



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK

Jalan Prof. Soedarto, S.H. Nomor 70, Sumurboto, Banyumanik 50269
Telepon (024) 76402252, Posel dinasp3a.kotasemarang@gmail.com
Laman dp3a.semarangkota.go.id

PROVINSI JAWA TENGAH
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK KOTA SEMARANG
NOMOR 000.8.3.2/280/II/2026 TAHUN 2026

TENTANG
STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK KOTA SEMARANG

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
KOTA SEMARANG,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan pelayanan public di lingkungan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang diperlukan standar baku pelayanan sebagai pedoman bagi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan;

b. bahwa untuk melaksanakan maksud tersebut di atas, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Dalam Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);

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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82,

- Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
 5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
 6. 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);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1976 tentang Perluasan Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1976 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3097);
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 1992 tentang Pembentukan Kecamatan di Wilayah Kabupaten-kabupaten Daerah Tingkat II Purbalingga, Cilacap, Wonogiri, Jepara, dan Kendal serta Penataan Kecamatan di Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang dalam Wilayah Provinsi Daerah Tingkat I Nusa Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3097);
 9. 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);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
 11. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
 12. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2016 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 114) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2023 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 158) ;
 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);
 14. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 15. Peraturan Wali Kota Nomor 101 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Sistem Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan untuk semua jenis layanan di lingkungan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang, meliputi:

- A. Sekretariat
 - 1. Pelayanan Persuratan
 - 2. Pelayanan Penerimaan Tamu
 - 3. Layanan Fasilitasi Praktik Kerja (Magang) Mahasiswa/ Siswa
- B. Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Pengarusutamaan Gender
 - 1. Pelayanan Konsultasi Permasalahan Keluarga
 - 2. Pelayanan Organisasi Perempuan
 - 3. Pelayanan Pelatihan untuk Perempuan
- C. Bidang Pemenuhan Hak Anak
 - 1. Pelayanan Daycare
 - 2. Pelayanan Forum Anak
 - 3. Pelayanan Sosialisasi Pemenuhan Hak Anak
- D. Bidang Perlindungan Perempuan dan Anak
 - 1. Pelayanan Sosialisasi Perlindungan Perempuan dan Anak
 - 2. Pelayanan Sosialisasi Pencegahan Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak.
 - 3. Pelayanan Kegiatan Jaringan Perlindungan Perempuan dan Anak
- E. Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Data Informasi
 - 1. Pelayanan Kegiatan Peningkatan Kapasitas Kelembagaan Pemberdayaan Masyarakat
 - 2. Pelayanan Kegiatan Fasilitasi Pengembangan Usaha Ekonomi Masyarakat dan Teknologi Tepat Guna
 - 3. Pelayanan kegiatan Fasilitasi Penyusunan Profil Kelurahan, Profil Anak dan Profil Gender
- F. UPTD PPA
 - 1. Pelayanan Laporan pengaduan
 - 2. Pelayanan Penjangkauan Korban
 - 3. Pelayanan Fasilitasi Layanan Kesehatan
 - 4. Pelayanan Fasilitasi Psikologi
 - 5. Pelayanan Fasilitasi Pemberian Layanan Psikososial, Rehabilitasi Sosial, Pemberdayaan Sosial dan Reintegrasi Sosial
 - 6. Pelayanan Penyedia Layanan Hukum
 - 7. Pelayanan Identifikasi Kebutuhan Pemberdayaan Ekonomi
 - 8. Pelayanan Fasilitasi Kebutuhan Korban Penyandang Disabilitas
 - 9. Pelayanan Penampungan Sementara/ Shelter

10. Pelayanan Koordinasi dan Bekerjasama atas Pemenuhan Hak Korban dan Lembaga Lain
11. Pelayanan Pemantauan Pemenuhan Hak Korban oleh Aparatur Penegak Hukum Selama Proses Acara Peradilan
12. Pelayanan Pelimpahan Layanan ke Layanan Rujukan

- KEDUA : Rincian Standar Pelayanan masing-masing jenis layanan sebagaimana dimaksud pada dictum KESATU tercantum dalam lampiran I dan Lampiran II Keputusan ini.
- KETIGA : Dalam melaksanakan tugas Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang wajib menyusun, menetapkan maklumat pelayanan sebagai janji dan/atau komitmen pelaksanaan Standar Pelayanan Publik.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan dalam Keputusan ini Wajib ditaati dan dijadikan pedoman dalam memberikan pelayanan.
- KELIMA : Rincian Standar Pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan langsung sesuai kebutuhan informasi masyarakat serta Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Semarang
pada tanggal 09 Februari 2026

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN
ANAK KOTA SEMARANG,



SALINAN, disampaikan kepada Yth:

1. Wali Kota Semarang
2. Wakil Walikota Semarang
3. Sekretaris Daerah Kota Semarang
4. Sekretaris Dinas
5. Kepala Bidang Perlindungan Perempuan dan Anak
6. Kepala Bidang Pemenuhan Hak Anak
7. Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Pengarusutamaan Gender
8. Kepala Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Perlindungan Anak

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK KOTA
SEMARANG
NOMOR TAHUN 2026
STANDAR PELAYANAN DI
LINGKUNGAN DINAS
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK KOTA
SEMARANG

MAKLUMAT PELAYANAN

“ DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR YANG TELAH DITETAPKAN DAN AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS, APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI DAN MEMBERI KOMPENSASI PELAYANAN SESUAI DENGAN KETENTUAN YANG BERLAKU”

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN
ANAK KOTA SEMARANG,



LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK KOTA
SEMARANG
NOMOR TAHUN 2026
STANDAR PELAYANAN DI
LINGKUNGAN DINAS
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK KOTA
SEMARANG

STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
KOTA SEMARANG

A. Sekretariat

1. Pelayanan Persuratan

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Surat masuk yang diterima sekretariat harus memenuhi syarat sebagai berikut: a. Ketepatan tujuan surat; b. legalitas surat; c. Tujuan Kepentingan surat jelas; d. Kelengkapan surat.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pengirim surat datang langsung, melalui pos elektronik, melalui faksimile, maupun jasa pengiriman surat; 2. Petugas menerima dan memverifikasi surat masuk sesuai persyaratan yang ditentukan dan mengembalikan apabila tidak sesuai untuk direvisi; 3. Jika surat sudah sesuai maka petugas akan membuat tanda terima; 4. Bagi pengirim surat melalui jasa pengiriman, email, faksimile dan pos elektronik bias mengkonfirmasi tindak lanjut suratnya melalui telepon.

		Bagan Alur: <pre>graph TD; A([1. Pengirim surat mengirimkan surat dengan datang langsung, melalui pos elektronik, melalui faksimile, maupun jasa pengiriman surat]) --> B{2. Petugas menerima surat dan melakukan verifikasi sesuai persyaratan yang sudah ditentukan dan jika belum sesuai dengan akan dikembalikan untuk dilakukan revisi}; B -- T --> A; B -- Y --> C[3. Jika surat sudah sesuai dengan persyaratan maka petugas akan membuat tanda terima penerimaan surat sekaligus menjelaskan mekanisme dan tindak lanjut kepada pengirim surat yang datang langsung]; C --> D([4. Petugas melakukan pencatatan surat pada agenda surat]);</pre>
3	Jangka Waktu pelayanan	5 menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Data surat yang dapat dikonfirmasi tindak lanjutnya
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Menandatangani Bagian Sekretariat Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan

		Anak Kota Semarang berlokasi di Jl. Prof. Soedarto No. 70, Semarang; 2. Melalui telepon (024) 76402252; 3. Melalui Pos elektronik dp3a@semarangkota.go.id 4. Kanal Pengaduan Kota Semarang; 5. Melalui kanal media sosial Dinas: a. Instagram :dp3a_kotasemarang b. X : dp3aSmrg c. Facebook : Dpppa Semarang
--	--	--

B. MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071); 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); 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), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti
----	-------------	--

		Undnag-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 6.Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5286); 7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem informasi Pelayanan Publik Nasional; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 135 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 78 Tahun 2012 Tentang Tata Kearsipan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; 10. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 6 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Kearsipan (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2024 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 163); 11. Peraturan Walikota Semarang Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Daerah Kota Semarang TAHUN 2017 Nomor 15);
--	--	---

		12 Peraturan Walikota Semarang Nomor 101 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Sistem Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang.
2.	Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas Penerima Surat a. Pendidikan minimal SMA bidang Administrasi; b. Mempunyai Kemampuan untuk melakukan pelayanan; c. Memiliki pengetahuan dan pengalaman dibidang pelayanan kepada masyarakat; d. Mempunyai kemampuan dalam mengoperasikan computer dan berkomunikasi dengan baik; 2. Pengadministrasi persuratan a. pendidikan minimal D3 bidang Administrasi/ Arsiparis; b. mempunyai pengetahuan dan pengalaman dibidang administrasi pemerintahan; c. Mampu membaca, mencatat surat masuk dalam buku agenda surat, baik surat elektronik maupun konvensional.
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Sistem pelaporan bulanan; 3. Evaluasi dan monitoring 2 kali selama 1 tahun.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 2 orang dengan uraian sebagai berikut: 1. Petugas Penerima surat merupakan petugas yang menerima surat dan melakukan verifikasi sesuai persyaratan yang sudah ditentukan; 2. Pengadministrasi persuratan merupakan petugas yang mencatat, mengarahkan, mengendalikan, mendistribusikan surat.

6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan akuntabel.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-data informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan untuk kepentingan pelayanan; 2. Sarana dan prasarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan,kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Pimpinan secara berkala setiap bulan, setiap tahun dan sewaktu-waktu diperlukan; 2. Melaksanakan survei kepuasan Masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

2. Jenis Layanan : Pelayanan Penerimaan Tamu

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Uraian Profil Tamu Dinas yang akan berkunjung ke Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang 2. Surat resmi kunjungan dinas ke Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang berupa perihal, tanggal, waktu dan narahubung tamu dinas; 3. Surat Perintah/ Surat Tugas kunjungan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang; 4. Daftar nama rombongan yang melaksanakan kunjungan dinas ke Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Setiap tamu yang akan melaksanakan studi banding/ studi komparasi/studi tiru/ kunjungan kerja/ <i>bechmarking</i> dan lain sebagainya wajib mengirimkan surat dinas secara luring maupun daring yang ditujukan kepada Kepala Dinas Pemebrdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang untuk mendapatkan disposisi pimpinan;

		2. Setelah disposisi turun Kepada Sekretariat akan mendisposisi kepada Kepala Subbagian Umum & Kepegawaian; 3. Kepala subbagian Umum & Kepegawaian akan mendisposisikan kepada staf untuk mempersiapkan penerima tamu; 4. Staf yang ditugaskan akan menghubungi instansi studi banding/ studi komparasi/ studi tiru/ kunjungan kerja/ <i>benchmarking</i> untuk melakukan koordinasi pelaksanaan kegiatan.
3	Jangka Waktu pelayanan	5 menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Surat Permohonan studi banding/ studi komparasi/studi tiru/ kunjungan kerja/ <i>benchmarking</i>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Menandatangani Bagian Sekretariat Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang berlokasi di Jl. Prof. Soedarto No. 70, Semarang; 2. Melalui telepon (024) 76402252; 3. Melalui Pos elektronik dp3a@semarangkota.go.id 4. Kanal Pengaduan Kota Semarang; 5. Melalui kanal media sosial Dinas: a. Instagram :dp3a_kotasemarang b. X : dp3aSmrg c. Facebook : Dpppa Semarang

B. MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071); 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan
----	-------------	---

		Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); 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), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5286); 7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 135 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 78 Tahun 2012 Tentang Tata Kearsipan di
--	--	--

		Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; 10. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 6 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Kearsipan (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2024 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 163); 11. Peraturan Walikota Semarang Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2017 Nomor 15); 12. Peraturan Walikota Semarang Nomor 101 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Sistem Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang.
2.	Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas	1. Meja 2. Kursi 3. Komputer 4. Printer 5. Jaringan Internet 6. Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pranata Jamuan a. Pendidikan minimal SMA; b. Mempunyai Kemampuan untuk melakukan pelayanan; c. Memiliki pengetahuan dan pengalaman dibidang pelayanan kepada masyarakat; d. Mempunyai kemampuan dalam mengatur, menyusun, menyajikan jamuan, serta pemeliharaan peralatan dan perlengkapan makan dalam acara kedinasan dan seremonial sesuai dengan prosedur dan ketentuan; 2. Pranata Acara a. pendidikan minimal D3 bidang Administrasi/ Arsiparis; b. mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dan sistematis; c. Memiliki kompetensi menyiapkan, mengatur, dan pemeliharaan peralatan dan perlengkapan dalam acara kedinasan dan seremonial.

4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Sistem pelaporan bulanan; 3. Evaluasi dan monitoring 2 kali selama 1 tahun.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 2 orang dengan uraian sebagai berikut: 1. Pranata Jamuan merupakan petugas yang mengatur, menyusun, menyajikan jamuan, serta pemeliharaan peralatan dan perlengkapan makan dalam acara kedinasan dan seremonial; 2. Pranata Acara Persuratan merupakan petugas yang menyiapkan, mengatur, dan pemeliharaan peralatan dan perlengkapan dalam acara kedinasan dan seremonial.
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan akuntabel.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-data informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan untuk kepentingan pelayanan; 2. sarana dan prasarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Pimpinan secara berkala setiap bulan, setiap tahun dan sewaktu-waktu diperlukan; 2. Melaksanakan survei kepuasan Masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

3. Jenis Layanan : Fasilitasi Praktik Kerja (Magang) Mahasiswa/ Siswa

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat Permohonan Magang dari Perguruan Tinggi/ Sekolah

		2. Proposal Magang (bagi Mahasiswa) 3. Nomor Contact Person
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Datang langsung & Mengisi Link Pendaftaran 1. Pengguna layanan mengajukan surat permohonan magang kepada Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak; 2. Mengisi link pendaftaran ; 3. Pengguna layanan akan di konfirmasi melalui wa/telepon; 4. Penerima siswa/mahasiswa magang; 5. Pengarahan program magang; 6. Pelaksanaan praktik kerja/ magang; 7. Penilaian hasil praktik kerja/ magang; 8. Penarikan siswa/ mahasiswa magang.
3	Jangka Waktu pelayanan	1- 3 bulan
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Magang
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Menandatangani Bagian Sekretariat Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang berlokasi di Jl. Prof. Soedarto No. 70, Semarang; 2. Melalui telepon (024) 76402252; 3. Melalui Pos elektronik dp3a@semarangkota.go.id 4. Kanal Pengaduan Kota Semarang; 5. Melalui kanal media sosial Dinas: a. Instagram :dp3a_kotasemarang b. X : dp3aSmrg c. Facebook : Dpppa Semarang
B. MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 4301); 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan

		Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336); 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500); 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 50 Tahun 2020 tentang Praktik Kerja Lapangan bagi Peserta Didik; 5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 63 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Magang Mahasiswa.
2.	Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas	1. Meja 2. Kursi 3. Komputer 4. Printer 5. Jaringan Internet 6. Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Minimal D3; 2. Mempunyai kemampuan menganalisa kebutuhan magang; 3. Mempunyai kemampuan dalam mengoperasikan computer/IT.
4.	Pengawasan internal	Dilakukan oleh atasan langsung;
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 2 orang dengan uraian sebagai berikut: 1. Arsiparis Terampil; 2. Pengelola Kepegawaian.
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan akuntabel.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-data informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan untuk kepentingan pelayanan; 2. sarana dan prasarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan,kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan.

