



PEMERINTAH KOTA BEKASI

DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

Jl. Jend. A. Yani No. 1 Lt.5, Telp (021) 28088808, Fax (021) 28088803

B E K A S I

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA BEKASI

NOMOR : 000.8.3 / 16 – DPPPA.PPKPA

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

**PADA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
KOTA BEKASI**

**KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA
BEKASI,**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka melaksanakan Pasal 20 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak tentang Standar Pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bekasi;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1996 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Bekasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3663);
2. 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 beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7153);
3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) 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. 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);
5. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 06 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 6);
6. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 7) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 6 Tahun 2024 tentang Perubahan Kelima atas Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 7 Tahun 2026 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2024 Nomor 6);
7. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2023 Nomor 3);
8. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2023 Nomor 4);
9. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 17 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi (Berita Daerah Kota Bekasi Tahun 2020 Nomor 17);
10. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 17 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi (Berita Daerah Kota Bekasi Tahun 2020 Nomor 17);
11. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 124 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bekasi (Berita Daerah Kota Bekasi Tahun 2021 Nomor 124).

Memperhatikan : Berita Acara Nomor 800/ 640 -DPPPA.Set tanggal 31 Desember 2025 tentang Penyusunan Standar Pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bekasi.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bekasi.

- KEDUA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KESATU tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KEDUA wajib dilaksanakan oleh Aparatur pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bekasi sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bekasi dan penggunaan pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta akan diadakan perubahan apabila dipandang perlu.

Ditetapkan di Bekasi
pada tanggal 05 Januari 2016



KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA BEKASI,

RIDWAN AS

Tembusan Yth :

1. Wali Kota Bekasi;
2. Wakil Wali Kota Bekasi;
3. Sekretaris Daerah Kota Bekasi;

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK KOTA BEKASI
NOMOR : 000.8.3/16-DPPPA.PPKPA
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA BEKASI

- VISI** : Kota Bekasi yang Nyaman dan Sejahtera
- MISI** :
- a. Meningkatkan Jangkauan Dan Mutu Pelayanan Publik Perkotaan Yang Semakin Memuaskan Dengan Didukung Ketersediaan Infrastruktur Yang Memadai;
 - b. Meningkatkan Kualitas Hidup Manusia Dan Lingkungan Kehidupan Perkotaan, Baik Jasmani Maupun Rohani, Yang Semakin Kondusif Dan Berkelanjutan;
 - c. Membuka Lapangan Pekerjaan Yang Seluas-Luasnya Didukung Dengan Pengembangan Ruang-Ruang Inovasi Dan Kreativitas Generasi Produktif Dalam Memanfaatkan Kemajuan Teknologi Informasi Dan Komunikasi;
 - d. Mengembangkan Iklim Yang Kondusif Dan Kemudahan Bagi Investasi Pembangunan Dan Dunia Usaha Yang Berkeadilan Rakyat;
 - e. Mengembangkan Kolaborasi Strategis Dan Dukungan Penguatan Manajemen Pemerintahan Kota Yang Mendorong Kota Bekasi Sebagai Kota Bertaraf Internasional Yang Keren.
- JANJI PELAYANAN** : Memberikan Upaya Perlindungan Bagi Perempuan dan Anak didalam Masyarakat
- MAKLUMAT PELAYANAN** : Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam keputusan ini, dan apabila tidak mentaati janji ini kami bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

NAMA PERANGKAT DAERAH : DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA BEKASI		
JENIS PELAYANAN : PENANGANAN KEKERASAN TERHADAP PEREMPUAN		
1.	DASAR HUKUM	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga; 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2016 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak menjadi Undang-Undang; 3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan Nomor 1 Tahun 2007 tentang Koordinasi Penyelenggaraan Kerja Sama Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Dalam Rumah Tangga;

