



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

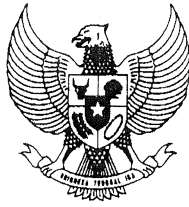
KEPUTUSAN
MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 51 TAHUN 2020
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik guna menjamin terselenggaranya kinerja pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Anak secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel perlu disusun standar pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan penyelenggara pelayanan, masyarakat, dan kondisi lingkungan;
 - b. bahwa penyusunan standar pelayanan digunakan sebagai tolok ukur yang dipergunakan dalam penyelenggaraan pelayanan dan menjadi acuan dalam penilaian kualitas pelayanan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4916);
 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. Peraturan...



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2022);

MEMUTUSKAN:

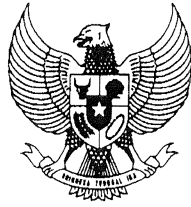
Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan di lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, termasuk kategori pelayanan tidak langsung yang meliputi layanan:

- a. Konsultasi Kebijakan;
- b. Audiensi;
- c. Penyediaan Narasumber;
- d. Konsultasi Informasi Publik;
- e. Pengaduan Pelayanan Publik;
- f. Evaluasi Anugerah Parahita Ekapraya (APE);
- g. Evaluasi dan Penilaian Pelaksanaan Kebijakan Kabupaten/Kota Layak Anak (KLA);
- h. Penanganan Korban Kekerasan Perempuan dan Anak;
- i. Penguatan Kelembagaan pada Lembaga Masyarakat, Dunia Usaha, Media, dan Akademisi/Lembaga Riset; dan
- j. Peminjaman Buku Perpustakaan.

KETIGA...

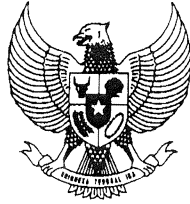


MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

- KETIGA : Kategori layanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA menjadi tanggung jawab unit kerja:
1. Deputi Bidang Kesetaraan Gender, Deputi Bidang Perlindungan Hak Perempuan, Deputi Bidang Tumbuh Kembang Anak, Deputi Bidang Perlindungan Anak, dan Deputi Bidang Partisipasi Masyarakat, untuk layanan:
 - a. Konsultasi;
 - b. Audiensi; dan
 - c. Penyediaan Narasumber.
 2. Deputi Bidang Kesetaraan Gender, untuk layanan Evaluasi Anugerah Parahita Ekapraya (APE);
 3. Deputi Bidang Perlindungan Hak Perempuan dan Deputi Bidang Perlindungan Khusus Anak, untuk Penanganan Korban Kekerasan Perempuan dan Anak;
 4. Deputi Bidang Tumbuh Kembang Anak, untuk layanan Evaluasi dan Penilaian Pelaksanaan Kebijakan Kabupaten/Kota Layak Anak;
 5. Deputi Bidang Partisipasi Masyarakat untuk layanan Penguatan Kelembagaan Partisipasi pada Lembaga Masyarakat, Dunia Usaha, Media, dan Akademisi/Lembaga Riset;
 6. Seluruh Eselon I dan Kepala Biro Hukum dan Humas untuk layanan:
 - a. Pengaduan Pelayanan Publik; dan
 - b. Informasi Publik.
 7. Kepala Biro Hukum dan Humas untuk layanan Peminjaman Buku Perpustakaan.
- KEEMPAT : Pada saat Keputusan Menteri ini mulai berlaku, Keputusan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 167 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KELIMA...



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 4 -

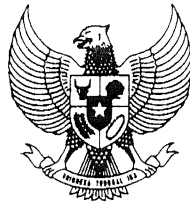
KELIMA : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 15 Mei 2020

MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK REPUBLIK INDONESIA.

Ttd.

I GUSTI AYU BINTANG DARMAWATI ✓



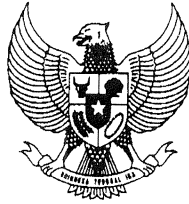
MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 5 -

LAMPIRAN
KEPUTUSAN MENTERI PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 51 TAHUN 2020
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK

STANDAR PELAYANAN
KONSULTASI KEBIJAKAN

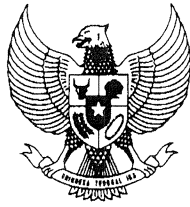
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2015 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak; dan3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 9 Tahun 2019 tentang Manajemen Pengetahuan di Lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Konsultasi Langsung Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan konsultasi yang berisi:<ol style="list-style-type: none">a. materi konsultasi secara jelas;b. waktu kunjungan konsultasi (surat permohonan disampaikan 5 hari sebelum waktu kunjungan yang diinginkan); danc. nomor kontak personal yang dapat dihubungi.



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 6 -

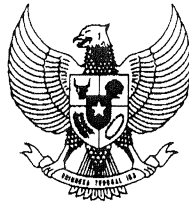
		<p>Ditujukan kepada Sekretaris Kementerian PPPA atau Deputi, ke alamat email persuratan@kemenpppa.go.id maupun diajukan pada aplikasi PAKAR dengan alamat pakar.kemenpppa.go.id.</p> <p>2. Konsultasi <i>Online</i> Pengguna layanan mengajukan pertanyaan konsultasi di formulir pengajuan konsultasi dengan memilih tujuan unit kerja yang sesuai dengan pertanyaan yang diajukan pada aplikasi PAKAR.</p> <p>3. Konsultasi Langsung Tidak Terencana Pengguna layanan yang datang memohon konsultasi tanpa berkirim surat terlebih dahulu harus mengisi formulir pengajuan konsultasi di aplikasi PAKAR pada komputer yang tersedia di resepsionis Kemen PPPA.</p> <p>4. Verifikasi Surat Perjalanan Dinas (SPD) Pengguna layanan yang berkonsultasi langsung harus menyerahkan berkas SPD dan Surat Pelaksanaan Tugas (SPT) yang sudah terisi lengkap.</p>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Konsultasi Langsung:</p> <p>a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan konsultasi yang ditujukan kepada Sekretaris Kementerian/Deputi;</p> <p>b. Sekretaris Kementerian/Deputi mendisposisikan surat kepada pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan konsultasi sesuai dengan materi konsultasi yang diajukan pemohon;</p> <p>c. Pejabat/pegawai yang ditunjuk menghubungi pengguna layanan terkait kesiapan penerimaan konsultasi; dan</p>



