



PEMERINTAH KABUPATEN AGAM

**DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK KELUARGA BERENCANA  
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**

Jl Jambak Komplek GOR Rang Agam Padang Baru Lubuk Basung Kode Pos 26415  
email : [daldukkbpppa@agamkab.go.id](mailto:daldukkbpppa@agamkab.go.id)

SURAT KEPUTUSAN

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

NOMOR : 03 TAHUN 2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK KELUARGA BERENCANA  
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN AGAM

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

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik untuk mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
  - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Agam;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu ditetapkan Surat Keputusan Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak tentang Standar Pelayanan pada Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Agam .
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
  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 Pemerintahan 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 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 Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037);

7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
11. 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);
12. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2015 Nomor 6);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Agam Nomor 11) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2022 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Agam Nomor 5)
14. Peraturan Bupati Agam Nomor 84 Tahun 2021 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan  
KESATU :
- : Menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Agam, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA :
- : Standar Pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Agam sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi :
1. Standar Pelayanan Penerimaan Laporan Kekerasan;
  2. Standar Pelayanan Penjangkauan Kasus Kekerasan;
  3. Standar Pelayanan Asesmen Anak Korban Kekerasan;
  4. Standar Pelayanan Pendampingan Psikologi Forensik;
  5. Standar Pelayanan Pendampingan Pemberian Layanan Kesehatan Kasus Kekerasan;
  6. Standar Pelayanan Pendampingan Hukum Kasus Kekerasan
  7. Standar Pelayanan Konseling/ Pemulihan Kasus Kekerasan
  8. Standar Pelayanan Pengungsian Anak Ke Rumah Aman;
  9. Standar Pelayanan Mediasi Kasus Kekerasan;

10. Standar Pelayanan Konsultasi;
11. Standar Pelayanan Permintaan Narasumber atau Pendampingan;
12. Standar Pelayanan Data dan Informasi;
13. Standar Pelayanan Alat dan Obat Kontrasepsi;

- KETIGA : Standar Pelayanan Sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Lubuk Basung  
pada tanggal 18 Januari 2024

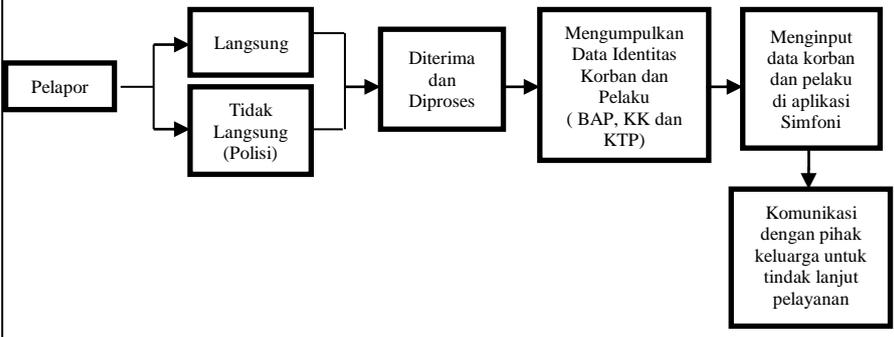
KEPALA DINAS PENGENDALIAN  
PENDUDUK KELUARGA BERENCANA  
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERBINDUNGAN ANAK  
KABUPATEN AGAM,



Drs. Surya Wendri  
Pemangina Utama Muda, (IV/c)  
Nip. 19660713 199303 1 006

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENGENDALIAN  
PENDUDUK KELUARGA BERENCANA PEMBERDAYAAN  
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN  
AGAM  
NOMOR 03 TAHUN 2024  
TENTANG 18 JANUARI 2024  
STANDAR PELAYANAN DINAS PENGENDALIAN  
PENDUDUK KELUARGA BERENCANA PEMBERDAYAAN  
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK.

**1. STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN LAPORAN KEKERASAN**

No	Komponen	Uraian
<b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy KK</li> <li>2. Fotocopy KTP</li> <li>3. Mengisi Formulir Laporan Kasus</li> </ol>
2	Mekanisme , prosedur	 <pre> graph LR     Pelapor --&gt; Langsung     Pelapor --&gt; TidakLangsung[Tidak Langsung (Polisi)]     Langsung --&gt; Diterima[Diterima dan Diproses]     TidakLangsung --&gt; Diterima     Diterima --&gt; Mengumpulkan[Mengumpulkan Data Identitas Korban dan Pelaku (BAP, KK dan KTP)]     Mengumpulkan --&gt; Menginput[Minginput data korban dan pelaku di aplikasi Simfoni]     Menginput --&gt; Komunikasi[Komunikasi dengan pihak keluarga untuk tindak lanjut pelayanan] </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	± 1 jam (d disesuaikan dengan kondisi)
4	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	Penerimaan pengaduan dan pengumpulan identitas korban dan pelaku
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lubuk Basung : Jl. Jambak Komplek GOR Rang Agam Padang Baru Lubuk Basung</li> </ul> </li> <li>2. Surat Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lubuk Basung : Jl. Jambak Komplek GOR Rang Agam Padang Baru Lubuk Basung</li> </ul> </li> <li>3. Email : bidangpaagam@gmail.com</li> <li>4. Telepon / Hp (WA): 081261002623</li> <li>5. SP4N-LAPOR</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi ( Manufacturing ) meliputi</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1979 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 3143);</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 237, Tambahan Lembaran Negar Republik Indonesia Nomor 5946);</li> </ol>

		<p>c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 95, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4419);</p> <p>d. 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);</p> <p>e. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4720);</p> <p>f. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak;</p> <p>g. 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 dengan Pemerintah dan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Negara Republik Indoneia Nomor 6757);</p> <p>h. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 4604);</p> <p>i. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2015 tentang Pedoman Pelaksanaan Diversi dan Penanganan Anak yang Belum Berumur 12 Tahun;</p> <p>j. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 9).</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Formulir Pengaduan</p> <p>b. Komputer</p> <p>c. Map file</p> <p>d. Lemari Arsip</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Minimal SLTA</p> <p>b. Mempunyai keterampilan berkomunikasi dan</p> <p>c. Komputer</p>
4	Pengawasan Internal	<p>a. Kepala Dinas</p> <p>b. Kepala Bidang</p> <p>c. Jabatan Fungsional Kebijakan Bidang PA</p>
5	Jumlah Pelaksana	2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Melayani secara profesional sesuai dengan standar operasional yang berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data anak korban didokumentasikan dan hanya untuk pihak-pihak yang terlibat dalam penanganan lanjutan (dijaga kerahasiaan data)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Secara berkala dilaporkan kepada atasan lengkap dengan Rencana Tindak Lanjut Layanan bagi anak korban.

