



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK**

Jalan Ade Irma Suryani Nasution No. 1254 Palembang Provinsi Sumatera Selatan
Telepon : (0711) 314004, Faksimile : (0711) 314004 Kode Pos 30126

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK PROVINSI SUMATERA SELATAN
NOMOR : 032 /KPTS/DPPPA/2026**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK PROVINSI SUMATERA SELATAN**

**KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

- Menimbang :**
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan yang ditetapkan oleh pimpinan penyelenggara pelayanan publik;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan;

- Mengingat :**
1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4916);
 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 614);
6. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2015 tentang Kementrian Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);
7. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 54 Tahun 2020 tentang Pembentukan, Uraian Tugas dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan (Berita Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2020 Nomor 57).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- PERTAMA :** Standar pelayanan di lingkungan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan, yang bersifat perumusan kebijakan, koordinasi dan sinkronisasi kebijakan serta monitoring dan evaluasi.
- KEDUA :** Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, masyarakat, maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KETIGA :** Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) termasuk kategori pelayanan, yang meliputi :
1. Pengaduan Masyarakat
 2. Penjangkauan Korban
 3. Pengelolaan Kasus
 4. Penampungan Sementara
 5. Mediasi
 6. Pendampingan Korban
- KELIMA :** Seluruh biaya yang dibutuhkan dalam keputusan ini dibebankan kepada APBD Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan.

KEENAM : Surat Keputusan ini berlaku sesuai dengan tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan maka akan diperbaiki sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Palembang
Pada tanggal : 25 Maret 2026

Kepala Dinas Pemberdayaan
Perempuan dan Perlindungan Anak
Provinsi Sumatera Selatan,



Muhammad Zaki Aslam, S.IP., M.Si
Pembina Utama Madya (IV.d)
NIP 197306261993111001

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
 PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
 PERLINDUNGAN ANAK PROVINSI
 SUMATERA SELATAN
 NOMOR : 032 /KPTS/DPPPA/2026
 TANGGAL : 25 MARET 2026

**STANDAR PELAYANAN
 PENGADUAN MASYARAKAT**

NO	KOMPONEN	URAIAN
A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses Penyampaian Pelayanan (<i>service point</i>) meliputi:	
1	Persyaratan	Korban/pelapor (masyarakat/mitra) kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak yang datang secara langsung dengan membawa salah satu identitas diri untuk data pendukung antara lain sebagai berikut: 1. KTP/KIA/SIM/PASPORT 2. Kartu Keluarga 3. Akte Kelahiran 4. Kartu Pelajar/Mahasiswa 5. Data Pendukung (Akta Cerai, Laporan Polisi, Dll)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Prosedur pelayanan pengaduan korban kekerasan perempuan dan anak adalah sebagai berikut: 1. Korban atau pelapor datang ke UPTD PPA 2. Petugas mencatat identitas korban dan pelapor. 3. Korban dan pelapor mengisi formulir yang telah disediakan. 4. Petugas pelayanan melakukan interview. 5. Korban menyampaikan kronologis kejadian dan petugas mencatat untuk mengidentifikasi permasalahan penyebab terjadinya kekerasan. 6. Petugas pelayanan memberikan konseling tentang tindak lanjut Pelayanan yang dibutuhkan korban. 7. Petugas pelayanan melaporkan aduan kasus ke Kepala UPTD PPA untuk tindak lanjut penanganan korban. <ul style="list-style-type: none"> • Jika korban membutuhkan pelayanan bidang kesehatan dan psikologi (kesehatan fisik) maka Petugas pendamping akan menginformasikan kepada tim medis dan psikologi • Jika memerlukan penanganan kasus hukum maka petugas akan menghubungi pihak pengacara untuk konsultasi. 8. Kepala UPTD PPA mengeluarkan Lembar Disposisi penanganan korban, Registrasi data korban dan kasus dapat di input ke Simponi Kekerasan 9. Melakukan monitoring dan evaluasi kasus.
3	Jangka waktu pelayanan	Minimal 1 (jam) apabila pejabat berada ditempat
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan Biaya (gratis)

