

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 2024



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

Jalan Wijaya Kusuma No. 3 Telp. 21648

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

S I N G A R A J A

KEPUTUSAN

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

NOMOR: 100.3.3/140/DP2KB-P3A/2024

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 2023;

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 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antar Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
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 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun 2024 (Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2023 Nomor 10);
 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 55 Tahun 2023 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Buleleng Tahun Anggaran 2024 (Berita Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2023 Nomor 55).

MEMUTUSKAN :

- MENETAPKAN :
- KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng Tahun 2024;
- 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 Data dan Informasi
 - 2. Pelayanan KB
 - 3. Pelayanan P2TP2A
 - 4. Pelayanan PUSPAGA SHANTI
- 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 2024;
- KEENAM : Keputusan Kepala Dinas ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Singaraja
Pada tanggal : 3 Januari 2024

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



INYOMAN RIANG PUSTAKA, S.IP

Penyelia Muda IV/c
NIP. 19750218 199311 1 001

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK KELUARGA BERENCANA PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN BULELENG
NOMOR : Nomor: 100.3.3/140 /DP2KB-P3A/2024
TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

1. PELAYANAN DATA DAN INFORMASI

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<div><div>1. Persyaratan pengguna layanan menyampaikan melalui surat elektronik maupun surat nonelektronik:</div><div><div>a. Membuat surat permohonan tertulis yang berisi:</div><div><div>1. identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/Lembaga swadaya/masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya, kontak yang dapat dihubungi dan alamat e-mail;</div><div>2. data dan informasi yang diminta secara jelas;</div><div>3. mencantumkan maksud dan tujuan permohonan data dan informasi;</div><div>4. melampirkan fotocopy kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.</div></div></div><div><div>b. Penyampaian surat permohonan dapat melalui:</div><div><div>1. surat kepada: “Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng, Jalan Wijaya Kusuma No. 3A Singaraja”</div><div>2. website: http://daldukkbpppa.bulelengkab.go.id dan alamat e-mail: ka.kbppbl@gmail.com</div></div></div></div> <div>2. Persyaratan pengguna layanan melalui datang langsung:</div> <div><div>a. mengisi daftar tamu di front office;</div><div>b. menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang masih berlaku; dan</div><div>c. mengisi formulir permohonan data dan informasi yang telah disediakan.</div></div>

		<p>Umum dan Keuangan;</p> <ol style="list-style-type: none">3. Sekretaris Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng menugaskan Analis Perencanaan untuk menindaklanjuti permohonan data dan informasi;4. Analis Perencanaan menugaskan Pejabat/Pegawai yang berkompeten untuk menyiapkan data dan informasi yang dibutuhkan pengguna layanan;5. Pejabat/Pegawai yang berkompeten menyiapkan data dan informasi yang dibutuhkan;6. Pengguna layanan menerima data dan informasi yang dibutuhkan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Permohonan melalui surat secara elektronik/non elektronik atau datang langsung: pengguna layanan menerima data dan/atau informasi maksimal 2 (dua) hari kerja sejak persyaratan permohonan informasi diterima secara lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Data dan informasi
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Kotak saran2. Website: http://daldukkbpppa.bulelengkab.go.id3. Telepon : (0362) 216484. Email: ka.kbppbll@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	<div><div>a. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</div><div>b. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</div><div>c. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Infomasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99);</div><div>d. 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);</div><div>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615).</div></div>
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<div><div>a. ruang tamu dengan pendingin ruangan;</div><div>b. meja dan kursi;</div><div>c. komputer;</div><div>d. printer;</div><div>e. jaringan internet;</div><div>f. pesawat telepon;</div><div>g. formulir permohonan.</div></div>
3.	Kompetensi Pelaksana	<div><div>a. Sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan di bidang pengendalian penduduk, keluarga berencana, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak serta program-program kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng;</div><div>b. Sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang - undangan; dan</div><div>c. Sumber daya manusia yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi publik yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.</div></div>

No.	Komponen	Uraian
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan secara berjenjang hingga ke tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama terkait; Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pegawai penanggung jawab penyedia data dan informasi.
6.	Jaminan Pelayanan	Data dan/atau informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">a. Data dan/atau informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;b. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; danc. Jaminan keamanan dan keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak selama berada di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Buleleng.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