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 7 -

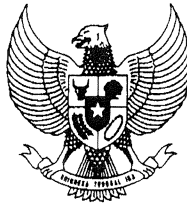
		<p>d. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan konsultasi kepada pengguna layanan.</p> <p>2. Konsultasi <i>Online</i>:</p> <p>a. Pengguna layanan mengajukan pertanyaan konsultasi melalui aplikasi PAKAR;</p> <p>b. Satuan kerja menerima formulir pertanyaan konsultasi dan memproses penyusunan jawaban untuk kemudian diinput pada aplikasi PAKAR; dan</p> <p>c. Pengguna layanan mendapatkan jawaban atas pertanyaan yang diajukan pada aplikasi PAKAR.</p> <p>3. Konsultasi Langsung Tidak Terencana:</p> <p>a. Pengguna layanan mengisi formulir konsultasi pada aplikasi PAKAR di resepsionis;</p> <p>b. Resepsionis menghubungi unit kerja yang dituju oleh pengguna layanan untuk menanyakan kesediaannya untuk memberikan konsultasi; dan</p> <p>c. Unit kerja memberikan layanan konsultasi kepada pengguna layanan.</p> <p>4. Verifikasi SPD:</p> <p>a. Pengguna layanan yang disetujui melakukan konsultasi langsung menyerahkan SPD dan SPT;</p> <p>b. Bagian Organisasi dan Tata Laksana melakukan visum SPD dengan mencocokkan data SPD, SPT, dan Daftar Hadir; dan</p> <p>c. Pengguna layanan mendapatkan SPD dan SPT yang sudah ditandatangani oleh pejabat yang bersangkutan dan sudah dicap.</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Konsultasi Langsung Informasi/jawaban atas kesediaan untuk memberikan konsultasi disampaikan maksimal 1 (satu) hari sejak surat</p>



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 8 -

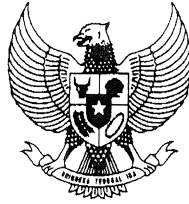
		<p>permohonan diterima oleh Sekretaris Kementerian/Deputi.</p> <p>2. Konsultasi <i>Online</i> 1 (satu) hari sejak formulir pertanyaan konsultasi pada aplikasi PAKAR diterima oleh unit kerja.</p> <p>3. Konsultasi Langsung Tidak Terencana Pengguna layanan datang langsung dan akan diarahkan kepada petugas yang memberikan konsultasi. Konsultasi dilakukan selama jam kerja.</p> <p>4. Verifikasi SPD 30 (tiga puluh) menit</p>
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Pelayanan	<p>1. Layanan Konsultasi Langsung; 2. Layanan Konsultasi <i>Online</i>; 3. Layanan Konsultasi Langsung Tidak Terencana; dan 4. Layanan Verifikasi SPD.</p> <p>Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan.</p>
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Ruang konsultasi; 2. Buku tamu; 3. Meja dan kursi; dan 4. Komputer dan <i>printer</i>.</p>
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Sumber daya manusia (SDM) yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak; 2. SDM yang memiliki wawasan terhadap permasalahan yang dikonsultasikan; dan 3. SDM yang memiliki perilaku santun dan ramah untuk memberikan konsultasi.</p>
9.	Pengawasan Internal	<p>1. Supervisi atasan langsung; dan 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.</p>
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Sekretaris



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 9 -

		Kementerian PPPA, Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 15, Jakarta Pusat, dapat pula disampaikan secara langsung via telepon 021-3806563 atau 021-3842638.
11.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan; dan 2. Konsultasi diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
14.	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.

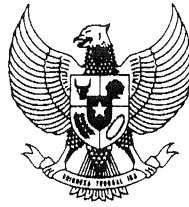


MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 10 -

STANDAR PELAYANAN
AUDIENSI

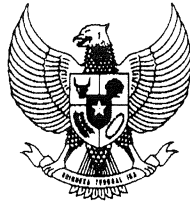
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;2. Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2015 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak; dan3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon layanan dapat menyampaikan permohonan dalam bentuk surat dengan mencantumkan:<ol style="list-style-type: none">a. tujuan audiensi secara jelas;b. waktu pelaksanaan audiensi;c. nama dan jumlah tim yang akan hadir; dand. nomor kontak personal yang dapat dihubungi.2. Pemohon layanan dapat menyampaikan surat yang ditujukan:<ol style="list-style-type: none">a. Menteri PPPA;b. Sekretaris Kementerian/Deputi Bidang .../Staf Ahli Bidang .../Staf Khusus (sesuai dengan tujuan audiensi);c. Datang secara langsung menyerahkan ke Bagian Persuratan, Unit Biro Umum dan SDMd. Tidak langsung Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia, Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 15e. Email: persuratan@kemenpppa.go.id.



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 11 -

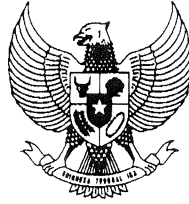
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon Layanan menyampaikan permohonan audiensi yang ditujukan kepada:<ol style="list-style-type: none">a. Menteri PPPA; danb. Sekretaris Kementerian/Deputi Bidang.../Staf Ahli Bidang (Pejabat Eselon I dan setingkat Eselon I sesuai dengan tujuan audiensi).2. Menteri PPPA mendisposisi surat permohonan:<ol style="list-style-type: none">a. Menerima langsung dengan didampingi Pejabat Eselon 1 yang membidangi atau pegawai yang mempunyai keahlian dan kecakapan yang ditunjuk oleh Menteri dan/atau ditugaskan Pejabat Eselon 1 yang membidangi; danb. Diwakilkan oleh Pejabat Eselon I atau setingkat yang membidangi.3. Sekretaris Kementerian/Deputi Bidang yang bersangkutan/Staf Ahli Bidang yang bersangkutan mendisposisi surat permohonan:<ol style="list-style-type: none">a. Menerima langsung dengan di dampingi Asisten Deputi yang membidangi atau pegawai yang ditunjuk oleh Asisten Deputi; danb. Diwakilkan oleh Pejabat Eselon 2.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Informasi penerimaan audiensi dari pemohon disampaikan maksimal 3 (tiga) hari sejak surat didisposisi oleh Menteri dan/atau Sekretaris Kementerian/Deputi Bidang /Staf Ahli Bidang /Staf Khusus (sesuai dengan tujuan audiensi).
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
6.	Produk Pelayanan	Pertemuan audiensi dengan Menteri atau Pejabat Eselon I dan/atau Eselon 2 di Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 12 -