5	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Berkas Pengaduan Korban • Formulir Pengaduan Korban dan sudah ditandatangani Kepala Seksi Pengaduan dan diserahkan kepada kepala UPTD PPA Provinsi Sumatera Selatan • Dokumentasi
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<p>Sarana pelayanan pengaduan, saran dan masukan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran dan keluhan yang disediakan oleh UPTD PPA Alamat: Jl. Ade Irma Nasution No.1254, Sungai Pangeran, Kec. Ilir Tim. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30121 2. Telepon Pengaduan Layanan Nomor 082177111299 (Yastitia Elmanissa) 3. Email : uptdppasumsel@gmail.com <p>Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 hari sejak diterimanya aduan melalui tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek materi aduan; 2. Koordinasi internal; atau 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses Pengelolaan Pelayanan (manufacturing) meliputi:		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia No.23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak 2. Undang-Undang Republik Indonesia No.23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga 3. Undang-Undang Republik Indonesia No.21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang 4. Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 5. Undang-Undang Republik Indonesia No.12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual 6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak 7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia No.2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak 8. Peraturan Daerah Sumatera Selatan No.16 Tahun 2010 tentang Perlindungan Terhadap Perempuan dan Anak Korban Kekerasan 9. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan No.54 Tahun 2020 tentang Pembentukan, Uraian Tugas dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Dinas Perlindungan Perempuan Dan Anak Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan

Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan		
2	Sarana dan prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan 2. Ruang konseling 3. Kendaraan dinas 4. Meja dan kursi 5. Komputer 6. Printer 7. Jaringan Internet 8. Pesawat Telepon 9. Mesin Fotocopy
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; 2. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka dan tanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai penanggung jawab yang bertugas memberikan pelayanan
6	Jaminan pelayanan	Informasi diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan; dan 2. Petugas yang memberi data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 2 (dua) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di : Palembang
 Pada tanggal : 25 Maret 2026

Kepala Dinas Pemberdayaan
 Perempuan dan Perlindungan Anak
 Provinsi Sumatera Selatan,



Muhammad Zaki Aslam, S.IP., M.Si
 Pembina Utama Madya (IV.d)
 NIP 197306261993111001

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
 PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
 PERLINDUNGAN ANAK PROVINSI
 SUMATERA SELATAN
 NOMOR : 032/KPTS/DPPPA/2026
 TANGGAL : 25 MARET 2026

**STANDAR PELAYANAN
 PENJANGKAUAN KORBAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses Penyampaian Pelayanan (<i>service point</i>) meliputi:	
1	Persyaratan	<p>Korban tidak dapat datang langsung ke kantor sehingga tim melakukan penjangkauan ke lokasi korban. Persyaratan pelayanan penjangkauan korban:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya laporan atau pengaduan kasus kekerasan terhadap perempuan dan/atau anak. 2. Identifikasi pelapor atau korban (KTP/KK/Kartu identitas lain jika ada). 3. Informasi alamat atau lokasi korban yang dijangkau. 4. Nomor kontak yang dapat dihubungi (korban/pelapor/keluarga). 5. Persetujuan korban atau keluarga untuk dilakukan penjangkauan.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Prosedur pelayanan pengaduan korban kekerasan perempuan dan anak adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas PPA melaporkan hasil Assesment korban kepada Penerima Pengaduan, Penjangkauan dan Identifikasi dan mempelajari hasil assesment jika korban mengalami kondisi kekerasan/ kedaruratan dan apabila korban tidak mengalami kekerasan. 2. Kasi Penerima Pengaduan, Penjangkauan dan Identifikasi melaporkan Kondisi korban ke kepala UPTD PPA untuk di tindak lanjut sesuai kebutuhan korban melalui Kasi Rehabilitasi, Pemulangan dan Reintegrasi.
3	Jangka waktu pelayanan	Minimal 1 (jam) apabila pejabat berada ditempat
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan Biaya (gratis)
5	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Berkas Pengaduan Korban • Formulir Pengaduan Korban dan sudah ditandatangani Kepala Seksi Pengaduan dan diserahkan kepada kepala UPTD PPA Provinsi Sumatera Selatan • Dokumentasi
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	<p>Sarana pelayanan pengaduan, saran dan masukan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran dan keluhan yang disediakan oleh UPTD PPA

