



PEMERINTAH KABUPATEN LEMBATA
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK

Jl. Trans Lembata – Lamahora Timur – Kel. Lewoleba Timur – Kec. Nubatukan –
E-mail: dinas_p2pa@lembatakab.go.id – 86616

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN LEMBATA
NOMOR: 10 TAHUN 2026

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN LEMBATA

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN
ANAK KABUPATEN LEMBATA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan standar pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur;
- b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lembata tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupten Lembata.

- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 52 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Lembata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 180, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun Nomor 3901) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2000 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 79, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3967);
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 6573);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan Nomor 5 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;

6. Peraturan Bupati Lembata Nomor 64 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lembata.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lembata
- KEDUA : Standar Pelayanan meliputi ruang lingkup pelayanan:
- 1. Pelayanan Konsultasi;
 - 2. Penyediaan Narasumber;
 - 3. Pengaduan Pelayanan Publik;
 - 4. Informasi dan Dokumentasi;
 - 5. Penanganan bagi anak yang memerlukan perlindungan khusus; dan
 - 6. Penanganan perempuan korban kekerasan.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum KESATU tercantum dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Lewoleba
Pada tanggal, 8 Juli 2026

KEPALA DINAS,



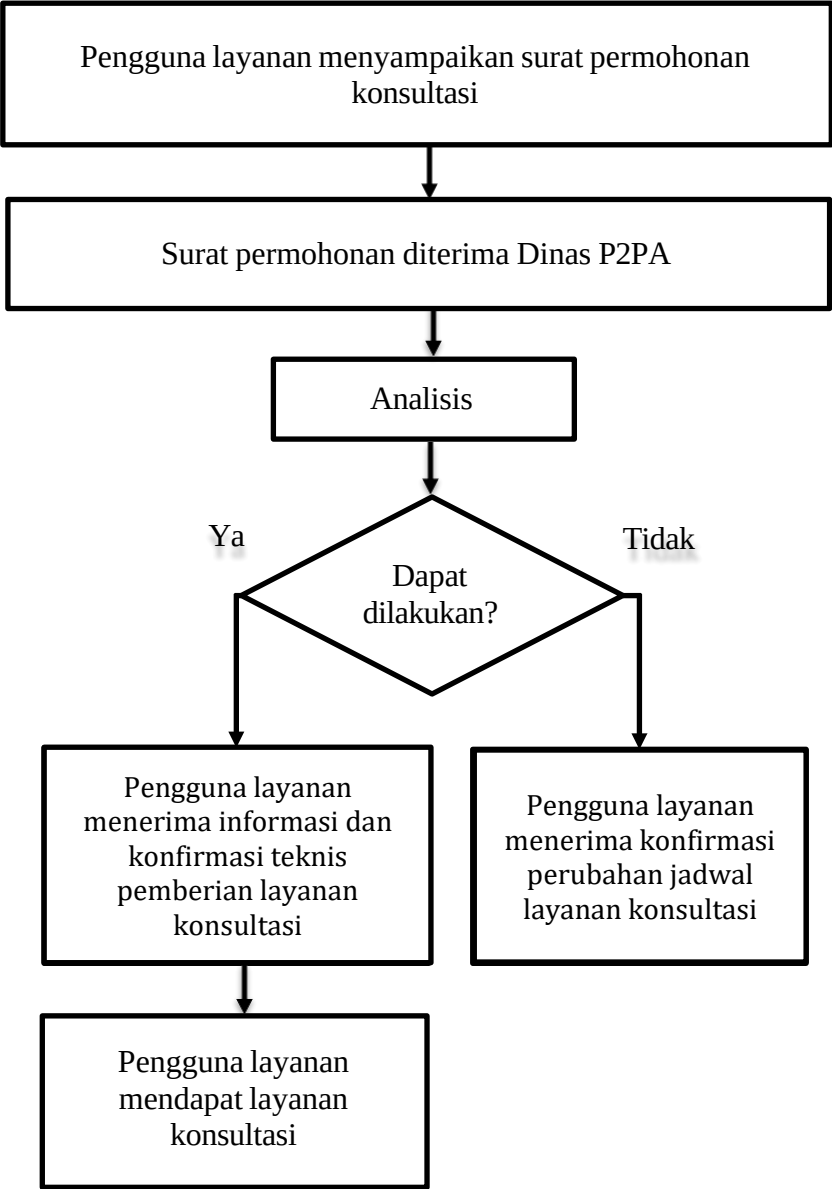
MARIA ANASTASIA BARA BAJE

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK
NOMOR: 10 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN LEMBATA

STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN LEMBATA

A. PELAYANAN KONSULTASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi: a. identitas pemohon yang meliputi: a) nama perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/ partai politik/badan publik lainnya; b) nomor kontak yang dapat dihubungi; dan c) alamat <i>e-mail</i>; b. mencantumkan maksud dan tujuan permohonan konsultasi; c. mencantumkan materi yang akan dikonsultasikan; d. mencantumkan waktu konsultasi; e. mencantumkan perihal surat permohonan konsultasi; f. mencantumkan jumlah tamu konsultasi (kapasitas maksimal 5 (lima) orang). 2. Surat permohonan tertulis ditujukan kepada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lembata, dikirimkan melalui alamat surat elektronik (<i>e-mail</i>) dinas_p2pa@lembatakab.go.id. 3. Surat Permohonan disampaikan paling lambat 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan kegiatan konsultasi. 4. Hadir langsung ke Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dengan menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.

2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Alur Layanan Konsultasi <pre>graph TD; A[Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan konsultasi] --> B[Surat permohonan diterima Dinas P2PA]; B --> C[Analisis]; C --> D{Dapat dilakukan?}; D -- Ya --> E[Pengguna layanan menerima informasi dan konfirmasi teknis pemberian layanan konsultasi]; D -- Tidak --> F[Pengguna layanan menerima konfirmasi perubahan jadwal layanan konsultasi]; E --> G[Pengguna layanan mendapat layanan konsultasi];</pre> Keterangan: 1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan konsultasi ditujukan kepada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lembata melalui surat elektronik (e-mail) dinas_p2pa@lembatakab.go.id; 2. Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/pegawai yang memberikan pelayanan. Dalam hal ini juga dilakukan analisis guna memastikan apakah konsultasi dapat dilakukan atau tidak, dan apabila dapat dilakukan apakah harus diselenggarakan secara tatap muka langsung atau dapat secara daring;
----	---------------------------------------	---

		3. Pengguna layanan menerima surat jawaban melalui narahubung (<i>contact person</i>) yang tercantum pada surat. Apabila permohonan disetujui maka surat jawaban akan disertai jadwal pelaksanaan konsultasi dan narahubung (<i>contact person</i>) petugas yang akan melayani, dimana konsultasi akan diselenggarakan secara: 1) Tatap Muka Langsung a) pengguna layanan datang langsung ke Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lembata sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan menginformasikan permohonan konsultasi dengan menunjukkan surat jawaban/konfirmasi kepada petugas; b) pengguna layanan diarahkan oleh petugas untuk bertemu dengan pemberi layanan konsultasi. Setiap konsultasi akan diselenggarakan di Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lembata, dalam hal adanya bencana non alam menerapkan protokol kesehatan; c) pengguna layanan menerima konsultasi oleh petugas/pegawai yang ditugaskan; d) pengguna layanan mengisi lembar Survei Kepuasan Masyarakat; dan e) SPD di tandatangani oleh petugas yang berwenang setelah pengguna layanan mengisi Survei Kepuasan Masyarakat. 2) Daring a) pengguna layanan menerima konsultasi secara daring oleh petugas/pegawai yang ditugaskan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan; dan b) pengguna layanan mengisi lembar Survei Kepuasan Masyarakat.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Informasi/surat jawaban pelaksanaan konsultasi disampaikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lembata maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lembata. Pelaksanaan konsultasi akan dilakukan paling lambat 3 (tiga) hari setelah surat permohonan diterima; atau 2. Jika masyarakat pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada petugas yang memberikan konsultasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud konsultasi.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat jawaban dan/atau konfirmasi penerimaan layanan konsultasi yang diminta.

6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung dengan datang langsung ke kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lembata. 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. telepon: 0812-3885-0724 atau 0821-4752-9832 b. surat elektronik (<i>e-mail</i>): dinas_p2pa@lembatakab.go.id c. media sosial: a) instagram: lentera_puan.anak b) facebook: Dinas Pemberdayaan Perempuan c) tiktok: lentera_puan.anak
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601); 4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 5 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak; 8. Peraturan Bupati Lembata Nomor 64 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lembata.