		4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pelayanan Terpadu bagi Perempuan Korban Kekerasan; 5. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 12 Tahun 2012 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak; 6. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 19 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2012 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak.
2	PERSYARATAN	1. KTP Kota Bekasi; 2. Tempat kejadian perkara bertempat di Kota Bekasi; 3. Formulir pengaduan.
3	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	1. Petugas menerima pengaduan kasus kekerasan terhadap perempuan dan mencatat identitas pelapor; 2. Pelapor mengisi Formulir Pengaduan; 3. Petugas melakukan wawancara untuk indentifikasi permasalahan penyebab kasus kekerasan terhadap perempuan; 4. Petugas menulis kronologis kejadian yang dialami pelapor pada Lembar Kronologis Kejadian; 5. Petugas melaporkan aduan kasus kekerasan terhadap perempuan serta membuat layanan yang diperlukan korban; 6. Petugas menerbitkan surat rujukan ke Unit Perlindungan Perempuan dan Anak Polresta Kota Bekasi terkait penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan; 7. Petugas melakukan pendampingan terhadap korban yang akan ditangani (baik pendampingan dengan psikolog/mediasi/pengadilan).
4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Sesuai dengan tingkat kerumitan kasus 1. Pendampingan Hukum (1 s.d 2 Jam); 2. Layanan Psikologi (1 s.d 2 Jam); 3. Layanan Assesment (1 s.d 2 Jam).
5	BIAYA / TARIF	Gratis
6	PRODUK LAYANAN	Pelayanan penanganan kekerasan terhadap perempuan
7	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	1. Kantor UPTD PPA Ruko Suncity Square, Blok E31, Jl. Mayor Madmuin Hasibuan Kelurahan Marga Jaya Kecamatan Bekasi Selatan Kota Bekasi; 2. Email : uptdppakotabekasi@gmail.com 3. Website : https://dpppa.bekasikota.go.id/uptd-ppa 4. Call center : (021) 89452119 5. Whatsapp : 1. 0822 -1000 -0697 2. 0816 - 8484 – 78 6. Kotak Saran

10	PENGAWASAN INTERNAL	1. Kepala DPPPA melakukan Pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting; 2. Sekretaris DPPPA melakukan pemantauan aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Sekretaris DPPPA; 3. UPTD PPA melaksanakan penanganan kasus Perempuan dan Anak.
11	JUMLAH PELAKSANA	1. Petugas Administrasi (1 orang); 2. Psikolog Klinis (3 Orang); 3. Konselor (5 orang); 4. Pengacara (3 Orang); 5. Pendamping Kasus (5 orang).
12	JAMINAN PELAYANAN	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan Petugas yang berkompeten.
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	1. Data pelapor dijamin kerahasiaannya; 2. Pelayanan yang diberikan bebas dari pungli/suap/gratifikasi.
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)



KERALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK
KOTA BEKASI,

RIDWAN AS

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK KOTA BEKASI
NOMOR : 000.8.3/16-DPPPA.PPKPA
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA BEKASI

- VISI** : Kota Bekasi yang Nyaman dan Sejahtera
- MISI** :
- a. Meningkatkan Jangkauan Dan Mutu Pelayanan Publik Perkotaan Yang Semakin Memuaskan Dengan Didukung Ketersediaan Infrastruktur Yang Memadai;
 - b. Meningkatkan Kualitas Hidup Manusia Dan Lingkungan Kehidupan Perkotaan, Baik Jasmani Maupun Rohani, Yang Semakin Kondusif Dan Berkelanjutan;
 - c. Membuka Lapangan Pekerjaan Yang Seluas-Luasnya Didukung Dengan Pengembangan Ruang-Ruang Inovasi Dan Kreativitas Generasi Produktif Dalam Memanfaatkan Kemajuan Teknologi Informasi Dan Komunikasi;
 - d. Mengembangkan Iklim Yang Kondusif Dan Kemudahan Bagi Investasi Pembangunan Dan Dunia Usaha Yang Berkeadilan Rakyat;
 - e. Mengembangkan Kolaborasi Strategis Dan Dukungan Penguatan Manajemen Pemerintahan Kota Yang Mendorong Kota Bekasi Sebagai Kota Bertaraf Internasional Yang Keren.
- JANJI PELAYANAN** : Memberikan Upaya Perlindungan Bagi Perempuan dan Anak didalam Masyarakat
- MAKLUMAT PELAYANAN** : Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam keputusan ini, dan apabila tidak mentaati janji ini kami bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

NAMA PERANGKAT DAERAH : DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA BEKASI		
JENIS PELAYANAN : PENANGANAN KEKERASAN TERHADAP ANAK		
1	DASAR HUKUM	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak sebagaimana telah diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak; 2. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 12 Tahun 2012 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak; 3. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 13 Tahun 2013 tentang Kota Layak Anak; 4. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 19 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2012 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak;