		<p>Alamat: Jl. Ade Irma Nasution No.1254, Sungai Pangeran, Kec. Ilir Tim. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30121</p> <p>2. Telepon Pengaduan Layanan Nomor 082177111299 (Yastitia Elmanissa)</p> <p>3. Email : uptdppasumsel@gmail.com</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 hari sejak diterimanya aduan melalui tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek materi aduan; 2. Koordinasi internal; atau 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.
B.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses Pengelolaan Pelayanan (manufacturing) meliputi:	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia No.23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak 2. Undang-Undang Republik Indonesia No.23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga 3. Undang-Undang Republik Indonesia No.21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang 4. Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 5. Undang-Undang Republik Indonesia No.12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual 6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak 7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia No.2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak 8. Peraturan Daerah Sumatera Selatan No.16 Tahun 2010 tentang Perlindungan Terhadap Perempuan dan Anak Korban Kekerasan 9. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan No.54 Tahun 2020 tentang Pembentukan, Uraian Tugas dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Dinas Perlindungan Perempuan Dan Anak Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan
2	Sarana dan prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan 2. Ruang konseling 3. Kendaraan dinas 4. Meja dan kursi 5. Komputer 6. Printer 7. Jaringan Internet 8. Pesawat Telepon 9. Mesin Fotocopy

3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; 2. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka dan tanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan, dan 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan terkait, 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai penanggung jawab yang bertugas memberikan pelayanan
6	Jaminan pelayanan	Informasi diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan; dan 2. Petugas yang memberi data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 2 (dua) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di : Palembang
Pada tanggal : 25 Maret 2026

Kepala Dinas Pemberdayaan
Perempuan dan Perlindungan Anak
Provinsi Sumatera Selatan,

Muhammad Zaki Aslam, S.IP., M.Si
Pembina Utama Madya (IV.d)
NIP 197306261993111001

LAMPIRAN III KEPUTUSAN KEPALA DINAS
 PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
 PERLINDUNGAN ANAK PROVINSI
 SUMATERA SELATAN
 NOMOR 02/KPTS/DPPPA/2026
 TANGGAL 25 MARET 2026

**STANDAR PELAYANAN
 PENGELOLAAN KASUS**

NO	KOMPONEN	URAIAN
A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses Penyampaian Pelayanan (<i>service point</i>) meliputi:	
1	Persyaratan	Kasi Penerima Pengaduan melaporkan kepada kepala UPTD PPA untuk korban mendapatkan layanan sesuai kebutuhan korban.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Prosedur pelayanan pengaduan korban kekerasan perempuan dan anak adalah sebagai berikut</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kasi Rehabilitasi, Pemulangan dan Reintegrasi memberikan solusi dan saran tentang kasus yang dialami korban untuk memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan korban (Penampungan sementara, mediasi, pendampingan layanan hukum, Pendampingan layanan kesehatan, pendampingan rehabilitasi sosial dan pendampingan reintegrasi sosial. 2. Kasi Rehabilitasi, Pemulangan dan Reintegrasi melakukan mekanisme komunikasi dan konsultasi, dan berkoordinasi dengan advokasi dan pihak kepolisian atau lembaga yang bermitra dalam memberikan layanan terhadap korban.
3	Jangka waktu pelayanan	Minimal 1 (jam) apabila pejabat berada ditempat
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan Biaya (gratis)
5	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Berkas Pengaduan Korban, • Formulir Pengaduan Korban dan sudah ditandatangani Kepala Seksi Pengaduan dan diserahkan kepada kepala UPTD PPA Provinsi Sumatera Selatan • Dokumentasi
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<p>Sarana pelayanan pengaduan, saran dan masukan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran dan keluhan yang disediakan oleh UPTD PPA Alamat: Jl. Ade Irma Nasution No.1254, Sungai Pangeran, Kec. Ilir Tim. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30121 2. Telepon Pengaduan Layanan Nomor 082177111299 (Yastitia Elmanissa) 3. Email : uptdppasumsel@gmail.com <p>Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 hari sejak diterimanya aduan melalui tahapan sebagai berikut:</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Cek materi aduan, 2. Koordinasi internal, atau 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses Pengelolaan Pelayanan (manufacturing) meliputi	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia No 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak 2. Undang-Undang Republik Indonesia No 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga 3. Undang-Undang Republik Indonesia No 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang 4. Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 5. Undang-Undang Republik Indonesia No 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual 6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak 7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia No 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak 8. Peraturan Daerah Sumatera Selatan No 16 Tahun 2010 tentang Perlindungan Terhadap Perempuan dan Anak Korban Kekerasan 9. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan No 54 Tahun 2020 tentang Pembentukan, Uraian Tugas dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Dinas Perlindungan Perempuan Dan Anak Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan
2	Sarana dan prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan 2. Ruang konseling 3. Kendaraan dinas 4. Meja dan kursi 5. Komputer 6. Printer 7. Jaringan Internet 8. Pesawat Telepon 9. Mesin Fotocopy
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi, 2. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka dan tanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan terkait;

