



PERATURAN LEMBAGA PERLINDUNGAN SAKSI DAN KORBAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 1 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
LEMBAGA PERLINDUNGAN SAKSI DAN KORBAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

KETUA LEMBAGA PERLINDUNGAN SAKSI DAN KORBAN,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel, sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan, Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban memiliki tugas dan fungsi untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat;
- b. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan, sehingga perlu diatur mengenai standar pelayanan di lingkungan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4635) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 293, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5602);
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. 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);
4. Peraturan Presiden Nomor 60 Tahun 2016 tentang Sekretariat Jenderal Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 134) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 60 Tahun 2016 tentang Sekretariat Jenderal Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 255);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN LEMBAGA PERLINDUNGAN SAKSI DAN KORBAN TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN LEMBAGA PERLINDUNGAN SAKSI DAN KORBAN.

Pasal 1

Dalam Peraturan Lembaga ini yang dimaksud dengan:

1. Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban yang selanjutnya disingkat LPSK adalah lembaga yang bertugas dan berwenang untuk memberikan perlindungan dan hak-hak lain kepada saksi dan/atau korban sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
2. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
4. Penerima Layanan adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, atau kelompok, yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
5. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
6. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.

7. Pelaksana Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.

Pasal 2

Peraturan Lembaga ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Organisasi Penyelenggara di lingkungan LPSK untuk:

- a. meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- b. menjamin penyediaan pelayanan publik; dan
- c. menilai kinerja Pelaksana Pelayanan Publik dalam mendukung kepastian hukum dalam Perlindungan Saksi dan Korban.

Pasal 3

- (1) Standar Pelayanan meliputi komponen Standar Pelayanan yang terdiri atas:
 - a. proses penyampaian pelayanan; dan
 - b. proses pengelolaan pelayanan.
- (2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri atas:
 - a. persyaratan, meliputi dokumen, barang, atau hal lain yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan;
 - b. sistem, mekanisme, dan prosedur, yang dibakukan bagi Penerima Layanan;
 - c. jangka waktu penyelesaian yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan Publik dari setiap jenis layanan;
 - d. biaya/tarif, yang dikenakan kepada Penerima Layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh Pelayanan Publik dari Organisasi Penyelenggara
 - e. produk pelayanan, yang merupakan hasil Pelayanan Publik yang diberikan dan diterima Penerima Layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; dan
 - f. penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi, berupa tata cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut atas pengaduan penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (3) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
 - a. dasar hukum, berupa ketentuan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, berupa peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, termasuk peralatan dan fasilitas Pelayanan Publik bagi kelompok rentan;
 - c. kompetensi Pelaksana Pelayanan Publik, berupa kemampuan yang harus dimiliki oleh Pelaksana Pelayanan Publik, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
 - d. pengawasan internal, berupa sistem pengendalian intern yang terintegrasi dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan Organisasi Penyelenggara atau atasan langsung Pelaksana

- Pelayanan Publik;
- e. jumlah Pelaksana Pelayanan Publik, berupa informasi mengenai komposisi atau jumlah Pelaksana Pelayanan Publik yang melaksanakan tugas sesuai dengan pembagian dan uraian tugas;
 - f. jaminan Pelayanan Publik, berupa pemberian kepastian Pelayanan Publik yang dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - g. jaminan keamanan dan keselamatan Pelayanan Publik, berupa komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan bebas dari risiko keragu-raguan; dan
 - h. evaluasi kinerja Pelaksana Pelayanan Publik, berupa penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 4

Standar Pelayanan di lingkungan LPSK meliputi pelayanan:

- a. penerimaan permohonan;
- b. tindakan proaktif;
- c. pemberian perlindungan darurat;
- d. pemberian perlindungan; dan
- e. informasi publik.

Pasal 5

Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Lembaga ini.

Pasal 6

Pimpinan Organisasi Penyelenggara sesuai dengan tugas dan fungsinya dapat menyusun standar operasional prosedur masing-masing pelayanan dengan berpedoman pada Standar Pelayanan dalam Peraturan Lembaga ini.

Pasal 7

Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, dilaksanakan sebagai berikut:

- a. penerimaan permohonan dilaksanakan oleh biro yang menangani urusan di bidang penelaahan permohonan;
- b. tindakan proaktif dilaksanakan oleh biro yang menangani urusan di bidang penelaahan permohonan;
- c. pemberian perlindungan darurat dilaksanakan oleh biro yang menangani urusan di bidang penelaahan permohonan;
- d. pemberian perlindungan dilaksanakan oleh biro yang menangani urusan di bidang pemenuhan hak saksi dan korban; dan
- e. informasi publik dilaksanakan oleh biro yang menangani urusan di bidang hukum, kerja sama, dan hubungan masyarakat.