2. PELAYANAN KB

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<div><div>1. Prioritas pelaksanaan KIE, konseling dan pelayanan KB di wilayah Kampung KB;</div><div>2. Wilayah dengan capaian peserta akseptor baru dan peserta akseptor aktif yang masih rendah;</div><div>3. Memiliki tenaga kompeten dalam memberikan konseling dan pelayanan;</div><div>4. Adanya perlengkapan administrasi yang di perlukan selama proses pelayanan yaitu:<div><div>a. Form K I</div><div>b. Form K IV</div><div>c. Form Intermed concent</div><div>d. Kegiatan hasil pelayanan</div><div>e. Form penerimaan dan pengeluaran alat kontrasepsi</div></div></div><div>5. Pedoman/panduan dalam memberikan konseling yaitu lembar balik ABPK (Alat Bantu Pengambilan Keputusan) ber-KB;</div><div>6. Bus pelayanan sesuai standar dan layak pakai untuk tempat pelayanan akseptor;</div><div>7. Tersedia alat dan obat kontrasepsi sesuai kebutuhan;</div><div>8. Foto copy dokumen pendukung lain seperti KTP dan Kartu BPJS/KIS akseptor.</div></div>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div><div>1. Penggerakan PUS yang belum ber-KB oleh tenaga PLKB (Petugas Lapangan KB) yang di koordinir oleh kordinator PKB/PLKB setempat;</div><div>2. Melaporkan hasil penggarapan dan memeriksa rencana jadwal pelaksanaan kegiatan terkait waktu dan tempat pelayanan;</div><div>3. Pejabat Fungsional yang bertanggung jawab terhadap pelayanan KB dalam merencanakan jadwal kegiatan sesuai kebutuhan dan anggaran yang tersedia;</div><div>4. Membuat surat pelaksanaan kegiatan sesuai perencanaan atas persetujuan Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan Kepala Bidang;</div><div>5. Berkoordinasi dengan Lembaga atau Instansi terkait dengan pelaksanaan kegiatan;</div><div>6. Melaksanakan pelayanan sesuai rencana kegiatan.</div><div>7. Melaporkan hasil pelayanan kepada Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng.</div></div>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	6 (Enam) Jam Pukul 09.00 s/d 15.00 wita
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Konseling, Pemasangan dan Pencabutan Kontrasepsi
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<div><div>1. Kotak saran</div><div>2. Website: http://daldukkbpppa.bulelengkab.go.id</div></div>

		3. Telepon :(0362) 21648 4. Email: ka.kbppbll@gmail.com Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 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	a. Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang sistem 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 Nomor 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 Presiden Nomor 72 Tahun 2021 tentang Percepatan Penurunan Stunting yang holistik, integratif, dan berkualitas melalui koordinasi, sinergi, dan sinkronisasi di antara pemangku kepentingan; g. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1191 /MENKES/PER/VII/2010 tentang penyaluran alat kesehatan; h. 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; i. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 165/PER/EI/2011 tentang pelayanan keluarga berencana metode kontrasepsi jangka panjang; j. 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	a. Mobil pelayanan dengan perlengkapan 1 unit b. Mobil antar jemput akseptor 1 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Berkompeten dalam memberikan konseling dan pelayanan kontrasepsi b. Mampu bersikap sopan dan komunikasi aktif c. Cepat tanggap dan responsip

No.	Komponen	Uraian
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Pejabat Fungsional KKB bertanggungjawab dalam kegiatan pelayanan KB , pembinaan kesertaan ber-KB, Kepala Bidang Keluarga Berencana, Ketahanan dan Kesejahteraan Keluarga serta Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng.
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Tim Pelayanan KB Dinas P2KBP3A;2. Bidan puskesmas unit setempat 3-4 orang;3. PKB/PLKB Kecamatan setempat;4. Tenaga Pendukung lainnya dari Kecamatan dan Desa.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol 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	<ol 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	<ol style="list-style-type: none">1. Rapat koordinasi interen rutin setiap bulan Bersama PLKB terkait program kegiatan dan pelayanan;2. Pencatatan dan pelaporan melalui R1 dan R2 di input melalui aplikasi New Siga, juga dilaporkan berjenjang dari Kecamatan ke Kabupaten dan ke BKKBN Provinsi Bali;3. Laporan penyerapan anggaran dan kinerja Pejabat Fungsional KKB setiap bulan.