## 2. STANDAR PELAYANAN PENJANGKAUAN KASUS KEKERASAN

No	Komponen	Uraian
<b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	a. Lembar Daftar Hadir b. Surat Perintah Tugas bagi Petugas yang akan Melakukan Pelayanan terhadap Kasus Anak
2	Mekanisme , prosedur	<pre> graph LR     A[Petugas Komunikasi dengan Keluarga Anak] --&gt; B[Kesediaan Dikunjungi sesuai alamat di KK]     A --&gt; C[Bertemu di Tempat yang sudah disepakati]     B --&gt; D[Mengamati dan Memahami Kondisi Lingkungan dan Keluarga Anak]     C --&gt; D     D --&gt; E[Mendapatkan Informasi dan Data]     E --&gt; F[Menentukan Jadwal Asesmen Dengan Anak]         </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	± 3 hari (d disesuaikan dengan kondisi)
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Informasi dan Data mengenai Kondisi Lingkungan Sosial dan Keluarga Anak
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lubuk Basung : Jl. Jambak Komplek GOR Rang Agam Padang Baru Lubuk Basung</li> </ul> </li> <li>2. Surat Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lubuk Basung : Jl. Jambak Komplek GOR Rang Agam Padang Baru Lubuk Basung</li> </ul> </li> <li>3. Email : bidangpaagam@gmail.com</li> <li>4. Telepon / Hp (WA): 081261002623</li> <li>5. SP4N-LAPOR</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi ( Manufacturing ) meliputi</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1979 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 3143);</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 237, Tambahan Lembaran Negar Republik Indonesia Nomor 5946);</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 95, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4419);</li> <li>d. 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);</li> <li>e. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang (Lembaran Negara Republik</li> </ol>

		<p>Indonesia Tahun 2007 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4720);</p> <p>f. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak;</p> <p>g. 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 dengan Pemerintah dan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Negara Republik Indoneia Nomor 6757);</p> <p>h. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 4604);</p> <p>i. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2015 tentang Pedoman Pelaksanaan Diversi dan Penanganan Anak yang Belum Berumur 12 Tahun;</p> <p>j. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 9).</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Lembar Daftar Hadir</p> <p>b. Mobil Dinas</p> <p>c. Map file</p> <p>d. ATK</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Minimal berijazah D III (Diploma III)</p> <p>b. Mampu Mengoperasikan Komputer dan Internet</p> <p>c. Memahami Peraturan dan Tahapan Proses Mediasi dan Konseling</p> <p>d. Memahami dan Menguasai Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah terkait Prosedur Pelayanan Operasional Perlindungan Anak</p>
4	Pengawasan Internal	<p>a. Kepala Dinas</p> <p>b. Kepala Bidang</p>
5	Jumlah Pelaksana	3 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Melayani secara profesional sesuai dengan standar operasional yang berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data anak korban didokumentasikan dan hanya untuk pihak-pihak yang terlibat dalam penanganan lanjutan (dijaga kerahasiaan data)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Secara berkala dilaporkan kepada atasan lengkap dengan Rencana Tindak Lanjut Layanan bagi anak korban

### 3. STANDAR PELAYANAN ASESMEN ANAK KORBAN KEKERASAN

No	Komponen	Uraian
<b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	a. Form Asesmen b. Surat Perintah Tugas bagi Petugas yang akan Melakukan Pelayanan terhadap Kasus Anak c. Lembar Daftar Hadir
2	Mekanisme , prosedur	<pre> graph LR     A[Menyiapkan Tempat yang Nyaman untuk pelaksanaan asesmen] --&gt; B[Petugas Menjalin Pendekatan dengan Anak]     B --&gt; C[Petugas Melakukan Asesmen dan Observasi Kepada Anak]     C --&gt; D[Petugas Melakukan Pencatatan pada Form Asesmen]     D --&gt; E[Rencana Tindak Lanjut]     E --&gt; F[Melakukan Mediasi Jika Diperlukan]     E --&gt; G[Pengungsian Anak ke Rumah Aman]     E --&gt; H[Pemenuhan Pendidikan Anak]     E --&gt; I[Pemeriksaan Kesehatan]     E --&gt; J[Terapi Psikologi]           </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	± 3 hari (disesuaikan dengan kondisi)
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Rencana Tindak Lanjut Pelayanan Anak Korban Sesuai Hasil Asesmen
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Kotak Saran - Lubuk Basung : Jl. Jambak Komplek GOR Rang Agam Padang Baru Lubuk Basung 2. Surat Pengaduan - Lubuk Basung : Jl. Jambak Komplek GOR Rang Agam Padang Baru Lubuk Basung 3. Email : bidangpaagam@gmail.com 4. Telepon / Hp (WA): 081261002623 5. SP4N-LAPOR
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi ( Manufacturing ) meliputi</b>		
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1979 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 3143); b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 237, Tambahan Lembaran Negar Republik Indonesia Nomor 5946); c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 95, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4419); d. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang

		<p>Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4635);</p> <p>e. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4720);</p> <p>f. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak;</p> <p>g. 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 dengan Pemerintah dan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 6757);</p> <p>h. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 4604);</p> <p>i. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2015 tentang Pedoman Pelaksanaan Diversi dan Penanganan Anak yang Belum Berumur 12 Tahun;</p> <p>j. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 9).</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang yang nyaman</p> <p>b. Mobil Dinas</p> <p>c. Map file</p> <p>d. ATK</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Minimal berijazah S1 / sederajat</p> <p>b. Mampu Mengoperasikan Komputer dan Internet</p> <p>c. Memahami Peraturan dan Tahapan Proses Mediasi dan Konseling</p> <p>d. Memahami dan Menguasai Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah terkait Prosedur Pelayanan Operasional Perlindungan Anak</p>
4	Pengawasan Internal	<p>a. Kepala Dinas</p> <p>b. Kepala Bidang</p>
5	Jumlah Pelaksana	2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Melayani secara profesional sesuai dengan standar operasional yang berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data anak korban didokumentasikan dan hanya untuk pihak-pihak yang terlibat dalam penanganan lanjutan (dijaga kerahasiaan data)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Secara berkala dilaporkan kepada atasan lengkap dengan Rencana Tindak Lanjut Layanan bagi anak korban