		2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai penanggung jawab yang bertugas memberikan pelayanan
6	Jaminan pelayanan	Informasi diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan; dan 2. Petugas yang memberi data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 2 (dua) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di : Palembang
Pada tanggal : 25 Maret 2026

Kepala Dinas Pemberdayaan
Perempuan dan Perlindungan Anak
Provinsi Sumatera Selatan,



Muhammad Zaki Aslam, S.IP., M.Si
Pembina Utama Madya (IV.d)
NIP 197306261993111001

LAMPIRAN IV : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
 PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
 PERLINDUNGAN ANAK PROVINSI
 SUMATERA SELATAN
 NOMOR : 032 /KPTS/DPPPA/2026
 TANGGAL : 25 MARET 2026

**STANDAR PELAYANAN
 PENAMPUNGAN SEMENTARA**

NO	KOMPONEN	URAIAN
A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses Penyampaian Pelayanan (<i>service point</i>) meliputi:	
1	Persyaratan Pelayanan	Petugas UPTD PPA menjelaskan assesment resiko dan bahaya terhadap kasusnya, urgensi dan bentuk-bentuk layanan dalam penampungan sementara bagi korban
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur pelayanan pengaduan korban kekerasan perempuan dan anak adalah sebagai berikut.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas UPTD PPA memberikan surat pernyataan bersedia tinggal di penampungan sementara. 2. Petugas UPTD PPA menyerahkan korban kepada petugas pelayanan kesehatan. 3. petugas layanan kesehatan memeriksa kondisi kesehatan korban dan diserahkan kepada Kasi Rejhabilitasi, Pemulangan dan Reintegrasi 4. Kasi Rehabilitasi, Pemulangan dan Reintegrasi menugaskan petugas rumah singgah memberikan kebutuhan korban (Handuk, sabun mandi, pasta gigi, sikat gigi, sampho, pakaian dalam, pakaian , alas kaki, pembalut, makanan dll), selanjutnya mengantarkan korban ke kamar. 5. jika, korban ada yang sakit: <ol style="list-style-type: none"> a. korban/ petugas rumah singgah melaporkan kondisi kesehatan korban ke petugas layanan kesehatan. b. petugas layanan kesehatan memeriksa kondisi kesehatan korban c. jika, masih bisa di tangani, korban di tangani sendiri oleh petugas layanan kesehatan, jika tidak korban di rujuk ke puskesmas/ RS. 6. Jika, korban sudah lewat batas 14 hari selama di rumah penampungan sementara (kec. diperpanjang) atau korban bersedia meninggalkan penampungan sementara pendamping memberikan surat bersedia meninggalkan rumah penampungan sementara. 7. Kasi Rehabilitasi, Pemulangan dan Reintegrasi membuat surat Berita Acara penyerahan korban.

3	Jangka Waktu Pelayanan	Minimal 14 hari apabila pejabat berada ditempat
4	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan Biaya (gratis)
5	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Berkas Pengaduan Korban, • Formulir Pengaduan Korban dan sudah ditandatangani Kepala Seksi Pengaduan dan diserahkan kepada kepala UPTD PPA Provinsi Sumatera Selatan • Dokumentasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Sarana pelayanan pengaduan, saran dan masukan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran dan keluhan yang disediakan oleh UPTD PPA Alamat: Jl. Ade Irma Nasution No.1254, Sungai Pangeran, Kec. Ilir Tim. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30121 2. Telepon Pengaduan Layanan Nomor 082177111299 (Yastitia Elmanissa) 3. Email : uptdppasumsel@gmail.com <p>Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 hari sejak diterimanya aduan melalui tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek materi aduan; 2. Koordinasi internal; atau 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.
B.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses Pengelolaan Pelayanan (manufacturing) meliputi:	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia No.23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak 2. Undang-Undang Republik Indonesia No.23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga 3. Undang-Undang Republik Indonesia No.21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang 4. Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 5. Undang-Undang Republik Indonesia No.12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual 6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak 7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia No.2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak 8. Peraturan Daerah Sumatera Selatan No.16 Tahun 2010 tentang Perlindungan Terhadap Perempuan dan Anak Korban Kekerasan 9. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan No.54 Tahun 2020 tentang Pembentukan, Uraian