Pasal 8

Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, ditetapkan Maklumat Pelayanan yang berbunyi sebagai berikut:

“Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Pasal 9

- (1) Ketua LPSK melalui Sekretaris Jenderal LPSK melakukan evaluasi paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun untuk menjamin efektivitas penerapan Standar Pelayanan.
- (2) Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan perbaikan terhadap Standar Pelayanan di lingkungan LPSK.

Pasal 10

Peraturan Lembaga ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Lembaga ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 29 Januari 2024

KETUA
LEMBAGA PERLINDUNGAN SAKSI
DAN KORBAN REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

HASTO ATMOJO SUROYO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 30 Januari 2024

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

ASEP N. MULYANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2024 NOMOR 69

LAMPIRAN
PERATURAN LEMBAGA PERLINDUNGAN
SAKSI DAN KORBAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 1 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
LEMBAGA PERLINDUNGAN SAKSI DAN
KORBAN

STANDAR PELAYANAN

A. PELAYANAN PENERIMAAN PERMOHONAN

NO.	KOMPONEN STANDAR PELAYANAN	KETERANGAN
A	Komponen Standar Pelayanan meliputi:	Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian
1.	Persyaratan	persyaratan formil meliputi: 1. surat permohonan tertulis; 2. fotokopi identitas atau kartu keluarga; 3. asli surat kuasa, jika permohonan diajukan melalui kuasa hukum atau pendamping; 4. surat izin dari orang tua atau wali, jika permohonan terkait perlindungan untuk anak dan permohonan yang tidak diajukan oleh orang tua/wali; 5. surat keterangan atau dokumen dari instansi terkait yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, yang menerangkan status saksi, korban, pelapor, saksi pelaku, atau ahli dalam kasus tindak pidana; 6. surat resmi dari pejabat yang berwenang jika permohonan diajukan oleh aparat penegak hukum dan/atau instansi yang berwenang; dan 7. kronologi uraian peristiwa tindak pidana. ketentuan lain dalam persyaratan formil: 1. dalam hal alamat tempat tinggal berbeda dengan domisili pemohon, persyaratan fotokopi identitas atau kartu keluarga dapat dilengkapi dengan surat keterangan atau informasi tentang domisili pemohon; 2. dalam hal permohonan perlindungan diajukan oleh keluarga, selain melengkapi persyaratan pada angka 1 sampai dengan angka 7, permohonan harus dilengkapi dengan melampirkan fotokopi kartu keluarga atau dokumen lain yang menunjukkan adanya hubungan keluarga dengan pemohon; 3. dalam keadaan darurat LPSK dapat memberikan perlindungan kepada anak yang menjadi saksi dan/atau korban tindak pidana tanpa memerlukan izin orang tua atau wali; 4. izin orang tua atau wali sebagaimana dimaksud pada angka 3 tidak diperlukan dalam hal: a. orang tua atau wali diduga sebagai pelaku tindak pidana terhadap anak yang bersangkutan;