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Pimpinan secara berkala setiap bulan, setiap tahun dan sewaktu-waktu diperlukan; 2. Melaksanakan survei kepuasan Masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.
----	----------------------------	--

B. Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Pengarusutamaan Gender

1. Pelayanan Konsultasi Permasalahan Keluarga

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Persyaratan dan Prosedur Pelayanan PUSPAGA Kota Semarang: Sasaran : Orang tua, calon orang tua, anak, remaja, dewasa dan anggota keluarga lainnya. Persyaratan Dokumen : KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga) domisili Kota Semarang (sebagai pendukung verifikasi data).
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Mekanisme layanan PUSPAGA (Pusat Pembelajaran Keluarga) Kota Semarang (PUSPAGA SEMAR) melayani konsultasi pengasuhan anak dan keluarga secara gratis, baik daring melaluisitus https://puspaga.semarangkota.go.id/konsultasi maupun tatap muka di kantor Puspaga Kota Semarang (Jl. Durian Raya, Banyumanik). SOP Layanan PUSPAGA Kota Semarang (Layanan Konsultasi dan Konseling, Layanan Rujukan, Layanan Penjangkauan, Layanan Bimbingan Masyarakat) : https://drive.google.com/drive/u/1/folders/197iPdVfa9cyR678ti5_YjLV3KPXbueQN
3	Jangka Waktu pelayanan	Sesuai dengan SOP Layanan yang dibutuhkan klien
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)

5.	Produk pelayanan	Layanan Konsultasi dan Konseling, Layanan Rujukan, Layanan Penjangkauan, Layanan Bimbingan Masyarakat. Produk dan Layanan Unggulan Puspaga Kota Semarang: • Konsultasi/Konseling Keluarga: Layanan tatap muka atau daring bersama psikolog/konselor untuk membahas masalah keluarga, anak, dan pengasuhan. • Wadah Belajar Pengasuhan (Parenting): Edukasi dan informasi mengenai pola asuh anak yang baik dan benar bagi orang tua atau calon orang tua. • Preventif & Promotif: Program peningkatan ketahanan keluarga, peningkatan kemampuan partisipasi anak, dan keterampilan perlindungan anak. • Asesmen dan Rujukan: Penanganan kasus melalui asesmen kebutuhan anak/keluarga dan rujukan ke pihak berwenang jika diperlukan. • Ruang Tunggu Ramah Anak: Fasilitas fisik yang aman dan nyaman untuk anak saat orang tua melakukan konsultasi.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	kontak dan layanan PUSPAGA Kota Semarang: • WhatsApp/Hotline: 0823-1495-2992. • Telepon/Fax: (024) 76402252. • Lokasi: Jl. Durian Raya, Pedalangan, Kec. Banyumanik, Kota Semarang (di bawah naungan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak - DP3A). • Instagram: @puspagasemar.smg. • Website: puspaga.semarangkota.go.id. • Jam Operasional: Senin - Jumat (08:00 - 16:00 WIB).
B. MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	dasar hukum layanan PUSPAGA Kota Semarang: • Keputusan Wali Kota Semarang Nomor 400.2/487 Tahun 2025: Pembentukan PUSPAGA SEMAR Kota Semarang. • <u>Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 1 Tahun 2023</u>: Tentang Kota Layak Anak di Kota Semarang, yang menjadi landasan operasional preventif dan promotif. • <u>Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 5 Tahun 2016</u>: Tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Dari Tindak Kekerasan.

		• <u>Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2021</u>: Terkait Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang. • Standar PUSPAGA (KemenPPPA): Pedoman standar teknis dari <u>Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak</u> yang diadopsi secara nasional dan lokal.
2.	Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Alat Tulis Kantor 5. Ruang Konseling 6. Aula
3.	Kompetensi Pelaksana	Tenaga Profesional Psikolog PUSPAGA Kota Semarang Latar Belakang Pendidikan: ◦ Psikolog: Minimal lulusan S2 Profesi Psikologi dan memiliki Surat Izin Praktik Psikologi (SIPP) yang berlaku. ◦ Konselor: Lulusan S1 Psikologi atau S1 Bimbingan Konseling (BK) yang memiliki pemahaman mendalam tentang pengasuhan dan dinamika keluarga Kompetensi Teknis: ◦ Memahami konsep Konvensi Hak Anak (KHA) dan perlindungan anak. ◦ Mampu melakukan Dukungan Psikologis Awal (DPA) bagi keluarga yang menghadapi masalah. ◦ Memiliki keterampilan komunikasi persuasif untuk layanan preventif dan promotif terkait pola asuh.
4.	Pengawasan internal	1. Di bawah naungan DP3A Kota Semarang; 2. Sistem pelaporan bulanan; 3. Evaluasi dan monitoring 2 kali selama 1 tahun.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana dengan uraian sebagai berikut: 1. 2 orang tenaga administrasi dengan latar belakang bimbingan konseling dan psikologi memeriksa kelengkapan administrasi klien dan melaksanakan assessment awal kepada klien untuk selanjutnya diteruskan ke psikolog sesuai dengan permasalahannya;

		2. 5 orang tenaga professional psikolog melaksanakan layanan sesuai yang dibutuhkan klien
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, mudah dan cepat
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data Klien bersifat Rahasia 2. Sarana dan prasarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan,kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan yang responsive gender
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Pimpinan secara berkala setiap bulan, setiap tahun dan sewaktu-waktu diperlukan; 2. Melaksanakan survei kepuasan Masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

2. Pelayanan Organisasi Perempuan

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	UMUM 1. Keanggotaan a. Terdaftar sebagai anggota organisasi b. Menyiapkan fotocopy KTP/KK c. Usia produktif d. Status tertentu (istri ASN, pekerja) 2. Komitmen organisasi a. Bersedia mematuhi aturan organisasi b. Aktif mengikuti kegiatan/program
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Sistem pelayanan meliputi pelayanan keanggotaan, kegiatan dan program, bantuan/pemberdayaan, pengaduan dan pendampingan. 2. Mekanisme pelayanan - Anggota mengajukan permohonan atau mendaftar kegiatan/ dan hasil disampaikan secara terbuka - Melengkapi persyaratan administrasi - Pengurus memeriksa kelengkapan dan kesesuaian persyaratan - Pengurus menetapkan peserta/penerima layanan - Kegiatan, bantuan dilaksanakan sesuai jadwal

		3. Prosedur pelayanan a. Prosedur keanggotaan b. Prosedur pelayanan program/kegiatan
3	Jangka Waktu pelayanan	5 menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Data organisasi perempuan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Menandatangani Bagian Sekretariat Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang berlokasi di Jl. Prof. Soedarto No. 70, Semarang; 2. Melalui telepon (024) 76402252; 3. Melalui Pos elektronik dp3a@semarangkota.go.id 4. Kanal Pengaduan Kota Semarang; 5. Melalui kanal media sosial Dinas: a. Instagram :dp3a_kotasemarang b. X : dp3aSmrg c. Facebook : Dpppa Semarang

B. MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071); 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); 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), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang –Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undnag-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 6.Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5286); 7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem informasi Pelayanan Publik Nasional; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 135 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 78 Tahun 2012 Tentang Tata Kearsipan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; 10. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 6 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Kearsipan (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2024 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 163); 11. Peraturan Walikota Semarang Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Daerah Kota Semarang TAhun 2017 Nomor 15);
--	--	---

		12 Peraturan Walikota Semarang Nomor 101 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Sistem Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang.
2.	Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kompetensi pengetahuan, Pelaksana pelayanan wajib memahami: a. Visi, misi dan tujuan organisasi perempuan b. AD/ART organisasi perempuan c. Program kerja bidang pendidikan, ekonomi, sosial budaya d. Peran organisasi perempuan dalam mendukung pembangunan daerah e. Etika organisasi dan tata krama, ramah, santun, bertanggung jawab, menjunjung tinggi etika dan norma organisasi, menjaga nama baik organisasi, disiplin, loyal, memiliki integritas, bersikap adil, tidak diskriminatif, menjaga kerahasiaan data organisasi dan anggota 2. Kompetensi ketrampilan harus memiliki kemampuan: a. Administrasi organisasi (surat menyurat, pendataan anggota, kearsipan), b. Komunikasi dan koordinasi antar anggota dan lintas organisasi c. Pelaksanaan kegiatan sosial, pendidikan, dan ekonomi d. Pendampingan dan pemberdayaan anggota e. Penyusunan laporan kegiatan dan pertanggung jawaban (menguasai penggunaan komputer dasar (word, excel, email), mampu mengelola data dan dokumentasi kegiatan, memahami tata cara organisasi, memiliki kemampuan dasar fasilitasi dan pendampingan kegiatan 3. Pengembangan kompetensi a. Mengikuti pembinaan dan pelatihan dari organisasi

		b. Mengikuti rapat koordinasi dan evaluasi berkala c. Peningkatan kapasitas melalui kegiatan organisasi dan mitra terkait
4.	Pengawasan internal	Pemeriksaan administrasi, evaluasi, pelaksanaan program, pengawasan keuangan
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana 4 orang (ketua, sekretaris, bendahara dan pengurus bidang) dengan tugas koordinasi, administrasi, keuangan dan pelaksanaan pelayanan
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, profesional, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan akuntabel, tertib administrasi
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-data informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan untuk kepentingan pelayanan; 2. sarana dan prasarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Pimpinan secara berkala setiap bulan, setiap tahun dan sewaktu-waktu diperlukan; 2. Melaksanakan survei kepuasan Masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

3. Pelayanan Pelatihan untuk Perempuan

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Perempuan dengan kategori sasaran antara lain: perempuan rentan sosial ekonomi, perempuan kepala keluarga, perempuan korban kekerasan, perempuan miskin, perempuan penyintas bencana, dan perempuan kelompok marginal lainnya.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Pembukaan pendaftaran melalui pamflet dan media sosial DP3A (WhatsApp, Instagram, dan/atau media lainnya); adanya usulan peserta pelatihan dari UPTD

		PPA bagi korban kekerasan yang telah ditangani; pendataan dan verifikasi calon peserta; seleksi peserta disesuaikan dengan kuota yang tersedia; penetapan peserta pelatihan.
3	Jangka Waktu pelayanan	Sesuai dengan perencanaan program/kegiatan DP3A Kota Semarang (periodik/tahunan).
4.	Biaya/tarif	Tidak Dipungut Biaya
5.	Produk pelayanan	Peningkatan kapasitas, dan keterampilan perempuan peserta pelatihan.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Menandatangani Bagian Sekretariat Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang berlokasi di Jl. Prof. Soedarto No. 70, Semarang; 2. Melalui telepon (024) 76402252; 3. Melalui Pos elektronik dp3a@semarangkota.go.id 4. Kanal Pengaduan Kota Semarang; 5. Melalui kanal media sosial Dinas: a. Instagram :dp3a_kotasemarang b. X : dp3aSmrg c. Facebook : Dpppa Semarang

B. MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071); 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
----	-------------	---

		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), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5286); 7. Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2000 tentang Pengarusutamaan Gender (PUG) dalam Pembangunan Nasional 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem informasi Pelayanan Publik Nasional; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 135 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 78 Tahun 2012 Tentang Tata Kearsipan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
--	--	--

		11. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 6 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Kearsipan (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2024 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 163); 12. Peraturan Walikota Semarang Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2017 Nomor 15); 13. Peraturan Walikota Semarang Nomor 101 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Sistem Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang.
2.	Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana merupakan aparatur sipil negara/tenaga pendukung yang memahami isu pemberdayaan perempuan, memiliki kemampuan fasilitasi pelatihan, administrasi pelayanan, serta komunikasi yang baik.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh Kepala Bidang/Seksi terkait serta pimpinan DP3A Kota Semarang secara berjenjang melalui monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang pelaksana utama, dengan dukungan lintas seksi apabila diperlukan.
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan akuntabel.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-data informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan untuk kepentingan pelayanan; 2. sarana dan prasarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan,kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Pimpinan secara berkala

		setiap bulan, setiap tahun dan sewaktu-waktu diperlukan; 2. Melaksanakan survei kepuasan Masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.
--	--	--

C. Bidang Pemenuhan Hak Anak
1. Pelayanan Daycare

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Persyaratan utama <i>daycare</i> Adalah harus “Ramah Anak” (TARA), memenuhi haka nak melalui 5 (lima) elemen pengasuhan (kesehatan, gizi, pengasuhan responsive, belajar usia dini, keamanan) serta menekankan lingkungan aman, bersih, sehat, nyaman, indah, dan dilengkapi dengan fasilitas APE serta fasilitas pendukung lainnya sesuai Konvensi Hak Anak (KHA).
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	ALUR PENERIMAAN ANAK DI DAYCARE <pre> graph TD A[Orang tua/Wali mengisi formulir pendaftaran dan melengkapi dokumen pendukung (akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK))] --> B[PENDAFTARAN DAN ADMINISTRASI] B --> C[WAWANCARA DAN OBSERVASI] C --> D[VERIFIKASI KESEHATAN] D --> E{PENERIMAAN ANAK} </pre>
3	Jangka Waktu pelayanan	Jam 08.00 – 16.00 wib
4.	Biaya/tarif	Tidak dipunggut biaya