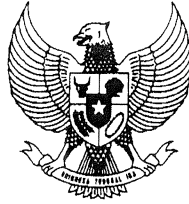
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang tunggu pertemuan dilengkapi AC, meja, kursi (untuk pertemuan dengan Menteri);2. Ruang pertemuan yang dilengkapi <i>LCD Projector</i>, <i>air conditioner</i> (AC), meja dan kursi;3. Laptop;4. Komputer dan <i>Printer</i>; dan5. Pesawat telepon.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki pengetahuan perihal isu perempuan dan anak baik perlindungan, pencegahan, maupun penanganan; dan2. SDM yang memiliki pengetahuan perihal kebijakan maupun pelaksanaan program dan kegiatan di Bidang Kesetaraan Gender, Perlindungan Anak, dan Partisipasi Masyarakat.
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Penyampaian laporan dan tindak lanjut kepada Pimpinan; dan2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Menteri/Sekretaris Kementerian PPPA, Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 15, Jakarta Pusat, 10110; dan2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui <i>whistleblowing system</i> Kemen PPPA di alamat wbs.kemenpppa.go.id.
11.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (orang) Pejabat Kemen PPPA.
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pertemuan audiensi dilakukan sesuai jadwal yang telah di tentukan sebelumnya;2. Pertemuan audiensi dengan Menteri dapat diwakilkan dan/atau disesuaikan waktunya jika ada hal-hal yang mendesak sesuai skala prioritas;



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 13 -

		<p>3. Pendamping pertemuan audiensi dapat dilakukan oleh pejabat Eselon I atau pejabat yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan</p> <p>4. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dibahas.</p>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</p> <p>2. Keselamatan pemohon layanan konsultasi menjadi tanggung jawab.</p>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.</p>

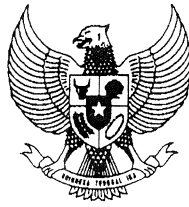


MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 14 -

STANDAR PELAYANAN
PENYEDIAAN NARASUMBER

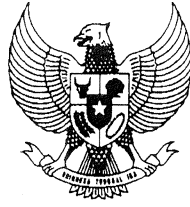
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2015 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak; dan2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat resmi perihal permintaan asistensi/bimbingan teknis dari instansi/organisasi yang menjelaskan materi (<i>Term of Reference</i>), tempat dan waktu pelaksanaan kegiatan; dan2. Surat permintaan dikirimkan ke persuratan 14 (empat belas) hari kerja sebelum pelaksanaan kegiatan.3. Tersedianya pejabat/petugas yang kompeten pada waktu yang ditentukan.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi permintaan asisten yang menjelaskan materi, waktu, dan tempat pelaksanaan;2. Pimpinan Unit Kerja mendisposisikan kepada Pejabat yang berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan atau secara langsung dapat bertindak sebagai narasumber;3. Pejabat yang ditunjuk sebagai narasumber kemudian menginformasi kepada pemohon terkait kesediannya; dan4. Pejabat/pegawai yang ditugaskan/didisposisi menyampaikan materi sesuai dengan yang diperlukan.



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 15 -

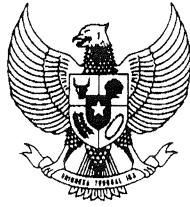
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 (lima) hari sejak surat permohonan diterima.
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
6.	Produk Pelayanan	Asistensi disertai dengan penunjukan/penugasan narasumber yang akan menyampaikan materi paparan atau makalah.
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Pesawat Telepon; 2. Mesin faksimile; dan 3. Akses internet untuk mengirim dan menerima surat elektronik (<i>e-mail</i>).
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak terkait sesuai dengan yang diperlukan oleh pemohon narasumber; 2. SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam menyampaikan materi kebijakan dengan baik; dan 3. SDM yang memiliki keterampilan dan pengalaman dalam mempersiapkan penyelenggaraan kegiatan sosialisasi/bimbingan teknis.
9.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; dan 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Sekretaris Kementerian PPPA, Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 15, Jakarta Pusat, dapat pula disampaikan secara langsung via telepon 021-3806563 atau 021-3842638.
11.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Materi yang akan disampaikan dikirimkan kepada penyelenggara kegiatan selambat-lambatnya 1 (satu) hari sebelum jadwal yang sudah ditentukan; dan



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 16 -

		2. Materi disampaikan oleh narasumber yang berkompeten di bidangnya.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Materi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Narasumber yang menyampaikan materi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung yang dibuktikan dengan Surat Tugas dan disposisi dari atasan langsung.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan kegiatan oleh penanggung jawab/narasumber yang melaksanakan tugas kepada atasan langsung.

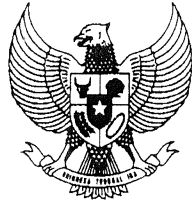


MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 17 -

STANDAR PELAYANAN
KONSULTASI INFORMASI PUBLIK (PPID)

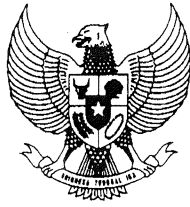
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;5. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2011 tentang Penyelesaian Tata Cara Sengketa Informasi Publik di Pengadilan;6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik; dan



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 18 -

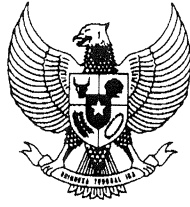
		10. Peraturan Komisi Informasi Nomor 2 tahun 2010 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik.
2.	Persyaratan Pelayanan	Pemohon dapat datang langsung ke ruangan Layanan Informasi untuk mengajukan Permohonan Informasi Publik dengan alamat Kantor Kemen PPPA (Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 15, Jakarta Pusat).
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon bisa mengajukan permohonan informasi publik secara resmi ke PPID melalui surat, <i>e-mail</i> (ppid@kemenpppa.go.id) atau datang langsung ke kantor PPID Kemen PPPA (Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 15, Jakarta Pusat);2. Pemohon mengajukan permohonan informasi publik ke PPID dengan mengisi formulir dengan kelengkapan syarat sebagai berikut: KTP (Perorangan), KTP (Pimpinan Organisasi), dan Kartu Tanda Pengenal;3. Petugas data dan informasi PPID mencatat/meregistrasi dan mengecek kelengkapan berkas permohonan informasi publik; dan4. Jika berkas permohonan informasi lengkap, maka PPID akan memproses pemberitahuan tertulis tentang jawaban informasi publik.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none">1. PPID memberikan pemberitahuan tertulis yang merupakan jawaban atas permohonan informasi publik paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima;2. Jika berkas tidak lengkap maka PPID meminta kelengkapan data kepada pemohon dengan mengirim surat permohonan kelengkapan data paling lambat 3 (tiga) hari kerja; dan



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 19 -

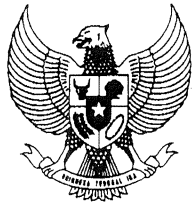
		3. Jika informasi belum dikuasai/didokumentasikan, maka PPID dapat menyampaikan kepada pemohon perihal perpanjangan waktu jawaban informasi publik paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak jatuh tempo pemberitahuan tertulis.
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya kecuali informasi penggandaan atau rekaman yang timbul dari pemohon Informasi Publik ditanggung oleh pemohon sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP).
6.	Produk Pelayanan	Informasi yang terkait dengan perempuan dan anak seperti: 1. Informasi berkala; 2. Informasi serta merta; dan 3. Informasi setiap saat.
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang tamu dengan <i>air conditioner</i> (AC), meja, dan kursi; 2. Komputer dengan akses internet dan <i>printer</i> ; dan 3. Pesawat telepon dan mesin faksimile.
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Sumber daya manusia (SDM) yang memiliki pengetahuan di bidang ilmu komunikasi, bidang ilmu komputer, dan bidang hukum; dan 2. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
9.	Pengawasan Internal	Atasan langsung (Kepala Biro Hukum dan Humas).
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Pemohon informasi bisa mengajukan informasi publik melalui surat, <i>e-mail</i> (ppid@kemenpppa.go.id) dan telepon (021-3842638); dan 2. Pemohon juga dapat datang langsung untuk mengajukan permohonan



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 20 -

		informasi publik ke ruangan Layanan Publik PPID Kemen PPPA.
11.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang petugas pada PPID.
12.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
14.	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.