		Tugas dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Dinas Perlindungan Perempuan Dan Anak Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan
2	Sarana dan prasarana, darivatau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1 Ruang tamu dengan pendingin ruangan 2 Ruang konseling 3 Kendaraan dinas 4 Meja dan kursi 5 Komputer 6 Printer 7 Jaringan Internet 8 Pesawat Telepon 9 Mesin Fotocopy
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1 Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi. 2 Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka dan tanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan, dan 3 Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1 Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan terkait. 2 Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah. 3 Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai penanggung jawab yang bertugas memberikan pelayanan
6	Jaminan pelayanan	Informasi diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan, dan 2. Petugas yang memberi data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 2 (dua) tahun, dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di : Palembang
Pada tanggal : 25 Maret 2026

Kepala Dinas Pemberdayaan
Perempuan dan Perlindungan Anak
Provinsi Sumatera Selatan,

Muhammad Zaki Aslam, S.IP., M.Si
Pembina Utama Madya (IV.d)
NIP 197306261993111001

**LAMPIRAN V : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK PROVINSI
SUMATERA SELATAN
NOMOR : 032/KPTS/DPPPA/2026
TANGGAL : 25 MARET 2026**

**STANDAR PELAYANAN
MEDIASI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses Penyampaian Pelayanan (<i>service point</i>) meliputi:	
1	Persyaratan Pelayanan	Petugas UPTD PPA / Pendamping Ahli yang mempunyai sertifikasi Mediator melakukan mediasi terhadap korban sebagai layanan kebutuhan korban
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Prosedur pelayanan pengaduan korban kekerasan perempuan dan anak adalah sebagai berikut: 1. Petugas UPTD PPA/ Pendamping Ahli melakukan mediasi pada korban untuk melakukan proses kesepakatan bersama atas kasus pelaporan yang di laporkan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Minimal 3 hari apabila pejabat berada ditempat
4	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan Biaya (gratis)
	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Berkas Pengaduan Korban, • Formulir Pengaduan Korban dan sudah ditandatangani Kepala Seksi Pengaduan dan diserahkan kepada kepala UPTD PPA Provinsi Sumatera Selatan • Dokumentasi
5	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Sarana pelayanan pengaduan, saran dan masukan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran dan keluhan yang disediakan oleh UPTD PPA Alamat: Jl. Ade Irma Nasution No.1254, Sungai Pangeran, Kec. Ilir Tim. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30121 2. Telepon Pengaduan Layanan Nomor 082177111299 (Yastitia Elmanissa) 3. Email : uptdppasumsel@gmail.com <p>Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 hari sejak diterimanya aduan melalui tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek materi aduan; 2. Koordinasi internal; atau 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.
B.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses Pengelolaan Pelayanan (<i>manufacturing</i>) meliputi:	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia No.23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Undang-Undang Republik Indonesia No 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga 3. Undang-Undang Republik Indonesia No 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang 4. Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 5. Undang-Undang Republik Indonesia No 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual 6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak 7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia No 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak 8. Peraturan Daerah Sumatera Selatan No.16 Tahun 2010 tentang Perlindungan Terhadap Perempuan dan Anak Korban Kekerasan 9. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan No.54 Tahun 2020 tentang Pembentukan, Uraian Tugas dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Dinas Perlindungan Perempuan Dan Anak Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan
2	Sarana dan prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan 2. Ruang konseling 3. Kendaraan dinas 4. Meja dan kursi 5. Komputer 6. Printer 7. Jaringan Internet 8. Pesawat Telepon 9. Mesin Fotocopy
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; 2. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka dan tanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai penanggung jawab yang bertugas memberikan pelayanan
6	Jaminan pelayanan	Informasi diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan

7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan; dan 2. Petugas yang memberi data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 2 (dua) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di : Palembang
 Pada tanggal : 25 Maret 2026