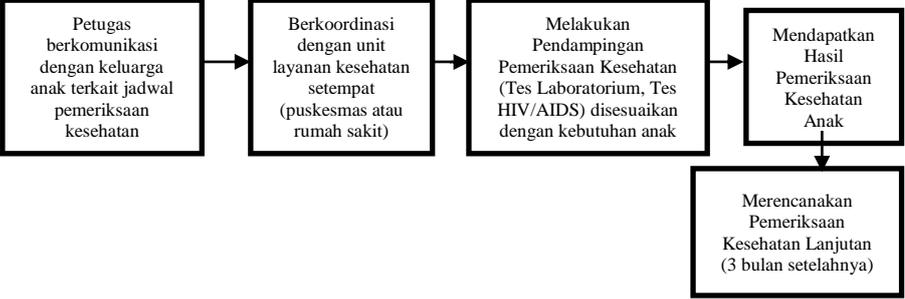
**4. STANDAR PELAYANAN PENDAMPINGAN PSIKOLOGI FORENSIK**

No	Komponen	Uraian
<b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	a. Surat Permintaan Pemeriksaan Psikologi Forensik dari Unit PPA Polres Setempat b. Surat Permohonan Bantuan Pemeriksaan Psikologi Forensik ke UPTD PPA Provinsi atau Surat Permintaan Psikologi Forensik kepada Psikolog Klinis Mitra. c. Lembar Daftar Hadir
2	Mekanisme , prosedur	<pre>                     graph TD                         A[Unit PPA Polres Setempat Memberikan Surat Permintaan Pemeriksaan Psikologi Forensik ke Dinas Dalduk KB PP&amp;PA] --&gt; B[Dinas Menyampaikan Surat Permohonan Pemeriksaan Psikologi Forensik Kepada Psikolog Klinis Mitra]                         A --&gt; C[Dinas Dalduk KB PP&amp;PA membuat Surat Permohonan Bantuan Pemeriksaan Psikologi Forensik ke UPTD PPA Provinsi]                         B --&gt; D[Persetujuan Psikolog Klinis Mitra]                         C --&gt; E[UPTD PPA Melakukan Verifikasi untuk Permintaan Pemeriksaan Psikologi Forensik yang diajukan]                         D --&gt; E                         E --&gt; F[UPTD PPA Memilih Tenaga Psikolog yang akan Melakukan Pemeriksaan &amp; Menentukan Jadwal serta Tempat Pemeriksaan]                         F --&gt; G[Psikolog Melakukan Pemeriksaan Psikologi Forensik Anak sesuai Jadwal yang Sudah Ditentukan]                         G --&gt; H[Dinas Dalduk KB PP&amp;PA Setempat berkoordinasi dengan psikolog klinis mitra atau UPTD Provinsi mengenai Hasil Pemeriksaan Psikologi Forensik Anak]                         H --&gt; I[Menyampaikan Hasil Pemeriksaan Psikologi Forensik kepada UPPA Polres Setempat]                         I --&gt; J[Dinas Merencanakan Tindak lanjut Terhadap Anak Sesuai Rekomendasi Tenaga Psikolog]                     </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	± 7 hari (d disesuaikan dengan kondisi)
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Informasi Mengenai Kondisi Psikologis Anak dan Rekomendasi Psikolog Klinis untuk Tindak Lanjut Pendampingan Psikologi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Kotak Saran - Lubuk Basung : Jl. Jambak Komplek GOR Rang Agam Padang Baru Lubuk Basung 2. Surat Pengaduan - Lubuk Basung : Jl. Jambak Komplek GOR Rang Agam Padang Baru Lubuk Basung 3. Email : bidangpaagam@gmail.com 4. Telepon / Hp (WA): 081261002623 5. SP4N-LAPOR
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi ( Manufacturing ) meliputi</b>		
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1979 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 3143); b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara

		<p>Republik Indonesia Nomor 4235), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 237, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5946);</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 95, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4419);</p> <p>d. 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);</p> <p>e. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4720);</p> <p>f. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak;</p> <p>g. 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 dengan Pemerintah dan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Negara Republik Indoneia Nomor 6757);</p> <p>h. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 4604);</p> <p>i. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2015 tentang Pedoman Pelaksanaan Diversi dan Penanganan Anak yang Belum Berumur 12 Tahun;</p> <p>j. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 9).</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang yang nyaman</p> <p>b. Mobil Dinas</p> <p>c. ATK</p> <p>d. <i>Stopwatch</i></p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Minimal berijazah S1 / sederajat</p> <p>b. Mampu Mengoperasikan Komputer dan Internet</p> <p>c. Memahami Peraturan dan Tahapan Proses Mediasi dan Konseling</p> <p>d. Memahami dan Menguasai Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah terkait Prosedur Pelayanan Operasional Perlindungan Anak</p>
4	Pengawasan Internal	<p>a. Kepala Dinas</p> <p>b. Sekretaris</p> <p>c. Kepala Bidang</p>

5	Jumlah Pelaksana	3 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Melayani secara profesional sesuai dengan standar operasional yang berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data anak korban didokumentasikan dan hanya untuk pihak-pihak yang terlibat dalam penanganan lanjutan (dijaga kerahasiaan data)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Secara berkala dilaporkan kepada atasan lengkap dengan Rencana Tindak Lanjut Layanan bagi anak korban

