



PEMERINTAH KOTA SURABAYA
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

Jalan Kedungsari Nomor 18 Surabaya 60261
Telepon (031) 5346317 Faksimile (031) 5480904

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA

Nomor : 000.8.3.2/9998/436.7.8/2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA
BERENCANA KOTA SURABAYA

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

Menimbang :

- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan berkualitas, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan dan maklumat pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf (a), maka perlu ditetapkan standar pelayanan di Lingkungan Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana dengan Keputusan Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Surabaya.

Mengingat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya;
6. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 47 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 77 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2023 Nomor 47).

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU** : Standar Pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Surabaya, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini;
- KEDUA** : Standar pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Surabaya :
1. **Layanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA)**
 2. **Layanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Balai RW**
 3. **Layanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Kelas Calon Pengantin**
 4. **Layanan Pendistribusian Alat dan Obat Kontrasepsi**
 5. **Layanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA)**
- KETIGA** : Dalam menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi Standar pelayanan dan Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum PERTAMA, seluruh pelaksana/penyelenggara pelayanan wajib mengikuti ketentuan sebagaimana yang termuat dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEEMPAT** : Dengan berlakunya keputusan ini, maka Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Surabaya No 188.4/710/436.7.8/2022 tentang Standar Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Surabaya dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.
- KEENAM** : Apabila kemudian terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini, akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Surabaya

Pada tanggal 27 September 2023

KEPALA DINAS,



Ida Widayati MM
Dra. IDA WIDAYATI MM

Pembina Tk I

NIP. 196809081996022002

Lampiran I

Nomor : 000.8.3.2/9998 /436.7.8/2023

Tanggal: 27 September 2023

**STANDAR PELAYANAN
LAYANAN PUSAT PEMBELAJARAN KELUARGA (PUSPAGA)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Fotokopi KTP2. Fotokopi KK3. Foto yang bersangkutan4. Surat keterangan bila klien adalah hasil rujukan dari institusi atau lembaga lain
2	Sistem, Mekanisme , dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Menerima dan mengarahkan klien untuk mengisi form Layanan Penerimaan;2. Melakukan wawancara dan identifikasi kebutuhan klien;3. Menggali kebutuhan yang dikeluhkan oleh klien;4. Melakukan pendalaman kebutuhan;5. Membuat laporan kebutuhan layanan (konseling, konsultasi, penyadaran, sosialisasi, pendampingan keluarga), konseling, konsultasi, penjangkauan, dan rujukan;6. Membuat draft laporan kebutuhan layanan;7. Memverifikasi dan memberi paraf laporan kebutuhan layanan;8. Melakukan evaluasi kebutuhan layanan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pelaksanaan layanan penyadaran, sosialisasi, pendampingan keluarga dilakukan 1-2 jam / kegiatan;2. Pelaksanaan layanan konseling atau konsultasi dengan Psikolog maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak tanggal diterimanya konseling awal dengan konselor.
4	Biaya	Kegiatan bimbingan masyarakat (penyadaran, sosialisasi, pendampingan keluarga), konseling, konsultasi, penjangkauan, dan rujukan tidak dikenakan biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	Produk pelayanan : <ol style="list-style-type: none">1. Kegiatan bimbingan masyarakat (penyadaran, sosialisasi, pendampingan keluarga);2. Konseling;3. Konsultasi;4. Penjangkauan;5. Rujukan.
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur: <ol style="list-style-type: none">1. Datang Langsung