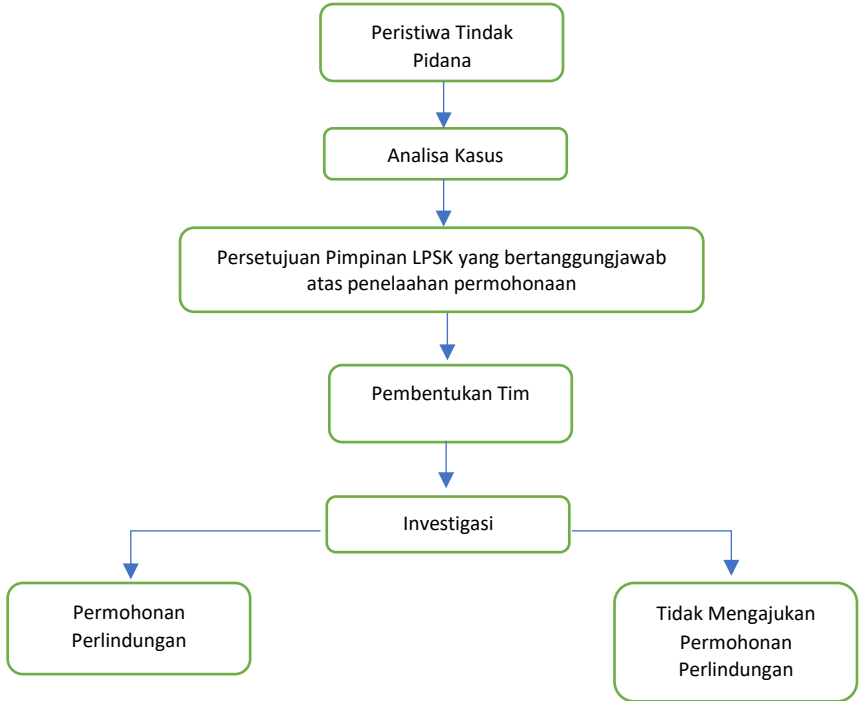
	b. orang tua atau wali patut diduga menghalangi anak yang bersangkutan dalam memberikan kesaksian; c. orang tua atau wali tidak cakap menjalankan kewajiban sebagai orang tua atau wali; d. anak tidak memiliki orang tua atau wali; atau e. orang tua atau wali anak yang bersangkutan tidak diketahui keberadaannya. 5. perlindungan kepada anak sebagaimana dimaksud pada angka 3 tidak mengurangi kewajiban LPSK untuk meminta penetapan Ketua Pengadilan Negeri setempat. 6. untuk permohonan bantuan medis korban pelanggaran HAM Berat yang berstatus sebagai istri korban, agar menyertakan fotokopi akta perkawinan dengan korban. persyaratan materiel meliputi: 1. untuk pemohon sebagai saksi dan/atau korban, persyaratan materielnya yaitu berupa dokumen atau informasi pemohon yang menunjukkan: a. sifat pentingnya keterangan pemohon; b. tingkat ancaman yang dialami pemohon, apabila permohonan diajukan untuk layanan perlindungan fisik; c. hasil analisis tim medis atau psikolog terhadap pemohon; dan d. rekam jejak tindak pidana yang pernah dilakukan oleh pemohon. 2. untuk pemohon sebagai saksi pelaku, pelapor atau ahli, persyaratan materielnya yaitu berupa dokumen atau informasi pemohon yang menunjukkan: a. tindak pidana yang diungkap merupakan tindak pidana dalam kasus tertentu sesuai dengan keputusan LPSK; b. sifat pentingnya keterangan pemohon; c. pemohon bukan pelaku utama dalam tindak pidana yang diungkapkannya, untuk pemohon yang berstatus sebagai saksi pelaku; d. kesediaan mengembalikan aset yang diperoleh dari tindak pidana yang dilakukan dan dinyatakan dalam pernyataan tertulis, untuk permohonan pemenuhan hak saksi pelaku; dan e. adanya ancaman yang nyata atau kekhawatiran akan terjadinya ancaman, tekanan secara fisik atau psikis terhadap saksi pelaku atau keluarganya jika tindak pidana tersebut diungkap. 3. ketentuan lain dari persyaratan materiel: a. dokumen atau informasi hasil analisis tim medis dan/atau psikolog sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf c berlaku bagi pemohon yang mengajukan permohonan bantuan; dan b. dokumen atau informasi hasil analisis tim medis dan/atau psikolog sebagaimana dimaksud pada huruf a dapat berupa: 1) surat keterangan yang menerangkan kondisi medis pemohon; dan/atau
--	--

		2) surat keterangan yang menerangkan kondisi psikologis pemohon.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	sistem, mekanisme, dan prosedur penerimaan permohonan: <pre>graph TD Pemohon --> LPSK LPSK --> Pemeriksaan[Pemeriksaan Persyaratan Formil] Pemeriksaan --> Keputusan1{Keputusan Pimpinan LPSK} Keputusan1 -- "Belum lengkap" --> Pemohon Keputusan1 -- "Tidak Lengkap" --> Pemohon Keputusan1 --> SPDPP[Surat Pemberitahuan Diterima Penelaahan Permohonan (SPDPP)] SPDPP --> Perpanjangan[Perpanjangan] SPDPP --> Risalah[Risalah Permohonan Perlindungan] Perpanjangan --> Keputusan2{Keputusan Pimpinan LPSK} Keputusan2 --> Diterima[Diterima] Keputusan2 --> Ditolak[Ditolak] Diterima --> SKDiterima[SK & Surat Pemberitahuan Diterima Permohonan] Ditolak --> SKDitolak[SK & Surat Pemberitahuan]</pre> keterangan: 1. pemohon menyampaikan permohonan kepada LPSK, secara tertulis dan ditujukan kepada Ketua LPSK. 2. LPSK memeriksa kelengkapan persyaratan; 3. dalam hal persyaratan permohonan belum lengkap, LPSK memberitahukan kepada pemohon untuk melengkapi persyaratan permohonan; 4. dalam hal persyaratan permohonan sudah lengkap, LPSK memberitahukan perihal dimulainya penelaahan; 5. dalam hal pemohon tidak melengkapi persyaratan, permohonan diteruskan pada Sidang Mahkamah Pimpinan LPSK untuk memperoleh Keputusan (ditolak atau diteruskan pada tahapan penelaahan); 6. dalam hal Sidang Mahkamah Pimpinan LPSK menyatakan permohonan dilanjutkan pada tahapan penelaahan, LPSK menerbitkan Surat Pemberitahuan Dimulainya Penelaahan Permohonan yang disampaikan kepada pemohon; 7. dalam hal penelaahan masih belum cukup, penelaahan dapat dilakukan perpanjangan berdasarkan keputusan Pimpinan LPSK; 8. apabila penelaahan telah selesai dilakukan, dilanjutkan dengan pengajuan risalah permohonan