5.	Produk pelayanan	1. Pengasuhan berbasis hak anak; 2. Aspek kesehatan dan gizi; 3. Pengasuhan responsive; 4. Peluang belajar usia dini; 5. Keamanan, kenyamanan dan keselamatan anak; 6. Pemenuhan fasilitas Ramah Anak; 7. SDM yang berkualitas.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. UPTD PPA Kota Semarang (WA: 08112845332, telp: 0243566517), melalui Call Center 112 atau datang langsung ke Kantor DP3A Kota Semarang Jl. Prof Sudarto SH. No. 116), Banyumanik, Kota Semarang. 2. Pusat Pelayanan Terpadu (PPT) di Tingkat kecamatan, yang menangani kasus kekerasan anak dengan pendampingan komprehensif mulai dari konseling, hukum, hingga medis secara gratis, dengan kerahasiaan terjamin; 3. IG daycare.semarang

B. MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014) yang mengatur tentang hak anak untuk mendapatkan perlindungan dan pelayanan yang mendukung perlingkungannya; 2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Presiden Nomor 60 Tahun 2013 tentang Pengembangan Anak Usia Dini (PAUD-HI), yang mencakup pendidikan, kesehatan, gizi, pengasuhan, perlindungan, dan kesejahteraan; 5. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2021 tentang Kebijakan Kabupaten/Kota Layak Anak; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah
----	-------------	---

		(Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157); 7. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 12 Tahun 2025 tentang Standar Isi pada PAUD Jenjang Dasar dan Menengah; 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyediaan Sarana Kerja Responsif Gender dan Peduli Anak di Tempat Kerja; 9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 13 Tahun 2021 tentang Partisipasi Masyarakat dalam Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1499); 10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Layanan Pemenuhan Hak Anak; 11. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Anak (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah, Nomor 137); 12. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Kota Layak Anak; 13. Keputusan Wali Kota Semarang Nomor 400.2.5.1/544 Tahun 2024 tentang Pembentukan Tempat Penitipan Anak (<i>Daycare</i>) Kota Semarang.
2.	Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas	1. Komputer; 2. Printer; 3. Jaringan Internet; 4. Alat Tulis Kantor; 5. CCTV; 6. Fasilitas Indoor; 7. Outdoor playground; 8. Makan siang; 9. Ruang tidur; 10. Kamar tidur; 11. Tenaga pengasuh.

3.	Kompetensi Pelaksana	1. Sarjana PAUD; 2. Kompetensi pedagogik; 3. Kompetensi pengasuhan dini; 4. Kompetensi dini tumbuh kembang anak secara fisik; 5. Kompetensi menyusun pembelajaran tematik dan harian; 6. Kompetensi menulis untuk buku penghubung, jurnal harian dan laporan tumbuh kembang anak; 7. Kompetensi bercerita/mendongeng; 8. Kompetensi komunikasi positif dan stimulasi; 9. Kompetensi membuat alat permainan edukatif; 10. Memiliki kemampuan sosial; 11. Kompetensi pemahaman hak anak, gender, pluralisme, disiplin tanpa kekerasan, pengasuhan anak, komunikasi efektif anak, ABK dll
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan pengawasan secara berkala oleh Bidang Pemenuhan Hak Anak pada layanan <i>daycare</i>; 2. Pemantauan kegiatan administrasi, kebutuhan operasional dan pemenuhan hak anak.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas: Non-diskriminasi, Kepentingan terbaik bagi anak, Hak hidup, tumbuh kembang dan Perlindungan, dan partisipasi.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan untuk kepentingan pelayanan; 2. Sarana dan prasarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Pimpinan secara berkala setiap bulan, setiap tahun dan sewaktu-waktu diperlukan; 2. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

2. Pelayanan Forum Anak

A. SERVICE DELIVERY																							
NO	KOMPONEN	URAIAN																					
1	Persyaratan	1. Batasan Usia menjadi anggota Forum Anak (12-18 tahun sebelum ulang tahun ke-18); 2. Keanggotaan perwakilan kelompok anak (termasuk Anak Berkebutuhan Khusus) yang sukarela tanpa paksaan; 3. Dibentuk berjenjang dari Tingkat Desa/Kelurahan/Kecamatan/ Kab/Kota, Propinsi, hingga Nasional.																					
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	KEGIATAN SOSIALISASI FORUM ANAK <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th><th>Uraian</th><th>Pelaksanaan</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>Tahap Perencanaan • Menentukan tema</td><td></td></tr> <tr> <td>2</td><td>Tahap Koordinasi • Memaparkan kegiatan Forum Anak ke DP3A</td><td></td></tr> <tr> <td>3</td><td>Tahap Persiapan Teknis dan materi • Menyiapkan materi dll</td><td></td></tr> <tr> <td>4</td><td>Tahap Pelaksanaan • Registrasi • Pemaparan peran 2P • Diskusi kelompok</td><td></td></tr> <tr> <td>5</td><td>Tahap Penjaringan suara anak • Simulasi harapan suara anak</td><td></td></tr> <tr> <td>6</td><td>Tahap evaluasi dan pelaporan • Penyusunan laporan • Dokumentasi sosial media</td><td></td></tr> </tbody> </table>	No.	Uraian	Pelaksanaan	1	Tahap Perencanaan • Menentukan tema		2	Tahap Koordinasi • Memaparkan kegiatan Forum Anak ke DP3A		3	Tahap Persiapan Teknis dan materi • Menyiapkan materi dll		4	Tahap Pelaksanaan • Registrasi • Pemaparan peran 2P • Diskusi kelompok		5	Tahap Penjaringan suara anak • Simulasi harapan suara anak		6	Tahap evaluasi dan pelaporan • Penyusunan laporan • Dokumentasi sosial media	
No.	Uraian	Pelaksanaan																					
1	Tahap Perencanaan • Menentukan tema																						
2	Tahap Koordinasi • Memaparkan kegiatan Forum Anak ke DP3A																						
3	Tahap Persiapan Teknis dan materi • Menyiapkan materi dll																						
4	Tahap Pelaksanaan • Registrasi • Pemaparan peran 2P • Diskusi kelompok																						
5	Tahap Penjaringan suara anak • Simulasi harapan suara anak																						
6	Tahap evaluasi dan pelaporan • Penyusunan laporan • Dokumentasi sosial media																						
3	Jangka Waktu pelayanan	Selama 2 tahun																					
4.	Biaya/tarif	Kegiatan dibebankan pada APBD																					
5.	Produk pelayanan	1. Penyampaian aspirasi; 2. Advokasi kebijakan; 3. Duta Anak; 4. Kegiatan Partisipatif; 5. Menyampaikan rekomendasi dan masukan.																					

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Sekretariat Forum Anak Kota Semarang (FASE) DP3A Kota Semarang Jl. Prof Sudarto SH No. 116), Banyumanik, Kota Semarang, Jawa Tengah. 2. IG forumanaksemarang (085701253618 – Gita)
B. MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan dalam Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014) yang mengatur tentang hak anak untuk mendapatkan perlindungan dan pelayanan yang mendukung perlindungannya; 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6801); 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841); 5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia

		Nomor 5601) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1976 tentang Perluasan Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1976 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3079); 7. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 1992 tentang Pembentukan Kecamatan di Wilayah Kabupaten-Kabupaten Daerah Tingkat II Purbalingga, Cilacap, Wonogiri, Jepara dan Kendal serta Penataan Kecamatan di Wilayah Kotamadya Daerah TK II Semarang dalam Wilayah Propinsi Daerah Tingkat I Nusa Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3097); 8. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2021 tentang Kebijakan Kabupaten/Kota Layak Anak (Lembaran Negara Tahun 2021 Nomor 96); 9. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1990 tentang Pengesahan Convention on The Right of The Child (CRC) atau Konvensi Hak-Hak Anak (KHA) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1990 Nomor 57); 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157); 11. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 18 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Forum Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1736); 12. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 12 Tahun 2022
--	--	---

		tentang Penyelenggaraan Kabupaten/Kota Layak Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1736); 13. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Partisipasi Anak melalui Forum Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 314); 14. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Anak (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah, Nomor 137); 15. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2016 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 114) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 140); 16. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Kota Layak Anak; 17. Peraturan Walikota Semarang Nomor 101 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, serta Sistem Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2021 Nomor 101);
2.	Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas	1. Komputer/Laptop 2. Printer; 3. Jaringan Internet; 4. Alat Tulis Kantor;
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Warga negara Indonesia yang berusia paling rendah 12 (dua belas) tahun dan paling tinggi berusia 17 (tujuh belas) tahun;

		2. Memahami dan melaksanakan prinsip Perlindungan Anak sesuai KHA; 3. Berasal dari Kelompok Anak, dan/atau perseorangan; 4. Aktif dalam Forum Anak atas dasar kesadaran diri sendiri dan tanpa paksaan; 5. Bersedia mengikuti rangkaian seleksi Pengurus Forum Anak; 6. Bersedia menjaga nama baik diri sendiri dan Forum Anak; dan 7. Mengisi surat pernyataan kesediaan dan melampirkan surat persetujuan dari orang tua atau wali
4.	Pengawasan internal	Tim Pengawasan Forum Anak dibentuk di tingkat Kota Semarang terdiri dari unsur: 1. Sekretaris daerah 2. Inspektorat, dan; 3. Pemerhati Anak
5.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang dan/atau berjumlah ganjil.
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas: Non-diskriminasi, Kepentingan terbaik bagi anak, Hak hidup, tumbuh kembang dan Perlindungan, dan partisipasi.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data dan informasi Forum Anak dijamin keamanannya dan digunakan untuk kepentingan pelayanan; 2. Sarana dan prasarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan kegiatan dilakukan sebagai proses pembinaan dan pengawasan kegiatan penyelenggaraan Forum Anak; 2. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan dilakukan dalam 4 (empat) bentuk: a. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan personalia; b. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan kegiatan; c. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan program;

		d. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan Forum Anak.
--	--	---

3. Pelayanan Sosialisasi Pemenuhan Hak Anak

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	A. Permohonan Sosialisasi Secara Langsung (Offline) 1. Mengisi Buku Tamu 2. Membawa Surat Permohonan Sosialisasi dari Instansi B. Permohonan Sosialisasi Tidak Langsung (Online) 1. Memperkenalkan diri dan instansi melalui chat Whatsapp 2. Mengirim Surat Permohonan Sosialisasi dari Instansi C. DPA Kegiatan Sosialisasi
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Perencanaan - Identifikasi isu dan kebutuhan pemenuhan hak anak untuk menentukan materi Kegiatan Sosialisasi 2. Persiapan - Penyusunan TOR/KAK dan materi sosialisasi - Pembuatan Surat Undangan Peserta dan Narasumber 3. Pelaksanaan Kegiatan sosialisasi: - Registrasi peserta - Pembukaan kegiatan - Penyampaian materi pemenuhan hak anak - Diskusi/interaksi dan tanya jawab - Pengisian pre-test dan post-test (jika ada) 4. Pelaporan dan Tindak Lanjut - Penyusunan laporan kegiatan - Rekomendasi tindak lanjut (advokasi, pelatihan lanjutan, kebijakan)

		- Penyampaian hasil kepada pimpinan dan stakeholder - <pre> graph TD A[1. Identifikasi Materi Sosialisasi pemenuhan hak anak] --> B[2. Membuat Undangan dan surat permohonan Narasumber Sosialisasi pemenuhan hak anak] B --> C{3. Meneliti dan Memverifikasi Undangan dan surat Permohonan Narasumber} C --> B C --> D[4. Mendistribusikan Undangan dan surat permohonan Narasumber Sosialisasi pemenuhan hak anak] D --> E[5. Melaksanakan Sosialisasi pemenuhan hak anak] E --> F[6. Membuat laporan Kegiatan] F --> G[7. Mengarsipkan] </pre>
3	Jangka Waktu pelayanan	Tindakan : 60 - 180 menit (Kegiatan Sosialisasi)
4.	Biaya/tarif	Rp (0) Gratis
5.	Produk pelayanan	Sosialisasi Pemenuhan hak Anak
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang berlokasi di Jl. Prof. Soedarto No. 70, Semarang; Melalui telepon (024) 76402252;

B. MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071); 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); 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), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara

		Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5286); 7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem informasi Pelayanan Publik Nasional; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 135 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 78 Tahun 2012 Tentang Tata Kearsipan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; 10. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 6 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Kearsipan (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2024 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 163); 11. Peraturan Walikota Semarang Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2017 Nomor 15); 12. Peraturan Walikota Semarang Nomor 101 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Sistem Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang.
2.	Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas	1. Ruang Sosialisasi 2. Surat Tugas 3. Dokumentasi Kegiatan 4. Komputer, Proyektor, Sound System, Jaringan Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas Pelaksana Kegiatan Sosialisasi: - Minimal Pendidikan D3 semua Jurusan - Mampu mengoperasikan Komputer/Laptop dan alat komunikasi Narasumber Kegiatan Sosialisasi kegiatan : - Minimal Pendidikan D3 Semua Jurusan

		- Memiliki Kompetensi di Bidang Pemenuhan hak Anak (Pernah Mengikuti Pelatihan, Seminar dan sosialisasi terkait Pemenuhan Hak Anak) -
4.	Pengawasan internal	1. Kepala DP3A Kota Semarang 2. Kepala Bidang Pemnuhan Hak Anak
5.	Jumlah Pelaksana	3-5 Orang
6.	Jaminan pelayanan	Materi Sosialisasi yang sesuai dengan Tema Kegiatan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas: Non-diskriminasi, Kepentingan terbaik bagi anak, Hak hidup, tumbuh kembang dan Perlindungan, dan partisipasi.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Pimpinan secara berkala setiap bulan, setiap tahun dan sewaktu-waktu diperlukan;