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Warga menulis buku tamu di meja informasi</p> <p>2. Kotak Saran Warga menulis pada form yang telah disiapkan</p> <p>3. Telepon/chat melalui hotline Warga dapat menghubungi melalui nomor telepon 087722288959</p> <p>4. Media Sosial Warga dapat mengirimkan pengaduan tertulis melalui direct message Instagram dan Facebook lg : @puspaga.sby Facebook : puspaga.sub@gmail.com</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas UU No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak; 2. Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah terkait Sub Urusan Kualitas Keluarga; 3. Peraturan Presiden No. 25 Tahun 2021 tentang Kebijakan Kabupaten/Kota Layak Anak; 4. Keputusan Presiden Nomor 36 Tahun 1990 tentang Pengesahan Convention On The Child (CRC) atau Konvensi tentang Hak-Hak Anak (KHA); 5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri PPPA Nomor 13 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Kabupaten / Kota Layak Anak; 7. Peraturan Menteri PPPA Nomor 14 Tahun 2010 tentang Panduan Evaluasi Kabupaten / Kota Layak Anak; 8. Peraturan Menteri PPPA Nomor 12 Tahun 2011 tentang Indikator Layak Anak; 9. Peraturan Menteri PPPA Nomor 13 Tahun 2011 tentang Panduan Pengembangan Kabupaten / Kota Layak Anak; 10. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pengesahan Optional Protocol To The Convention On The Rights Of The Sale Of Children, Child Prostitution And Child Pornography (Protokol Opsional Konvensi Hak-Hak Anak Mengenai Penjualan Anak, Prostitusi Anak, Dan Pornografi Anak); 11. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia; 12. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga; 13. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 47 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 77 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Surabaya; 14. Keputusan Walikota Surabaya Nomor 188.45/144/436.1.2/2022 tentang Tim Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Kota Surabaya.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja / Kursi 2. Komputer / Printer 3. Jaringan Internet 4. ATK 5. Buku Agenda 6. Formulir Inform Consent, Konseling, Konsultasi, dan Rujukan 7. Ruangan Konseling / Konsultasi 8. Ruangan Observasi 9. Ruangan Bermain 10. Perpustakaan Kecil 11. Ruangan Kegiatan Serba Guna 12. Ruangan Laktasi 13. Ruangan Penyimpanan Asip
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berlatar belakang profesi (Psikolog/Pekerjaan Sosial Profesi/Bimbingan Konseling Profesi); 2. Berlatar belakang dengan strata Pendidikan setingkat sarjana yang terkait pengasuhan, Pendidikan, keluarga (sarjana Pendidikan, Sosial, Kesehatan, Hukum/ yang berkaitan) yang terlatih; 3. Mampu memahami dan melaksanakan peraturan undang-undang yang berlaku; 4. Memahami edukasi terkait hak anak dan pengasuhan positif; 5. Menguasai computer program microsoft office; 6. Memahami prinsip kepuasan masyarakat; 7. Memahami teknologi informasi; 8. Mampu berkomunikasi secara efektif Mampu bekerja dalam tim; 9. Mampu menjaga arsip; 10. Berdedikasi tinggi dan bersifat jujur terhadap tugas yang harus dilaksanakan; 11. Mampu melakukan Analisa terhadap permasalahan; 12. Mampu berpikir analitis dan praktis; 13. Mampu berkomunikasi dengan baik.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses maupun produk Pelayanan dipantau oleh Kepala Bidang Perlindungan Perempuan Anak secara berkala.
5	Jumlah Pelaksana	38 (tiga puluh delapan) orang dengan rincian : <ol style="list-style-type: none"> 1 orang Kepala Bidang 2 orang Ketua Tim 17 orang Staff 18 orang Psikolog Volunteer
6	Jaminan Pelayanan	Sesuai dengan Standar Pelayanan terkait kegiatan yang telah direncanakan, ditetapkan dan didokumentasikan dalam SOP, antara lain : <ol style="list-style-type: none"> 1. Non Diskriminasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Tuntas 3. Tidak dipungut biaya 4. Mudah dijangkau 5. Menjamin kerahasiaan klien
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Data pribadi dijamin keamanannya sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri, Kode Etik Psikologi, dan Kode Etik Penyelenggaraan Kebijakan Keselamatan dan Perlindungan Anak.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat Intern terkait pelaksanaan kegiatan dan pelayanan yang diadakan sebulan sekali; 2. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan.