		perlindungan kepada Sidang Mahkamah Pimpinan LPSK untuk mengambil keputusan diterima/ditolaknya permohonan perlindungan; dan 9. dalam hal permohonan telah diputuskan dalam Sidang Mahkamah Pimpinan LPSK, LPSK menerbitkan surat pemberitahuan Keputusan Sidang Mahkamah Pimpinan LPSK.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	paling lama 45 (empat puluh lima) hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	tidak di pungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	surat pemberitahuan diterima atau ditolak permohonan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	unit kerja yang menangani urusan pengaduan masyarakat atau melalui hotline 1500148, <i>website</i> LPSK www.lpsk.go.id , <i>whatsapp</i> di nomor 085770010048, dan/atau lapor.go.id
B.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan, meliputi:	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pemberian Kompensasi, Restitusi, dan Bantuan Kepada Saksi dan Korban sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pemberian Kompensasi, Restitusi, dan Bantuan Kepada Saksi dan Korban; 3. Peraturan Presiden Nomor 60 Tahun 2016 tentang Sekretariat Jenderal LPSK sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 60 Tahun 2016 tentang Sekretariat Jenderal LPSK; 4. Peraturan LPSK Nomor 2 Tahun 2020 tentang Permohonan Perlindungan Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana; 5. Peraturan LPSK Nomor 7 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pengajuan Dan Pemeriksaan Permohonan Kompensasi, Bantuan Medis, atau Rehabilitasi Psikososial dan Psikologis Bagi Korban Tindak Pidana Terorisme Masa Lalu; 6. Peraturan LPSK Nomor 8 Tahun 2020 tentang Sidang Mahkamah Pimpinan LPSK; 7. Keputusan Ketua LPSK Nomor KEP-517/1/LPSK/09/2020 tentang Pedoman Teknis Administrasi dan Layanan Permohonan Perlindungan Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana;

2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. ruang pelayanan permohonan; 2. ruang pelayanan ramah anak; 3. ruang menyusui dan ruang bermain anak pada tempat pelayanan permohonan; 4. toilet; 5. <i>closed circuit television</i>; 6. fasilitas untuk penyandang disabilitas; 7. laptop/computer; 8. printer; 9. jaringan internet; 10. pesawat telepon; 11. mesin fotokopi; dan/atau 12. materai.
3.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan Publik	1. mampu melakukan analisis terhadap data dan/atau informasi yang diperoleh.; 2. mampu melakukan pendalaman untuk mendapatkan informasi atau wawancara; 3. mampu melakukan investigasi; dan 4. mampu menyusun risalah.
4.	Pengawasan Internal	dilakukan secara berjenjang melalui sistem yang terintegrasi.
5.	Jumlah Pelaksana Pelayanan Publik	paling sedikit 1 (satu) orang.
6.	Jaminan Pelayanan Publik	1. pemohon dapat dengan bebas mengajukan permohonan tanpa ada intervensi dari penyedia layanan serta bebas dari praktik percaloan dan pungutan liar; 2. pemohon bebas menentukan jenis program perlindungan yang ingin didapatkan dari penyedia layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan 3. pelaksanaan layanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan dan standar operasional prosedur yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan Publik	1. keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan; 2. produk layanan yang diberikan dijamin keaslian dan keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 3. petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan 4. informasi terkait data identitas pemohon dijaga kerahasiaannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	evaluasi pelaksanaan pelayanan permohonan perlindungan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun oleh unit kerja Pelaksana Pelayanan Publik.