D. Bidang Perlindungan Perempuan dan Anak

1. Pelayanan Sosialisasi Perlindungan Perempuan dan Anak

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	DPA yang menyebutkan: 1. Rumusan Kegiatan Pelayanan Sosialisasi Perlindungan Perempuan dan Anak 2. Rincian Pembiayaan
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Rakor internal untuk menggali / mendapatkan masukan kegiatan Pelayanan Sosialisasi Perlindungan Perempuan dan Anak yang dibutuhkan 2. Merumuskan kegiatan Pelayanan Sosialisasi Perlindungan Perempuan dan Anak dalam bentuk kerangka acuan kegiatan 3. Menjadwalkan Pelayanan Sosialisasi Perlindungan Perempuan dan Anak 4. Rapat persiapan internal 5. Pelaksanaan Kegiatan 6. Penyusunan Laporan (SPJ)
3	Jangka Waktu pelayanan	1 (satu) tahun anggaran

4.	Biaya/tarif	Rp. 0,- (Nol Rupiah)
5.	Produk pelayanan	Terlaksananya kegiatan Pelayanan Sosialisasi Perlindungan Perempuan dan Anak
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Mendatangi Bagian Sekretariat Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang berlokasi di Jl. Prof. Soedarto No. 70, Semarang; 2. Melalui telepon (024) 76402252; 3. Melalui Pos elektronik dp3a@semarangkota.go.id 4. Kanal Pengaduan Kota Semarang; 5. Melalui kanal media sosial Dinas: a. Instagram :dp3a_kotasemarang b. X : dp3aSmrg c. Facebook : Dpppa Semarang

B. MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); 2. UU Nomor 23 Tahun 2004 Tentang PKDRT 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak; 4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
----	-------------	--

		5. Perda Kota Semarang No 1 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Kota Layak Anak 6. Perda Kota Semarang No. 7 Tahun 2023 Tentang Pemberdayaan Dan Perlindungan Perempuan
2.	Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Alat Komunikasi 4. Jaringan Internet 5. Alat Tulis Kantor 6. Tempat 7. Sasaran Kegiatan
3.	Kompetensi Pelaksana	Narasumber 1. Diutamakan berpendidikan minimal D3; 2. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang program-program kegiatan yang dilaksanakan oleh DP3A Kota Semarang;
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Sistem pelaporan bulanan; 3. Evaluasi dan monitoring 4 kali selama 1 tahun.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 7 orang dengan uraian sebagai berikut: 1. Kepala Bidang PPA 2. PPTK Pengampu 3. 5 anggota tim bidang PPA
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan akuntabel.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-data informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan untuk kepentingan pelayanan; 2. Sarana dan prasarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan.

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Pimpinan secara berkala setiap bulan, setiap tahun dan sewaktu-waktu diperlukan; 2. Melaksanakan survei kepuasan Masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.
----	----------------------------	---

2. Pelayanan Sosialisasi Pencegahan Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak.

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	. DPA yang menyebutkan: 1. Rumusan Kegiatan Pelayanan Sosialisasi Pencegahan Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak 2. Rincian Pembiayaan
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Rakor internal untuk menggali / mendapatkan masukan kegiatan Pelayanan Sosialisasi Pencegahan Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak yang dibutuhkan 2. Merumuskan kegiatan Pelayanan Sosialisasi Pencegahan kekerasan terhadap Perempuan dan Anak dalam bentuk kerangka acuan kegiatan 3. Menjadwalkan Pelayanan Sosialisasi Pencegahan Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak 4. Rapat persiapan internal 5. Pelaksanaan Kegiatan 6. Penyusunan Laporan (SPJ)
3	Jangka Waktu pelayanan	1 (satu) tahun anggaran
4.	Biaya/tarif	Rp. 0,- (Nol Rupiah)
5.	Produk pelayanan	Terlaksananya kegiatan Pelayanan Sosialisasi Pencegahan Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Mendatangi Bagian Sekretariat Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan

		Anak Kota Semarang berlokasi di Jl. Prof. Soedarto No. 70, Semarang; 2. Melalui telepon (024) 76402252; 3. Melalui Pos elektronik dp3a@semarangkota.go.id 4. Kanal Pengaduan Kota Semarang; 5. Melalui kanal media sosial Dinas: a. Instagram :dp3a_kotasemarang b. X : dp3aSmrg c. Facebook : Dpppa Semarang
B. MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); 2. UU Nomor 23 Tahun 2004 Tentang PKDRT 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak; 4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak; 5. Perda Kota Semarang No 1 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Kota Layak Anak; 6. Perda Kota Semarang No. 7 Tahun 2023 Tentang Pemberdayaan Dan Perlindungan Perempuan

2.	Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Alat Komunikasi 4. Jaringan Internet 5. Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	Narasumber 1. Diutamakan berpendidikan minimal D3; 2. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh DP3A Kota Semarang; 3. Memiliki rekam jejak yang positif terkait perlindungan Perempuan dan anak;
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Sistem pelaporan bulanan; 3. Evaluasi dan monitoring 4 kali selama 1 tahun.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 7 orang dengan uraian sebagai berikut: 4. Kepala Bidang PPA 5. PPTK Pengampu 6. 5 anggota tim bidang PPA
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan akuntabel.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-data informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan untuk kepentingan pelayanan; 2. Sarana dan prasarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Pimpinan secara berkala setiap bulan, setiap tahun dan sewaktu-waktu diperlukan; 2. Melaksanakan survei kepuasan Masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

3. Pelayanan Kegiatan Jaringan Perlindungan Perempuan dan Anak

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	DPA yang menyebutkan: 1. Rumusan Kegiatan Fasilitas JPPA 2. Rincian Pembiayaan
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Rakor dengan Ketua Forum JPPA Kota dan Forum JPPA Kecamatan untuk menggali / mendapatkan masukan kegiatan fasilitas yang dibutuhkan 2. Merumuskan kegiatan fasilitas dalam bentuk kerangka acuan kegiatan 3. Menjadwalkan Kegiatan Fasilitas JPPA 4. Rapat persiapan internal 5. Pelaksanaan Kegiatan 6. Penyusunan Laporan (SPJ)
3	Jangka Waktu pelayanan	1 (satu) tahun anggaran
4.	Biaya/tarif	Rp. 0,- (Nol Rupiah)
5.	Produk pelayanan	Terfasilitasinya kegiatan pencegahan kekerasan terhadap Perempuan dan anak oleh JPPA
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Mendatangi Bagian Sekretariat Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang berlokasi di Jl. Prof. Soedarto No. 70, Semarang; 2. Melalui telepon (024) 76402252; 3. Melalui Pos elektronik dp3a@semarangkota.go.id 4. Kanal Pengaduan Kota Semarang; 5. Melalui kanal media sosial Dinas: a. Instagram :dp3a_kotasemarang b. X : dp3aSmrg c. Facebook : Dpppa Semarang
B. MANUFACTURING		

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); 2. UU Nomor 23 Tahun 2004 Tentang PKDRT 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak; 4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak; 5. Perda Kota Semarang No 1 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Kota Layak Anak; 6. Perda Kota Semarang No. 7 Tahun 2023 Tentang Pemberdayaan Dan Perlindungan Perempuan
2.	Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Alat Komunikasi 4. Jaringan Internet 5. Alat Tulis Kantor 6. Tempat 7. Sasaran Kegiatan
3.	Kompetensi Pelaksana (Narasumber)	1. Diutamakan berpendidikan minimal D3; 2. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang program-program kegiatan yang dilaksanakan oleh DP3A Kota Semarang;

4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Sistem pelaporan bulanan; 3. Evaluasi dan monitoring 4 kali selama 1 tahun.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 7 orang dengan uraian sebagai berikut: 1. Kepala Bidang PPA 2. PPTK Pengampu 3. 5 anggota tim bidang PPA
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan akuntabel.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-data informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan untuk kepentingan pelayanan; 2. Sarana dan prasarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Pimpinan secara berkala setiap bulan, setiap tahun dan sewaktu-waktu diperlukan; 2. Melaksanakan survei kepuasan Masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

E. Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Data Informasi

1. Pelayanan Sosialisasi Lembaga Kemasyarakatan Kelurahan.

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	A. Permohonan Sosialisasi Tidak Langsung (Online) • Surat Masuk melalui Srikandi dari Kelurahan kepada DPPPA Kota Semarang terkait Lembaga Kemasyarakatan Kelurahan dengan menyertakan <i>contact person</i> di surat; • Mengirim Surat Permohonan Sosialisasi dari Instansi; B. DPA Kegiatan Sosialisasi

2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Perencanaan - Identifikasi kebutuhan dan permasalahan Lembaga Kemasyarakatan Kelurahan untuk menentukan materi Sosialisasi 2. Persiapan - Penyusunan TOR/KAK dan materi sosialisasi - Pembuatan Surat Undangan Peserta dan Narasumber dari instansi lain (jika diperlukan) sesuai hasil indentifikasi kebutuhan dan permasalahan LKK 3. Pelaksanaan Kegiatan sosialisasi: - Registrasi peserta - Pembukaan kegiatan - Penyampaian materi tentang Lembaga Kemasyarakatan Kelurahan (LKK) - Diskusi/interaksi dan tanya jawab - Pengisian pre-test dan post-test (jika ada) 4. Pelaporan dan Tindak Lanjut - Penyusunan laporan kegiatan - Rekomendasi tindak lanjut (advokasi, pelatihan lanjutan, kebijakan) - Penyampaian hasil kepada pimpinan dan stakeholder <pre> graph TD A[Identifikasi Kebutuhan dan] --> B[Membuat undangan peserta dan] B --> C{a. Memasukkan draft surat undangan dan} C --> B C --> D[Mendistribusikan Undangan dan Surat] D --> E[Melaksanakan Sosialisasi LKK] E --> F[Membuat Laporan Kegiatan Sosialisasi] F --> G[Menyimpan dan mengarsipkan] </pre>

3	Jangka Waktu pelayanan	Tindakan : 60 - 180 menit (Kegiatan Sosialisasi)
4.	Biaya/tarif	Rp (0) Gratis
5.	Produk pelayanan	Sosialisasi Lembaga Kemasyarakatan Kelurahan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang berlokasi di Jl. Prof. Soedarto No. 70, Semarang; Melalui telepon (024) 76402252;

B. MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071); 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); 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), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang –Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undnag-Undang
----	-------------	---

		(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 6.Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5286); 7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem informasi Pelayanan Publik Nasional; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 135 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 78 Tahun 2012 Tentang Tata Kearsipan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; 10. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 6 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Kearsipan (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2024 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 163); 11. Peraturan Walikota Semarang Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2017 Nomor 15); 12. Peraturan Walikota Semarang Nomor 101 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Sistem Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang.
--	--	--

2.	Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas	1. Ruang Sosialisasi 2. Surat Tugas 3. Dokumentasi Kegiatan 4. Komputer, Proyektor, Sound System, Jaringan Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas Pelaksana Kegiatan Sosialisasi: - Minimal Pendidikan D3 semua Jurusan - Mampu mengoperasikan Komputer/Laptop dan alat komunikasi Narasumber Kegiatan Sosialisasi kegiatan : - Minimal Pendidikan D3 Semua Jurusan - Memiliki Kompetensi di Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Lembaga Kemasyarakatan Kelurahan
4.	Pengawasan internal	1. Kepala DP3A Kota Semarang 2. Kepala Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Data Informasi
5.	Jumlah Pelaksana	3-5 Orang
6.	Jaminan pelayanan	Materi Sosialisasi yang sesuai dengan Tema Kegiatan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-data informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan untuk kepentingan pelayanan; 2. Sarana dan prasarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan,kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Pimpinan secara berkala setiap bulan, setiap tahun dan sewaktu-waktu diperlukan;

2. Layanan Kegiatan Fasilitasi TNI Manunggal Membangun Desa (TMMD)

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Fasilitasi TNI Manunggal Membangun Desa (TMMD) 1. Surat usulan kegiatan TMMD 2. Proposal usulan TMMD

		3. Data kondisi wilayah dan sasaran 4. Foto dan peta lokasi 5. Rekomendasi camat terkait (jika diperlukan)
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pengajuan usulan TMMD oleh pemohon 2. Verifikasi administrasi dan teknis 3. Koordinasi dengan Kodim setempat 4. Penetapan lokasi dan sasaran TMMD 5. Pelaksanaan kegiatan TMMD 6. Monitoring dan evaluasi 7. Pelaporan hasil kegiatan Bagan Alur : <pre> graph TD A([Pengajuan usulan TMMD oleh Kelurahan/Kecamatan]) --> B[Verifikasi administrasi dan teknis] B --> C[Koordinasi dengan Kodim setempat] C --> D{Penetapan lokasi dan sasaran TMMD} D --> E[Pelaksanaan kegiatan TMMD] E --> F[Monitoring dan evaluasi] F --> G([Pelaporan hasil kegiatan]) </pre>
3	Jangka Waktu pelayanan	1. Verifikasi administrasi dan teknis: ±14–30 hari kerja 2. Pelaksanaan TMMD: ±30 hari kalender 3. Pelaporan akhir: ±7 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Rp 0 (Gratis)
5.	Produk pelayanan	1. Penetapan lokasi sasaran TMMD 2. Terlaksananya kegiatan TMMD (fisik dan nonfisik) 3. Berita Acara Pelaksanaan TMMD 4. Laporan hasil kegiatan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Menandatangani Bagian Sekretariat Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan

		Anak Kota Semarang berlokasi di Jl. Prof. Soedarto No. 70, Semarang; 2. Melalui telepon (024) 76402252; 3. Melalui Pos elektronik dp3a@semarangkota.go.id 4. Kanal Pengaduan Kota Semarang; 5. Melalui kanal media sosial Dinas: a. Instagram :dp3a_kotasemarang b. X : dp3aSmrg c. Facebook : Dpppa Semarang
B. MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071); 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); 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), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang –Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undnag-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-

		Undang Nomor 23 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 6.Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5286); 7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem informasi Pelayanan Publik Nasional; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 135 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 78 Tahun 2012 Tentang Tata Kearsipan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; 10. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 6 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Kearsipan (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2024 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 163); 11. Peraturan Walikota Semarang Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2017 Nomor 15); 12 Peraturan Walikota Semarang Nomor 101 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Sistem Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang.
2.	Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Alat Tulis Kantor