## 5. STANDAR PELAYANAN PENDAMPINGAN PEMBERIAN LAYANAN KESEHATAN KASUS KEKERASAN

No	Komponen	Uraian
<b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	a. Surat permintaan pemeriksaan kesehatan yang ditujukan ke Dinas Kesehatan setempat b. Kartu Identitas Anak (Kartu Keluarga dan Kartu BPJS) c. Lembar Daftar Hadir
2	Mekanisme , prosedur	 <pre> graph LR     A[Petugas berkomunikasi dengan keluarga anak terkait jadwal pemeriksaan kesehatan] --&gt; B[Berkoordinasi dengan unit layanan kesehatan setempat (puskesmas atau rumah sakit)]     B --&gt; C[Melakukan Pendampingan Pemeriksaan Kesehatan (Tes Laboratorium, Tes HIV/AIDS) disesuaikan dengan kebutuhan anak]     C --&gt; D[Mendapatkan Hasil Pemeriksaan Kesehatan Anak]     D --&gt; E[Merencanakan Pemeriksaan Kesehatan Lanjutan (3 bulan setelahnya)] </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	± 2 hari (d disesuaikan dengan kondisi)
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Informasi dan Data mengenai Kondisi Kesehatan Anak Korban Sebagai Dampak Kekerasan yang dialami
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak Saran <ul style="list-style-type: none"> <li>Lubuk Basung : Jl. Jambak Komplek GOR Rang Agam Padang Baru Lubuk Basung</li> </ul> </li> <li>Surat Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> <li>Lubuk Basung : Jl. Jambak Komplek GOR Rang Agam Padang Baru Lubuk Basung</li> </ul> </li> <li>Email : bidangpaagam@gmail.com</li> <li>Telepon / Hp (WA): 081261002623</li> <li>SP4N-LAPOR</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi ( Manufacturing ) meliputi</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1979 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 3143);</li> <li>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan 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</li> </ol>

		<p>(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 237, Tambahan Lembaran Negar Republik Indonesia Nomor 5946);</p> <p>c. 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);</p> <p>d. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</p> <p>e. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4720);</p> <p>f. 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 dengan Pemerintah dan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Negara Republik Indoneia Nomor 6757);</p> <p>g. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 4604);</p> <p>h. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 9).</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Fasilitas Kesehatan ( Rumah Sakit, Puskesmas, atau Klinik)</p> <p>b. Mobil Dinas</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Minimal berijazah S1 / sederajat</p> <p>b. Mampu berkomunikasi dengan baik</p> <p>c. Memahami dan Menguasai Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah terkait Prosedur Pelayanan Operasional Perlindungan Anak</p>
4	Pengawasan Internal	<p>a. Kepala Dinas</p> <p>b. Kepala Bidang</p>
5	Jumlah Pelaksana	2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Melayani secara profesional sesuai dengan standar operasional yang berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data anak korban didokumentasikan dan hanya untuk pihak-pihak yang terlibat dalam penanganan lanjutan (dijaga kerahasiaan data)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Secara berkala dilaporkan kepada atasan lengkap dengan Rencana Tindak Lanjut Layanan bagi anak korban

**6. STANDAR PELAYANAN PENDAMPINGAN HUKUM KASUS KEKERASAN**

No	Komponen	Uraian
<b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	a. Surat Permintaan Pendampingan Persidangan Anak dari Kejaksaan Negeri Setempat b. Surat Perintah Tugas c. Lembar Daftar Hadir d. Berita Acara Persidangan (BAP)
2	Mekanisme , prosedur	<pre> graph TD     Petugas --&gt; A[Menerima Pelaporan Kasus dari Unit PPA Polres Setempat]     A --&gt; B[Mendampingi Anak Dalam Proses Penyelidikan dan Penyidikan]     B --&gt; C[UPPA Polres Setempat Melimpahkan Kasus Pidana Anak ke Kejaksaan Negeri]     C --&gt; D[Dinas Berkoordinasi dengan Kejaksaan Negeri Terkait Perkembangan Kasus Pidana Anak]     D --&gt; E[Mendampingi Anak Dalam Proses Pra Penuntutan dan Penuntutan]     E --&gt; F[Kejaksaan Negeri Melimpahkan Kasus Pidana Anak ke Pengadilan Negeri Setempat]     F --&gt; G[Kejaksaan Negeri Mengirimkan Permintaan Bantuan Pendampingan Sidang Kasus Pidana Anak]     G --&gt; H[Memfasilitasi Anak dan Keluarga untuk Menghadiri Proses Persidangan]     H --&gt; I[Mendampingi Proses Persidangan Anak]     I --&gt; J[Menerima Hasil Putusan Hukuman Pelaku Kasus Pidana Anak]         </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	± 1 hari untuk setiap tahapan (d disesuaikan dengan kondisi)
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Berita Acar Persidangan (BAP) dan Hasil Persidangan
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak Saran <ul style="list-style-type: none"> <li>Lubuk Basung : Jl. Jambak Komplek GOR Rang Agam Padang Baru Lubuk Basung</li> </ul> </li> <li>Surat Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> <li>Lubuk Basung : Jl. Jambak Komplek GOR Rang Agam Padang Baru Lubuk Basung</li> </ul> </li> <li>Email : bidangpaagam@gmail.com</li> <li>Telepon / Hp (WA): 081261002623</li> <li>SP4N-LAPOR</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi ( Manufacturing ) meliputi</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1979 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 3143);</li> <li>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 237, Tambahan Lembaran Negar Republik Indonesia Nomor 5946);</li> <li>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 95,</li> </ol>

		<p>Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4419);</p> <p>d. 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);</p> <p>e. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4720);</p> <p>f. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak;</p> <p>g. 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 dengan Pemerintah dan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Negara Republik Indoneia Nomor 6757);</p> <p>h. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 4604);</p> <p>i. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2015 tentang Pedoman Pelaksanaan Diversi dan Penanganan Anak yang Belum Berumur 12 Tahun;</p> <p>j. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 9).</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Fasilitas ruangan Unit PPA Polres Setempat</p> <p>b. Fasilitas ruangan Persidangan di Pengadilan Negeri Setempat</p> <p>c. Mobil Dinas</p> <p>d. ATK</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Minimal berijazah S1 / sederajat</p> <p>b. Memahami Tahapan Proses Hukum bagi Anak yang Berhadapan dengan Hukum (ABH)</p> <p>c. Memahami dan Menguasai Undang-Undang dan Peraturan terkait Prosedur Pelayanan Operasional Perlindungan Anak</p>
4	Pengawasan Internal	<p>a. Kepala Dinas</p> <p>b. Kepala Bidang</p>
5	Jumlah Pelaksana	2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Melayani secara profesional sesuai dengan standar operasional yang berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data anak korban didokumentasikan dan hanya untuk pihak-pihak yang terlibat dalam penanganan lanjutan (dijaga kerahasiaan data)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Secara berkala dilaporkan kepada atasan lengkap dengan Rencana Tindak Lanjut Layanan bagi anak korban