2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang konsultasi; 2. Buku Tamu; 3. Meja dan kursi; dan 4. Komputer dan mesin cetak (<i>printer</i>).
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak; 2. Petugas yang memiliki wawasan terhadap permasalahan yang dikonsultasikan; 3. Petugas yang memiliki perilaku santun dan ramah untuk memberikan konsultasi; dan 4. Petugas yang memiliki sikap dan perilaku pelayanan dalam memberikan konsultasi.
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; dan 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan; dan 2. Konsultasi diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
7.	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.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

B. PELAYANAN PENYEDIAAN NARASUMBER

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pengguna layanan membuat surat permohonan tertulis paling lambat 5 (lima) hari sebelum pelaksanaan kegiatan, yang berisi: a. identitas pemohon yang meliputi: a) nama perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya; b) nomor kontak yang dapat dihubungi; dan c) alamat surat elektronik (<i>e-mail</i>); b. mencantumkan maksud dan tujuan permohonan sosialisasi; c. mencantumkan materi kegiatan/sosialisasi yang dibutuhkan secara jelas disertai kerangka acuan kegiatan; d. mencantumkan waktu pelaksanaan kegiatan/sosialisasi; e. mencantumkan perihal surat permohonan narasumber; dan f. melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya

		2. Surat permohonan tertulis ditujukan kepada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lembata, dikirimkan melalui alamat surat elektronik (<i>e-mail</i>) dinas_p2pa@lembatakab.go.id. 3. Dalam hal pemohon hadir langsung ke Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lembata, paling lambat 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan usulan kegiatan/sosialisasi dengan melakukan: a. membawa surat permohonan asli dari pimpinan institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya; b. surat permohonan mencantumkan materi kegiatan/sosialisasi yang dibutuhkan secara jelas disertai kerangka acuan kegiatan dan waktu pelaksanaan kegiatan; dan c. menunjukan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan penyediaan narasumber Pengguna layanan menerima tanda terima bahwa permohonan telah diterima Analisis Dapat dilakukan? Ya Tidak Pengguna layanan menerima konfirmasi dan informasi teknis pemberian layanan penyediaan narasumber Pengguna layanan menerima konfirmasi penolakan layanan penyediaan narasumber Pengguna layanan mendapat layanan penyediaan narasumber

		Keterangan: 1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan penyediaan narasumber (sosialisasi/bimbingan teknis/asistensi/advokasi) ditujukan kepada Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lembata, melalui surat elektronik (<i>email</i>) maupun media penyetara lainnya atau hadir langsung ke Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lembata; 2. Pengguna layanan menerima tanda terima dari petugas yang menunjukkan bahwa surat permohonan penyediaan narasumber telah diterima; 3. Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait, petugas/pegawai yang memberikan pelayanan. Dalam hal ini juga dilakukan analisis guna memastikan apakah kegiatan/sosialisasi dapat dilakukan atau tidak, dan apabila dapat dilakukan apakah harus diselenggarakan secara tatap muka langsung atau dapat secara daring; 4. Pengguna layanan menerima surat jawaban melalui surat elektronik (<i>e-mail</i>). Apabila permohonan disetujui maka surat jawaban akan disertai jadwal pelaksanaan kegiatan dan narahubung (<i>contact person</i>) petugas yang akan melayani.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Informasi/jawaban permohonan penyediaan narasumber disampaikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lembata maksimal 5 (lima) hari sejak surat permohonan diterima oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lembata, baik yang diterima melalui surat elektronik (<i>email</i>) maupun media penyetara lainnya atau yang hadir langsung ke Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lembata.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Layanan	1. Surat jawaban mengenai permohonan penyediaan narasumber; dan 2. Informasi jawaban mengenai permohonan kegiatan/sosialisasi.

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung dengan datang langsung ke kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lembata. 2. Jl. Trans Lembata, Lamahora Timur, Kel. Lewoleba Timur, Kec. NubatukanMenyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. telepon: 0821-3885-0724 atau 0821-4752-9832 b. surat elektronik (<i>E-mail</i>): dinas_p2pa@lembatakab.go.id c. media sosial: a) instagram: lentera_puan.anak b) facebook: Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lembata c) tiktok: lentera_puan.anak
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601); 4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 5 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak; 8. Peraturan Bupati Lembata Nomor 64 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lembata.

2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang pertemuan yang dilengkapi proyektor LCD, pendingin ruangan, meja dan kursi; 2. Pesawat telepon; 3. Komputer dan mesin cetak (<i>printer</i>); dan 4. Lembar Survei Kepuasan Masyarakat/tautan Survei Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak; 2. Petugas yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang pegawai/petugas Kementerian.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Materi dan informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang menjadi narasumber telah mendapatkan penugasan secara tertulis dari atasan langsung; dan 3. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dibahas.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan secara tertulis dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

C. PELAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat: a. nama dan domisili; b. nomor telepon dan alamat surat elektronik (<i>e-mail</i>); c. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian material atau immaterial yang di derita; dan d. permintaan penyelesaian yang diajukan.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pengguna layanan menyampaikan pengaduan Datang langsung Surat Elektronik Kanal SP4N-LAPOR! Pengguna layanan menerima tindak lanjut pengaduan Keterangan: 1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan dengan datang langsung ke Kementerian, melalui surat elektronik (<i>e-mail</i>), atau SP4N LAPOR!; 2. Pengguna layanan menerima hasil tindak lanjut dari pengaduan yang dilakukan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Terhadap pengaduan dalam bentuk tertulis akan mulai diverifikasi maksimal 3 (tiga) hari sejak surat permohonan diterima. 2. Jangka waktu penyelesaian pengaduan yang disampaikan melalui SP4N-LAPOR! Adalah sebagai berikut: a. permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat aspirasi dan permohonan informasi maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diverifikasi. b. pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja sejak permohonan diverifikasi; dan

		c. pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja sejak permohonan diverifikasi.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Laporan tindak lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di penyelenggara pelayanan publik
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung dengan datang langsung ke kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lembata. 2. Jl. Trans Lembata, Lamahora Timur, Kel. Lewoleba Timur, Kec. NubatukanMenyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. telepon: 0821-3885-0724 atau 0821-4752-9832 b. surat elektronik (<i>E-mail</i>): dinas_p2pa@lembatakab.go.id c. media sosial: a) instagram: lentera_puan.anak b) facebook: Dinas Pemberdayaan Perempuan c) tiktok: lentera_puan.anak
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601); 4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

		7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 5 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak; 9. Peraturan Bupati Lembata Nomor 64 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lembata.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang pertemuan yang dilengkapi proyektor LCD, pendingin ruangan, meja dan kursi; 2. Komputer/Laptop dan mesin cetak (<i>printer</i>); 3. Jaringan internet; 4. Aplikasi SP4N LAPOR! Android/iOS; 5. Alat tulis kantor; dan 6. Telepon.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik; 2. Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan; 3. Memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kemen PPPA; dan 4. Mampu bekerjasama dalam tim.
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala sub bagian yang membidangi umum dan kepegawaian memastikan setiap pengaduan pelayanan publik ditindaklanjuti sesuai prosedur. 2. Pimpinan satuan kerja memastikan tindak lanjut diberikan sesuai substansi dan waktu yang telah ditentukan.
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang admin instansi. 1 (satu) orang pejabat penghubung di unit kerja terkait.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pengaduan ditindaklanjuti (respon awal) maksimal 3 (tiga) hari sejak penyampaian pengaduan. 2. Masalah pelayanan publik yang belum menemukan pemecahan selambat-lambatnya dalam 60 (enam puluh) hari, akan dikoordinasikan dengan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah dan Ombudsman Republik Indonesia.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas pengadu dijamin kerahasiaannya, jika pengadu tidak ingin identitasnya diketahui (disesuaikan dengan permasalahan dan kepentingannya untuk penyelesaian masalah).
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal setahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

D. PELAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)

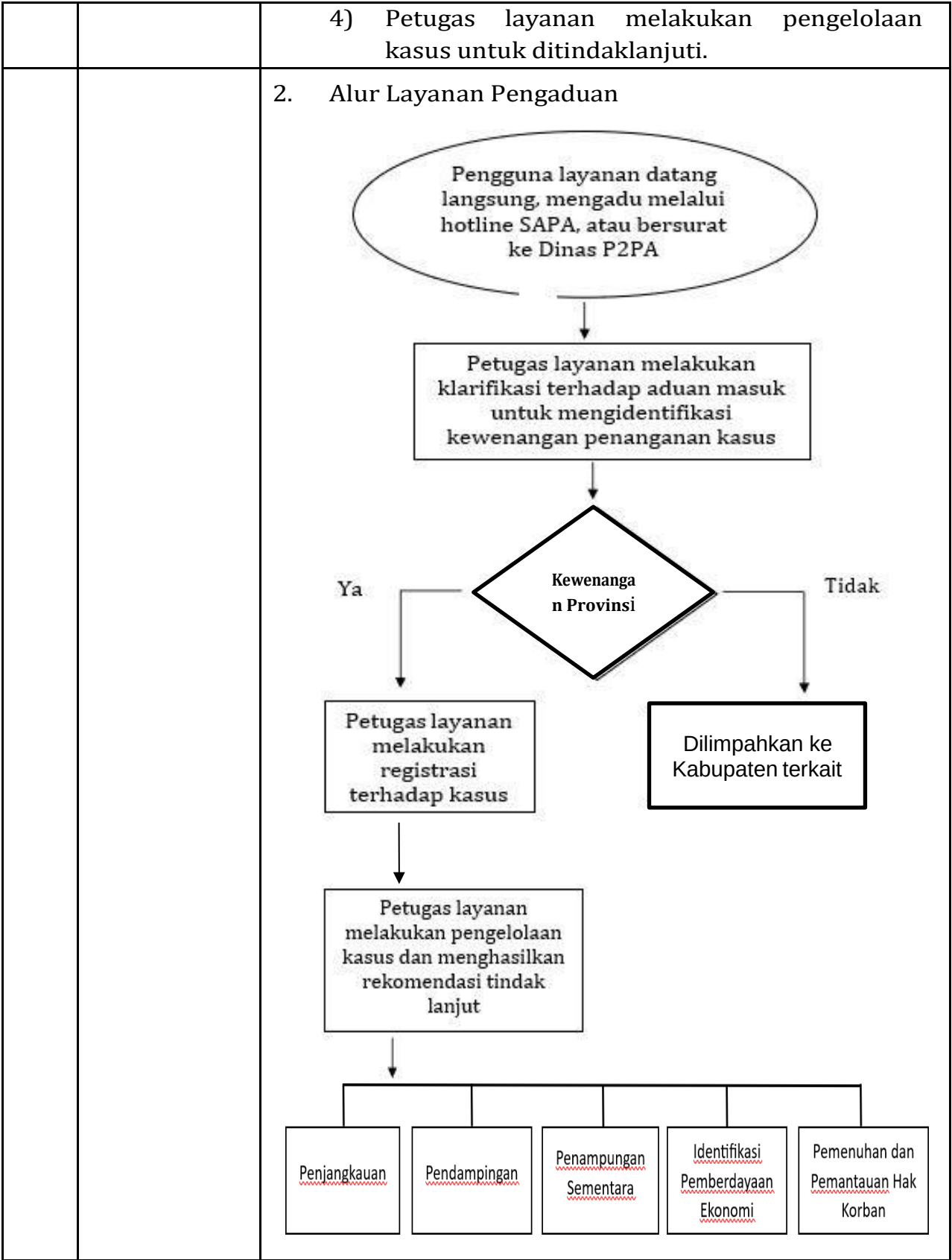
NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pengguna layanan membuat Formulir Permohonan Informasi yang berisi: a. nama; b. alamat; c. nomor KTP/SIM; d. pekerjaan; e. nomor telepon/surat elektronik (<i>e-mail</i>); f. rincian informasi yang dibutuhkan; g. tujuan penggunaan informasi; h. cara memperoleh informasi; i. cara mendapatkan salinan informasi. 2. Pengguna layanan membuat formulir permohonan informasi yang sudah ditandatangani dengan melampirkan kartu tanda penduduk pemohon.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan informasi publik ↓ 2. Pengguna layanan mendapatkan dokumen jawaban informasi publik Keterangan: 1. Pengguna layanan menyampaikan permohonan informasi publik yang masuk melalui surat elektronik (<i>email</i>), Situs web PPID, telepon atau tatap muka. 2. Pengguna layanan menerima dokumen jawaban permohonan informasi publik dari PPID Pelaksana pada sub bagian yang membidangi umum dan kepegawaian.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 (sepuluh) hari kerja dan dapat diperpanjang selama 7 (tujuh) hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Dokumen informasi publik
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung dengan datang langsung ke kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lembata. 2. Jl. Trans Lembata, Lamahora Timur, Kel. Lewoleba Timur, Kec. NubatukanMenyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. telepon: 0821-3885-0724 atau 0821-4752-9832 b. surat elektronik (<i>E-mail</i>): dinas_p2pa@lembatakab.go.id c. media sosial: a) instagram: lentera_puan.anak b) facebook: Dinas Pemberdayaan Perempuan c) tiktok: lentera_puan.anak

PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601); 4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 5 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak; 8. Peraturan Bupati Lembata Nomor 64 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lembata.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Laptop/Komputer; 2. Internet; 3. Alat tulis kantor; dan 4. Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan dan kemampuan terkait pelayanan informasi publik; 2. Mampu menganalisa permohonan informasi agar dapat diteruskan kepada satuan yang tepat; 3. Mampu melakukan koordinasi dengan unit organisasi/unit kerja dalam menyampaikan, mengumpulkan, menyiapkan, menyusun, dan menyediakan dokumen informasi publik yang diminta oleh pemohon; 4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan kepada pemohon, baik melalui surat elektronik, pesan instan (<i>instant message</i>), situs web (<i>website</i>) PPID Dinas P2PA, telepon, maupun tatap muka; dan 5. Mampu mengoperasikan komputer/internet.
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala biro yang membidangi hubungan masyarakat sebagai PPID Utama mengetahui adanya permohonan informasi publik dan memberikan tanda tangan apabila terdapat surat yang dikirimkan kepada pemohon; dan

		2. Pimpinan satuan kerja mengetahui adanya permohonan informasi dan jawaban yang dikirimkan kepada pemohon.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang pelaksana di sub bagian yang membidangi umum dan kepegawaian dan 1 (orang) pelaksana di satuan kerja terkait.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Memberikan data informasi yang sesuai; 2. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; dan 3. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Setiap informasi publik diterima oleh pemohon secara cepat, tepat waktu, dan sederhana.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Monitoring dan evaluasi keterbukaan informasi publik oleh Komisi Informasi Pusat setiap tahun. 2. Evaluasi oleh pimpinan dilakukan setiap bulan. 3. Survei Kepuasan Masyarakat per triwulan.