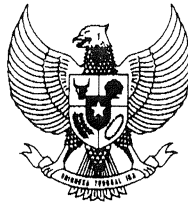


MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 21 -

STANDAR PELAYANAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

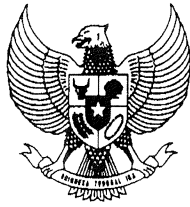
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2015 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak; dan4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Masyarakat menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat:<ol style="list-style-type: none">a. nama dan alamat lengkap;b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau imateriel yang diderita;c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dand. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.Ditujukan kepada Sekretaris Kementerian PPPA atau Deputi, Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 15, Jakarta Pusat, 10110, atau email persuratan@kemenpppa.go.id2. Datang langsung di Kantor Kemen PPPA (sesuai alamat surat) dan menyampaikan pengaduan secara lisan.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pengguna layanan (Pengadu) menyampaikan pengaduan tertulis ditujukan kepada Menteri PPPA/ Sekretaris Kementerian PPPA atau



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 22 -

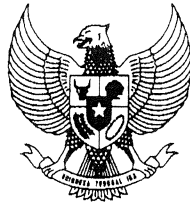
		<p>ditujukan langsung kepada Kepala Biro Hukum dan Humas;</p> <ol style="list-style-type: none">2. Menteri PPPA/Sekretaris Kementerian PPPA mendisposisikan surat permohonan Kepala Biro Hukum dan Humas;3. Kepala Biro Hukum dan Humas menugaskan pejabat/pegawai khusus untuk menangani pengaduan (Kepala Bagian Publikasi dan Media);4. Pejabat/pegawai khusus penanganan pengaduan menindaklanjuti pengaduan yang diterima; dan5. Untuk Pengaduan Langsung, Pemohon datang langsung dan menyampaikan pengaduan kepada petugas khusus penanganan pengaduan.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none">1. Terhadap pengaduan dalam bentuk tertulis ditindaklanjuti maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima; dan2. Jangka waktu penyelesaian pengaduan disesuaikan dengan permasalahan yang diajukan.
5.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/ tarif
6.	Produk Pelayanan	Tindak lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di bidang pelayanan publik.
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang tamu yang menggunakan <i>air conditioner</i> (AC);2. Buku tamu;3. Meja dan kursi;4. Komputer dan <i>printer</i>;5. Pesawat telepon; dan6. Toilet.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Sumber daya manusia (SDM) yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan pelayanan publik;2. SDM yang memiliki perilaku santun dan ramah untuk menerima pengaduan; dan



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 23 -

		3. SDM yang memiliki kemampuan dan ketrampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan.
9.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; dan 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Sekretaris Kementerian PPPA, Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 15, Jakarta Pusat, atau dapat pula disampaikan secara langsung via telepon 021-3806563 atau 021-3842638.
11.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang.
12.	Jaminan Pelayanan	1. Pengaduan ditindaklanjuti maksimal 1 (satu) hari sejak penyampaian pengaduan; dan 2. Masalah pelayanan publik yang belum menemukan pemecahan selambat-lambatnya dalam 30 (tiga puluh) hari akan dikoordinasikan dengan Ombudsman Republik Indonesia.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas Pengadu dijamin kerahasiaannya, jika Pengadu tidak ingin identitasnya diketahui (d disesuaikan dengan permasalahan dan kepentingannya untuk penyelesaian masalah).
14.	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.

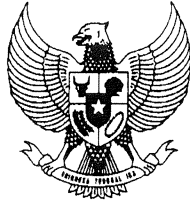


MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 24 -

STANDAR PELAYANAN
EVALUASI ANUGRAH PARAHITA EKAPRAYA (APE)

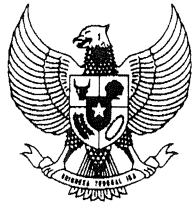
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;2. Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2015 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak; dan4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 7 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 9 Tahun 2015 tentang Indikator Pemantauan dan Evaluasi Pelaksanaan Pembangunan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat dari Menteri/ Pimpinan Lembaga/Kepala Daerah; dan2. Isian Aplikasi.
3.	Prosedur Evaluasi APE	<ol style="list-style-type: none">1. Menteri PPPA u.p. Deputi Bidang Kesetaraan Gender mengirim surat kepada Kementerian/Lembaga dan Daerah (Provinsi dan Kabupaten/Kota), terkait Evaluasi Pengarusutamaan Gender (PUG) melalui Aplikasi Evaluasi PUG;2. Deputi Bidang Kesetaraan Gender memerintahkan setiap Asisten Deputi untuk melakukan pendampingan pengisian Aplikasi APE bagi masing-masing Kementerian/Lembaga dan Daerah dampingannya;



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 25 -

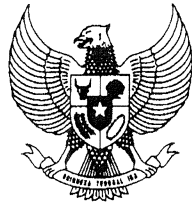
		<ol style="list-style-type: none"> 3. Pimpinan Kementerian/Lembaga dan Daerah melakukan pengisian evaluasi PUG pada laman <i>website</i>; 4. Masing-masing Asisten Deputi melakukan verifikasi dokumen yang telah dikirim, dan melakukan pengecekan pada isian mitra Kementerian/Lembaga dan Daerah Dampingan; 5. Asisten Deputi menyerahkan hasil verifikasi kepada Sekretaris Deputi untuk dikompilasi dan Hasil Verifikasi diserahkan kepada Deputi Bidang Kesetaraan Gender untuk dapat diverifikasi lanjutan oleh Tim Ahli; 6. Tim Ahli melakukan verifikasi lanjutan termasuk melakukan verifikasi lapangan ke mitra Kementerian/Lembaga dan Daerah Dampingan; 7. Deputi Bidang Kesetaraan Gender bersama Tim Ahli menetapkan <i>draft</i> peringkat hasil pemantauan dan evaluasi pelaksanaan PUG; 8. Deputi Bidang Kesetaraan Gender melaporkan hasil pemantauan dan evaluasi pelaksanaan PUG kepada Menteri PPPA; 9. Menteri PPPA menetapkan Penerima Penghargaan APE dengan Surat Keputusan; dan 10. Menteri PPPA memberikan Penghargaan APE kepada Kementerian/Lembaga dan Daerah Dampingan sesuai Keputusan.
4.	Waktu	Jangka waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan evaluasi APE adalah 8 (delapan) bulan kalender.
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
6.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal sarjana;



