

STANDAR PELAYANAN
DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA
BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN BULELENG



DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA
BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN BULELENG
TAHUN 2022



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA
BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK

Jalan Wijaya Kusuma No. 3 A Telp. 21648

Email : ka.kbppbl@gmail.com – Website : <http://daldukkbpppa.bulelengkab.go.id>

SINGARAJA

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA,
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN BULELENG

NOMOR: 800/1301/DPPKBPP-PA/2022

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK,
KELUARGA BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN BULELENG

KEPALA DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA,
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintah yang baik guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng Tahun 2022;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II Dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 nomor 122);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. 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 Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 615);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 10 Tahun 2020 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Buleleng Tahun Anggaran 2021 (Lembar Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2020 Nomor 10) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 6 Daerah Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2020 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Buleleng Tahun Anggaran 2021 (Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2021 Nomor 6);
10. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 9 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Daerah (Berita Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2021 Nomor 9);
11. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 70 Tahun 2020 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Buleleng Tahun Anggaran 2021 (Berita Daerah Kabupaten

Buleleng Tahun 2020 Nomor 70) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Bupati Buleleng Nomor 36 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Nomor 70 Tahun 2020 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Buleleng Tahun Anggaran 2021 (Berita Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2021 Nomor 36).

MEMUTUSKAN :

- MENETAPKAN :
- KESATU : Standar Pelayanan Pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng Tahun 2022;
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU merupakan pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan komitmen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng;
- KETIGA : Penyusunan standar pelayanan melibatkan partisipasi penuh dari seluruh unsur aparatur yang ada pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng dan dikoordinir oleh setiap Kepala Bidang;
- KEEMPAT : Jenis pelayanan yang dilakukan meliputi :
1. Pelayanan KB
 2. Pelayanan P2TP2A
- Dengan uraian sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KELIMA : Segala biaya yang diperlukan sebagai akibat diberlakukannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun 2022;
- KEENAM : Keputusan Kepala Dinas ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Singaraja
Pada tanggal : 22 Agustus 2022

KEPALA DINAS PENGENDALIAN
PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA,
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN BULELENG



NYOMAS RIANG PUSTAKA, S.IP
Pembina Tk.IV/b
NIP. 19750218 199311 1 001

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN BULELENG

NOMOR : Nomor : 800 / /DPPKBPP-PA/2022
TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

1. PELAYANAN KB

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Prioritas pelaksanaan KIE, konseling dan pelayanan KB di wilayah Kampung KB 2. Wilayah dengan capaian peserta akseptor baru dan peserta akseptor aktif yang rendah 3. Memiliki tenaga kompeten dalam memberikan konseling dan pelayanan 4. Adanya perlengkapan administrasi yang di perlukan selama proses pelayanan yaitu: <ol style="list-style-type: none"> a. Form K I b. Form K IV c. Form Intermed concent d. Kegiatan hasil pelayanan e. Form penerimaan dan pengeluaran alat kontrasepsi 5. Pedoman/panduan dalam memberikan konseling yaitu lembar balik ABPK (Alat Bantu Pengambilan Keputusan) ber-KB 6. Bus pelayanan sesuai standar dan layak pakai untuk tempat pelayanan akseptor 7. Tersedia alat dan obat kontrasepsi sesuai kebutuhan 8. Foto copy dokumen pendukung lain seperti KTP dan Kartu BPJS/KIS akseptor |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Penggenalan PUS yang belum ber-KB oleh tenaga PLKB (Petugas Lapangan KB) yang di coordinator oleh kordinator PKB/PLKB setempat 2. Melaporkan hasil penggarapan dan memeriksa jadwal pelaksanaan kegiatan terkait waktu dan tempat pelayanan 3. Kasi merencanakan jadwal kegiatan sesuai kebutuhan dan anggaran yang tersedia 4. Membuat surat pelaksanaan kegiatan sesuai perencanaan atas persetujuan kepala Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan Kepala Bidang 5. Berkoordinasi dengan Lembaga atau instansi terkait dengan pelaksanaan kegiatan. 6. Melaksanakan pelayanan sesuai rencana kegiatan. 7. Melaporkan hasil pelayanan kepada kepala Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | 6 (Enam) Jam Pukul 09.00 s/d 15.00 wita |

| | | |
|----|-------------------------------------|--|
| 4. | Biaya/Tarif | Tidak dikenakan biaya |
| 5. | Produk Pelayanan | Konseling, Pemasangan dan Pencabutan Kontrasepsi |
| 6. | Penanganan Aduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website: http://daldukkbpppa.bulelengkab.go.id 3. Telepon :(0362) 21648 4. Email: ka.kbpbll@gmail.com <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek di tempat akseptor 2. Koordinasi internal 3. Tindak lanjut dan solusi permasalahan |
| 7. | Waktu Pelayanan | Sesuai rencana kegiatan yang sudah terjadwal |