E. PELAYANAN PENANGANAN BAGI ANAK YANG MEMERLUKAN PERLINDUNGAN KHUSUS

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Rujukan akhir Surat rujukan dari UPTD PPA Kabupaten/Provinsi, Dinas PPPA Kabupaten lain/Dinas PPPA Provinsi, disertai dengan: a. identitas diri korban dan/atau pelapor b. identitas pendamping anak/wali c. data diri/ keterangan terduga pelaku dengan korban d. hasil asesmen awal (dilengkapi dengan kronologi kasus dan kebutuhan korban) 2. Pengaduan Penerima layanan baik perseorangan maupun didampingi oleh LSM yang datang langsung, mengadu melalui hotline SAPA, atau datang langsung ke kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lembata perlu melengkapi formulir pengaduan dengan melampirkan: a. identitas diri pelapor b. identitas diri korban c. identitas diri terlapor d. kronologi kasus e. kebutuhan korban
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Rujukan Akhir Pengguna Layanan menyampaikan surat rujukan kepada Dinas P2PA Petugas Layanan melakukan registrasi terhadap kasus Pengguna layanan mendapatkan nomor register kasus dan kasus dikelola serta ditindaklanjuti oleh petugas layanan Keterangan: 1) Pengguna layanan baik dari UPTD PPA Kabupaten/Provinsi dan/atau Dinas PPPA Kabupaten lain/Provinsi menyampaikan surat rujukan kepada Dinas P2PA Kabupaten Lembata yang sudah dilengkapi dengan ketentuan persyaratan di atas. 2) Petugas layanan menerima surat dan melakukan pencatatan registrasi terhadap kasus tersebut. 3) Pengguna layanan mendapatkan nomor register kasus untuk memantau perkembangan proses tindak lanjut kasus



PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 297, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5606); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587); 4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601); 5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 7. Peraturan Pemerintah Nomor 78 Tahun 2021 tentang Perlindungan Khusus Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 174, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6704); 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 5 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak; 9. Peraturan Bupati Lembata Nomor 64 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lembata.