3.	Kompetensi Pelaksana	Memahami kebijakan TMMD, koordinasi lintas sektor, administrasi pemerintahan
4.	Pengawasan internal	Dilakukan oleh pimpinan instansi dan aparat pengawasan internal pemerintah
5.	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan kebutuhan dan struktur organisasi
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan akuntabel
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-data informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan untuk kepentingan pelayanan; 2. sarana dan prasarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan,kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Pimpinan secara berkala setiap bulan, setiap tahun dan sewaktu-waktu diperlukan; 2. Melaksanakan survei kepuasan Masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

3.Pelayanan kegiatan Fasilitasi Penyusunan Profil Kelurahan, Profil Anak dan Profil Gender

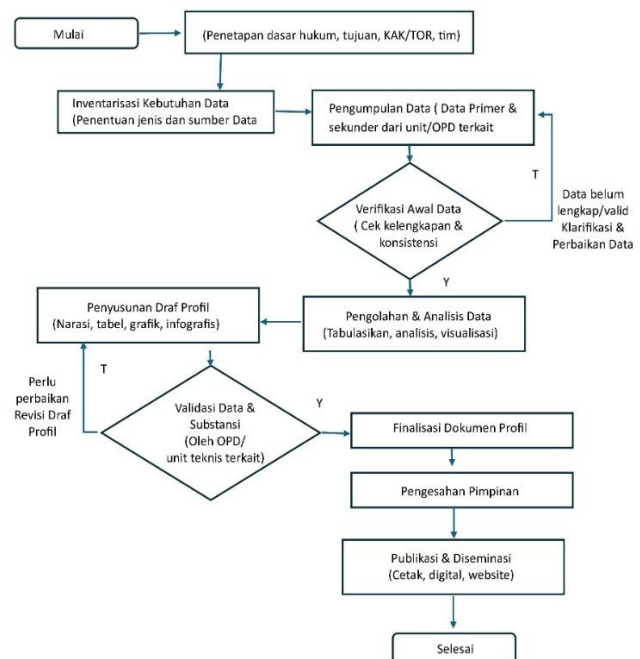
A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Pembuatan Profil Kelurahan, Profil Gender dan Profil KLA harus memenuhi syarat sebagai berikut: a.Persyaratan Administratif b.Persyaratan Data dan Informasi c.Persyaratan Teknis d.Persyaratan SDM e.Persyaratan Output
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	A. Sistem Penyusunan Profil Penyusunan profil dilaksanakan dengan sistem terpadu, partisipatif, dan berbasis data melalui: 1. Koordinasi lintas unit/OPD sebagai sumber dan validator data.

		2. Pemanfaatan data primer dan sekunder (statistik sektoral, laporan resmi, dan hasil kompilasi). 3. Standar format dan sistematika baku agar profil konsisten dan mudah diperbarui. 4. Pemanfaatan teknologi informasi untuk pengolahan, penyimpanan, dan publikasi data. 5. Pengendalian mutu (quality control) melalui tahapan verifikasi dan validasi. B. Mekanisme Penyusunan Profil 1. Perencanaan - o Penetapan dasar hukum dan tujuan penyusunan profil. - o Penyusunan KAK/TOR dan jadwal kegiatan. - o Pembentukan tim penyusun. 2. Pengumpulan Data - o Inventarisasi kebutuhan data sesuai sistematika profil. - o Pengumpulan data dari unit kerja/OPD terkait. - o Kompilasi data statistik dan dokumen pendukung. 3. Pengolahan dan Analisis Data - o Klasifikasi dan tabulasi data. - o Analisis deskriptif dan komparatif. - o Penyusunan narasi, tabel, grafik, dan infografis. 4. Penyusunan Draf Profil - o Penyusunan draf awal sesuai format yang ditetapkan. - o Penyelarasan dengan dokumen perencanaan daerah/instansi. 5. Verifikasi dan Validasi - o Pemeriksaan kelengkapan dan konsistensi data. - o Validasi oleh OPD/unit teknis terkait. - o Perbaikan dan penyempurnaan draf. 6. Finalisasi dan Pengesahan - o Penyusunan dokumen profil final. - o Pengesahan oleh pimpinan instansi. - o Penetapan sebagai dokumen resmi. 7. Publikasi dan Diseminasi
--	--	---

- Pencetakan dan/atau publikasi digital.
- Diseminasi kepada pemangku kepentingan.
- Unggah pada website/aplikasi resmi (jika ada).

C. Prosedur Penyusunan Profil

1. Menyusun rencana kerja dan daftar kebutuhan data.
2. Mengirim permintaan data kepada unit/OPD terkait.
3. Menerima dan merekap data sesuai format baku.
4. Melakukan verifikasi awal dan klarifikasi data.
5. Mengolah dan menganalisis data.
6. Menyusun draf dokumen profil.
7. Melaksanakan validasi dan perbaikan.
8. Menetapkan dan mempublikasikan dokumen profil.



3	Jangka Waktu pelayanan	1 tahun
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Data profil kelurahan , profil gender dan profil KLA
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Menandatangani Bagian Sekretariat Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang berlokasi di Jl. Prof. Soedarto No. 70, Semarang; 2. Melalui telepon (024) 76402252; 3. Melalui Pos elektronik dp3a@semarangkota.go.id 4. Kanal Pengaduan Kota Semarang; 5. Melalui kanal media sosial Dinas: a. Instagram :dp3a_kotasemarang b. X : dp3aSmrg c. Facebook : Dpppa Semarang

B. MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071); 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); 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), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang –Undang Nomor
----	-------------	--

		6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undnag-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 6.Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5286); 7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem informasi Pelayanan Publik Nasional; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 135 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 78 Tahun 2012 Tentang Tata Kearsipan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; 10. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 6 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Kearsipan (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2024 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 163); 11. Peraturan Walikota Semarang Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Daerah Kota Semarang TAhun 2017 Nomor 15); 12 Peraturan Walikota Semarang Nomor 101 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Sistem Kerja Dinas
--	--	---

		Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang.
2.	Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kompetensi Umum • Memahami tugas dan fungsi instansi/OPD. • Mampu bekerja secara tim dan berkoordinasi lintas unit. • Memiliki kemampuan komunikasi dan penulisan yang baik. • Memahami etika pengelolaan data dan kerahasiaan informasi. 2. Kompetensi Teknis • Menguasai teknik pengumpulan data (primer dan sekunder). • Mampu mengolah dan menganalisis data kuantitatif dan kualitatif. • Memahami statistik dasar dan indikator kinerja. • Mampu menyusun narasi profil yang sistematis dan informatif. • Menguasai penyajian data dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. • Memahami standar format dan sistematika dokumen profil. 3. Kompetensi Administratif • Memahami penyusunan KAK/TOR dan laporan kegiatan. • Mampu mengelola dokumentasi dan arsip data. • Memahami tata naskah dinas dan mekanisme pengesahan dokumen. 4. Kompetensi Digital dan Teknologi Informasi • Mampu menggunakan aplikasi pengolah data (Spreadsheet, database sederhana). • Mampu menggunakan aplikasi pengolah dokumen dan desain dasar.

		- Memahami pemanfaatan website/aplikasi sebagai media publikasi profil. 5. Kompetensi Analitis dan Pengendalian Mutu - Mampu melakukan verifikasi dan validasi data. - Memiliki ketelitian dan kemampuan quality control dokumen. - Mampu menyelaraskan data dengan dokumen perencanaan daerah/instansi. 6. Kompetensi Pendukung (Nilai Tambah) - Pengalaman dalam penyusunan profil, laporan, atau publikasi resmi. - Pemahaman isu sektoral (misalnya perempuan dan anak, kependudukan, sosial). - Kemampuan desain grafis dasar dan storytelling data. 7. Kualifikasi Minimal - Pendidikan minimal D-III/S-1 sesuai bidang (statistik, sosial, perencanaan, komunikasi, atau administrasi). - Pengalaman relevan diutamakan. - Mengikuti pelatihan terkait pengolahan data atau penulisan laporan (jika ada).
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Sistem pelaporan bulanan; 3. Evaluasi dan monitoring selama 1 tahun.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Kompetensi Umum Pelaksana penyusunan profil harus: - Memahami tugas, fungsi, dan kewenangan instansi/OPD. - Mampu bekerja secara tim serta melakukan koordinasi lintas unit/OPD. - Memiliki kemampuan komunikasi lisan dan tulisan yang baik. - Memahami etika pengelolaan data, termasuk prinsip kerahasiaan dan keamanan informasi.

		2. Kompetensi Teknis Pelaksana wajib memiliki kemampuan: • Mengumpulkan data primer dan sekunder sesuai kebutuhan profil. • Mengolah dan menganalisis data kuantitatif dan kualitatif. • Memahami statistik dasar serta indikator kinerja. • Menyusun narasi profil yang sistematis, akurat, dan informatif. • Menyajikan data dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. • Menerapkan standar format dan sistematika dokumen profil. 3. Kompetensi Administratif Pelaksana harus mampu: • Menyusun KAK/TOR dan laporan kegiatan. • Mengelola dokumentasi dan pengarsipan data secara tertib. • Memahami tata naskah dinas dan prosedur pengesahan dokumen. 4. Kompetensi Digital dan Teknologi Informasi Pelaksana diharapkan: • Menguasai aplikasi pengolah data (spreadsheet dan database sederhana). • Menggunakan aplikasi pengolah dokumen dan desain dasar. • Memahami pemanfaatan website atau aplikasi sebagai media publikasi profil. 5. Kompetensi Analitis dan Pengendalian Mutu Pelaksana harus memiliki: • Kemampuan melakukan verifikasi dan validasi data. • Ketelitian serta kemampuan pengendalian mutu (quality control) dokumen. • Kemampuan menyelaraskan data dengan dokumen perencanaan daerah/instansi. 6. Kompetensi Pendukung (Nilai Tambah) Pelaksana diutamakan memiliki: • Pengalaman dalam penyusunan profil, laporan, atau publikasi resmi.
--	--	--

		• Pemahaman isu sektoral (misalnya perempuan dan anak, kependudukan, atau sosial). • Kemampuan desain grafis dasar dan storytelling data
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan akuntabel.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-data informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan untuk kepentingan pelayanan; 2. sarana dan prasarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan,kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Pimpinan secara berkala setiap bulan, setiap tahun dan sewaktu-waktu diperlukan; 2. Melaksanakan survei kepuasan Masyarakat untuk perbaikan dan penikatan kinerja pelayanan.

F. UPTD

1. Pelayanan Laporan Pengaduan

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Buku tamu 2. Form Pengaduan 3. <i>Informed consent</i> 4. Identitas Pelapor/Korban 5. Data pendukung
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pelapor/Korban melakukan pengaduan secara langsung (datang ke Kantor UPTD PPA) atau tidak langsung (call center/hotline/website/sosmed) 2. Petugas Pendamping melakukan identifikasi kasus, asesmen awal termasuk menilai kondisi korban apakah termasuk dalam risiko tinggi, sedang, atau rendah, dan

		mengidentifikasi apakah kasus Korban menjadi kewenangan UPTD PPA atau lembaga/instansi lain 3. Memberikan informasi tentang hak-hak korban serta layanan yang tersedia 4. Memandu Pelapor/Korban mengisi form pengaduan 5. Merekomendasi layanan sesuai dengan kebutuhan Korban 6. Input data ke dalam aplikasi Asikkkpak dan Simfoni PPA
3.	Jangka waktu pelayanan	1. Pengaduan langsung atau melalui telepon/hotline/Whatsapp dengan kondisi risiko tinggi langsung mendapat layanan sesuai kebutuhan 2. Pengaduan langsung atau melalui telepon/hotline/whatsapp di layanan dengan risiko sedang akan mendapatkan layanan dalam jangka waktu kurang lebih 6 jam dari laporan diterima 3. Pengaduan langsung atau melalui telepon/hotline/whatsapp di layanan dengan risiko rendah akan mendapatkan layanan dalam jangka waktu 3x24 jam
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif (Gratis)
5.	Produk pelayanan	A. Produk Jasa 1. Penerimaan pengaduan 2. Identifikasi kasus dan asesmen awal 3. Pemberian informasi hak-hak korban 4. Rekomendasi layanan sesuai kebutuhan korban B. Produk Administrasi 1. Form pengaduan 2. <i>Informed consent</i> 3. Hasil Asesmen 4. Surat rujukan layanan / pelimpahan kasus
6.	Penanganan pengaduan, saran,	1. Datang langsung ke Kantor UPTD PPA

	dan masukan	2. Melalui surat resmi yang ditujukan kepada UPTD PPA 3. Surat elektronik (email) resmi UPTD PPA 4. Media sosial resmi UPTD PPA 5. Kanal pengaduan resmi Pemerintah Daerah
B. MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga 2. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang 3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban 4. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak 5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual 6. Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2024 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak 7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak 8. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang 9. Peraturan Walikota Semarang Nomor 101 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi,

		serta Sistem Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang; 10. Peraturan Walikota Semarang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perlindungan Perempuan dan Anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang konseling 2. Ruang laktasi 3. Ruang bermain anak 4. Toilet 5. Kendaraan operasional 6. Alat tulis kantor 7. Komputer 8. Printen dan scanner 9. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal SMA/ sederajat untuk Petugas Pendamping 2. Mampu mengoperasikan komputer 3. Memahami isu perlindungan perempuan dan anak 4. Memiliki kemampuan asesmen dasar terhadap korban 5. Mampu menjaga kerahasiaan data dan identitas korban 6. Memiliki etika pelayanan: empati, sabar, tidak diskriminatif, dan bertanggungjawab
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung oleh Kepala UPTD PPA
5.	Jumlah Pelaksana	15 Petugas Pendamping
6.	Jaminan Pelayanan	Jaminan kepastian bahwa layanan dilaksanakan secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Komitmen untuk memberikan rasa aman, menjaga kerahasiaan terhadap kasus perempuan dan anak yang dilaporkan dan dilayani; 2. Komitmen menerapkan prinsip dan protokol <i>child safeguarding</i>; 3. Kenyamanan pelayanan dan bebas dari pungutan liar
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Kepala UPTD PPA melakukan penilaian evaluasi kinerja terhadap bawahannya langsung secara berjenjang 2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi asikmas