B. PELAYANAN TINDAKAN PROAKTIF

NO.	KOMPONEN STANDAR PELAYANAN	KETERANGAN
A.	Komponen Standar pelayanan, meliputi:	Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian
1.	Persyaratan	pemberian pelayanan tindakan proaktif dengan memperhatikan: - tindak pidana sesuai dengan kewenangan LPSK dan/atau tindak pidana yang menjadi perhatian publik; - berdasarkan pertimbangan Pimpinan LPSK dan/atau laporan dari petugas LPSK; - adanya masukan dari penegak hukum dan/atau instansi terkait lainnya untuk kepentingan proses hukum sesuai kewenangan LPSK; dan/atau - sesaat setelah terjadi dugaan peristiwa tindak pidana terorisme.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan tindakan proaktif: <pre>graph TD; A[Peristiwa Tindak Pidana] --> B[Analisa Kasus]; B --> C[Persetujuan Pimpinan LPSK yang bertanggungjawab atas penelaahan permohonan]; C --> D[Pembentukan Tim]; D --> E[Investigasi]; E --> F[Permohonan Perlindungan]; E --> G[Tidak Mengajukan Permohonan Perlindungan];</pre> Keterangan: - LPSK melakukan pengamatan dan analisis terhadap kasus yang memerlukan tindakan proaktif, serta yang mengajukan usulan untuk dilakukan Tindakan proaktif; - LPSK menetapkan kasus yang dianggap memerlukan tindakan proaktif serta merencanakan kegiatan dan anggaran biaya untuk melakukan tindakan proaktif; - LPSK membentuk tim untuk melakukan tindakan proaktif; - LPSK melaksanakan tindakan proaktif dengan hasil sebagai berikut: - tidak ada pengajuan permohonan; - terdapat Pengajuan Permohonan; atau - dilakukan perlindungan darurat; dan - LPSK menyusun laporan, risalah, dan pelayanan perlindungan.

3.	Jangka Waktu Penyelesaian	paling lama 1 (satu) hari kalender.
4.	Biaya/Tarif	tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	permohonan perlindungan dari saksi dan/atau korban.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	unit kerja yang menangani urusan pengaduan masyarakat atau melalui <i>hotline</i> 1500148, <i>website</i> LPSK www.lpsk.go.id , <i>whatsapp</i> di nomor 085770010048, dan/atau lapor.go.id
B.	Komponen Standar Pelayanan, meliputi:	Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pemberian Kompensasi, Restitusi, dan Bantuan Kepada Saksi dan Korban sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pemberian Kompensasi, Restitusi, dan Bantuan Kepada Saksi dan Korban; 3. Peraturan Presiden Nomor 60 Tahun 2016 tentang Sekretariat Jenderal LPSK sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 60 Tahun 2016 tentang Sekretaris Jenderal LPSK; 4. Peraturan LPSK Nomor 2 Tahun 2020 tentang Permohonan Perlindungan Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana; 5. Peraturan LPSK Nomor 7 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pengajuan Dan Pemeriksaan Permohonan Kompensasi, Bantuan Medis, atau Rehabilitasi Psikososial dan Psikologis Bagi Korban Tindak Pidana Terorisme Masa Lalu; 6. Peraturan LPSK Nomor 8 Tahun 2020 tentang Sidang Mahkamah Pimpinan LPSK; 7. Keputusan Ketua LPSK Nomor KEP-517/1/LPSK/09/2020 tentang Pedoman Teknis Administrasi dan Layanan Permohonan Perlindungan Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana;
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1. pakaian dinas lapangan; 2. kendaraan khusus tim; 3. laptop; 4. alat perekam; dan/atau 5. kamera.

3.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan Publik	1. mampu melakukan analisis terhadap data dan/atau informasi yang diperoleh; 2. mampu melakukan pendalaman untuk mendapatkan informasi atau wawancara; 3. mampu melakukan investigasi; 4. mampu menyusun risalah; 5. memahami prosedur pelayanan; dan 6. memahami peraturan perundang-undangan terkait layanan yang diberikan.
4.	Pengawasan Internal	dilakukan secara berjenjang melalui sistem yang terintegrasi.
5.	Jumlah Pelaksana Pelayanan Publik	paling sedikit 2 (dua) orang.
6.	Jaminan Pelayanan Publik	1. pemohon dapat dengan bebas mengajukan permohonan tanpa ada intervensi dari penyedia layanan dan bebas dari praktik percaloan dan pungutan liar; 2. pemohon bebas menentukan jenis-jenis program perlindungan yang ingin didapatkan dari penyedia layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan 3. pelaksanaan layanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan dan standar operasional prosedur yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan Publik	1. keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan; 2. produk layanan yang diberikan dijamin keaslian dan keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 3. petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan 4. informasi terkait data identitas pemohon dijaga kerahasiaannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	evaluasi pelaksanaan pelayanan permohonan perlindungan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun oleh unit kerja Pelaksana Pelayanan Publik.