KEPALA DINAS,



[Signature]
Dra. IDA WIDAYATI MM

Pembina Tk I

NIP. 196809081996022002

Lampiran II

Nomor : 000.8.3.2/9998 /436.7.8/2023

Tanggal: 27 September 2023

**STANDAR PELAYANAN
LAYANAN PUSAT PEMBELAJARAN KELUARGA (PUSPAGA) BALAI RW**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Fotokopi KTP2. Fotokopi KK3. Foto yang bersangkutan4. Surat keterangan bila klien adalah hasil rujukan dari institusi atau lembaga lain
2	Sistem, Mekanisme , dan Prosedur	<p>Kelas Parenting</p> <ol style="list-style-type: none">1. Warga datang ke Balai RW sesuai jadwal2. Pemberian materi oleh narasumber3. Sesi diskusi dan tanya jawab4. Penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan oleh fasilitator <p>Konseling / Konsultasi Keluarga</p> <ol style="list-style-type: none">1. Warga datang ke Balai RW sesuai jadwal2. Mengisi Buku Tamu klien3. Fasilitator memberikan form persetujuan kepada klien4. Fasilitator melakukan pengamtan dan wawancara5. Fasilitator melakukan konseling awal non klinis dan psikoedukasi tahap dasar6. Fasilitator memberikan rujukan apabila klien memerlukan konseling lanjutan / penanganan lebih lanjut7. Penyusunan laporan penanganan awal klien
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pelaksanaan dilakukan setiap hari Selasa dan Kamis, mulai Pukul 15.00 – 17.00 WIB
4	Biaya	Kegiatan bimbingan masyarakat (penyadaran, sosialisasi, pendampingan keluarga), konseling, konsultasi, penjangkauan, dan rujukan tidak dikenakan biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Kelas Parenting2. Konseling / Konsultasi Keluarga
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Datang Langsung Warga menulis buku tamu di meja informasi2. Kotak Saran Warga menulis pada form yang telah disiapkan3. Media Sosial Puspaga Kota / Kelurahan / Kecamatan Warga dapat mengirimkan pengaduan tertulis melalui direct message Ig : @puspaga.sby Facebook : puspaga.sub@gmail.com

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas UU No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak; 2. Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah terkait Sub Urusan Kualitas Keluarga; 3. Peraturan Presiden No. 25 Tahun 2021 tentang Kebijakan Kabupaten/Kota Layak Anak; 4. Keputusan Presiden Nomor 36 Tahun 1990 tentang Pengesahan Convention On The Child (CRC) atau Konvensi tentang Hak-Hak Anak (KHA); 5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri PPPA Nomor 13 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Kabupaten / Kota Layak Anak; 7. Peraturan Menteri PPPA Nomor 14 Tahun 2010 tentang Panduan Evaluasi Kabupaten / Kota Layak Anak; 8. Peraturan Menteri PPPA Nomor 12 Tahun 2011 tentang Indikator Layak Anak; 9. Peraturan Menteri PPPA Nomor 13 Tahun 2011 tentang Panduan Pengembangan Kabupaten / Kota Layak Anak; 10. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pengesahan Optional Protocol To The Convention On The Rights Of The Sale Of Children, Child Prostitution And Child Pornography (Protokol Opsional Konvensi Hak-Hak Anak Mengenai Penjualan Anak, Prostitusi Anak, Dan Pornografi Anak); 11. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia; 12. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga; 13. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 47 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 77 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Surabaya; 14. Keputusan Walikota Surabaya Nomor 188.45/144/436.1.2/2022 tentang Tim Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Kota Surabaya.
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas yang tersedia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja / Kursi 2. Komputer / Printer 3. Jaringan Internet 4. ATK 5. Buku Tamu, Buku Sosialisasi, Buku Konsultasi 6. Formulir Inform Consent, Konseling, Berita Acara Pendampingan, Berita Acara Selesai Pendampingan, Rujukan 7. Ruangan Serbaguna