2. Pelayanan Penjangkauan Korban

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Korban kekerasan perempuan dan/atau anak yang membutuhkan penjangkauan dilaksanakan terhadap korban yang: a. berada dalam keadaan bahaya; b. terancam jiwanya; c. memiliki keterbatasan akses dan/atau; d. diduga akan mengalami pemulangan tindak kekerasan. 2. Form pengaduan 3. Identitas korban 4. Data pendukung
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Menerima laporan dugaan kekerasan terhadap korban dari masyarakat/lembaga/instansi terkait 2. Petugas Pendamping melakukan penjangkauan terhadap Korban 3. Petugas Pendamping melakukan identifikasi kasus, asesmen awal termasuk menilai kondisi korban apakah termasuk dalam risiko tinggi, sedang, atau rendah, dan

		mengidentifikasi apakah kasus Korban menjadi kewenangan UPTD PPA atau lembaga/instansi lain - Memberikan informasi tentang hak-hak korban serta layanan yang tersedia - Memandu Pelapor/Korban mengisi form pengaduan - Merekomendasi layanan sesuai dengan kebutuhan Korban - Input data ke dalam aplikasi Asikkkpak dan Simfoni PPA
3.	Jangka waktu pelayanan	- Resiko tinggi : diberikan secepatnya atau selambat-lambatnya 1x24 jam - Resiko sedang : maksimal dalam jangka 2x24 jam - Resiko rendah : 3x24 jam
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif (Gratis)
5.	Produk pelayanan	A. Produk Jasa - Menerima informasi kasus - Menelusuri alamat dan menjangkau di lokasi korban berasal - Identifikasi kasus - Pemberian informasi hak-hak korban - Memberikan rekomendasi layanan B. Produk Administrasi - Surat tugas bagi Petugas Pendamping yang melakukan Penjangkauan Korban - Formulir pengaduan <i>Informed consent</i> - Hasil asesmen - Surat rujukan layanan / pelimpahan kasus
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Datang langsung ke Kantor UPTD PPA - Melalui surat resmi yang ditujukan kepada UPTD PPA - Surat elektronik (email) resmi UPTD PPA - Media sosial resmi UPTD PPA - Kanal pengaduan resmi Pemerintah Daerah
B. MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam

		Rumah Tangga 2. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang 3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban 4. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak 5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual 6. Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2024 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak 7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak 8. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang 9. Peraturan Walikota Semarang Nomor 101 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang; 10. Peraturan Walikota Semarang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perlindungan Perempuan dan Anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Kendaraan operasional 2. Form pengaduan

		3. Alat tulis
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal SMA/ sederajat untuk Petugas Pendamping 2. Mampu mengoperasikan komputer 3. Memahami isu perlindungan perempuan dan anak 4. Memiliki kemampuan asesmen dasar terhadap korban 5. Mampu menjaga kerahasiaan data dan identitas korban 6. Memiliki etika pelayanan: empati, sabar, tidak diskriminatif, dan bertanggungjawab
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung oleh Kepala UPTD PPA
5.	Jumlah Pelaksana	15 orang Petugas Pendamping
6.	Jaminan Pelayanan	Jaminan kepastian bahwa layanan dilaksanakan secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Komitmen untuk memberikan rasa aman, menjaga kerahasiaan terhadap kasus perempuan dan anak yang dilaporkan dan dilayani; 2. Komitmen menerapkan prinsip dan protokol <i>child safeguarding</i>; 3. Kenyamanan pelayanan dan bebas dari pungutan liar
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Kepala UPTD PPA melakukan penilaian evaluasi kinerja terhadap bawahannya langsung secara berjenjang 2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi asikmas

3. Pelayanan Fasilitas Layanan Kesehatan

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Korban Kekerasan Perempuan dan atau/ anak yang membutuhkan layanan kesehatan

		2. Telah melakukan pengaduan langsung ke UPTD PPA atau melalui rujukan lembaga/instansi lain 3. Surat permohonan fasilitasi layanan kesehatan kepada faskes (fasilitas kesehatan) 4. Identitas korban 5. Kronologi kasus
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Petugas Pendamping menyiapkan Korban untuk mendapatkan layanan kesehatan dengan memberikan informasi 2. Petugas Pendamping memfasilitasi Korban untuk mengakses layanan kesehatan 3. Petugas Pendamping mendampingi Korban dan memastikan layanan kesehatan dilakukan sesuai dengan kebutuhan Korban 4. Petugas Pendamping membantu Petugas Tenaga Kesehatan menjelaskan hasil pemeriksaan kesehatan serta memberikan dukungan psikososial pada Korban dan/atau Keluarga Korban atau yang mewakili 5. Petugas Pendamping berkomunikasi secara intensif dengan petugas tenaga kesehatan dalam rangka memantau perkembangan layanan kesehatan Korban 6. Input data ke dalam aplikasi Asikkkpak dan Simfoni PPA
3.	Jangka waktu pelayanan	Pendampingan layanan kesehatan diberikan selama proses layanan kesehatan berlangsung
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Produk Jasa 1. Mencatat rekomendasi rujukan kepada layanan yang dibutuhkan Korban 2. Menyampaikan penjelasan atau

		menginformasikan layanan yang akan diterima oleh Korban, prosedur layanan, dan tujuannya - Memastikan Korban dan/atau Keluarga Korban atau yang mewaikili telah memberikan persetujuan atas layanan yang akan diterima - Menyampaikan surat rujukan kepada layanan yang dibutuhkan oleh Korban - Mencarikan akses yang dibutuhkan jika Korban memiliki kesulitan dalam mengakses layanan - Menjalin komunikasi dan memelihara relasi dengan penyelenggara layanan dan petugas layanan rujukan yang dibutuhkan untuk melakukan pemantauan terhadap proses dan prosedur layanan serta kondisi Korban selama proses layanan - Petugas Pendamping menjelaskan kepada Korban jika layanan sudah selesai dan menjelaskan hasil dan atau konsekuensi/dampak dari layanan yang telah diberikan tersebut. Produk Administrasi: - Laporan kasus dan laporan perkembangan periodik setiap layanan <i>Informed consent</i> - Surat rujukan - Formulir terminasi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Datang langsung ke Kantor UPTD PPA - Melalui surat resmi yang ditujukan kepada UPTD PPA - Surat elektronik (email) resmi UPTD PPA - Media sosial resmi UPTD PPA - Kanal pengaduan resmi Pemerintah Daerah
B. MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga

		2. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang 3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban 4. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak 5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual 6. Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2024 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak 7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak 8. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang 9. Peraturan Walikota Semarang Nomor 101 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang; 10. Peraturan Walikota Semarang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perlindungan Perempuan dan Anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang 11. Peraturan Walikota Semarang Nomor 48 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 8 Tahun
--	--	--

		2025 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan 12. Surat Keputusan Wali Kota Semarang Nomor 400.7/1072 Tahun 2025 tentang Teknis Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan dengan Klaim Pemerintah Daerah di Kota Semarang
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang konseling 2. Kendaraan operasional 3. Komputer 4. Jaringan internet 5. Printer dan scanner
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal SMA/ sederajat untuk Petugas Pendamping 2. Mampu mengoperasikan komputer 3. Memahami isu perlindungan perempuan dan anak 4. Memiliki kemampuan asesmen dasar terhadap korban 5. Mampu menjaga kerahasiaan data dan identitas korban 6. Memiliki etika pelayanan: empati, sabar, tidak diskriminatif, dan bertanggungjawab
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung oleh Kepala UPTD PPA
5.	Jumlah Pelaksana	15 orang Petugas Pendamping
6.	Jaminan Pelayanan	Jaminan kepastian bahwa layanan dilaksanakan secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Komitmen untuk memberikan rasa aman, menjaga kerahasiaan terhadap kasus perempuan dan anak yang dilaporkan dan dilayani; 2. Komitmen menerapkan prinsip dan protokol <i>child safeguarding</i>; 3. Kenyamanan pelayanan dan bebas dari pungutan liar.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Kepala UPTD PPA melakukan penilaian evaluasi kinerja terhadap bawahannya langsung secara berjenjang 2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi asikmas
----	----------------------------	--

4. Pelayanan Psikologi

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Korban kekerasan perempuan dan/atau anak yang membutuhkan penguatan psikologis 2. Telah melakukan pengaduan langsung ke UPTD PPA atau melalui rujukan lembaga/instansi lain 3. <i>Informed consent</i> 4. Identitas korban 5. Kronologi kasus
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Petugas Pendamping menyiapkan korban untuk mendapatkan layanan psikologi dengan memberikan informasi tentang layanan psikologi 2. Psikolog memberikan layanan konseling psikologi terhadap Korban 3. Psikolog membuat hasil konseling psikologi dan rekomendasi layanan lanjutan sesuai dengan kebutuhan korban 4. Input data ke dalam aplikasi Asikmpak dan Simfoni PPA
3.	Jangka waktu pelayanan	Layanan psikologi diberikan berdasarkan hasil asesmen psikologi sesuai kebutuhan dan kondisi korban
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif (Gratis)

5	Produk pelayanan	Fasilitasi layanan psikologi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Datang langsung ke Kantor UPTD PPA 2. Melalui surat resmi yang ditujukan kepada UPTD PPA 3. Surat elektronik (email) resmi UPTD PPA 4. Media sosial resmi UPTD PPA 5. Kanal pengaduan resmi Pemerintah Daerah
B. MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga 2. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang 3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban 4. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak 5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual 6. Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2024 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak 7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak 8. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang 9. Peraturan Walikota Semarang Nomor 101 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi,

		serta Sistem Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang; 10. Peraturan Walikota Semarang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perlindungan Perempuan dan Anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang konseling 2. Kendaraan operasional 3. Tisu 4. Air minum 5. Alat tes psikologi 6. Alat tulis kantor 7. Printer dan scanner 8. Komputer 9. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal SMA/ sederajat untuk Petugas Pendamping 2. Pendidikan minimal S1 Psikologi dan Profesi Psikologi atau S2 Magister Profesi Psikologi untuk Psikolog 3. Mampu mengoperasikan komputer 4. Memahami isu perlindungan perempuan dan anak 5. Memiliki kemampuan asesmen dasar terhadap korban 6. Mampu menjaga kerahasiaan data dan identitas korban 7. Memiliki etika pelayanan: empati, sabar, tidak diskriminatif, dan bertanggungjawab
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung oleh Kepala UPTD PPA
5.	Jumlah Pelaksana	15 orang Petugas Pendamping

		2 orang Psikolog
6.	Jaminan Pelayanan	Jaminan kepastian bahwa layanan dilaksanakan secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Komitmen untuk memberikan rasa aman, menjaga kerahasiaan terhadap kasus perempuan dan anak yang dilaporkan dan dilayani; 2. Komitmen menerapkan prinsip dan protokol <i>child safeguarding</i>; 3. Kenyamanan pelayanan dan bebas dari pungutan liar
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Kepala UPTD PPA melakukan penilaian evaluasi kinerja terhadap bawahannya langsung secara berjenjang 2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi asikmas

5. Pelayanan Fasilitasi Pemberian Layanan Psikososial, Rehabilitasi Sosial, Pemberdayaan Sosial, dan Reintegrasi Sosial

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Korban Kekerasan Perempuan dan atau/ anak yang membutuhkan layanan: a. psikososial; b. rehabilitasi sosial; c. pemberdayaan sosial dan/atau; d. reintegrasi sosial. 2. Telah melakukan pengaduan langsung ke UPTD PPA atau melalui rujukan lembaga/instansi lain 3. Surat permohonan fasilitasi layanan psikososial, rehabilitasi sosial, pemberdayaan sosial, dan reintegrasi sosial kepada lembaga/instansi terkait 4. Identitas korban 5. Kronologi kasus

2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Petugas Pendamping menyiapkan Korban untuk mendapatkan layanan dengan memberikan informasi tentang bentuk dan proses layanan: a. psikososial; b. rehabilitasi sosial; c. pemberdayaan sosial dan/atau; d. reintegrasi sosial terhadap Korban. 2. Petugas Pendamping memfasilitasi Korban untuk mengakses layanan: a. psikososial; b. rehabilitasi sosial; c. pemberdayaan sosial dan/atau; d. reintegrasi sosial terhadap Korban. 3. Petugas Pendamping mendampingi Korban dan memastikan layanan: a. psikososial; b. rehabilitasi sosial; c. pemberdayaan sosial dan/atau; d. reintegrasi sosial dilakukan sesuai dengan kebutuhan korban 4. Petugas pendamping berkomunikasi secara intensif dengan petugas layanan: a. psikososial; b. rehabilitasi sosial; c. pemberdayaan sosial dan/atau; d. reintegrasi sosial dalam rangka memantau perkembangan layanan terhadap korban 5. Input data ke dalam aplikasi Asikkkpak dan Simfoni PPA
3.	Jangka waktu pelayanan	Pendampingan layanan: a. psikososial; b. rehabilitasi sosial; c. pemberdayaan sosial dan/atau; d. reintegrasi sosial diberikan sesuai dengan durasi layanan dari

		penyelenggara layanan yang berwenang
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Produk Jasa 1. Mencatat rekomendasi rujukan kepada layanan yang dibutuhkan Korban 2. Menyampaikan penjelasan atau menginformasikan layanan yang akan diterima oleh Korban, prosedur layanan, dan tujuannya 3. Memastikan Korban dan/atau Keluarga Korban atau yang mewakili telah memberikan persetujuan atas layanan yang akan diterima 4. Menyampaikan surat rujukan kepada layanan yang dibutuhkan oleh Korban 5. Mencarikan akses yang dibutuhkan jika Korban memiliki kesulitan dalam mengakses layanan 6. Menjalin komunikasi dan memelihara relasi dengan penyelenggara layanan dan petugas layanan rujukan yang dibutuhkan untuk melakukan pemantauan terhadap proses dan prosedur layanan serta kondisi Korban selama proses layanan 7. Petugas Pendamping menjelaskan kepada Korban jika layanan sudah selesai dan menjelaskan hasil dan atau konsekuensi/dampak dari layanan yang telah diberikan tersebut. Produk Administrasi: 1. Laporan kasus dan laporan perkembangan periodik setiap layanan 2. <i>Informed consent</i> 3. Surat rujukan 4. Formulir terminasi
6.	Penanganan pengaduan, saran,	1. Datang langsung ke Kantor UPTD PPA 2. Melalui surat resmi yang ditujukan

	dan masukan	kepada UPTD PPA 3. Surat elektronik (email) resmi UPTD PPA 4. Media sosial resmi UPTD PPA 5. Kanal pengaduan resmi Pemerintah Daerah
B. MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga 2. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang 3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban 4. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak 5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual 6. Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2024 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak 7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak 8. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang 9. Peraturan Walikota Semarang Nomor 101 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Dinas Pemberdayaan

		Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang; 10. Peraturan Walikota Semarang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perlindungan Perempuan dan Anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang konseling 2. Ruang laktasi 3. Ruang bermain anak 4. Toilet 5. Kendaraan operasional 6. Alat tulis kantor 7. Komputer 8. Printer dan scanner 9. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal SMA/ sederajat bagi Petugas Pendamping 2. Mampu mengoperasikan komputer 3. Memahami isu perlindungan perempuan dan anak 4. Memiliki kemampuan asesmen dasar terhadap korban 5. Mampu menjaga kerahasiaan data dan identitas korban 6. Memiliki etika pelayanan: empati, sabar, tidak diskriminatif, dan bertanggungjawab
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung oleh Kepala UPTD PPA
5.	Jumlah Pelaksana	15 Petugas Pendamping
6.	Jaminan Pelayanan	Jaminan kepastian bahwa layanan dilaksanakan secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Komitmen untuk memberikan rasa aman, menjaga kerahasiaan terhadap

	Pelayanan	kasus perempuan dan anak yang dilaporkan dan dilayani; 2. Komitmen menerapkan prinsip dan protokol <i>child safeguarding</i> ; 3. Kenyamanan pelayanan dan bebas dari pungutan liar
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Kepala UPTD PPA melakukan penilaian evaluasi kinerja terhadap bawahannya langsung secara berjenjang 2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi asikmas

6. Pelayanan Penyediaan Layanan Hukum

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Korban kekerasan perempuan dan/atau anak yang membutuhkan layanan hukum 2. Telah melakukan pengaduan langsung ke UPTD PPA atau melalui rujukan lembaga/instansi lain 3. <i>Informed consent</i> 4. Identitas korban 5. Kronologi kasus
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Analis/Konselor Hukum melakukan asesmen terkait kebutuhan layanan hukum bagi korban meliputi : - Identifikasi jenis perkara (Hukum pidana dan atau/Hukum perdata) - Kebutuhan pendampingan hukum - Kebutuhan bantuan hukum 2. Analis/Konselor Hukum memberikan konsultasi hukum, informasi mengenai

		proses penegakan hukum baik layanan Hukum pidana dan/atau Hukum perdata, dan hak atas bantuan hukum 3. Analis/Konselor hukum dan/atau Petugas pendamping membantu memeriksa kelengkapan dokumen korban dan membuat dokumen hukum 4. Analis/Konselor hukum dan/atau Petugas pendamping memfasilitasi Korban mengakses layanan hukum baik akses advokat/bantuan hukum 5. Analis/Konselor hukum dan/atau Petugas pendamping melakukan pendampingan secara berkala dalam setiap proses peradilan 6. Analis/Konselor hukum dan/atau Petugas pendamping melakukan koordinasi dan komunikasi dengan Aparat Penegak Hukum 7. Analis/Konselor Hukum dan/atau Petugas Pendamping melakukan pendampingan hukum setiap proses peradilan 8. Analisis/Konselor Hukum dan/atau Petugas pendamping monitoring perkembangan perkara 9. Input data ke dalam aplikasi Asikkkpak dan Simfoni PPA
3.	Jangka waktu pelayanan	Layanan hukum diberikan berkelanjutan sesuai kebutuhan dan tahapan perkara, dengan prinsip kepentingan terbaik bagi korban.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif (Gratis)

5.	Produk pelayanan	A. Produk Jasa 1. Asesmen kebutuhan layanan hukum (Identifikasi jenis perkara, kebutuhan pendampingan dan bantuan hukum) 2. Konsultasi hukum dan pembuatan dokumen hukum 3. Koordinasi 4. Pendampingan B. Produk Administrasi 1. Surat tugas bagi Petugas Pendamping 2. Formulir pengaduan 3. <i>Informed consent</i> 4. Hasil asesmen 5. Dokumen hukum 6. Surat rujukan layanan / pelimpahan kasus
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Datang langsung ke Kantor UPTD PPA 2. Melalui surat resmi yang ditujukan kepada UPTD PPA 3. Surat elektronik (email) resmi UPTD PPA 4. Media sosial resmi UPTD PPA 5. Kanal pengaduan resmi Pemerintah Daerah
B. MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	1. UU Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga 2. UU Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang 3. UU Nomor 11 Tahun 2011 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak 4. UU Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak 5. UU Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban 6. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2011

		tentang Bantuan Hukum 7. UU Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual 8. Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2024 tentang UPTD PPA 9. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pedoman Pemberian Layanan Hukum bagi Masyarakat tidak mampu 10. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 4 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Diversi dalam Sistem Peradilan Pidana Anak 11. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Mengadili Perkara Perempuan Berhadapan dengan Hukum. 12. Pedoman Jaksa Agung Nomor 1 Tahun 2021 tentang Akses Keadilan bagi Perempuan dan Anak dalam Penanganan Perkara Pidana 13. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang 14. Peraturan Walikota Semarang Nomor 101 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang; 15. Peraturan Walikota Semarang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perlindungan Perempuan dan Anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang
--	--	---

2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang Konseling 2. Kendaraan operasional 3. Komputer 4. Printer dan scanner 5. Jaringan internet 6. Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal SMA/ sederajat untuk petugas Pendamping 2. Pendidikan minimal S1/ sederajat untuk Analis/ Konselor Hukum 3. Mampu mengoperasikan komputer 4. Memahami isu perlindungan perempuan dan anak 5. Mampu menjaga kerahasiaan data dan identitas korban 6. Memiliki etika pelayanan: empati, sabar, tidak diskriminatif, dan bertanggungjawab
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung oleh Kepala UPTD PPA
5.	Jumlah Pelaksana	15 orang Petugas Pendamping 2 Analisis/ Konselor Hukum
6.	Jaminan Pelayanan	Jaminan kepastian bahwa layanan dilaksanakan secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Komitmen untuk memberikan rasa aman, menjaga kerahasiaan terhadap kasus perempuan dan anak yang dilaporkan dan dilayani; 2. Komitmen menerapkan prinsip dan protokol <i>child safeguarding</i>; 3. Kenyamanan pelayanan dan bebas dari pungutan liar
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Kepala UPTD PPA melakukan penilaian evaluasi kinerja terhadap bawahannya langsung secara berjenjang 2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi asikmas

7. Pelayanan Identifikasi Kebutuhan Pemberdayaan Ekonomi

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Korban kekerasan perempuan dan/atau anak 2. Telah melakukan pengaduan langsung ke UPTD PPA atau melalui rujukan lembaga/instansi lain 3. <i>Informed consent</i> 4. Identitas korban 5. Kronologi kasus
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Petugas Pendamping dan/atau Psikolog mengidentifikasi kebutuhan pemberdayaan ekonomi terhadap Korban sesuai dengan kebutuhan Korban dengan memperhatikan: a. Tingkat pendidikan; b. Usia; c. Keahlian; d. Minat dan bakat; e. Pengalaman dalam mengikuti pelatihan; dan/atau f. Riwayat pekerjaan. 2. Petugas Pendamping dan/atau Psikolog membuat laporan hasil identifikasi kebutuhan pemberdayaan ekonomi terhadap Korban untuk menjadi rekomendasi dalam pemberdayaan ekonomi yang disampaikan kepada organisasi perangkat daerah dan/atau kementerian/lembaga terkait
3	Jangka waktu pelayanan	1 jam

4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif (Gratis)
5.	Produk pelayanan	1. Laporan hasil identifikasi kebutuhan pemberdayaan ekonomi terhadap Korban 2. Dokumen rujukan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Datang langsung ke Kantor UPTD PPA 2. Melalui surat resmi yang ditujukan kepada UPTD PPA 3. Surat elektronik (email) resmi UPTD PPA 4. Media sosial resmi UPTD PPA 5. Kanal pengaduan resmi Pemerintah Daerah

B. MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga 2. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang 3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban 4. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak 5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual 6. Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2024 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak 7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak 8. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang
----	-------------	---

		9. Peraturan Walikota Semarang Nomor 101 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang; 10. Peraturan Walikota Semarang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perlindungan Perempuan dan Anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang depan/tunggu (<i>front office</i>) 2. Ruang bermain anak 3. Ruang laktasi 4. Ruang konsultasi 5. Toilet 6. Tempat parkir 7. Kendaraan operasional 8. Komputer 9. Printer dan scanner 10. CCTV 11. Buku tamu 12. Jaringan internet 13. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal SMA/ sederajat untuk Petugas Pendamping 2. Pendidikan minimal S1 Psikologi dan Profesi Psikologi / S2 Magister Profesi Psikologi untuk Psikolog 3. Mampu mengoperasikan komputer 4. Memahami isu perlindungan perempuan dan anak 5. Mampu menjaga kerahasiaan data dan identitas korban 6. Memiliki etika pelayanan: empati, sabar, tidak diskriminatif, dan bertanggungjawab

4.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung oleh Kepala UPTD PPA
5.	Jumlah Pelaksana	15 petugas pendamping 2 psikolog
6.	Jaminan Pelayanan	Jaminan kepastian bahwa layanan dilaksanakan secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Komitmen untuk memberikan rasa aman, menjaga kerahasiaan terhadap kasus perempuan dan anak yang dilaporkan dan dilayani; 2. Komitmen menerapkan prinsip dan protokol <i>child safeguarding</i>; 3. Kenyamanan pelayanan dan bebas dari pungutan liar
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Kepala UPTD PPA melakukan penilaian evaluasi kinerja terhadap bawahannya langsung secara berjenjang 2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi asikmas

8. Pelayanan Fasilitas Kebutuhan Korban Penyandang Disabilitas

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Korban kekerasan perempuan dan/atau anak penyandang disabilitas 2. Telah melakukan pengaduan langsung ke UPTD PPA atau melalui rujukan lembaga/instansi lain 3. <i>Informed consent</i> 4. Identitas korban 5. Kronologi kasus 6. Surat permohonan/rujukan ke lembaga/instansi terkait
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Petugas Pendamping mengidentifikasi jenis disabilitas dan kebutuhan Korban

		- Petugas Pendamping memberikan informasi mengenai layanan bagi Korban kepada Keluarga Korban atau yang mewakili - Petugas Pendamping memfasilitasi Korban untuk mengakses layanan sesuai kebutuhan Korban - Petugas Pendamping memastikan aksesibilitas layanan yang mencakup komunikasi dan metode layanan sesuai dengan kebutuhan Korban - Petugas Pendamping mendampingi Korban dan Keluarga Korban atau yang mewakili selama proses pelayanan berlangsung hingga kebutuhan korban terpenuhi - Input data ke dalam aplikasi Asikkkpak dan Simfoni PPA
3.	Jangka waktu pelayanan	Fasilitasi kebutuhan penyandang disabilitas diberikan selama proses layanan berlangsung
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Produk Jasa - Mencatat rekomendasi rujukan kepada layanan yang dibutuhkan Korban - Menyampaikan penjelasan atau menginformasikan layanan yang akan diterima oleh Korban, prosedur layanan, dan tujuannya - Memastikan Korban dan/atau Keluarga Korban atau yang mewakili telah memberikan persetujuan atas layanan yang akan diterima - Menyampaikan surat rujukan kepada layanan yang dibutuhkan oleh Korban - Mencarikan akses yang dibutuhkan jika Korban memiliki kesulitan dalam mengakses layanan - Menjalin komunikasi dan memelihara relasi dengan penyelenggara layanan dan petugas layanan rujukan yang dibutuhkan untuk melakukan

		pemantauan terhadap proses dan prosedur layanan serta kondisi Korban selama proses layanan 7. Petugas Pendamping menjelaskan kepada Korban jika layanan sudah selesai dan menjelaskan hasil dan atau konsekuensi/dampak dari layanan yang telah diberikan tersebut. Produk Administrasi: 1. Laporan kasus dan laporan perkembangan periodik setiap layanan 2. <i>Informed consent</i> 3. Surat rujukan 4. Formulir terminasi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Datang langsung ke Kantor UPTD PPA 2. Melalui surat resmi yang ditujukan kepada UPTD PPA 3. Surat elektronik (email) resmi UPTD PPA 4. Media sosial resmi UPTD PPA 5. Kanal pengaduan resmi Pemerintah Daerah
B. MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga 2. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang 3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban 4. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak 5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan

		Seksual 6. Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2024 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak 7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak 8. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang 9. Peraturan Walikota Semarang Nomor 101 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang; 10. Peraturan Walikota Semarang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perlindungan Perempuan dan Anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang konseling 2. Toilet ramah difabel 3. Kendaraan operasional 4. Komputer 5. Printer dan scanner 6. Alat tulis kantor 7. Aplikasi asikmpak 8. Aplikasi asikmas
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal SMA/ sederajat untuk petugas pendamping 2. Pendidikan S1 Psikologi dan Profesi

		Psikolog/S2 Magister Profesi Psikologi untuk Psikolog 3. Mampu mengoperasikan komputer 4. Memahami isu perlindungan perempuan dan anak 5. Memiliki kemampuan asesmen dasar terhadap korban 6. Mampu menjaga kerahasiaan data dan identitas korban 7. Memiliki etika pelayanan: empati, sabar, tidak diskriminatif, dan bertanggungjawab
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung oleh Kepala UPTD PPA
5.	Jumlah Pelaksana	15 Petugas Pendamping 2 Psikolog
6.	Jaminan Pelayanan	Jaminan kepastian bahwa layanan dilaksanakan secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Komitmen untuk memberikan rasa aman, menjaga kerahasiaan terhadap kasus perempuan dan anak yang dilaporkan dan dilayani; 2. Komitmen menerapkan prinsip dan protokol <i>child safeguarding</i>; 3. Kenyamanan pelayanan dan bebas dari pungutan liar
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Kepala UPTD PPA melakukan penilaian evaluasi kinerja terhadap bawahannya langsung secara berjenjang 2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi asikmas