## 7. STANDAR PELAYANAN KONSELING/PEMULIHAN KASUS KEKERASAN

No	Komponen	Uraian
<b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	a. Surat Perintah Tugas b. Lembar Daftar Hadir c. Guideline Pertanyaan Konseling d. Hasil Asesmen atau Hasil Pemeriksaan Psikologi Forensik Anak Korban Kekerasan e. Buku Kendali Anak
2	Mekanisme , prosedur	<pre> graph TD     A[Petugas Mengkonfirmasi Kembali Kehadiran Anak dan Menyiapkan Ruang yang Nyaman untuk Konseling] --&gt; B[Petugas Membuat Kesepakatan Bersama dengan Anak Mengenai Jalannya Proses Konseling]     B --&gt; C[Petugas Menjalin Rasa Percaya Dengan Anak Agar Anak Terbuka Menceritakan Permasalahannya Selama Proses Konseling]     C --&gt; D[Petugas Melakukan Observasi Terhadap Perilaku yang Muncul Pada Anak Selama Proses Konseling]     D --&gt; E[Petugas Melakukan Pencatatan Data yang Didapatkan Selama Konseling]     E --&gt; F[Mengkomunikasikan Kondisi Anak dengan Pihak Terkait dan Tindak Lanjut Layanan yang Dibutuhkan Oleh Anak]     F --&gt; G[Konseling Lanjutan Dengan Konselor]     F --&gt; H[Terapi Psikologi dengan Tenaga Psikolog]           </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	± 3 bulan (d disesuaikan dengan kondisi)
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Layanan Konseling Anak
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Kotak Saran - Lubuk Basung : Jl. Jambak Komplek GOR Rang Agam Padang Baru Lubuk Basung 2. Surat Pengaduan - Lubuk Basung : Jl. Jambak Komplek GOR Rang Agam Padang Baru Lubuk Basung 3. Email : bidangpaagam@gmail.com 4. Telepon / Hp (WA): 081261002623 5. SP4N-LAPOR
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi ( Manufacturing ) meliputi</b>		
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1979 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 3143); b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 237, Tambahan Lembaran Negar Republik Indonesia Nomor 5946); c. 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);

		<p>d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak;</p> <p>e. 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 dengan Pemerintah dan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 6757);</p> <p>f. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4604);</p> <p>g. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2015 tentang Pedoman Pelaksanaan Diversi dan Penanganan Anak yang Belum Berumur 12 Tahun;</p> <p>h. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 9).</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Fasilitas ruangan Konseling yang Nyaman</p> <p>b. Mobil Dinas</p> <p>c. ATK</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Minimal berijazah S1 / sederajat</p> <p>b. Memahami Teknik Konseling</p> <p>c. Memahami dan Menguasai Undang-Undang dan Peraturan terkait Prosedur Pelayanan Operasional Perlindungan Anak</p>
4	Pengawasan Internal	<p>a. Kepala Dinas</p> <p>b. Kepala Bidang</p>
5	Jumlah Pelaksana	2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Melayani secara profesional sesuai dengan standar operasional yang berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data anak korban didokumentasikan dan hanya untuk pihak-pihak yang terlibat dalam penanganan lanjutan (dijaga kerahasiaan data)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Secara berkala dilaporkan kepada atasan lengkap dengan Rencana Tindak Lanjut Layanan bagi anak korban

**8. STANDAR PELAYANAN PENGUNGSIAN ANAK KE RUMAH AMAN**

No	Komponen	Uraian
<b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	a. Surat Perintah Tugas b. Lembar Daftar Hadir c. Surat Permohonan Bantuan Penginapan Sementara Bagi Anak d. Surat Keterangan Mengenai Anak dari Nagari Tempat Tinggal e. Surat Persetujuan Dari Orang Tua Anak (d disesuaikan dengan kondisi)
2	Mekanisme , prosedur	<pre>                     graph TD                         A["Petugas Mengamati Kondisi Anak, Jika Dibutuhkan Anak Ditarik Sementara dari Lingkungannya ke Rumah Aman"] --&gt; B["Petugas Berkoordinasi dengan PATBM, Satgas, dan Wali Nagari Setempat Tentang Rencana Penempatan Sementara Anak di Rumah"]                         B --&gt; C["Petugas Berkomunikasi untuk Meminta Persetujuan dari Orangtua Anak"]                         C --&gt; D["Petugas Mengantarkan Anak ke Rumah Aman"]                         D --&gt; E["Petugas Mengamati Perkembangan dan Perubahan Perilaku Anak Selama Berada di Lingkungan Baru"]                         E --&gt; F["Mengkomunikasikan Kondisi Terkini Anak dengan Orangtua dan Pihak Terkait"]                         F --&gt; G["Merencanakan Tindak Lanjut Anak dan Memastikan Pemenuhan Hak Anak Terpenuhi"]                     </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	± 7 hari (d disesuaikan dengan kondisi)
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Laporan Kondisi Perkembangan Anak Selama di Rumah Perlindungan
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Kotak Saran - Lubuk Basung : Jl. Jambak Komplek GOR Rang Agam Padang Baru Lubuk Basung 2. Surat Pengaduan - Lubuk Basung : Jl. Jambak Komplek GOR Rang Agam Padang Baru Lubuk Basung 3. Email : bidangpaagam@gmail.com 4. Telepon / Hp (WA): 081261002623 5. SP4N-LAPOR
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi ( Manufacturing ) meliputi</b>		

1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1979 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 3143);</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 237, Tambahan Lembaran Negar Republik Indonesia Nomor 5946);</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 95, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4419);</p> <p>d. 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);</p> <p>e. 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 dengan Pemerintah dan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Negara Republik Indoneia Nomor 6757);</p> <p>f. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 4604);</p> <p>g. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2015 tentang Pedoman Pelaksanaan Diversi dan Penanganan Anak yang Belum Berumur 12 Tahun;</p> <p>h. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 9).</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Rumah Aman atau Rumah Perlindungan Sementara</p> <p>b. Mobil Dinas</p> <p>c. Ruang Rapat di Nagari Tempat Tinggal Anak</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memiliki Jiwa Sosial, dan Mempunyai rasa Simpati dan Empati terhadap Anak Korban Kekerasan</p> <p>b. Memahami dan Menguasai Undang-Undang dan Peraturan terkait Perlindungan Anak dan Prosedur Pelayanan Operasional Perlindungan Anak</p>
4	Pengawasan Internal	<p>a. Kepala Dinas</p> <p>b. Kepala Bidang</p>
5	Jumlah	3 Orang

