



**PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN**  
**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
Jalan Veteran No. 37, Lamongan, Jawa Timur 62212  
Telepon (0322) 3326400, Pos-el [dinpppa@lamongankab.go.id](mailto:dinpppa@lamongankab.go.id).  
Laman [www.lamongankab.go.id/dinpppa](http://www.lamongankab.go.id/dinpppa)

---

**SURAT KEPUTUSAN**  
**KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
**KABUPATEN LAMONGAN**  
**NOMOR : 400.2.4/ 001.3 /KEP/413.115/2025**

**TENTANG**  
**STANDAR PELAYANAN PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK**  
**KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
**KABUPATEN LAMONGAN**

**Menimbang :**

- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di bidang perlindungan perempuan dan anak diperlukan adanya standar pelayanan sebagai pedoman dalam pemberian layanan yang transparan, cepat, dan akuntabel;
- b. bahwa untuk menjamin kepastian dan keseragaman dalam pelaksanaan pelayanan perlindungan perempuan dan anak, perlu ditetapkan Standar Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Standar Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak;

**Mengingat :**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014;
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 78 Tahun 2021 tentang Perlindungan Khusus Anak;

6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelayanan bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 3 Tahun 2019 tentang Kabupaten Layak Anak.

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN LAMONGAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu menjadi pedoman bagi seluruh pelaksana layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang perlindungan perempuan dan anak di Kabupaten Lamongan.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada anggaran yang relevan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan. Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Lamongan

Pada tanggal : 02 Januari 2025

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN  
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
KABUPATEN LAMONGAN



Imronah, S.ST., M.Kes.  
Pembina Utama Muda IV/c  
NIP. 19721111 199203 2 010

**STANDAR PELAYANAN PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK**

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan

| No | Komponen Standar Pelayanan      | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Dasar Hukum                     | <ol style="list-style-type: none"><li>1. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li><li>2. UU No. 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan KDRT.</li><li>3. UU No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak</li><li>4. UU No. 35 Tahun 2014.</li><li>5. UU No. 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual.</li><li>6. PP No. 78 Tahun 2021 tentang Perlindungan Khusus Anak.</li><li>7. Permen PPPA No. 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelayanan bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan.</li><li>8. Perda Provinsi Jawa Timur Nomor 16 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan.</li><li>9. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 3 Tahun 2019 tentang Kabupaten Layak Anak</li></ol> |
| 2  | Persyaratan Pelayanan           | <ol style="list-style-type: none"><li>1. KTP/KK atau identitas lain korban/saksi/pelapor.</li><li>2. Formulir pengaduan.</li><li>3. Surat keterangan dari lembaga terkait (jika ada).</li><li>4. Dokumen pendukung (hasil visum, bukti komunikasi, dsb).</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan diterima melalui tatap muka, telepon, atau online.</li><li>2. Petugas melakukan asesmen awal.</li><li>3. Penanganan kasus melalui koordinasi lintas sektor (P3A, Kepolisian, RS, LBH, Psikolog).</li><li>4. Layanan meliputi pengaduan, konseling, kesehatan, hukum, dan rehabilitasi.</li><li>5. Pemantauan dan evaluasi dilakukan berkala.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 4  | Jangka Waktu Pelayanan          | <ul style="list-style-type: none"><li>- Pengaduan awal: maksimal 1x24 jam setelah laporan diterima.</li><li>- Asesmen dan tindak lanjut: maksimal 3 hari kerja.</li><li>- Pendampingan dan rujukan: sesuai kebutuhan dan proses hukum/rehabilitasi.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 5  | Biaya/Tarif                     | Seluruh layanan tidak dipungut biaya (gratis).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6  | Produk Pelayanan                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerimaan dan pencatatan laporan.</li> <li>2. Surat rujukan ke lembaga layanan terkait.</li> <li>3. Laporan hasil asesmen dan rekomendasi.</li> <li>4. Dokumen hasil pendampingan dan rehabilitasi.</li> </ol>                                                                                         |
| 7  | Sarana, Prasarana, dan Fasilitas           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang layanan ramah perempuan dan anak.</li> <li>- Ruang konseling dan ruang bermain anak.</li> <li>- Hotline pengaduan (telepon, WA, media sosial).</li> <li>- Sistem database kasus.</li> <li>- Kendaraan operasional.</li> <li>- Petugas pendamping (psikolog, pekerja sosial, paralegal).</li> </ul> |
| 8  | Kompetensi Pelaksana                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengetahuan tentang gender dan perlindungan anak.</li> <li>- Keterampilan asesmen, konseling, dan pendampingan.</li> <li>- Sertifikat pelatihan PPA.</li> <li>- Etika pelayanan publik dan empati tinggi.</li> </ul>                                                                                     |
| 9  | Pengawasan Internal                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dilakukan oleh Kepala Dinas P3A.</li> <li>- Supervisi dan evaluasi triwulanan.</li> <li>- Pengawasan kasus khusus oleh tim teknis lintas sektor.</li> </ul>                                                                                                                                              |
| 10 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengaduan melalui kotak saran, telepon/WA, email, atau website resmi.</li> <li>- Ditindaklanjuti maksimal 3 hari kerja.</li> </ul>                                                                                                                                                                       |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Koordinator Pelayanan (1)</li> <li>- Petugas Front Office (2)</li> <li>- Psikolog/Konselor (2)</li> <li>- Pekerja Sosial (2)</li> <li>- Pendamping Hukum (1)</li> <li>- Petugas Administrasi (1)</li> </ul>                                                                                              |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jaminan kerahasiaan identitas korban.</li> <li>- Jaminan keamanan dan keselamatan.</li> <li>- Jaminan layanan tanpa diskriminasi dan tanpa biaya.</li> <li>- Jaminan pelayanan cepat dan responsif.</li> </ul>                                                                                           |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang layanan aman dan ramah anak.</li> <li>- Petugas keamanan.</li> <li>- Protokol keselamatan (evakuasi, kebakaran, keamanan korban).</li> </ul>                                                                                                                                                       |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dilakukan setiap 6 bulan.</li> <li>- Indikator: jumlah kasus tertangani, kepuasan penerima layanan, waktu respon, dan tingkat keberhasilan</li> </ul>                                                                                                                                                    |

|  |  |                                                                     |
|--|--|---------------------------------------------------------------------|
|  |  | reintegrasi.<br>- Hasil evaluasi digunakan untuk perbaikan layanan. |
|--|--|---------------------------------------------------------------------|

Ditetapkan di : Lamongan

Pada tanggal : 02 Januari 2025

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN  
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
KABUPATEN LAMONGAN



Umurrah, S.ST., M.Kes.  
Pembina Utama Muda IV/c  
NIP. 19721111 199203 2 010