Kepala Dinas Pemberdayaan
 Perempuan dan Perlindungan Anak
 Provinsi Sumatera Selatan,



Muhammad Zaki Aslam, S.IP., M.Si
 Pembina Utama Madya (IV.d)
 NIP 197306261993111001

LAMPIRAN VI KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK PROVINSI
SUMATERA SELATAN
NOMOR 032 /KPTS/DPPPA/2026
TANGGAL 25 MARET 2026

**STANDAR PELAYANAN
PENDAMPINGAN KORBAN**

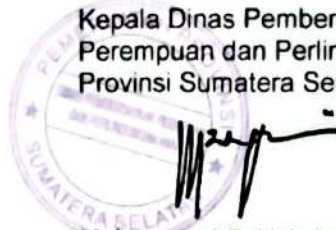
NO	KOMPONEN	URAIAN
A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses Penyampaian Pelayanan (<i>service point</i>) meliputi	
1	Persyaratan Pelayanan	Kasi Penerima Pengaduan mengecek ulang hasil rekomendasi layanan sesuai dengan kebutuhan setiap korban dan juga memberikan informasi tentang proses layanan yang ada di UPTD PPA
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur pelayanan pengaduan korban kekerasan perempuan dan anak adalah sebagai berikut.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. petugas Rehabilitasi, Pemulangan dan Reintegrasi melakukan komunikasi dan konsultasi secara intensif dengan setiap tenaga profesional atau yang menangani korban untuk mengetahui perkembangan korban dan melaporkan kepada Kasi Rehabilitasi, Pemulangan dan Reintegrasi dan Kasi Penerima Pengaduan, Penjangkauan. 2. Kasi Rehabilitasi, Pemulangan dan Reintegrasi dan Kasi Penerima Pengaduan, Penjangkauan melaporkan hasil laporan pendampingan korban kepada Kepala UPTD PPA.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Minimal 1 (satu) jam apabila pejabat berada ditempat
4	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan Biaya (gratis)
5	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Berkas Pengaduan Korban, • Formulir Pengaduan Korban dan sudah ditandatangani Kepala Seksi Pengaduan dan diserahkan kepada kepala UPTD PPA Provinsi Sumatera Selatan • Dokumentasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Sarana pelayanan pengaduan, saran dan masukan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran dan keluhan yang disediakan oleh UPTD PPA Alamat: Jl. Ade Irma Nasution No.1254, Sungai Pangeran, Kec. Ilir Tim. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30121 2. Telepon Pengaduan Layanan Nomor 082177111299 (Yastitia Elmanissa) 3. Email : uptdppasumsel@gmail.com <p>Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 hari sejak diterimanya aduan melalui tahapan sebagai berikut:</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1 Cek materi aduan 2 Koordinasi internal atau 3 Koordinasi eksternal 4 Tindak lanjut dan solusi permasalahan
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses Pengelolaan Pelayanan (manufacturing) meliputi:	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 Undang-Undang Republik Indonesia No 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak 2 Undang-Undang Republik Indonesia No 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga 3 Undang-Undang Republik Indonesia No 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang 4 Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 5 Undang-Undang Republik Indonesia No 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual 6 Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak 7 Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia No 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak 8 Peraturan Daerah Sumatera Selatan No 16 Tahun 2010 tentang Perlindungan Terhadap Perempuan dan Anak Korban Kekerasan 9 Peraturan Gubernur Sumatera Selatan No 54 Tahun 2020 tentang Pembentukan, Uraian Tugas dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Dinas Perlindungan Perempuan Dan Anak Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan
2	Sarana dan prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan 2. Ruang konseling 3. Kendaraan dinas 4. Meja dan kursi 5. Komputer 6. Printer 7. Jaringan Internet 8. Pesawat Telepon 9. Mesin Fotocopy
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; 2. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka dan tanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan terkait;

		2 Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah. 3 Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai penanggung jawab yang bertugas memberikan pelayanan
6	Jaminan pelayanan	Informasi diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1 Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan, dan 2 Petugas yang memberi data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1 Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 2 (dua) tahun, dan 2 Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di : Palembang
Pada tanggal : 25 Maret 2026

Kepala Dinas Pemberdayaan
Perempuan dan Perlindungan Anak
Provinsi Sumatera Selatan,



Muhammad Zaki Aslam, S.IP., M.Si
Pembina Utama Madya (IV.d)