	Pelaksana	
6	Jaminan Pelayanan	Melayani secara profesional sesuai dengan standar operasional yang berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data anak korban didokumentasikan dan hanya untuk pihak-pihak yang terlibat dalam penanganan lanjutan (dijaga kerahasiaan data)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Secara berkala dilaporkan kepada atasan lengkap dengan Rencana Tindak Lanjut Layanan bagi anak korban

## 9. STANDAR PELAYANAN MEDIASI KASUS KEKERASAN

No	Komponen	Uraian
<b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	a. Surat Permintaan Mediasi b. Laporan Pengaduan c. Perintah Tugas d. Lembar Daftar Hadir
2	Mekanisme , prosedur	<pre> graph TD     A[Petugas Mempelajari Pelaporan Kasus Kekerasan] --&gt; B[Diproses Secara Hukum oleh Unit PPA Polres Setempat]     A --&gt; C[Diproses Secara Keluarga oleh Petugas (Dilakukan Mediasi)]     B --&gt; D[Dilakukan Mediasi Oleh Unit PPA Jika Dibutuhkan]     C --&gt; E[Petugas Melakukan Pertemuan dengan Pihak Pelapor dan Terlapor (Jika ada Pihak Lain yang Terkait)]     E --&gt; F[Petugas Memberikan Alternatif Penyelesaian Masalah yang Dihadapi Antara Pelapor dan Terlapor]     F --&gt; G[Kedua Pihak Membuat Kesepakatan Bersama Perdamaian Atas Penyelesaian Masalah]     G --&gt; H[Petugas Memastikan Hak Anak Terpenuhi Dalam Kesepakatan Bersama Perdamaian Tersebut]     H --&gt; I[Petugas Mendampingi Penandatanganan Kesepakatan Bersama Perdamaian antara Kedua Belah Pihak]   </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	± 3 hari (d disesuaikan dengan kondisi)
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat Kesepakatan Perdamaian Antara Kedua Pihak
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak Saran <ul style="list-style-type: none"> <li>Lubuk Basung : Jl. Jambak Komplek GOR Rang Agam Padang Baru Lubuk Basung</li> </ul> </li> <li>Surat Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> <li>Lubuk Basung : Jl. Jambak Komplek GOR Rang Agam Padang Baru Lubuk Basung</li> </ul> </li> <li>Email : bidangpaagam@gmail.com</li> <li>Telepon / Hp (WA): 081261002623</li> <li>SP4N-LAPOR</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi ( Manufacturing ) meliputi</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1979 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 3143);</li> <li>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235), sebagaimana telah</li> </ol>

		<p>diubah beberapa kali terakhir dengan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 237, Tambahan Lembaran Negar Republik Indonesia Nomor 5946);</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 95, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4419);</p> <p>d. 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);</p> <p>e. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak;</p> <p>f. 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 dengan Pemerintah dan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Negara Republik Indoneia Nomor 6757);</p> <p>g. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 4604);</p> <p>h. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2015 tentang Pedoman Pelaksanaan Diversi dan Penanganan Anak yang Belum Berumur 12 Tahun;</p> <p>i. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 9).</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang Mediasi yang Nyaman</p> <p>b. Mobil Dinas</p> <p>c. ATK</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Minimal berijazah D III (Diploma III)</p> <p>b. Memahami Peraturan dan Tahapan Proses Mediasi</p> <p>c. Memahami Undang-Undang dan Peraturan terkait Prosedur Pelayanan Operasional Perlindungan Anak</p>
4	Pengawasan Internal	<p>a. Kepala Dinas</p> <p>b. Kepala Bidang</p>
5	Jumlah Pelaksana	5 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Melayani secara profesional sesuai dengan standar operasional yang berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Data anak korban dan pihak-pihak terkait didokumentasikan dan hanya untuk pihak-pihak yang terlibat dalam penanganan lanjutan (dijaga kerahasiaan data)

	Pelayanan	
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Secara berkala dilaporkan kepada atasan lengkap dengan Rencana Tindak Lanjut Layanan bagi anak korban

## 10. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI

No	Komponen	Uraian
<b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pemohon menyampaikan surat permohonan tertulis ditujukan ke Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Agam Jalan Jambak Komplek Gor Rang Agam Padang Baru Nomor Telp/Fax (0752) 8701016 Lubuk Basung 26415</li> <li>2) Pemohon dapat datang langsung ke Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Agam Jalan Jambak Komplek Gor Rang Agam Padang Baru Lubuk Basung menunjukkan identitas, dan mengisi buku tamu.</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan ditujukan kepada Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Agam;</li> <li>2) Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Agam mendisposisikan surat permohonan kepada Sekretaris/Kepala Bidang yang bersangkutan;</li> <li>3) Sekretaris/Kepala Bidang yang bersangkutan menerima pemohon diruang pertemuan untuk memberikan konsultasi kepada pengguna layanan. Apabila Sekretaris/Kepala Bidang yang bersangkutan tidak ada ditempat maka Sekretaris/Kepala Bidang yang bersangkutan menugaskan Subag/kasi yang berkompeten untuk memberikan pelayanan;</li> <li>4) Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan konsultasi kepada pengguna layanan;</li> <li>5) Masyarakat maupun ASN pengguna layanan datang langsung ke Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Agam dan diarahkan kepada Sekretaris/Kepala Bidang atau petugas yang memberikan layanan konsultasi.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1 (satu) hari kerja sesuai dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informasi/jawaban pelaksanaan konsultasi maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh Sekretaris/Kepala Bidang yang bersangkutan;</li> <li>2) Jika ASN/Masyarakat pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada petugas yang memberikan konsultasi yang diperlukan maksimal 1(satu) jam setelah menyampaikan maksud kedatangan.</li> </ol>
4.	Biaya /Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Bahan atau Notulen hasil konsultasi berupa saran, masukan, pertimbangan, solusi dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan.