9. Pelayanan Penampungan Sementara/Shelter

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Korban kekerasan perempuan dan/atau anak yang mengalami ancaman atau kondisi darurat 2. Telah melakukan pengaduan langsung ke UPTD PPA atau melalui rujukan lembaga/instansi lain 3. <i>Informed consent</i> 4. Identitas korban 5. Kronologi kasus
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Petugas Pendamping mengidentifikasi kebutuhan penampungan sementara dilakukan dengan memperhatikan: a. Tingkat ancaman terhadap Korban yang membahayakan jiwa b. Keamanan dan keselamatan Korban c. Percepatan penanganan dan pemulihan korban d. Kemudahan akses dalam pendampingan korban e. Penyiapan pemulangan korban sebelum kembali ke daerah asal 2. Petugas Pendamping menjelaskan hasil asesmen risiko dan bahaya terhadap kasusnya, urgensi, dan bentuk-bentuk layanan dalam Penampungan Sementara/Shelter bagi Korban 3. Petugas Pendamping meminta persetujuan Korban sebelum proses pemberian layanan Penampungan Sementara/Shelter 4. Petugas Pendamping berkomunikasi dengan Petugas Penampungan Sementara/Shelter menyampaikan kebutuhan di Penampungan Sementara/Shelter bagi Korban dengan menyertakan Laporan Kasus 5. Petugas Pendamping dan Petugas

		Penampungan Sementara/Shelter memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan Korban di Penampungan Sementara/Shelter 6. Input data ke dalam aplikasi Asikkpak dan Simfoni PP
3.	Jangka waktu pelayanan	Layanan shelter diberikan selama maksimal 14 hari. Setelah waktu 14 hari, layanan Penampungan Sementara/Shelter lanjutan dapat ditentukan berdasarkan hasil asesmen.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Produk Jasa: 1. Petugas Pendamping menerima Korban di rumah penampungan sementara/shelter 2. Korban memberikan persetujuan tinggal di rumah penampungan sementara/shelter 3. Petugas Pendamping membantu memfasilitasi penyediaan penerjemah jika dibutuhkan 4. Petugas Penampungan Sementara/Shelter dan Petugas Pendamping memberikan layanan di Penampungan Sementara/Shelter Produk Administrasi: 1. Surat rujukan 2. Form pengaduan 3. <i>Informed consent</i> 4. Berita acara penitipan korban ke Penampungan Sementara/Shelter (surat pernyataan, surat kesepakatan tinggal di Penampungan Sementara/Shelter, surat pernyataan meninggalkan Penampungan Sementara/Shelter)
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Datang langsung ke Kantor UPTD PPA 2. Melalui surat resmi yang ditujukan kepada UPTD PPA

		3. Surat elektronik (email) resmi UPTD PPA 4. Media sosial resmi UPTD PPA 5. Kanal pengaduan resmi Pemerintah Daerah
--	--	--

B. MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. UU Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga 2. UU Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang 3. UU Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak 4. UU Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual 5. Perpres Nomor 55 Tahun 2024 tentang UPTD PPA 6. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang 7. Peraturan Walikota Semarang Nomor 101 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang; 8. Peraturan Walikota Semarang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perlindungan Perempuan dan Anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota
----	-------------	---

		Semarang
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Rumah Penampungan Sementara/Shelter 2. Kendaraan operasional 3. Alat tulis kantor 4. Komputer 5. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal SMA/ sederajat untuk Petugas Pendamping dan Petugas Penampungan Sementara/Shelter 2. Mampu mengoperasikan komputer 3. Memahami isu perlindungan perempuan dan anak 4. Memiliki kemampuan asesmen dasar terhadap korban 5. Mampu menjaga kerahasiaan data dan identitas korban 6. Memiliki etika pelayanan: empati, sabar, tidak diskriminatif, dan bertanggungjawab
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung oleh Kepala UPTD PPA
5.	Jumlah Pelaksana	15 Petugas Pendamping 1 Petugas Penampungan sementara
6.	Jaminan Pelayanan	Jaminan kepastian bahwa layanan dilaksanakan secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Komitmen untuk memberikan rasa aman, menjaga kerahasiaan terhadap kasus perempuan dan anak yang dilaporkan dan dilayani; 2. Komitmen menerapkan prinsip dan protokol <i>child safeguarding</i>; 3. Kenyamanan pelayanan dan bebas dari pungutan liar
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Kepala UPTD PPA melakukan penilaian evaluasi kinerja terhadap bawahannya

		langsung secara berjenjang 2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi asikmas
--	--	--

10. Pelayanan Koordinasi dan Bekerja Sama atas Pemenuhan Hak Korban dengan Lembaga Lain

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Korban kekerasan perempuan dan/atau anak yang membutuhkan layanan lintas sektor 2. Telah melakukan pengaduan langsung ke UPTD PPA atau melalui rujukan lembaga/instansi lain 3. <i>Informed consent</i> 4. Identitas korban 5. Kronologi kasus
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Petugas Pendamping melakukan koordinasi penanganan kasus bersama; 2. Petugas Pendamping melakukan kerjasama penyelenggaraan penanganan, perlindungan dan pemulihan korban dengan instansi/lembaga terkait 3. Input data ke dalam aplikasi Asikmpak dan Simfoni PPA
3.	Jangka waktu pelayanan	90 menit
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif (Gratis)
5.	Produk pelayanan	1. Koordinasi dengan lembaga/instansi lain 2. Kerjasama penyelenggaraan Pemenuhan hak korban

6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Datang langsung ke Kantor UPTD PPA 2. Melalui surat resmi yang ditujukan kepada UPTD PPA 3. Surat elektronik (email) resmi UPTD PPA 4. Media sosial resmi UPTD PPA 5. Kanal pengaduan resmi Pemerintah Daerah
B. MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	1. UU Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga 2. UU Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang 3. UU Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak 4. UU Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual 5. Perpres Nomor 55 Tahun 2024 tentang UPTD PPA 6. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang 7. Peraturan Walikota Semarang Nomor 101 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang 8. Peraturan Walikota Semarang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perlindungan Perempuan dan Anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang

2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Alat komunikasi 2. Komputer 3. Printer dan scanner 4. Alat tulis kantor 5. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal SMA/ sederajat untuk petugas 2. Pendidikan minimal S1/ sederajat untuk Konselor Hukum 3. Pendidikan minimal S1/ sederajat untuk Konselor Psikologi 4. Pendidikan minimal S1 Psikologi dan Profesi Psikolog atau S2 Magister Profesi Psikologi untuk Psikolog 5. Mampu mengoperasikan komputer 6. Memahami isu perlindungan perempuan dan anak 7. Memiliki kemampuan asesmen dasar terhadap korban 8. Mampu menjaga kerahasiaan data dan identitas korban 9. Memiliki etika pelayanan: empati, sabar, tidak diskriminatif, dan bertanggungjawab
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung oleh Kepala UPTD PPA
5.	Jumlah Pelaksana	1. Analis/ Konselor hukum 2. Petugas Pendamping 3. Psikolog
6.	Jaminan Pelayanan	Jaminan kepastian bahwa layanan dilaksanakan secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Komitmen untuk memberikan rasa aman, menjaga kerahasiaan terhadap kasus perempuan dan anak yang dilaporkan dan dilayani; 2. Komitmen menerapkan prinsip dan protokol <i>child safeguarding</i>; 3. Kenyamanan pelayanan dan bebas dari pungutan liar
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kepala UPTD PPA melakukan penilaian evaluasi kinerja terhadap bawahannya

	Pelaksana	langsung secara berjenjang 2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi asikmas
--	-----------	--

11. Pelayanan Pemantauan Pemenuhan Hak Korban oleh Aparatur Penegak Hukum selama Proses Acara Peradilan

C. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Korban kekerasan perempuan dan/atau anak dalam proses acara peradilan 2. Telah melakukan pengaduan langsung ke UPTD PPA atau melalui rujukan lembaga/instansi lain 3. <i>Informed consent</i> 4. Identitas korban 5. Kronologi kasus
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Petugas Pendamping melakukan pemantauan pemenuhan hak korban dalam setiap tahapan Penanganan perkara Tindak Pidana selama proses acara peradilan 2. Petugas Pendamping dalam Pemantauan pemenuhan hak korban dilakukan dengan berkoordinasi dengan Aparat Penegak Hukum pada setiap tahapan penanganan perkara tindak pidana 3. Petugas Pendamping melakukan pemantauan pemenuhan hak korban dan memberikan informasi kepada Korban dan/atau Keluarga Korban atau yang mewakili 4. Input data ke dalam aplikasi Asikmpak dan Simfoni PPA
3.	Jangka waktu pelayanan	90 menit
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif (Gratis)

5.	Produk pelayanan	1. Pemantauan pemenuhan hak korban selama proses peradilan 2. Koordinasi dengan aparat penegak hukum pada setiap tahapan penanganan perkara pidana
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Datang langsung ke Kantor UPTD PPA 2. Melalui surat resmi yang ditujukan kepada UPTD PPA 3. Surat elektronik (email) resmi UPTD PPA 4. Media sosial resmi UPTD PPA 5. Kanal pengaduan resmi Pemerintah Daerah
D. MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	1. UU Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga 2. UU Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang 3. UU Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak 4. UU Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual 5. Perpres Nomor 55 Tahun 2024 tentang UPTD PPA 6. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang 7. Peraturan Walikota Semarang Nomor 101 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang

		8. Peraturan Walikota Semarang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perlindungan Perempuan dan Anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Alat komunikasi 2. Komputer 3. Printer dan scanner 4. Alat tulis kantor 5. Jaringan internet 6. Kendaraan operasional
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal SMA/ sederajat untuk Petugas Pendamping 2. Pendidikan minimal S1 - Hukum/ sederajat untuk Analis/ Konselor Hukum 3. Mampu mengoperasikan komputer 4. Memahami isu perlindungan perempuan dan anak 5. Memiliki kemampuan asesmen dasar terhadap korban 6. Mampu menjaga kerahasiaan data dan identitas korban 7. Memiliki etika pelayanan: empati, sabar, tidak diskriminatif, dan bertanggungjawab
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung oleh Kepala UPTD PPA
5.	Jumlah Pelaksana	1. Analis/ Konselor hukum 2. Petugas Pendamping
6.	Jaminan Pelayanan	Jaminan kepastian bahwa layanan dilaksanakan secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Komitmen untuk memberikan rasa aman, menjaga kerahasiaan terhadap kasus perempuan dan anak yang dilaporkan dan dilayani; 2. Komitmen menerapkan prinsip dan protokol <i>child safeguarding</i>; 3. Kenyamanan pelayanan dan bebas dari pungutan liar
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Kepala UPTD PPA melakukan penilaian evaluasi kinerja terhadap bawahannya langsung secara berjenjang 2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi asikmas

12. Pelayanan Pelimpahan Layanan ke Layanan Rujukan

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Korban perempuan dan/atau anak yang mengalami kekerasan yang membutuhkan layanan rujukan 2. Telah melakukan pengaduan langsung ke UPTD PPA atau melalui rujukan lembaga/instansi lain 3. <i>Informed consent</i> 4. Identitas korban 5. Kronologi kasus
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Petugas Pendamping mengidentifikasi kebutuhan pelimpahan layanan ke layanan rujukan sesuai dengan kebutuhan Korban 2. Petugas Pendamping memberikan informasi pelimpahan layanan ke layanan rujukan bagi Korban dan/atau Keluarga Korban atau yang mewakili 3. Petugas Pendamping melakukan koordinasi dengan lembaga/instansi rujukan 4. Petugas Pendamping membuat surat pelimpahan/rujukan layanan ke layanan rujukan sesuai dengan

		kebutuhan korban 5. Petugas Pendamping mendampingi Korban dan Keluarga Korban atau yang mewakili selama proses pelayanan berlangsung hingga kebutuhan korban terpenuhi 6. Input data ke dalam aplikasi Asikkkpak dan Simfoni PPA
3.	Jangka waktu pelayanan	32 jam
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif (Gratis)
5.	Produk pelayanan	1. Koordinasi dengan lembaga rujukan 2. Surat pelimpahan/rujukan layanan kepada lembaga atau instansi terkait 3. Laporan/koordinasi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Datang langsung ke Kantor UPTD PPA 2. Melalui surat resmi yang ditujukan kepada UPTD PPA 3. Surat elektronik (email) resmi UPTD PPA 4. Media sosial resmi UPTD PPA 5. Kanal pengaduan resmi Pemerintah Daerah
B. MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	1. UU Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga 2. UU Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang 3. UU Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak 4. UU Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual 5. Perpres Nomor 55 Tahun 2024 tentang UPTD PPA 6. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016

		tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang 7. Peraturan Walikota Semarang Nomor 101 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang 8. Peraturan Walikota Semarang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perlindungan Perempuan dan Anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang konseling 2. Komputer 3. Printer dan scanner 4. Alat tulis kantor 5. Kendaraan operasional 6. Aplikasi asikkpak 7. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal SMA/ sederajat untuk petugas 2. Mampu mengoperasikan komputer 3. Memahami isu perlindungan perempuan dan anak 4. Memiliki kemampuan asesmen dasar terhadap korban 5. Mampu menjaga kerahasiaan data dan identitas korban 6. Memiliki etika pelayanan: empati, sabar, tidak diskriminatif, dan bertanggungjawab
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung oleh Kepala UPTD PPA
5.	Jumlah Pelaksana	15 Petugas Pendamping
6.	Jaminan Pelayanan	Jaminan kepastian bahwa layanan dilaksanakan secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Komitmen untuk memberikan rasa aman, menjaga kerahasiaan terhadap kasus perempuan dan anak yang dilaporkan dan dilayani; 2. Komitmen menerapkan prinsip dan protokol <i>child safeguarding</i>; 3. Kenyamanan pelayanan dan bebas dari pungutan liar
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Kepala UPTD PPA melakukan penilaian evaluasi kinerja terhadap bawahannya langsung secara berjenjang 2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi asikmas

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN
ANAK KOTA SEMARANG,