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu memahami dan melaksanakan peraturan undang-undang yang berlaku 2. Memahami edukasi terkait hak anak dan pengasuhan positif 3. Menguasai komputer program microsoft office 4. Memahami prinsip kepuasan masyarakat 5. Memahami teknologi informasi 6. Mampu berkomunikasi secara efektif 7. Mampu bekerja dalam tim 8. Mampu menjaga arsip 9. Berdedikasi tinggi dan bersifat jujur terhadap tugas yang harus dilaksanakan 10. Mampu melakukan Analisa terhadap permasalahan 11. Mampu berpikir analitis dan praktis 12. Mampu berkomunikasi dengan baik
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses maupun produk Pelayanan dipantau oleh Kepala Bidang Perlindungan Perempuan Anak secara berkala. Maupun oleh Kecamatan dan Kelurahan.
5	Jumlah Pelaksana	<p>Setiap Puspaga Balai RW ada 9 (Sembilan) orang fasilitator dengan rincian :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ketua RW 2. Koordinator Relawan PKBM 3. Ketua RT 4. Unsur Pengurus RW/RT 5. Unsur Kader PKK 6. Unsur Kader KSH 7. Unsur Relawan PKBM 8. Unsur Satgas PPA 9. Unsur Karang Taruna <p>13 (tiga belas) orang sebagai perencana, penyelia serta evaluator, dengan rincian :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 orang Kepala Bidang 2. 1 orang Ketua Tim 3. 11 orang Staff
6	Jaminan Pelayanan	<p>Sesuai dengan Standar Pelayanan terkait kegiatan yang telah direncanakan, ditetapkan dan didokumentasikan dalam SOP, antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Non Diskriminasi 2. Tuntas 3. Tidak dipungut biaya 4. Mudah dijangkau 5. Menjamin kerahasiaan klien
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Data pribadi dijamin keamanannya sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri, Kode Etik Psikologi, dan Kode Etik Penyelenggaraan Kebijakan Keselamatan dan Perlindungan Anak
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat Intern terkait pelaksanaan kegiatan dan pelayanan yang diadakan sebulan sekali atau setiap kali ada permasalahan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan

KEPALA DINAS,



[Handwritten Signature]
Dra. IDA WIDAYATI MM

Pembina Tk I

NIP 196809081996022002

Lampiran III

Nomor : 000.8.3.2/9998 /436.7.8/2023

Tanggal: 27 September 2023

**STANDAR PELAYANAN
LAYANAN PUSAT PEMBELAJARAN KELUARGA (PUSPAGA) KELAS CALON PENGANTIN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Calon Pengantin laki-laki dan Perempuan wajib mengikuti termasuk calon pasangan yang luar Kota Surabaya2. Peserta melakukan pendaftaran melalui aplikasi wargaku atau website e-health3. Usia minimal 19 tahun4. Peserta mengikuti kegiatan kelas catin Puspaga secara luring atau daring sesuai jadwal kegiatan kelas catin yang disediakan5. Mengisi link Pretes, Absen dan Postes
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Calon Pengantin laki-laki dan Perempuan wajib mengikuti termasuk calon pasangan yang luar Kota Surabaya2. Peserta melakukan pendaftaran melalui aplikasi wargaku atau website e-health3. Usia minimal 19 tahun4. Peserta mengikuti kegiatan kelas catin Puspaga secara luring atau daring sesuai jadwal kegiatan kelas catin yang disediakan5. Mengisi link Pretes, Absen dan Postes6. Puspaga melakukan pengecekan data catin pada link pretes, absen dan postes7. Puspaga melakukan verifikasi sertifikat melalui akun sayangwarga8. Sertifikat terintegrasi pada akun sswalfa catin
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pelaksanaan Kelas Calon Pengantin Puspaga dilaksanakan setiap 1 minggu sekali pukul 09.00-13.00 WIB Online : 4 kali sebulan Hibrid : Minggu ke 2 dan ke 3 (tentatif)
4	Biaya	Gratis tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Sertifikat Calon Pengantin Puspaga Kota Surabaya
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur: <ol style="list-style-type: none">1. Penanganan<ul style="list-style-type: none">- Datang Langsung Bagi catin yang menemui kendala mengikuti kegiatan kelas catin secara online maka bisa datang ke Puspaga hari Senin-Jum'at pukul 09.00

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> - Online Kegiatan kelas catin dilaksanakan melalui aplikasi zoom dan petugas melakukan verifikasi sertifikat melalui aplikasi sayang warga 2. Pengaduan Warga dapat mengirimkan pengaduan melalui <ul style="list-style-type: none"> - Hotline Puspaga : 083856629769 - Sosial media Puspaga Ig : @puspaga.sby Facebook : puspaga.sub@gmail.com 3. Kotak Saran dan masukan Catin dapat menulis saran dan masukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Form link absensi saat kegiatan kelas catin berlangsung - Link Buku tamu kehadiran di Puspaga Siola
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 1 tahun 1974 tentang Perkawinan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 16 tahun 2019; 2. Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 tentang Pencatatan Nikah; 3. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 79 Tahun 2022 Tentang Percepatan Penurunan Stunting di Kota Surabaya; 4. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 47 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 77 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Surabaya; 5. Keputusan Walikota Surabaya Nomor: 188.45/144/436.1.2/2022 Tentang Tim Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Kota Surabaya; 6. Instruksi Walikota Surabaya Nomor 1 Tahun 2023 Tentang Pelaksanaan Pemeriksaan Kesehatan Reproduksi Calon Pengantin dalam Rangka Pencegahan Stunting.
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas yang tersedia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja / Kursi 2. Komputer 3. Jaringan Internet 4. ATK 5. Akun Zoom 6. Proyektor 7. Mic dan Sound System 8. Materi kelas calon pengantin terkait kesehatan reproduksi dalam perkawinan, landasan spiritual dalam perkawinan, persiapan perkawinan dalam aspek psikologi, literasi keuangan agi calon pengantin 9. Formulir online Pretes, Absensi, Postes 10. Aplikasi wargaku