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 26 -

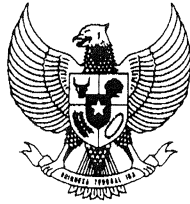
		<ol style="list-style-type: none">2. Mempunyai kemampuan untuk melakukan identifikasi permasalahan, analisis, dan alternatif pemecahan masalah terkait PUG dan Perencanaan dan Penganggaran Responsif Gender (PPRG);3. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang PUG dan PPRG; dan4. Memiliki kemampuan mengolah data secara elektronik.
7.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Penyampaian laporan berkala kepada pimpinan;2. Supervisi atasan langsung;3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan4. Dilaksanakan secara kontinu.
8.	Produk/Hasil layanan	Opini Pelaksanaan APE di Instansi Pemerintahan.
9.	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang tamu dengan <i>air conditioner</i> (AC), meja, kursi tamu;2. Komputer dengan akses internet;3. <i>Printer</i>;4. Pesawat telepon;5. Pesawat telepon <i>extention</i> (jaringan internal);6. Tempat parkir;7. Mesin fotokopi; dan8. Mesin dispenser, galon, kopi, teh, dan gula.
10.	Penanganan Pengelolaan Pengaduan	Secara tertulis ditujukan kepada Menteri PPPA melalui <i>e-mail</i> : persuratan@kemenpppa.go.id .
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. 2 (dua) orang pegawai di layanan <i>helpdesk</i> Kedeputian Kesetaraan Gender Kemen PPPA; dan2. Minimal 2 (orang) pegawai pelaksana penyediaan dan pengelolaan informasi.
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Kode Etik dan Pakta Integritas Pegawai;2. Pemberian pelayanan tidak diskriminatif; dan



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 27 -

		3. Memberikan data/informasi tentang program pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak secara tepat, cepat, lengkap, objektif, mudah dimengerti, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan standar layanan yang telah ditetapkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data/informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
14.	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.

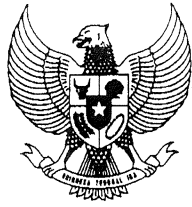


MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 28 -

STANDAR PELAYANAN
EVALUASI DAN PENILAIAN PELAKSANAAN
KEBIJAKAN KABUPATEN/KOTA LAYAK ANAK

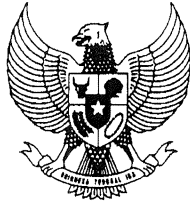
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2016 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak menjadi Undang Undang;2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;4. Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2015 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak; dan5. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 12 Tahun 2011 tentang Indikator Kabupaten/Kota Layak Anak;6. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 13 Tahun 2011 tentang Panduan Pengembangan Kabupaten/Kota Layak Anak;7. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 14 Tahun 2011 tentang Panduan Evaluasi Kabupaten/Kota Layak Anak; dan



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 29 -

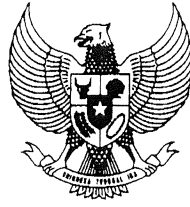
		8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mengajukan Permohonan Tertulis;2. Mengajukan Permohonan melalui alat komunikasi lainnya; dan3. Menyertakan laporan tahunan pelaksanaan penerapan kebijakan Kabupaten/Kota Layak Anak (KLA) untuk pemenuhan dan perlindungan hak anak bersama dengan permohonan yang diajukan.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pengguna layanan (Pemohon) menyampaikan surat resmi yang ditujukan kepada Menteri PPPA;2. Pengguna layanan (Pemohon) menyampaikan surat resmi yang ditujukan langsung kepada Deputi;3. Menteri PPPA mendisposisikan surat permohonan kepada Deputi;4. Deputi menunjuk pejabat/pegawai yang berkompeten untuk menjadi tim evaluasi dan melakukan evaluasi terhadap laporan tahunan pelaksanaan penerapan kebijakan KLA yang diajukan pengguna layanan (Pemohon);5. Pejabat/pegawai yang ditunjuk sebagai tim evaluasi melaksanakan evaluasi terhadap laporan tahunan pelaksanaan penerapan kebijakan KLA yang diajukan pengguna layanan (Pemohon);6. Pejabat/pegawai yang ditunjuk sebagai tim evaluasi melaporkan hasil evaluasi laporan tahunan pelaksanaan penerapan kebijakan



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 30 -

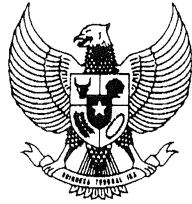
	<p>KLA yang diajukan pengguna layanan (Pemohon) kepada Deputy;</p> <ol style="list-style-type: none">7. Deputy menunjuk pejabat/pegawai untuk menjadi tim penilai menindaklanjuti hasil evaluasi laporan tahunan pelaksanaan penerapan kebijakan KLA yang diajukan pengguna layanan (Pemohon);8. Deputy bersama pejabat/pegawai yang ditunjuk sebagai tim penilai melaksanakan penilaian terhadap hasil evaluasi laporan tahunan pelaksanaan penerapan kebijakan KLA yang diajukan pengguna layanan (Pemohon);9. Pejabat/pegawai yang ditunjuk sebagai tim penilai menyusun laporan hasil penilaian terhadap hasil evaluasi laporan tahunan pelaksanaan penerapan kebijakan KLA yang diajukan pengguna layanan (Pemohon);10. Deputy melaporkan laporan hasil penilaian terhadap hasil evaluasi laporan tahunan pelaksanaan penerapan kebijakan KLA yang diajukan pengguna layanan (Pemohon) kepada Menteri PPPA;11. Menteri PPPA mendisposisikan Deputy untuk membuat surat resmi untuk memberitahukan hasil evaluasi dan penilaian laporan tahunan pelaksanaan penerapan kebijakan KLA untuk pemenuhan dan perlindungan hak anak yang diajukan pengguna layanan (Pemohon);12. Deputy mengumumkan secara resmi hasil evaluasi dan penilaian laporan tahunan pelaksanaan penerapan kebijakan KLA untuk pemenuhan dan
--	--