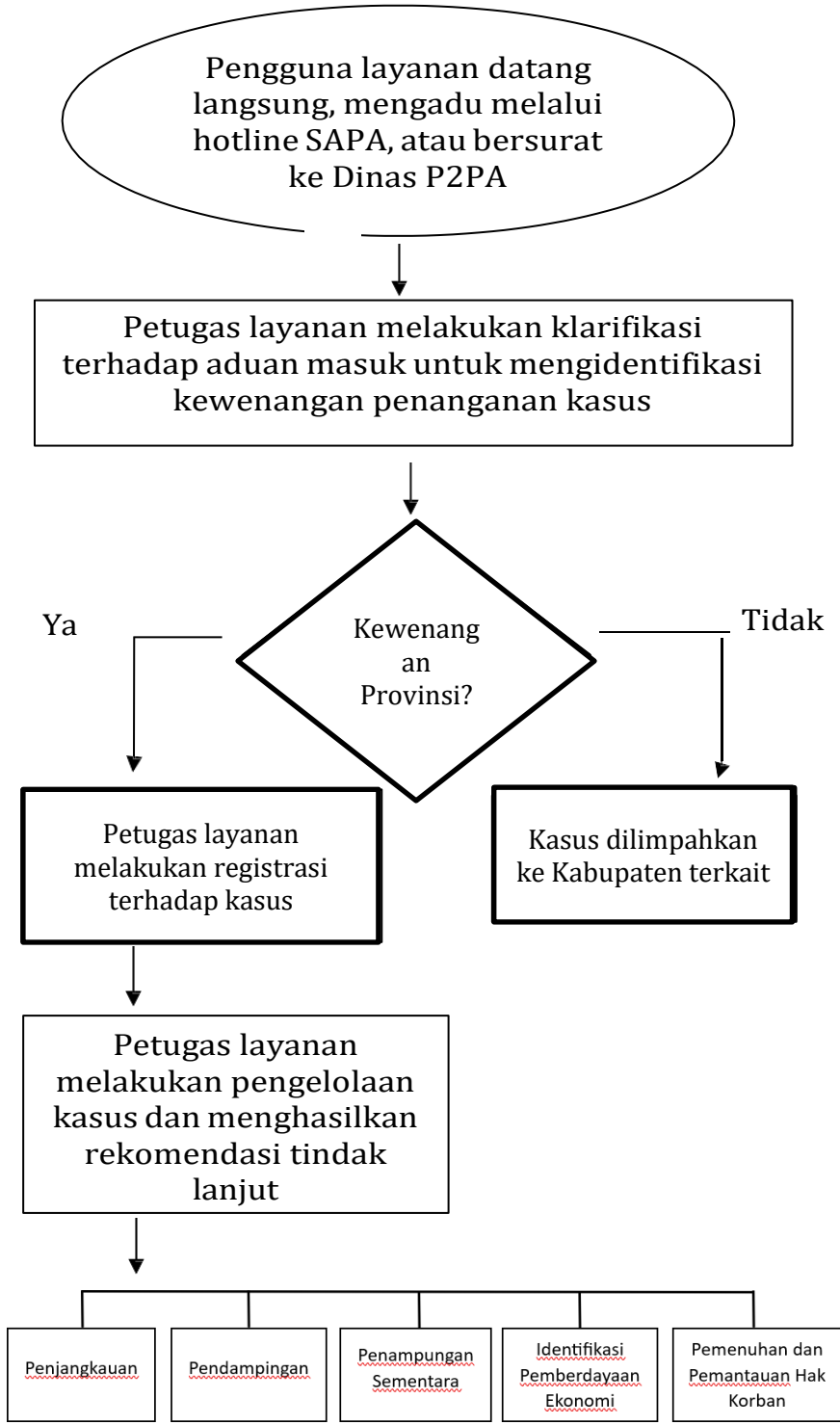
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang Kerja dan ATK; 2. Telepon; 3. Komputer/laptop dan mesin cetak (<i>printer</i>); 4. Jaringan internet; 5. Aplikasi SIMFONI-PPA; 6. Ruangan khusus Layanan yang dilengkapi dengan alat bantu yang responsif dan berperspektif korban serta inklusif untuk AMPK berkasus; 7. Rumah aman/penampungan sementara; 8. Penyuar telinga (<i>Headphone</i>); 9. Penangkap suara (<i>Recorder</i>); dan 10. Kendaraan.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. memahami nilai nilai dan prinsip bekerja dengan anak yaitu kepentingan terbaik dan keselamatan terhadap anak b. memahami dan memiliki kemampuan mengimplementasikan standar operasional prosedur pelayanan penerimaan pengaduan rujukan. c. mampu memfasilitasi dan mengkoordinasikan layanan segera bagi AMPK dengan resiko tinggi. d. mampu mengoperasikan aplikasi SIMFONI-PPA e. mampu memfasilitasi layanan pengurusan identitas legal kependudukan bagi yang belum memiliki dan layanan penerjemahan bahasa dan/atau alat bantu lain bagi anak dengan disabilitas dan atau WNA jika diperlukan.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung dan APIP.
5.	Jumlah Pelaksana	Rujukan Akhir: 2 (dua) orang Pengaduan: 5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar layanan yang telah ditetapkan. 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan bersikap ramah terhadap anak.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan memberikan jaminan kerahasiaan data korban. 2. Pelayanan mengutamakan prinsip umum dalam kode etik pemberian layanan bagi anak yang memerlukan perlindungan khusus, dan tidak memihak.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Dilaksanakan monitoring terhadap layanan setiap 3 (tiga) bulan sekali. 2. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 3 (tiga) bulan sekali.

F. PELAYANAN PENANGANAN BAGI PEREMPUAN KORBAN KEKERASAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratn	1. Rujukan akhir Surat rujukan dari UPTD PPA Kabupaten/Provinsi dan/atau Dinas PPPA Kabupaten lain/Provinsi, disertai dengan: a. identitas diri korban dan/atau pelapor b. data diri/keterangan terduga pelaku dengan korban c. hasil asesmen awal (dilengkapi dengan kronologi kasus dan kebutuhan korban) 2. Pengaduan Penerima layanan baik perseorangan maupun didampingi oleh LSM yang datang langsung, mengadu melalui hotline SAPA, atau datang langsung ke kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lembata perlu melengkapi formulir pengaduan dengan melampirkan: a. identitas diri korban dan/atau pelapor b. identitas diri terlapor c. kronologi kasus d. kebutuhan korban
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Alur Layanan Rujukan Akhir Pengguna Layanan menyampaikan surat rujukan kepada Dinas P2PA ↓ Petugas Layanan melakukan registrasi terhadap kasus ↓ Pengguna layanan mendapatkan nomor register kasus dan kasus dikelola serta ditindaklanjuti oleh petugas layanan Keterangan: 1) Pengguna layanan baik dari UPTD PPA Kabupaten dan/atau Dinas PPPA Kabupaten lain, menyampaikan surat rujukan terkait kasus perempuan korban kekerasan kepada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lembata yang sudah dilengkapi dengan ketentuan persyaratan di atas. 2) Petugas layanan menerima surat dan melakukan pencatatan registrasi terhadap kasus tersebut.