C. PELAYANAN PEMBERIAN PERLINDUNGAN DARURAT

NO.	KOMPONEN STANDAR PELAYANAN	KETERANGAN
A.	Komponen Standar pelayanan, meliputi:	Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian
1.	Persyaratan	syarat pelayanan pemberian perlindungan darurat meliputi: 1. adanya ancaman atau potensi ancaman nyata yang sangat membahayakan keselamatan dan keamanan jiwa pemohon atau keluarganya; 2. kebutuhan proses penegakan hukum terkait keterangan pemohon; dan/atau 3. memerlukan Tindakan medis dan/atau psikologis dengan segera.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	sistem, mekanisme, dan prosedur perlindungan darurat: <pre>graph TD; A[Permohonan Perlindungan] --> B[Analisa Kasus]; B --> C[Persetujuan/Pertimbangan Pimpinan LPSK]; C --> D[Pembentukan Tim]; D --> E[Pelaksanaan Perlindungan Darurat]; E --> F[Perpanjangan]; E --> G[Keputusan Pimpinan LPSK]; F --> G; G --> H[Tindak Lanjut Layanan Perlindungan];</pre> keterangan: 1. LPSK melakukan analisis terhadap kasus yang memerlukan perlindungan darurat; 2. LPSK menetapkan kasus yang memerlukan perlindungan darurat; 3. LPSK membentuk tim perlindungan darurat; dan 4. LPSK melaksanakan perlindungan darurat.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	paling lama 7 (tujuh) hari kalender.
4.	Biaya/Tarif	tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	pemberian perlindungan darurat.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	unit kerja yang menangani urusan pengaduan masyarakat atau melalui <i>hotline</i> 1500148, <i>website</i> LPSK www.lpsk.go.id , <i>whatsapp</i> di nomor 085770010048, dan/atau lapor.go.id

B.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan, meliputi:	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pemberian Kompensasi, Restitusi, dan Bantuan Kepada Saksi dan Korban sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pemberian Kompensasi, Restitusi, dan Bantuan Kepada Saksi dan Korban; 3. Peraturan Presiden Nomor 60 Tahun 2016 tentang Sekretariat Jenderal LPSK sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 60 Tahun 2016 tentang Sekretaris Jenderal LPSK; 4. Peraturan LPSK Nomor 2 Tahun 2020 tentang Permohonan Perlindungan Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana 5. Peraturan LPSK Nomor 7 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pengajuan Dan Pemeriksaan Permohonan Kompensasi, Bantuan Medis, atau Rehabilitasi Psikososial dan Psikologis Bagi Korban Tindak Pidana Terorisme Masa Lalu; 6. Peraturan LPSK Nomor 8 Tahun 2020 tentang Sidang Mahkamah Pimpinan LPSK; 7. Peraturan LPSK Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Rumah Aman; 8. Keputusan Ketua LPSK Nomor KEP-517/1/LPSK/09/2020 tentang Pedoman Teknis Administrasi dan Layanan Permohonan Perlindungan Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana;
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1. kendaraan khusus; 2. pakaian dinas; 3. pengawalan pengamanan; 4. laptop; 5. alat perekam; 6. alat keamanan; dan/atau 7. rumah aman.
3.	Kompetensi pelaksana pelayanan publik	1. mampu melakukan analisis terhadap data dan/atau informasi yang diperoleh; 2. mampu melakukan pendalaman untuk mendapatkan informasi atau wawancara; 3. mampu melakukan investigasi; 4. mampu melakukan pengelolaan perlindungan darurat; dan 5. mampu menyusun risalah.
4.	Pengawasan Internal	dilakukan secara berjenjang melalui sistem yang terintegrasi.
5.	Jumlah Pelaksana Pelayanan Publik	paling sedikit 5 (lima) orang.

6.	Jaminan Pelayanan Publik	1. pemohon dapat dengan bebas mengajukan permohonan tanpa ada intervensi dari penyedia layanan dan bebas dari praktik percaloan dan pungutan liar; 2. pemohon bebas menentukan jenis program perlindungan yang ingin didapatkan dari penyedia layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan 3. pelaksanaan layanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan dan standar operasional prosedur yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan Publik	1. keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan; 2. produk layanan yang diberikan dijamin keaslian dan keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 3. petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan 4. informasi terkait data identitas pemohon dijaga kerahasiaannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	evaluasi pelaksanaan pelayanan permohonan perlindungan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun oleh unit kerja Pelaksana Pelayanan Publik.