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 31 -

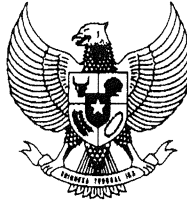
		<p>perlindungan hak anak yang diajukan pengguna layanan (Pemohon) melalui <i>website</i> resmi Kemen PPPA; dan</p> <p>13. Deputi melaksanakan pemberian apresiasi oleh Menteri PPPA terhadap hasil evaluasi dan penilaian laporan tahunan pelaksanaan penerapan kebijakan KLA untuk pemenuhan dan perlindungan hak anak yang diajukan pengguna layanan (Pemohon) kepada pengguna layanan (Pemohon).</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none">1. Pelaksanaan evaluasi diselesaikan oleh tim evaluasi maksimal 1 (satu) bulan sejak surat permohonan diterima oleh Deputi Bidang Tumbuh Kembang Anak;2. Pelaksanaan penilaian diselesaikan oleh tim penilai maksimal 1 (satu) bulan 15 (lima belas) hari sejak laporan hasil evaluasi diterima oleh Deputi Bidang Tumbuh Kembang Anak;3. Pengumuman resmi hasil evaluasi dan penilaian laporan tahunan pelaksanaan penerapan kebijakan KLA untuk pemenuhan dan perlindungan hak anak yang diajukan pengguna layanan (Pemohon) dilaksanakan maksimal 10 (sepuluh) hari setelah laporan seluruh hasil evaluasi dan penilaian diterima oleh Deputi Deputi Bidang Tumbuh Kembang Anak;4. Pemberian apresiasi terhadap pengguna layanan (Pemohon) dilaksanakan dengan menyesuaikan agenda tahunan Peringatan Hari Anak Nasional; dan5. Untuk pelaksanaan layanan yang berkaitan dengan hal khusus disesuaikan dengan kebutuhan.
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
6.	Produk Pelayanan	Data dan informasi (Dokumen)



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 32 -

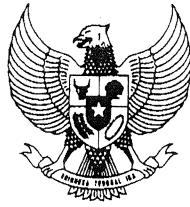
7.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang rapat;2. <i>Database</i> seluruh informasi;3. Komputer, <i>printer</i>, mesin <i>fotocopy</i>;4. Pesawat telepon;5. Mesin faksimile; dan6. <i>LCD Projector</i>.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Menguasai tugas pokok dan fungsi Deputi Bidang Tumbuh Kembang Anak;2. Menguasai teknologi informasi;3. Menguasai bidang perencanaan program dan kebijakan atau peraturan perundang-undangan tentang pemenuhan hak dan perlindungan anak;4. Mampu melaksanakan analisis dan proyeksi dampak penerapan kebijakan pemenuhan hak dan perlindungan anak; dan5. Mampu memahami dan menganalisis data capaian keberhasilan penerapan kebijakan pemenuhan hak dan perlindungan anak.
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Atasan langsung.2. Aparat pengawas fungsional.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Melalui <i>e-mail</i>, pesan singkat (SMS/<i>Whatsapp</i>), dan telepon; dan2. Datang langsung ke kantor Kemen PPPA; Ditindaklanjuti dengan pembahasan pengaduan menurut bidang yang diadakan.
11.	Jumlah Pelaksana	Tim atau sesuai kebutuhan.
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Setiap penjelasan indikator evaluasi dan penilaian diberikan sesuai dengan materi kebijakan atau peraturan perundang-undangan di bidang pemenuhan hak dan perlindungan anak;2. Tanggung jawab materi layanan informasi ada pada Deputi;



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 33 -

		<p>3. Setiap pemohon akan memperoleh informasi yang telah dipublikasikan dan valid; dan</p> <p>4. Setiap pemohon akan memperoleh pelayanan sesuai Standar Pelayanan.</p>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang dihasilkan bermanfaat, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan tanpa dipengaruhi oleh pihak manapun.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) bulan yang disusun dalam format evaluasi kinerja pelaksana.

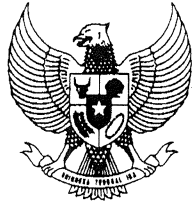


MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 34 -

STANDAR PELAYANAN
PENANGANAN KORBAN KEKERASAN PEREMPUAN DAN ANAK

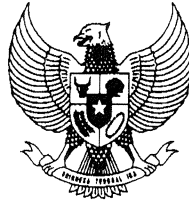
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 tentang Pengesahan Konvensi mengenai Penghapusan Segala Bentuk Diskriminasi terhadap Wanita (<i>Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women</i>);2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia;3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak sebagaimana telah diubah beberapa kali, 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;4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga;5. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang;6. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2008 tentang Pornografi;7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;8. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan dan Kerja Sama Pemulihan Korban Kekerasan dalam Rumah Tangga;9. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Mekanisme Pelayanan terpadu bagi Saksi dan/atau



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 35 -

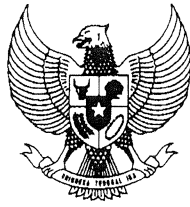
		<p>Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang;</p> <p>10. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2011 tentang Pembinaan, Pendampingan dan Pemulihan terhadap Anak yang Menjadi Korban atau Pelaku Pornografi; dan</p> <p>11. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Identitas Korban: Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK);</p> <p>2. Identitas Korban Anak: KK, Akta Kelahiran, dan KTP orang tua/Pelapor;</p> <p>3. Korban Perempuan:</p> <p>a. Delik aduan:</p> <p>1) Pengaduan Langsung Menyiapkan aduan secara tertulis; dan</p> <p>2) Pengaduan Tidak Langsung Menyiapkan dokumen aduan.</p> <p>b. Delik murni:</p> <p>1) Langsung Menyiapkan informasi tertulis (termasuk kronologis)</p> <p>2) Tidak Langsung Menyiapkan informasi tertulis</p> <p>3) Viral Disposisi.</p> <p>4. Korban Anak (Delik Murni)</p> <p>a. Langsung Menyiapkan informasi tertulis (termasuk kronologis)</p> <p>b. Tidak Langsung Dengan atau tanpa informasi tertulis</p> <p>c. Viral Disposisi.</p>



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 36 -

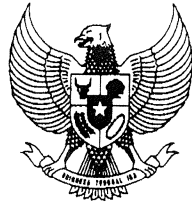
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan Langsung:<ol style="list-style-type: none">a. Pemohon layanan menyampaikan pengaduan dengan datang secara langsung ke Bagian Pengaduan Masyarakat; danb. Petugas layanan menerima dan mencatat pengaduan korban, menganalisis kasus, melakukan <i>need assessment</i> dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh korban kemudian mengarahkan untuk ke unit layanan di Pemerintah Daerah-nya.2. Pengaduan Tidak Langsung<ol style="list-style-type: none">a. Pemohon Layanan menyampaikan pengaduan secara tidak langsung (surat/telepon) dimana diarahkan ke Menteri/Sekretaris Kementerian PPPA;b. Menteri/ Sekretaris Kementerian memberikan disposisi ke Biro Hukum dan Humas c.q. Bagian Pengaduan Masyarakat;c. Petugas di Bagian Pengaduan Masyarakat melakukan analisis dan klarifikasi kasus kepada pihak terkait, <i>need assessment</i> serta melengkapi lembar rekam kasus yang berisi asesmen awal, harapan, <i>informed consent</i> dan pengukuran awal psikologis. Kemudian menyusun rekomendasi untuk ditindaklanjuti oleh Deputi terkait; dand. Deputi terkait memberikan disposisi kepada unit kerja untuk menindaklanjuti pemberian layanan kepada korban.3. Pengaduan Tidak Langsung Berita Viral<ol style="list-style-type: none">a. Menteri/Sekretaris Kementerian memberikan disposisi untuk menangani kasus kekerasan terhadap
----	---------------------------------	---