NO	KOMPONEN	URAIAN
		11. Website e-health 12. Aplikasi sayang warga 13. Sertifikat online 14. Ruang Serbaguna
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami proses penerbitan sertifikat pada akun sayang warga 2. Memahami teknologi Informasi 3. Memahami operasional aplikasi zoom 4. Menguasai komputer program microsoft office 5. Mampu berkomunikasi secara efektif 6. Mampu bekerja dalam tim 7. Mampu menjaga arsip 8. Berdedikasi tinggi dan bersifat jujur terhadap tugas yang harus dilaksanakan 9. Mampu melakukan Analisa terhadap permasalahan 10. Mampu berpikir analitis dan praktis 11. Mampu berkomunikasi dengan baik 12. Narasumber materi aspek psikologi memiliki latar belakang pendidikan psikologi, konseling perkawinan 13. Narasumber materi kesehatan reproduksi memiliki latar belakang dokter obgyn, pendidikan kesehatan, 14. Narasumber materi landasan spiritual memiliki latar belakang Kementrian Agama Kota Surabaya atau lembaga swadaya masyarakat dalam aspek kegamaan 15. Memahami prinsip kepuasan masyarakat
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses maupun produk Pelayanan dipantau oleh Kepala Bidang Perlindungan Perempuan Anak secara berkala.
5	Jumlah Pelaksana	Puspaga Kota Surabaya dibawah naungan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana pada Bidang Perlindungan Perempuan dan Anak dengan jumlah pelaksana sebanyak 16 (enam belas) orang sebagai perencana, pelaksana, penyelia serta evaluator, dengan rincian : <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 orang Kepala Bidang 2. 1 orang Ketua Tim Kerja 3. 1 orang Staff 4. 13 orang Staff
6	Jaminan Pelayanan	Sesuai dengan Standar Pelayanan terkait kegiatan yang telah direncanakan, ditetapkan dan didokumentasikan dalam SOP, antara lain : <ol style="list-style-type: none"> 1. Calon Pengantin dilayani oleh petugas yang berkompeten. 2. Calon Pengantin mendapatkan pelayanan oleh petugas Puspaga Surabaya yang disesuaikan dengan standar

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>elayanan dan standar operasional sesuai dengan prosedur yang berlaku.</p> <p>3. Calon Pengantin mendapatkan pelayanan oleh petugas Puspaga Surabaya yang edukatif, responsif, komunikatif, dan sopan santun.</p>
7	<p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak adanya Diskriminasi kepada calon pengantin 2. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kompetensi 3. Memberikan pelayanan hingga tuntas 4. Layanan Gratis/ tidak dipungut biaya 5. Menjaga kerahasiaan data calon pengantin sesuai dengan standar kode etik.
8	<p>Evaluasi Kinerja Pelaksana</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoring dan evaluasi pelayanan dilakukan setiap bulan pada petugas Puspaga Surabaya. 2. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan minimal setahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja Puspaga Surabaya

KEPALA DINAS,



[Handwritten Signature]