3. 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">Kartu identitas pelapor dan/atau pendamping;Surat Keterangan bila korban dirujuk dari institusi atau lembaga lain;Mengisi surat pernyataan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan;Mengisi formulir yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan;Prioritas memberikan layanan terhadap perempuan dan anak yang mengalami permasalahan;Gangguan dalam diri perempuan dan anak sebagai akibat cedera fisik dan/atau emosional;Pemaksaan hubungan seksual dengan cara tidak wajar dan/atau tidak disukai.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">Korban datang langsung ke kantor Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng di Bidang Perlindungan Perempuan dan Anak atau rujukan dari Pelayanan Perempuan dan Anak Polres atau dari Desa;Mengisi data identitas diri;Petugas menerima laporan yang akan ditindaklanjuti dengan memberikan pelayanan konsultasi hukum dan pendampingan hukumMemberikan konsultasi psikologis;Pengaduan melalui pelapor, petugas mendatangi korban;Rujukan balik dari asal rujukan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Menyesuaikan, tergantung kasus yang dilayani
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">Pendampingan hukum dan pemulihan psikologi bagi korban;Memberikan informasi tentang status yang berkaitan dengan tindak kekerasan perempuan dan anak;Memediasi konsultasi hukum dan pendampingan anak.
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none">Kotak saranWebsite: http://daldukkbpppa.bulelengkab.go.idTelepon : (0362) 21648Email: ka.kbppbll@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	<div><div>a. 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);</div><div>b. Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia;</div><div>c. 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;</div><div>d. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga;</div><div>e. Undang-undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang;</div><div>f. Undang-undang Nomor 44 Tahun 2008 tentang Pornografi;</div><div>g. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Mekanisme Pelayanan terpadu bagi Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang;</div><div>h. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2011 tentang Pembinaan, Pendampingan dan Pemulihan terhadap Anak yang menjadi Korban atau Pelaku Pornografi;</div><div>i. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak;</div><div>j. Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak dari Tindak Kekerasan;</div><div>k. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2020 tentang Kabupaten Layak Anak (Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2020 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 7);</div><div>l. SK Bupati No 476/486/HK/2018 tentang Perbub No 27 Tahun 2022 pembentukan pengurus</div></div>
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<div><div>a. Komputer dan printer;</div><div>b. Jaringan internet;</div><div>c. Kendaraan operasional untuk mengunjungi korban;</div><div>d. Ruang dan kursi tunggu.</div></div>
3.	Kompetensi Pelaksana	<div><div>a. Memahami mekanisme pelayanan rujukan ;</div><div>b. Mampu mengidentifikasi permasalahan;</div><div>c. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</div><div>d. Mampu bersikap sopan, ramah, menjaga kerahasiaan dan komunikatif .</div></div>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari PA, Kepala Bidang Perlindungan Perempuan dan Anak dan Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng.
5.	Jumlah Pelaksana	Semua Bidang Perlindungan Perempuan dan Anak terlibat

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 (kasuistik);b. Rapat koordinasi P2TP2A;c. Rapat intern terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan.