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 37 -

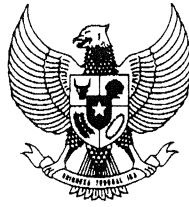
		<p>perempuan dan anak yang telah viral ke Bagian Pengaduan Masyarakat; dan</p> <p>b. Petugas di Bagian Pengaduan Masyarakat melakukan klarifikasi kasus ke Pemerintah Daerah tempat kejadian, melakukan analisis <i>need assessment</i> dan memberikan rekomendasi tindak lanjut kasus kepada Pemerintah Daerah (dalam hal Pemerintah Daerah tidak mampu memenuhi kebutuhan korban maka bisa meminta bantuan pusat makan rekomendasi ditujukan kepada Deputi terkait).</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	8 (delapan) hari kerja di bagian pengaduan/administrasi dan 2 (dua) hari kerja di Deputi. Korban akan dihubungi oleh petugas (Deputi) paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja.
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
6.	Produk Pelayanan	Layanan Pemenuhan Hak Korban.
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Telepon <i>hotline</i>;2. Komputer dan <i>printer</i>;3. Internet;4. Aplikasi SIMFONI;5. Sarana/prasarana perkantoran;6. Ruang Pengaduan;7. Ruang Mediasi;8. Ruang Bermain Anak;9. Rumah Perlindungan; dan10. Motor/Mobil Perlindungan.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas layanan di Bagian Pengaduan Masyarakat berlatar belakang pendidikan Sarjana Hukum atau Psikologi;2. Pelaksana di kedeputian berlatar belakang pendidikan Sarjana Psikologi.3. Menguasai tata cara pemberian pelayanan konsultasi di Bagian Pengaduan Masyarakat Kemen PPPA;



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 38 -

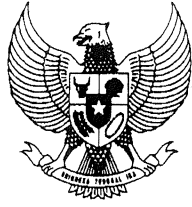
		<ol style="list-style-type: none">4. Menguasai kemampuan dasar pendampingan perempuan dan anak korban kekerasan;5. Memiliki kemampuan dalam berperspektif korban dan responsif gender;6. Memiliki pemahaman mengenai manajemen kasus;7. Sertifikasi Mediator; dan8. Sertifikasi Pengelolaan Kasus.
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Atasan Langsung; dan2. Sistem pelaporan bulanan oleh masing-masing Asisten Deputi.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Surat tertulis yang ditujukan kepada Menteri ataupun Sekretaris Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 15 Jakarta Pusat; dan2. Kotak Saran yang terletak di depan Ruang Pengaduan Masyarakat Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
11.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang.
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Kode Etik dan Pakta Integritas Pegawai;2. Pemberian pelayanan tidak diskriminatif;3. Pemberian pelayanan diberikan oleh petugas yang telah mendapat penugasan dari atasan langsung; dan4. Pelayanan diberikan sesuai dengan SOP.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas merahasiakan identitas pengguna layanan;2. Petugas yang memberikan layanan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;3. Keamanan dan Keselamatan pengguna layanan dijamin dengan adanya Petugas Keamanan Internal.



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 39 -

14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
-----	----------------------------	--

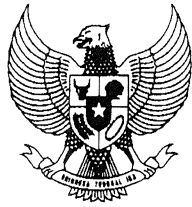


MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 40 -

STANDAR PELAYANAN
PENGUATAN KELEMBAGAAN PADA LEMBAGA MASYARAKAT, DUNIA
USAHA, MEDIA, DAN AKADEMISI/LEMBAGA RISET

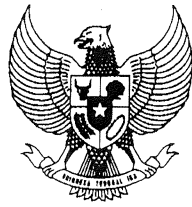
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2013 tentang Organisasi Kemasyarakatan;2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2015 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak; dan4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Lembaga Masyarakat, Dunia Usaha, Akademisi/Lembaga Riset, dan Insan Media yang dapat diberikan penguatan Pengarusutamaan Gender (PUG) dan Pengarusutamaan Hak Anak (PUHA) memenuhi hal sekurang-kurangnya sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none">a. memiliki legal formal, seperti Anggaran Dasar/Anggaran Rumah Tangga (AD/ART), Akta Notaris;b. memiliki susunan pengurus organisasi secara lengkap yang sah sesuai dengan AD/ART;c. memiliki Surat Keterangan Domisili dari Kelurahan/Desa dan Kecamatan; dand. Nomor Pokok Wajib Pajak atas nama organisasi.



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 41 -

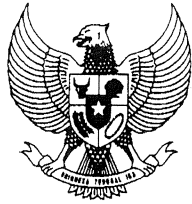
		<ol style="list-style-type: none">2. Lembaga Masyarakat, Dunia Usaha, Akademisi/Lembaga Riset, dan Insan Media memiliki program dan kegiatan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;3. Lembaga Masyarakat, Dunia Usaha, Akademisi/Lembaga Riset, dan Insan Media telah melakukan kerja sama atau bersinergi dengan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak minimal 2 (dua) tahun; dan4. Dalam melakukan kegiatan-kegiatannya diutamakan dilaksanakan secara bersinergi.
3.	Bentuk-bentuk Pelayanan ÷	<ol style="list-style-type: none">1. Melakukan diskusi dengan Lembaga Masyarakat, Dunia Usaha, Akademisi/Lembaga Riset, dan Insan Media; dan2. Menerima proposal kegiatan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak yang akan dilakukan secara sinergi oleh Lembaga Masyarakat, Dunia Usaha, Akademisi/Lembaga Riset, dan Insan Media.
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Lembaga Masyarakat, Dunia Usaha, Akademis/Lembaga Riset, dan Insan Media dapat berkirim surat dan mengajukan proposal kegiatan yang ditujukan kepada Menteri PPPA atau Deputi Bidang Partisipasi Masyarakat Kemen PPPA melalui <i>e-mail</i> atau pos;2. Proposal berisi:<ol style="list-style-type: none">a. latar belakang yang menggambarkan kondisi wilayah dengan permasalahan perempuan dan anak yang akan diintervensi beserta dengan data dan informasi yang valid, jika memungkinkan dengan data terpilah; dan