D. PELAYANAN PEMBERIAN PERLINDUNGAN

NO.	KOMPONEN STANDAR PELAYANAN	KETERANGAN
A.	Komponen Standar Pelayanan	Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan, meliputi:
1.	Persyaratan	pelayanan pemberian perlindungan dilengkapi dengan: 1. Surat Keputusan Sidang Mahkamah Pimpinan LPSK; 2. surat pemberitahuan diterimanya permohonan; 3. surat perjanjian pemberian layanan; dan/atau 4. surat pernyataan kesediaan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan pemberian perlindungan: Surat Keputusan ↓ Pemberitahuan Kepada Pemohon ↓ Biro Pemenuhan Hak Saksi Dan Korban ↓ Penandatanganan ↓ Pemberian Layanan Keterangan: 1. Permohonan diterima berdasarkan Surat Keputusan Sidang Mahkamah Pimpinan LPSK; 2. Ketua LPSK mengirimkan surat pemberitahuan kepada pemohon; 3. Biro Pemenuhan Hak Saksi dan Korban melaksanakan rapat internal untuk menentukan petugas LPSK dan tim yang akan terlibat; 4. penandatanganan surat perjanjian pemberian layanan antara pemohon dengan pihak LPSK; dan 5. pelayanan pemberian perlindungan berupa: a. perlindungan rumah aman; b. pengamanan melekat; c. pengamanan dalam persidangan proses peradilan; d. pengawasan tingkat ancaman; e. perubahan/penggantian pengurusan identitas baru; f. fasilitasi tempat kediaman sementara dan/atau tempat kediaman baru; dan g. kebutuhan lain berdasarkan keputusan LPSK.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	paling lama 180 (seratus delapan puluh) hari kalender.
4	Biaya/tarif	tidak dipungut biaya.
5	Produk Pelayanan	pemberian program perlindungan.

6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/apresiasi	unit kerja yang menangani urusan pengaduan masyarakat atau melalui <i>hotline</i> 1500148, <i>website</i> LPSK www.lpsk.go.id , <i>whatsapp</i> di nomor 085770010048, dan/atau lapor.go.id
B.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan, meliputi:	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pemberian Kompensasi, Restitusi, dan Bantuan Kepada Saksi dan Korban sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pemberian Kompensasi, Restitusi, dan Bantuan Kepada Saksi dan Korban; 3. Peraturan Presiden Nomor 60 Tahun 2016 tentang Sekretariat Jenderal LPSK sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 60 Tahun 2016 tentang Sekretariat Jenderal LPSK; 4. Peraturan LPSK Nomor 6 Tahun 2010 tentang Pemberian Perlindungan Saksi dan Korban; 5. Peraturan LPSK Nomor 7 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pengajuan Dan Pemeriksaan Permohonan Kompensasi, Bantuan Medis, atau Rehabilitasi Psikososial dan Psikologis Bagi Korban Tindak Pidana Terorisme Masa Lalu; 6. Peraturan LPSK Nomor 8 Tahun 2020 tentang Sidang Mahkamah Pimpinan LPSK; 7. Peraturan LPSK Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pemberian Perlindungan Kepada Saksi dan/atau Korban. 8. Peraturan LPSK Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Rumah Aman.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. rumah aman; 2. kendaraan khusus; dan/atau 3. alat pengamanan.
3.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan Publik	1. mampu menyusun surat pemberitahuan; 2. mampu menyusun surat perjanjian perlindungan; 3. mampu menyusun dan memahami surat pernyataan kesediaan; 4. mampu memberikan pemenuhan hak kepada terlindung; 5. memiliki keahlian dalam melakukan pendampingan di peradilan; dan 6. mampu memberikan pemahaman kepada saksi dan/atau korban tentang program perlindungan dan proses peradilan.
4.	Pengawasan Internal	dilakukan secara berjenjang melalui sistem yang terintegrasi.
5.	Jumlah Pelaksana Pelayanan Publik	paling sedikit 3 (tiga) orang.