4. PUSPAGA SHANTI (Pelayanan Konsultasi/Konseling Pusat Pembelajaran Keluarga)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Klien layanan konsultasi/konseling Puspaga Shanti adalah anak, orang tua, wali, calon orang tua, orang yang bertanggung jawab terhadap pengasuhan anak yang berada di wilayah Kabupaten Buleleng dengan melengkapi persyaratan sebagai berikut,</p> <ul style="list-style-type: none">a. Membawa fotocopy kartu identitas (KTP / SIM / KK);b. Mengisi formulir data diri dengan lengkap;c. Membawa surat rujukan dari lembaga lain (jika ada);d. Mengalami masalah yang berkaitan dengan anak atau keluarga;e. Bersedia mengisi <i>informed consent</i>;f. Jika anak, perlu didampingi oleh orang tua atau wali.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none">a. Klien datang secara sukarela melalui rujukan lembaga lain atau dari kegiatan penyadaran (sosialisasi, bimbingan masyarakat) ke DP2KB-P3A atau menghubungi narahubung Puspaga Shanti melalui Whatsapp;b. Puspaga Shanti menerima pengaduan dan melengkapi berkas pendaftaran klien;c. Puspaga Shanti melakukan identifikasi kebutuhan dan layanan untuk klien;d. Puspaga Shanti memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan klien berupa konseling/konsultasi yang dapat dilaksanakan secara daring atau luring.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	± 50 menit dalam satu sesi konsultasi/konseling dengan jumlah kunjungan disesuaikan dengan kebutuhan klien
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">a. Layanan Konsultasi;b. Layanan Konseling;c. Layanan Visitasi atau Rujukan (jika diperlukan tindak lanjut dari layanan konsultasi/konseling).
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none">a. Kotak saranb. Website: http://daldukkbpppa.bulelengkab.go.idc. Telepon :(0362) 21648d. Email: ka.kbppbl@gmail.come. Narahubung Puspaga Shanti: +62821-4521-1861
7.	Waktu Pelayanan	Senin – Kamis (09.00 – 11.00 dan 13.00 – 15.00) dan Jumat (09.00 – 12.00)

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<div><div><div>a. Undang-undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II Dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);</div><div>b. 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 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);</div><div>c. Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;</div><div>d. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2020 tentang Kabupaten Layak Anak (Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2020 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 7);</div><div>e. Keputusan Bupati Nomor 476/457/HK/2022 tentang Pusat Pembelajaran Keluarga Kabupaten Buleleng;</div></div><div><div>Pelaksanaan Layanan Puspaga Shanti Kabupaten Buleleng juga memperhatikan hal berikut:</div><div><div>a. Pedoman Standar Pusat Pembelajaran Keluarga Tahun 2021 yang disusun oleh Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia;</div><div>b. Surat Edaran Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 57 Tahun 2020 tentang Pengembangan Layanan Pusat Pembelajaran Keluarga di Daerah.</div></div></div></div>
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<div><div>a. Komputer dan printer;</div><div>b. Jaringan internet;</div><div>c. Berkas layanan Puspaga Shanti dan alat tulis;</div><div>d. Ruang tunggu untuk menerima klien;</div><div>e. Ruang konseling/konsultasi.</div></div>

No.	Komponen	Uraian
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">a. Memiliki latar belakang pendidikan psikologi, konseling atau profesi lainnya sesuai kebutuhan kasus;b. Memahami konsep dasar penyelenggaraan perlindungan hak anak dan peningkatan kualitas keluarga;c. Mampu berkomunikasi secara baik dan efektifd. Berpengalaman dalam melayani kasus-kasus pelanggaran hak anak;e. Mampu bekerja dalam tekanan dan mampu mengambil keputusan dengan baik.
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang dimulai dari Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan selaku Koordinator Layanan, Kepala Bidang Perlindungan Perempuan dan Anak selaku Ketua, Sekretaris Dinas P2KBP3A selaku pengarah dan Kepala Dinas P2KBP3A selaku Pembina.
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">a. Konselor: 2 orang;b. Divisi Pencegahan: 3 orang;c. Divisi Rujukan: 3 orang;d. Staf Administrasi: 3 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">a. Non-diskriminasi;b. Kepentingan terbaik bagi anak dan keluarga;c. Hak, hidup, kelangsungan hidup dan perkembangan anak;d. Menghargai pandangan anak;e. Mudah diakses;f. Maklumay Layanan Publik Puspaga Shanti.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">a. Kode etik penyelenggaraan kebijakan keselamatan dan perlindungan anak di lingkungan Puspaga Shanti;b. <i>Informed Consent</i>.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">a. Rapat koordinasi penanganan klien;b. Rapat evaluasi internal terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;c. Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Puspaga Shanti.

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



NYOMAN RIANG PUSTAKA, S.IP

Pembina Utama Muda IV/c

NIP. 19750218 199311 1 00