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 42 -

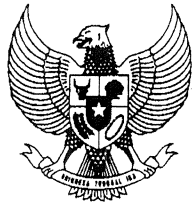
		<p>b. tujuan, sasaran, dan keluaran kegiatan jelas dan dapat terukur.</p> <p>3. Anggaran yang diperlukan untuk melakukan kegiatan-kegiatan logis dan disesuaikan dengan standar;</p> <p>4. Melakukan penelaahan proposal dan hasil telaahan disampaikan kembali kepada Lembaga Masyarakat, Dunia Usaha, Akademisi/Lembaga Riset, dan Insan Media untuk disepakati;</p> <p>5. Penyusunan dan penandatanganan Perjanjian Kerjasama (PKS) antara Kemen PPPA dalam hal ini Pejabat Pembuat Komitmen pada Deputy Bidang PM dengan Ketua Lembaga Masyarakat, Dunia Usaha, Akademisi/Lembaga Riset, dan Insan Media yang mengajukan proposal;</p> <p>6. Pelaksanaan kegiatan sinergi sebagaimana periode waktu yang sudah ditentukan dalam PKS;</p> <p>7. Lembaga Masyarakat, Dunia Usaha, Akademisi/Lembaga Riset, dan Insan Media memberikan laporan kegiatan dan laporan pertanggungjawaban anggaran; dan</p> <p>8. Kemen PPPA dapat melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan yang dilakukan Lembaga Masyarakat, Dunia Usaha, Akademisi/Lembaga Riset, dan Insan Media.</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu penyelesaian pekerjaan disesuaikan dengan periode waktu yang telah ditentukan dalam PKS.
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
6.	Produk Pelayanan	Produk pelayanan yang dilaksanakan dalam bentuk kegiatan-kegiatan sinergi dapat berupa: 1. Sosialisasi; 2. <i>Workshop</i> ;



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 43 -

		<ol style="list-style-type: none">3. Pelatihan;4. Bimbingan Teknis; dan5. Penyusunan komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) (dalam bentuk <i>leaflet</i>, buku, gambar infografis, dan video animasi).
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Meja dan kursi;2. Layar proyektor;3. Mikrofon;4. Penggandaan berkas materi;5. Alat tulis;6. <i>Snack</i> dan makanan; dan7. Komputer dan <i>printer</i>.
8.	Kompetensi Pelaksana	Lembaga Masyarakat, Dunia Usaha, Akademisi/Lembaga Riset, dan Insan Media yang sudah responsif gender dan anak serta mampu melakukan pengadministrasian.
9.	Pengawasan Internal	Eselon I/Deputi
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Saran dan masukan dapat disampaikan pada saat akhir pelaksanaan kegiatan dengan mengisi form evaluasi pada <i>link</i> yang disampaikan oleh pelaksana layanan. Selain itu, dapat disampaikan melalui website seperti <i>mediakita.id</i> , <i>sinergikita.id</i> , dan <i>sisekar.id</i> .
11.	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan.
12.	Jaminan Pelayanan	Kegiatan dilaksanakan oleh sumber daya manusia (SDM) terpilih yang memiliki kompetensi di bidang PUG dan PUHA sehingga menjadikan peserta kegiatan memahami isu perempuan dan anak.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal tiap semester (6 bulan) dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

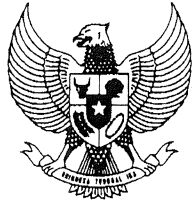


MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 44 -

STANDAR PELAYANAN
PEMINJAMAN BUKU PERPUSTAKAAN

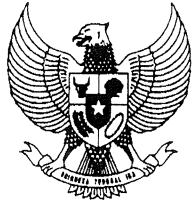
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 04 tahun 1990 tentang Karya Cetak dan Karya Rekam;2. Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan;3. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta;4. Peraturan Presiden Nomor 24 tahun 2014 tentang Perpustakaan; dan5. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Kemen PPPA;2. Membawa kartu anggota perpustakaan Kemen PPPA;3. Jumlah maksimal peminjaman 2 (dua) eksemplar;4. Lama peminjaman maksimal 14 hari (2 minggu) dan dapat diperpanjang 1 (satu) kali peminjaman dengan jangka waktu 1 (satu) minggu; dan5. Untuk peminjaman berikutnya harus mengembalikan peminjaman sebelumnya.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. pemustaka mengisi buku tamu dan menyerahkan kartu anggota perpustakaan Kemen PPPA;2. pemustaka memilih koleksi pustaka yang ingin dipinjam;3. pemustaka membawa buku yang ingin di pinjam di <i>counter</i> peminjaman;4. staf memproses layanan peminjaman buku dengan <i>scan barcode</i> buku dan



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 45 -

		mencatat buku di buku peminjaman; dan 5. pemustaka diberi bukti slip peminjaman maksimal 2 (dua) buku.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Pengguna layanan datang langsung dan akan diarahkan kepada petugas perpustakaan, pelayanan dilakukan selama jam kerja.
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
6.	Produk Pelayanan	Koleksi bahan pustaka yang dapat dipinjam.
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Komputer; 2. <i>Website Inlist</i> ; 3. Mesin <i>barcode</i> ; 4. Alat tulis kantor; 5. Buku peminjaman buku; 6. Internet; dan 7. Form permohonan fotokopi, Form permohonan konten digital, form permohonan rujukan/referensi.
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami sirkulasi peminjaman buku; 2. Mengetahui tata letak rak koleksi bahan perpustakaan; 3. Memahami tajuk klasifikasi buku sesuai <i>Dewey Decimal Classification (DDC)</i> ; dan 4. Memiliki pengetahuan mengenai koleksi perpustakaan.
9.	Pengawasan Internal	Atasan langsung.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis ke Kepala Biro Hukum dan Humas atau melalui <i>e-mail</i> humas.kpppa@gmail.com
11.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang petugas.
12.	Jaminan Pelayanan	Koleksi bahan pustaka dipinjamkan setelah melalui dan memenuhi prosedur persyaratan dan telah diklarifikasi oleh pustakawan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Koleksi bahan pustaka yang dipinjamkan dapat dipertanggungjawabkan;



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 46 -

		<p>2. Petugas yang memberikan pelayanan memahami tentang pengolahan koleksi bahan pustaka dan dapat memberikan informasi mengenai klasifikasi tajuk buku berdasarkan DDC dan tata letak rak koleksi bahan pustaka; dan</p> <p>3. Pengunjung mendapatkan informasi yang diperlukan/bahan pustaka yang dibutuhkan.</p>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK REPUBLIK INDONESIA.

Ttd.

I GUSTIAYU BINTANG DARMAWATI 