terkait dengan perlindungan data pribadi antara lain Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.

Pasal 12

HUKUM YANG BERLAKU DAN PENYELESAIAN PERSELISIHAN

- (1) Perjanjian Kerja Sama ini diatur dan tunduk pada ketentuan hukum yang berlaku di Negara Republik Indonesia.
- (2) Perbedaan penafsiran atau perselisihan atas pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama ini akan diselesaikan secara musyawarah untuk mencapai mufakat oleh **PARA PIHAK**.
- (3) Apabila penyelesaian perselisihan secara musyawarah sudah dilaksanakan namun mufakat tidak tercapai, maka **PARA PIHAK** sepakat untuk menyelesaikan perselisihan tersebut melalui Pengadilan Negeri Jakarta Pusat.

Pasal 13

KETENTUAN LAIN-LAIN

Setiap perubahan atas Perjanjian Kerja Sama ini harus dilakukan secara tertulis berdasarkan persetujuan **PARA PIHAK** yang dicantumkan dalam suatu perubahan (adendum) yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Perjanjian Kerja Sama ini.

Pasal 14
KETENTUAN PENUTUP

Perjanjian Kerja Sama ini dibuat dalam rangkap 2 (dua) dan ditandatangani di atas kertas, masing-masing bermeterai cukup, dan masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama bagi serta mengikat **PARA PIHAK**.

PIHAK KEDUA,

PIHAK KESATU,

ttd.

ttd.

WANI SABU

TITI EKO RAHAYU

RENCANA AKSI PENINGKATAN LAYANAN SAPA 129

Ruang Lingkup	Kegiatan	Peran		Waktu Pelaksanaan
		PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA	
Peningkatan kapasitas sumber daya manusia ("SDM") yang terkait penyelenggaraan Layanan SAPA 129 melalui pelatihan, <i>workshop</i> , dan kegiatan lainnya	Kunjungan lapangan penyelenggaraan <i>contact center</i> ke kantor layanan <i>contact center</i> milik PIHAK KEDUA guna memperoleh pengalaman praktis dan memetakan kebutuhan perbaikan pada Layanan SAPA 129	• Mengikuti kegiatan kunjungan lapangan ke Halo BCA • Melakukan pemetaan kebutuhan perbaikan pada Layanan SAPA 129	Memfasilitasi pelaksanaan kunjungan PIHAK KESATU ke kantor layanan <i>contact center</i> milik PIHAK KEDUA , termasuk penyediaan pendamping, lokasi, dan agenda kunjungan tersebut	Kegiatan dilaksanakan secara periodik sesuai dengan kesepakatan PARA PIHAK
	Pemetaan potensi operator dan supervisor pada Layanan SAPA 129 melalui metode wawancara	• Monitoring pelaksanaan wawancara pemetaan potensi	• Menjadi pewawancara • Melaksanakan proses wawancara terhadap operator dan supervisor Layanan SAPA 129 • Melakukan pemetaan potensi dan rekomendasi area penguatan/ pengembangan SDM berdasarkan hasil	Kegiatan dilaksanakan secara berkesinambungan sesuai dengan kesepakatan PARA PIHAK

Wnu

			wawancara yang telah dilaksanakan	
	Pelatihan dan peningkatan keterampilan <i>soft skill</i> bagi operator dan supervisor Layanan SAPA 129 terkait penyelenggaraan layanan pada <i>contact center</i>	• Menyediakan tempat pelatihan • Melakukan persiapan dan penyesuaian kerja operator dan <i>supervisor</i> pada Layanan SAPA 129	Menyiapkan materi dan narasumber yang relevan dalam pelatihan <i>soft skill</i> dan keterampilan komunikasi bagi operator dan supervisor Layanan SAPA 129	Kegiatan dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan PARA PIHAK
Pengembangan sistem respons Layanan SAPA 129 yang menghubungkan antara layanan pengaduan dengan unit/ lembaga layanan terkait lainnya	Perbaikan pedoman alur penanganan aduan pada Layanan SAPA 129	Menyusun pedoman alur penanganan aduan pada Layanan SAPA 129, khususnya pada proses awal (penerimaan aduan awal, pengumpulan data dan informasi)	Memberikan rekomendasi alur penanganan aduan pada Layanan SAPA 129	Kegiatan dilaksanakan secara berkesinambungan sesuai dengan kesepakatan PARA PIHAK
	Penyusunan <i>Service Level Agreement (SLA)</i> pada Layanan SAPA 129 sebagai salah satu kanal pengaduan masyarakat khusus kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak	Menyusun SLA pada layanan pengaduan melalui Layanan SAPA 129	Memberikan rekomendasi SLA pada Layanan SAPA 129	Kegiatan dilaksanakan secara berkesinambungan sesuai dengan kesepakatan PARA PIHAK