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

2. Alur Layanan Pengaduan



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

		melalui hotline SAPA, atau bersurat ke Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lembata. 2) Pengguna layanan mendapatkan nomor register kasus untuk memantau perkembangan proses tindak lanjut kasus. 3) Petugas layanan melakukan klarifikasi dan analisis terhadap aduan masuk untuk mengidentifikasi kewenangan penanganan kasus. 4) Jika aduan tersebut proses penanganannya adalah kewenangan Provinsi maka akan dilakukan pengelolaan terhadap kasus dan menghasilkan rencana intervensi kasus. 5) Pengguna layanan (termasuk disabilitas) akan mendapatkan layanan berupa layanan pengaduan, penjangkauan, pendampingan, penampungan sementara, identifikasi pemberdayaan ekonomi, pemenuhan dan pemantauan hak korban berdasarkan hasil asesment awal, dengan cara berkoordinasi lintas sektor/lembaga. 6) Jika aduan tersebut proses penanganannya adalah bukan kewenangan Provinsi, maka kasus akan dilimpahkan ke Kabupaten terkait. 7) Pengguna layanan mendapatkan penanganan atas kasus oleh Dinas P2PA.
3.	Jangka waktu Pelayanan	7-8 (tujuh sampai delapan) Hari Kerja untuk proses pengaduan sampai dengan keluar hasil rencana intervensi
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Layanan	1. Layanan Pengaduan 2. Penjangkauan 3. Mediasi 4. Penampungan sementara 5. Pendampingan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung dengan datang langsung ke kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lembata. Jl. Trans Lembata, Lamahora Timur, Kel. Lewoleba Timur, Kec. Nubatukan 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. telepon: 0821-3885-0724 atau 0821-4752-9832 b. <i>E-mail</i>: dinas_p2pa@lembatakab.go.id c. media sosial: a. instagram: lentera_puan.anak b. facebook: Dinas Pemberdayaan Perempuan c. tiktok: lentera_puan.anak

PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 tentang Pengesahan Konvensi mengenai Penghapusan Segala Bentuk Diskriminasi terhadap Wanita (<i>Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women</i>) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1984 Nomor 29); 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 95); 3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4635) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 293, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5602); 4. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang (Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4720); 5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2008 tentang Pornografi (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4928); 6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587); 8. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601); 9. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 120, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6792); 10. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);

		11. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357). 12. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 5 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak; 13. Peraturan Bupati Lembata Nomor 64 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lembata.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Kerja dan ATK 2. Telepon 3. Komputer, laptop, dan printer 4. Jaringan internet 5. Aplikasi SIMFONI-PPA 6. Ruangan khusus layanan yang dilengkapi dengan alat bantu yang responsif dan berperspektif korban serta inklusif untuk Perempuan Korban Kekerasan 7. Rumah aman/penampungan sementara 8. Penyuar telinga (<i>headphone</i>) 9. Penangkap suara (<i>recorder</i>) 10. Kendaraan
3.	Kompetensi Pelaksana	a. memahami dan memiliki kemampuan mengimplementasikan standar operasional prosedur pelayanan penanganan bagi perempuan korban kekerasan. b. mampu memfasilitasi dan mengkoordinasikan layanan segera bagi korban dengan resiko tinggi. c. mampu mengoperasikan aplikasi hotline dan call centre. d. mampu mengoperasikan aplikasi SIMFONI-PPA. e. responsif gender dan berperspektif korban serta memiliki kemampuan dasar untuk berkomunikasi dengan penyandang disabilitas. f. memahami dan menaati kode etik petugas dalam memberikan layanan bagi perempuan korban kekerasan.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) sampai dengan 5 (lima) orang

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan memberikan jaminan kerahasiaan data korban. 2. Pelayanan mengutamakan prinsip umum dalam kode etik pemberian layanan bagi perempuan korban kekerasan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Dilaksanakan monitoring terhadap layanan setiap tiga bulan sekali. 2. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 3 (tiga) bulan sekali.

Ditetapkan di Lewoleba
Pada tanggal, 8 Juli 2026

KEPALA DINAS,



MARIA ANASTASIA BARA BAJE