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--------------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang system jaminan sosial nasional b. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan c. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang perkembangan kependudukan dan pembangunan keluarga d. Peraturan Pemerintah Noor 72 Tahun 1998 tentang pengamanan sediaan farmasi dan alat kesehatan e. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2010 tentang pengadaan barang dan jasa pemerintah f. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1191 /MENKES/PER/VII/2010 tentang penyaluran alat kesehatan g. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 78/PER/E3/2011 tentang penyediaan alat dan obat kontrasepsi gratis dalam pelayanan keluarga berencana bagi semua pasangan usia subur di daerah Provinsi h. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 165/PER/EI/2011 tentang pelayanan keluarga berencana metode kontrasepsi jangka Panjang i. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 228/PER/EI/2015 tentang pedoman penyediaan sarana penunjang pelayanan kontrasepsi dalam program kependudukan, keluarga berencana dan pembangunan |
| 2. | Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> a. Mobil pelayanan dengan perlengkapan 1 unit b. Mobil antar jemput akseptor 1 unit |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|---|
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Berkompeten dalam memberikan konseling dan pelayanan kontrasepsi b. Mampu bersikap sopan dan komunikasi aktif c. Cepat tanggap dan responsip |
| 4. | Pengawasan Internal | Berjenjang mulai dari kepala seksi pembinaan kesertaan ber-KB, kelapa bidang KB dan KS dan kepala Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> 1. Kasie dan Staf 4 orang 2. Bidan puskesmas unit setempat 3-4 orang 3. PLKB unit Kecamatan setempat |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya alur pelayanan 3. Tidak ada miskomunikasi terhadap akseptor / calon akseptor |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> 1. Konseling pra pelayanan dan pasca pelayanan 2. Intermed concent 3. Menyediakan set anafilaktik syok untuk penanganan kegawat daruratan |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi interen rutin setiap bulan Bersama PLKB terkait program kegiatan dan pelayanan 2. Pencatatan dan pelaporan mll F II/KB juga dilaporkan berjenjang dari kecamatan ke kabupaten dan ke BKKBN Provinsi Bali 3. Laporan penyerapan anggaran dan kinerja kepala seksi setiap bulan |

2. PELAYANAN P2TP2A (Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak)

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan | <p>Korban kekerasan terhadap perempuan dan anak dan/atau pendamping dari korban datang dengan persyaratan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu identitas pelapor dan/atau pendamping b. Surat Keterangan bila korban dirujuk dari institusi atau lembaga lain c. Mengisi surat pernyataan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan d. Mengisi formulir yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan e. Prioritas memberikan layanan terhadap perempuan dan anak yang mengalami permasalahan. f. Gangguan dalam diri perempuan dan anak sebagai akibat cedera fisik dan/atau emosional. g. Pemaksaan hubungan seksual dengan cara tidak wajar dan/atau tidak disukai |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Korban datang langsung ke kantor Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng di bidang PPA 2. Mengisi data identitas diri 3. Petugas menerima laporan yang akan ditindaklanjuti dengan memberikan pelayanan konsultasi hukum dan pendampingan hukum 4. Memberikan konsultasi psikologis 5. Pengaduan melalui pelapor, petugas mendatangi korban |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Menyesuaikan, tergantung kasus yang dilayani |
| 4. | Biaya/Tarif | Tidak dikenakan biaya |
| 5. | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendampingan hukum dan pemulihan psikologi bagi korban 2. Memberikan informasi tentang status yang berkaitan dengan tindak kekerasan perempuan dan anak 3. Memediasi konsultasi hukum dan pendampingan anak |
| 6. | Penanganan Aduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Website: http://daldukkbpppa.bulelengkab.go.id 3. Telepon :(0362) 21648 4. Email: ka.kbppbl@gmail.com |
| 7. | Waktu Pelayanan | Senin s/d jumat (Setiap Jam Kerja) |

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. SK Bupati No 476/486/HK/2018 tentang pmbentukan pengurus P2TP2A b. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 tentang Pengesahan Konvensi mengenai Penghapusan segala bentuk Diskriminasi terhadap Wanita (Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women). c. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. d. 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. e. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga. f. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang. g. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2008 tentang Pornografi. h. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Mekanisme Pelayanan terpadu bagi Sagi Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang. i. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2011 tentang Pembinaan, Pendampingan dan Pemulihan terhadap Anak yang menjadi Korban atau Pelaku Pornografi. |
| 2. | Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> a. Komputer dan printer b. Jaringan internet c. Kendaraan operasional untuk mengunjungi korban d. Ruang dan kursi tunggu |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Memahami mekanisme pelayanan rujukan b. Mampu mengidentifikasi permasalahan c. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi d. Mampu bersikap sopan, ramah, menjaga kerahasiaan dan komunikatif |
| 4. | Pengawasan Internal | Berjenjang mulai dari PA, kabid PPA dan kepala Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 2 orang |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|--|
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Cepat b. Aman dan nyaman c. Rasa empati d. Non diskriminasi e. Mudah dijangkau f. Tidak dikenakan biaya g. Kerahasiaan data korban; h. Kode etik pelayanan/petugas |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. rumah aman (shelter); b. berkoordinasi dengan pihak Kepolisian, dinas sosial dan lembaga lain demi kepentingan korban c. kerahasiaan identitas korban d. melindungi perempuan dan anak dari kekerasan |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Rapat koordinasi penanganan kasus (kasuistis) b. Rapat koordinasi P2TP2A c. Rapat intern terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; |

**KEPALA DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK,
 KELUARGA BERENCANA,
 PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
 DAN PERLINDUNGAN ANAK
 KABUPATEN BULELENG**



LI NYOMAN RIANG PUSTAKA, S.I.P
 Pembina Tk.IV/b
 NIP. 19750218 199311 1 00



**PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA,
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, DAN PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN BULELENG**

**Jalan Wijaya Kusuma No. 3 Telp. 21648
SINGARAJA**



Email : ka.kbppbl@gmail.com – Website : <http://daldukkbp3a.bulelengkab.go.id>

MAKLUMAT PELAYANAN

**“DENGAN INI KAMI SELURUH PENYELENGGARA
DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA,
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN BULELENG MENYATAKAN
SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN
SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN
DENGAN KEWAJIBAN DAN AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN
SECARA TERUS-MENERUS. APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI,
KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN PERATURAN
PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU DAN MEMBERIKAN
KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK
SESUAI STANDAR PELAYANAN.”**

**PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
KEPALA DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA,
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, DAN PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN BULELENG**



**Ny. An Riang Fustaka, S.IP
Pembina Tk.I IV/b**

NIP. 19750218 199311 1 001