Wjw

Pengembangan sistem informasi dan teknologi (IT) untuk mendukung penyelenggaraan Layanan SAPA 129	Pengembangan sistem <i>ticketing</i> Layanan SAPA 129	Membangun koordinasi dan kerja sama multi pihak dalam rangka pengembangan sistem <i>ticketing</i> Layanan SAPA 129	Memberikan asistensi dan rekomendasi dalam proses pengembangan sistem <i>ticketing</i> Layanan SAPA 129	Kegiatan dilaksanakan secara berkesinambungan sesuai dengan kesepakatan PARA PIHAK
	<i>Sharing</i> dan diskusi pengembangan sistem Layanan SAPA 129 (<i>telephony solution dan omnichannel</i>)	Memfasilitasi sarana prasarana dalam rangka pelaksanaan rapat dan diskusi pengembangan sistem SAPA 129	Memperkenalkan dan melakukan koordinasi antara PIHAK KESATU dengan pihak-pihak yang menyediakan produk <i>contact center</i> untuk proses <i>pitching</i>	Kegiatan dilaksanakan secara berkesinambungan sesuai dengan kesepakatan PARA PIHAK
	Penyusunan daftar kebutuhan fitur dalam rangka pengembangan sistem dan teknologi Layanan SAPA 129	Menyusun konsep kebutuhan fitur pada sistem Layanan SAPA 129	• Memberikan masukan dan bimbingan dalam penyusunan daftar kebutuhan fitur pada sistem Layanan SAPA 129 • Memberikan rekomendasi fitur-fitur untuk sistem Layanan SAPA 129	Kegiatan dilaksanakan secara berkesinambungan sesuai dengan kesepakatan PARA PIHAK
<i>Quality Control</i> terhadap performa kinerja SDM dan	Penyusunan indikator penilaian kinerja bagi operator dan supervisor Layanan SAPA 129	Menentukan indikator-indikator penilaian kinerja operator dan supervisor Layanan SAPA 129	Memberikan rekomendasi indikator dan penilaian kinerja bagi pelaksana Layanan SAPA 129	Kegiatan dilaksanakan secara berkesinambungan sesuai dengan kesepakatan PARA PIHAK

Wany

kualitas Layanan SAPA 129				
	Penyusunan mekanisme supervisi dan evaluasi (<i>quality assurance</i>) dalam penyelenggaraan Layanan SAPA 129	Menyusun mekanisme supervisi dan evaluasi terhadap pelaksanaan Layanan SAPA 129	Memberikan rekomendasi standar kualitas layanan dan pelaksanaan <i>quality assurance</i> pada Layanan SAPA 129	Kegiatan dilaksanakan secara berkesinambungan sesuai dengan kesepakatan PARA PIHAK
Sosialisasi dan promosi Layanan SAPA 129 kepada masyarakat luas;	Pengumuman dan penyebarluasan informasi terkait Layanan SAPA 129 kepada masyarakat.	Menyediakan konten, materi promosi, dan informasi publik terkait Layanan SAPA 129 Melakukan sosialisasi dan promosi Layanan SAPA 129 kepada masyarakat luas	Memberikan bantuan dalam pelaksanaan sosialisasi dan promosi terkait Layanan SAPA 129	Kegiatan dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan PARA PIHAK

Wuni