6.	Jaminan Pelayanan Publik	1. terlindung mendapatkan program perlindungan sesuai dengan hasil keputusan Sidang Mahkamah Pimpinan LPSK; 2. terlindung bebas menentukan jenis program perlindungan yang ingin didapatkan dari penyedia layanan dan/atau perpanjangan atau penghentian program perlindungan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan bebas dari praktik percaloan dan pungutan liar; dan 3. pelaksanaan layanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan dan standar operasional prosedur yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan Publik	1. keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan; 2. produk layanan yang diberikan dijamin keaslian dan keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 3. petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan 4. informasi terkait data identitas pemohon dijaga kerahasiaannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	evaluasi pelaksanaan pelayanan permohonan perlindungan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun oleh unit kerja Pelaksana Pelayanan Publik.

E. PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

NO.	KOMPONEN STANDAR PELAYANAN	KETERANGAN
A.	Komponen Standar pelayanan, meliputi:	Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian
1.	Persyaratan	1. surat permohonan informasi publik; dan 2. fotokopi identitas berupa kartu tanda penduduk, surat izin mengemudi, atau paspor.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan informasi publik: <pre> graph TD Pemohon --> permohonan permohonan <--> Pendaftaran[Pendaftaran dan klarifikasi] Pendaftaran --> Pertimbangan[Pertimbangan tertulis] Pertimbangan --> Telaah{Telaah} Telaah --> Uji[Uji Konsekuensi] Uji --> Terbukti{Terbukti?} Terbukti -- y --> Pemberitahuan[Pemberitahuan Tertulis] Pemberitahuan --> Pemohon Terbukti -- T --> Penolakan[Penolakan Informasi] Penolakan --> Pemohon </pre> keterangan: - petugas meminta keterangan perihal data diri permohonan; - petugas memeriksa kelengkapan berkas yang disampaikan pemohon; - petugas membuat berita acara mengenai keterangan dan informasi dari pemohon dan ditandatangani oleh pemohon; - petugas memberikan informasi mengenai mekanisme dan persyaratan pengaduan layanan; dan - layanan yang diberikan berupa: - klarifikasi informasi yang dikecualikan; - penanganan sengketa informasi publik; - dokumentasi informasi publik; - pendokumentasian informasi yang dikecualikan; - penetapan dan pemutakhiran daftar informasi publik; - pengelolaan keberatan informasi; dan/atau - pengelolaan permohonan informasi.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	paling lama 2 (dua) hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	tidak dipungut biaya.

5.	Produk Pelayanan	surat jawaban dan/atau pemberian data dan informasi yang diminta.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	unit kerja yang menangani urusan pengaduan masyarakat atau melalui <i>hotline</i> 1500148, <i>website</i> LPSK www.lpsk.go.id , <i>whatsapp</i> di nomor 085770010048, dan/atau lapor.go.id
B.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan, meliputi:	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban; 3. Peraturan Presiden Nomor 60 Tahun 2016 tentang Sekretariat Jenderal LPSK sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 60 Tahun 2016 tentang Sekretariat Jenderal LPSK; 4. Peraturan LPSK Nomor 2 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan LPSK;
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1. formulir permohonan informasi publik; 2. ruang penerimaan permohonan informasi; 3. <i>closed circuit television</i>; 4. kamera; 5. toilet; 6. komputer/laptop; 7. mesin fotokopi; 8. alat pemindai dokumen; 9. alat pencetak dokumen; dan/atau 10. jaringan internet.
3.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan Publik	1. mampu menganalisis berkas permohonan informasi; 2. mampu memahami dan menyampaikan informasi secara jelas, detail, dan mudah dipahami kepada pemohon; 3. mampu melakukan koordinasi dengan pihak terkait; dan 4. mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi.
4.	Pengawasan Internal	dilakukan secara berjenjang melalui sistem yang terintegrasi.
5.	Jumlah Pelaksana Pelayanan Publik	paling sedikit 1 (satu) orang.
6.	Jaminan Pelayanan Publik	1. pemohon informasi menerima informasi yang diminta sesuai dengan daftar informasi yang dapat diinformasikan dan tidak masuk dalam pengecualian informasi serta bebas dari praktik percaloan dan pungutan liar; dan 2. pelaksanaan layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur yang berlaku.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan Publik	1. keamanan dan keselamatan Pelayanan Publik berupa komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan bebas dari risiko keraguan dalam pelayanan sangat diutamakan; 2. produk layanan yang diberikan dijamin keaslian dan keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 3. petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan 4. informasi terkait data terkait permohonan perlindungan di jaga keamanan dan kerahasiaannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	evaluasi pelaksanaan pelayanan permohonan perlindungan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun oleh unit kerja Pelaksana Pelayanan Publik.

KETUA
LEMBAGA PERLINDUNGAN SAKSI
DAN KORBAN REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

HASTO ATMOJO SUROYO