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Agam Jalan Jambak Komplek Gor Rang Agam Padang Baru Nomor Telp/Fax (0752) 8701016 Lubuk Basung 26415.</li> <li>2) Pengaduan, saran dan masukan secara langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SP4N-LAPOR;</li> <li>b. Telp/Fax (0752) 8701016</li> <li>c. Email : <a href="mailto:daldukkbpppa@agamkab.go.id">daldukkbpppa@agamkab.go.id</a>.</li> <li>d. Kotak Saran</li> </ol> </li> </ol>
<b>B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</li> <li>3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);</li> <li>4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</li> <li>5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);</li> <li>6) 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);</li> <li>7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan dan Peranagkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11);</li> <li>8) Peraturan Bupati Agam Nomor 84 Tahun 2021 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Alat tulis kantor</li> <li>2) Komputer</li> <li>3) Ruang tunggu yang nyaman</li> <li>4) Ruang tamu</li> <li>5) Toilet</li> <li>6) Jaringan wifi</li> <li>7) Televisi</li> <li>8) Tempat parkir</li> </ol>

3.	Kompetensi Pelaksana	1) Minimal petugas dengan pendidikan setingkat S1; 2) Menguasai SOP; 3) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku; 4) Mampu menganalisa suatu persoalan dengan pendekatan yang tepat; 5) Mampu menyimpulkan berdasarkan hasil pembahasan dan analisa; 6) Menguasai materi bahasan; 7) Mampu berkomunikasi dan memberikan informasi secara benar; 8) Mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	1) Konsultasi yang dilakukan berdasarkan pada panduan, pedoman, dan aturan yang berlaku sesuai dengan tujuan pihak yang berkonsultasi. 2) Surat yang diberikan sesuai dengan permintaan menggunakan kertas memakai kop Sekretariat Daerah dan dibubuhi tanda tangan serta stempel asli.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali

#### 11. STANDAR PELAYANAN PERMINTAAN NARASUMBER ATAU PENDAMPINGAN

No	Komponen	Uraian
<b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Pemohon menyampaikan surat permohonan tertulis perihal permintaan narasumber/pendamping dengan menjelaskan materi ( <i>Term of reference</i> ), tempat dan waktu pelaksanaan kegiatan yang diajukan ke Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Agam Jalan Jambak Komplek Gor Rang Agam Padang Baru Nomor Telp/Fax (0752) 8701016 Lubuk Basung 26415. 2) Pemohon dapat datang langsung ke Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Agam Jalan Jambak Komplek Gor Rang Agam Padang Baru Lubuk Basung, menunjukkan identitas, mengisi buku tamu dan menyampaikan surat permohonan tertulis perihal permintaan narasumber/pendamping yang menjelaskan materi( <i>Term of reference</i> ), tempat dan waktu pelaksanaan kegiatan; 3) Tersedianya pejabat/petugas yang kompeten pada waktu yang ditentukan.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1) Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan narasumber/pendamping dengan menjelaskan materi ( <i>Term of reference</i> ), tempat dan waktu pelaksanaan kegiatan yang ditujukan kepada Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Kelurag Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Agam;

		<p>2) Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Agam mendisposisikan surat permohonan kepada kepada Pejabat/pegawai yang berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan atau secara langsung dapat bertindak sebagai narasumber;</p> <p>3) Informasi terkait kesediaan menjadi narasumber/pendamping disampaikan kepada pemohon secara tertulis atau langsung;</p> <p>4) Pejabat/pegawai yang ditugaskan sebagai narasumber/pendamping mempersiapkan dan menyampaikan materi sesuai yang diperlukan.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1 (satu) hari kerja sesuai dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <p>1) Informasi/jawaban pelaksanaan konsultasi maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh Kepala Subbag yang bersangkutan;</p> <p>2) Jika ASN/masyarakat pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada petugas yang memberikan konsultasi yang diperlukan maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud kedatangan.</p>
4.	Biaya /Tarif	Sesuai dengan Standart Biaya Umum (SBU) atau disesuaikan anggaran di masing-masing OPD.
5.	Produk Pelayanan	Surat kesediaan sebagai narasumber disertai dengan surat penunjukan/penugasan dan materi paparan yang akan disampaikan sesuai dengan permintaan pengguna layanan.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Agam Jalan Jambak Komplek Gor Rang Agam Padang Baru Nomor Telp/Fax (0752) 8701016 Lubuk Basung 26415.</p> <p>2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung melalui :</p> <p>a. SP4N-LAPOR;</p> <p>b. Telp/Fax (0752) 8701016</p> <p>c. Email : <a href="mailto:daldukkbpppa@agamkab.go.id">daldukkbpppa@agamkab.go.id</a>.</p> <p>d. Kotak Saran</p>
<b>B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)</b>		
1.	Dasar Hukum	<p>1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</p> <p>3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);</p> <p>4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor191);</p> <p>5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);</p> <p>6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang</p>

		<p>Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);</p> <p>7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11).</p> <p>8) Peraturan Bupati Agam Nomor 64 Tahun 2019 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 64).</p>
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<p>1) Alat tulis kantor</p> <p>2) Seperangkat komputer dan printer</p> <p>3) Ruang tunggu/ lobby yang nyaman</p> <p>4) Toilet</p> <p>5) Jaringan wifi</p> <p>6) Televisi</p> <p>7) Tempat parkir</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1) Minimal petugas dengan pendidikan setingkat S1;</p> <p>2) Menguasai SOP;</p> <p>3) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>4) Mampu menganalisa suatu persoalan dengan pendekatan yang tepat;</p> <p>5) Mampu menyimpulkan berdasarkan hasil pembahasan dan analisa;</p> <p>6) Menguasai materi bahasan;</p> <p>7) Mampu berkomunikasi dan memberikan informasi secara benar;</p> <p>8) Mampu mengoperasikan komputer.</p>
4.	Pengawasan internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	<p>1. Materi yang diberikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, pedoman dan panduan yang berlaku, serta sesuai dengan permintaan/kebutuhan pengguna layanan;</p> <p>2. Surat yang diberikan sesuai dengan permintaan menggunakan kertas memakai kop Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Agam dan dibubuhi tanda tangan serta stempel asli.</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali

## 12. STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI

No	Komponen	Uraian
<b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	1 Pemohon menyampaikan surat permohonan tertulis perihal permintaan data dan Informasi yang diajukan ke Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana

		<p>Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Agam Jalan Jambak Komplek Gor Rang Agam Padang Baru Nomor Telp/Fax (0752) 8701016 Lubuk Basung 26415.</p> <p>2 Pemohon dapat datang langsung ke Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Agam Jalan Jambak Komplek Gor Rang Agam Padang Baru Lubuk Basung, menunjukkan identitas, mengisi buku tamu;</p> <p>3 Tersedianya pejabat/petugas yang kompeten pada waktu yang ditentukan.</p>
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<p>1) Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan ditujukan kepada Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Agam;</p> <p>2) Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Agam mendisposisikan surat permohonan kepada Sekretaris / Kepala Bidang yang bersangkutan;</p> <p>3) Sekretaris / Kepala Bidang yang bersangkutan menerima pemohon diruang pertemuan untuk memberikan konsultasi kepada pengguna pelayanan. Apabila Sekretaris/Kepala Bidang tidak ada ditempat maka Sekretaris/Kepala Bidang yang bersangkutan menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi pelayanan publik;</p> <p>4) Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan informasi kepada pengguna layanan (pemohon);</p> <p>5) Masyarakat maupun PNS pengguna layanan datang langsung ke Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Agam dan diarahkan kepada Petugas yang memberikan layanan data dan informasi.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1 (satu) hari kerja dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <p>1) Informasi/jawaban pelaksanaan pemberian data dan informasi disampaikan maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh Sekretaris / Kepala Bidang yang bersangkutan;</p> <p>2) Jika ASN/masyarakat pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada petugas yang memberikan data/informasi yang diperlukan maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud kedatangan.</p>
4.	Biaya /Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Data dan informasi yang terkait Produk-produk peraturan atau kebijakan, pedoman penyusunan, SOP, SPP, SKM, Tata Naskah Dinas, Anjab ABK, Kelembagaan, Akuntabilitas Kinerja, dan Reformasi Birokrasi

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>1) Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Agam Jalan Jambak Komplek Gor Rang Agam Padang Baru Nomor Telp/Fax (0752) 8701016 Lubuk Basung 26415.</p> <p>2) Pengaduan, saran dan masukan secara langsung melalui :</p> <p>a. SP4N-LAPOR;</p> <p>b. Telp/Fax (0752) 8701016</p> <p>c. Email : <a href="mailto:daldukkbpppa@agamkab.go.id">daldukkbpppa@agamkab.go.id</a>.</p> <p>d. Kotak Saran</p>
<b>B. Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal (<i>Manufacturing</i>)</b>		
1.	Dasar Hukum	<p>1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</p> <p>2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</p> <p>4) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);</p> <p>5) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);</p> <p>6) 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);</p> <p>7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11).</p> <p>8) Peraturan Bupati Agam Nomor 64 Tahun 2019 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 64)</p>
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<p>1) Alat tulis kantor</p> <p>2) Seperangkat komputer dan printer</p> <p>3) Ruang tunggu/ lobby yang nyaman</p> <p>4) Toilet</p> <p>5) Jaringan wifi</p> <p>6) Televisi</p> <p>7) Tempat parkir</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1) Minimal petugas dengan pendidikan setingkat SLTA</p> <p>2) Menguasai SOP</p> <p>3) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku</p> <p>4) Mampu mengoperasikan komputer</p> <p>5) Mampu berkomunikasi secara baik dan efektif</p>

4.	Pengawasan internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	1) Data atau informasi yang diberikan adalah valid dan dokumen sesuai dengan aslinya. 2) Surat yang diberikan sesuai dengan permintaan menggunakan kertas memakai KOP Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Agam dan dibubuhi tanda tangan serta stempel asli.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali

### 13. STANDAR PELAYANAN ALAT DAN OBAT KONTRASEPSI

No	Komponen	Uraian
<b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	1 Faskes/KKB menyampaikan surat permohonan tertulis perihal permintaan Kebuthan Alat dan Obat Kontrasepsi yang diajukan ke Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Agam Jalan Jambak Komplek Gor Rang Agam Padang Baru Nomor Telp/Fax (0752) 8701016 Lubuk Basung 26415. 2 Pemohondapat datang langsung ke Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Agam Jalan Jambak Komplek Gor Rang Agam Padang Baru Lubuk Basung, dengan membawa surat permohonan;
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1 Surat permohonan di registrasi oleh kasubag Umum Kepegawaian Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Agam; 2 Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Agam mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Bidang KB; 3 Kepala Bidang KB meneruskan permohonan kepada kasi Pelayanan dan Alokon; 4 Kasi Pelayanan dan Alokon menginstruksikan kepada pengelola Gudang untuk menyiapkan Alat Dan Obat kontrasepsi sesuai permintaan; 5 Pengelola Gudang Alat dan Obat Kontrasepsi melakuakn pendistribusian ke Faskes/KKB yang mengajukan permohonan.

3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja dengan ketentuan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Distribusi pemberian Alat dan Obat Kontrasepsi disampaikan ke Faskes/KKB maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh Kepala Bidang KB;</li> <li>2. Jika petugas Faskes/PKB datang langsung, maka Pengelola Gudang akan memberikan Alat dan Obat Kontrasepsi yang diperlukan maksimal 2 (dua) jam setelah menyampaikan maksud kedatangan.</li> </ol>
4.	Biaya /Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Alat dan Obat Kontrasepsi yang terkait Produk-produk peraturan atau kebijakan, pedoman penyusunan, SOP, SPP, SKM, Tata Naskah Dinas, Anjab ABK, Kelembagaan, Akuntabilitas Kinerja, dan Reformasi Birokrasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Agam Jalan Jambak Komplek Gor Rang Agam Padang Baru Nomor Telp/Fax (0752) 8701016 Lubuk Basung 26415.</li> <li>2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SP4N-LAPOR;</li> <li>b. Telp/Fax (0752) 8701016</li> <li>c. Email : <a href="mailto:daldukkbpppa@agamkab.go.id">daldukkbpppa@agamkab.go.id</a>.</li> <li>d. Kotak Saran</li> </ol> </li> </ol>

#### **B. Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal (*Manufacturing*)**

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);</li> <li>5. 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);</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11).</li> <li>7. Peraturan Bupati Agam Nomor 84 Tahun 2021 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana</li> </ol>
----	-------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak		
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat tulis kantor</li> <li>2. Seperangkat komputer dan printer</li> <li>3. Ruang tunggu/ lobby yang nyaman</li> <li>4. Toilet</li> <li>5. Jaringan wifi</li> <li>6. Televisi</li> <li>7. Tempat parkir</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal petugas dengan pendidikan setingkat D3</li> <li>2. Menguasai SOP</li> <li>3. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> <li>4. Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>5. Mampu berkomunikasi secara baik dan efektif</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat dan Obat Kontrasepsi yang diberikan adalah Alat dan Obat Kontrasepsi yang memenuhi Standar Nasional Indonesia (SNI).</li> <li>2. Alat dan Obat Kontrasepsi yang diberikan sesuai dengan permintaan Faskes/KKB.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali

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



Drs. Surya Wendri  
Pembina Utama Muda / IV/c  
Nip. 19660716 199303 1 006