		5. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pencegahan dan Penanganan Kekerasan pada Anak.
2	PERSYARATAN	1. KTP Kota Bekasi; 2. Tempat kejadian perkara bertempat di Kota Bekasi; 3. Formulir Pengaduan; 4. Hasil Visum (bila ada).
3	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	1. Petugas menerima pengaduan kasus kekerasan terhadap anak dan mencatat identitas pelapor; 2. Pelapor mengisi Formulir Pengaduan; 3. Petugas melakukan wawancara untuk indentifikasi permasalahan penyebab kasus kekerasan terhadap anak; 4. Petugas menulis kronologis kejadian yang dialami pelapor pada Lembar Kronologis Kejadian; 5. Petugas melaporkan aduan kasus kekerasan terhadap anak serta membuat layanan yang diperlukan korban; 6. Petugas menerbitkan surat tujuan ke Unit Perlindungan Perempuan dan Anak Polresta Kota Bekasi terkait penanganan kasus kekerasan terhadap anak; 7. Petugas melakukan pendampingan terhadap korban yang akan ditangani (baik pendampingan dengan psikolog/mediasi/pengadilan).
4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Sesuai dengan tingkat kerumitan kasus 1. Pendampingan Hukum (1 s.d 2 Jam); 2. Layanan Psikologi (1 s.d 2 Jam); 3. Layanan Assesment (1 s.d 2 Jam).
5	BIAYA / TARIF	Gratis
6	PRODUK LAYANAN	Pelayanan penanganan kekerasan terhadap anak
7	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	1. Kantor UPTD PPA Ruko Suncity Square, Blok E31, Jl. Mayor Madmuin Hasibuan Kelurahan Marga Jaya Kecamatan Bekasi Selatan Kota Bekasi; 2. Website : https://dpppa.bekasikota.go.id/uptd-ppa 3. Call center : (021) 89452119 4. Whatsapp : 1. 0822 -1000 -0697 2. 0816 - 8484 - 78 5. Kotak Saran 6. Media Sosial Instagram : uptdppa_kotabekasi
8	SARANA DAN PRASARANA, DAN / ATAU FASILITAS	1. Ruang Tunggu; 2. Ruang Laktasi; 3. Ruang Bermain Anak; 4. Ruang Penanganan Kasus; 5. Toilet; 6. Mushollah; 7. Area Parkir; 8. Rumah Aman.
9	KOMPETENSI PELAKSANA	1. Pendidikan ilmu Psikologi dan Ilmu Hukum; 2. Memiliki sertifikat konselor, Psikolog Klinis, Pendamping Hukum; 3. Mampu berkomunikasi dengan baik; 4. Mampu mengoperasikan komputer.

		7. Media Sosial Instagram : uptdppa_kotabekasi
8	SARANA DAN PRASARANA, DAN / ATAU FASILITAS	1. Ruang Tunggu; 2. Ruang Laktasi; 3. Ruang Bermain Anak; 4. Ruang Penanganan Kasus; 5. Toilet; 6. Mushollah; 7. Area Parkir; 8. Rumah Aman.
9	KOMPETENSI PELAKSANA	1. Pendidikan ilmu Psikologi dan Ilmu Hukum; 2. Memiliki sertifikat konselor, Psikolog Klinis, Pendamping Hukum; 3. Mampu berkomunikasi dengan baik; 4. Mampu mengoperasikan komputer.
10	PENGAWASAN INTERNAL	1. Kepala DPPPA melakukan Pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting; 2. Sekretaris DPPPA melakukan pemantauan aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Sekretaris DPPPA; 3. UPTD PPA melaksanakan penanganan kasus Perempuan dan Anak.
11	JUMLAH PELAKSANA	1. Petugas Administrasi (1 orang); 2. Psikolog Klinis (3 Orang); 3. Konselor (5 orang); 4. Pengacara (3 Orang); 5. Pendamping Kasus (5 orang).
12	JAMINAN PELAYANAN	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan petugas yang berkompeten.
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	1. Data pelapor dijamin kerahasiaannya; 2. Pelayanan yang diberikan bebas dari pungli/suap/gratifikasi.
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)



KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK
KOTA BEKASI,

RIDWAN AS