Dra. IDA WIDAYATI MM

Pembina Tk I

NIP. 196809081996022002

Lampiran IV

Nomor : 000.8.3.2/9998 /436.7.8/2023

Tanggal: 27 September 2023

**STANDAR PELAYANAN
LAYANAN PENDISTRIBUSIAN ALAT DAN OBAT KONTRASEPSI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	Surat Permohonan Alat dan Obat Kontrasepsi dari Fasilitas Kesehatan
2	Sistem, Mekanisme , dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Menerima pengajuan usulan permintaan Alat dan Obat Kontrasepsi (ALOKON);2. Melakukan verifikasi usulan permintaan Alokon KB;3. Memverifikasi dan menandatangani usulan permintaan Alokon KB;4. Merekapitulasi usulan dan mengirimkan permintaan Alokon KB ke Dinas Kesehatan;5. Mengambil Alokon KB di Gudang Farmasi Kesehatan dan menandatangani Berita Acara Penyerahan dari Dinas Kesehatan;6. Mendistribusikan Alokon KB ke Puskesmas / Rumah Sakit dan membuat berita acara serah terima Alokon KB;7. Menerima laporan stok gudang Alokon KB dari Dinas Kesehatan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pendistribusian / penyerahan Alokon kepada Faskes 4 hari setelah batas pengajuan Alokon (tanggal 10 setiap bulannya)
4	Biaya	Kegiatan pendistribusian Alat dan Obat Kontrasepsi tidak dikenakan biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	Pendistribusian Alat dan Obat Kontrasepsi
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan bisa diberikan melalui email sby.daldukkb@gmail.com
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga;2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;4. Peraturan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2020

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Tentang Rencana Strategis Badan Kependudukan Dan Keluarga Nasional Tahun 2020- 2024;</p> <p>5. Peraturan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Penyediaan Sarana Penunjang Pelayanan Kontrasepsi Dalam Program Kependudukan, Keluarga Berencana, dan Pembangunan Keluarga;</p> <p>6. Peraturan Kepala BKKBN Nomor 55/HK010/B5/2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kepala Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera di Kabupaten Kota;</p> <p>7. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya;</p> <p>8. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 47 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 77 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Surabaya.</p>
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kendaraan pengangkut Alokon; 2. Gudang Penyimpanan Alokon (Gudang Farmasi Kesehatan)
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menguasai Stok Alokon dan Non Alokon; 2. Mampu mengoperasikan komputer; 3. Mampu Berkomunikasi dengan baik; 4. Mampu memahami dan melaksanakan kegiatan sesuai dengan prosedur; 5. Bersifat Jujur; 6. Tanggung Jawab.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses maupun produk Pelayanan dipantau oleh Kepala Bidang Perlindungan Perempuan Anak secara berkala.
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang (1 orang); 2. Ketua Tim (1 orang); 3. Staf (3 orang).
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendistribusikan Alokon sesuai dengan waktu yang telah ditentukan; 2. Terpenuhinya permintaan Alokon oleh Fasilitas Kesehatan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendistribusikan Alokon dengan kondisi baik (Layak digunakan dan tidak kadaluarsa); 2. Mendistribusikan Alokon yang berstandar Nasional
8	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat Intern terkait pelaksanaan kegiatan dan pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Pelaksana	dilaksanakan sebulan sekali; 2. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat dan ketika terjadi kesalahan atau perubahan peraturan pelaksanaan.

KEPALA DINAS,



[Signature]
Dra. IDA WIDAYATI MM

Peminda Tk I

NIP. 196809081996022002

Lampiran V

Nomor : 000.8.3.2/9998 /436.7.8/2023

Tanggal: 27 September 2023

**STANDAR PELAYANAN
LAYANAN UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PERLINDUNGAN
PEREMPUAN DAN ANAK (UPTD PPA)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Fotokopi KTP2. Fotokopi KK3. Foto yang bersangkutan4. Surat keterangan bila klien adalah hasil rujukan dari institusi atau lembaga lain
2	Sistem, Mekanisme , dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Menerima laporan terkait permasalahan perempuan dan anak dalam upaya penanganan untuk melindungi dan memenuhi hak perempuan dan anak dari segala bentuk tindak kekerasan, diskriminasi, dan perlindungan khusus.2. Melakukan outreach pada klien/ korban;3. Membuat laporan hasil <i>outreach</i>;4. Melaporkan hasil <i>outreach</i>;5. Berkoordinasi dengan Perangkat Daerah terkait kebutuhan permasalahan klien/ korban;6. Melakukan monitoring dan evaluasi kasus kekerasan dan anak berhadapan hukum (ABH).
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 x 24 Jam
4	Biaya	Tidak dipungut biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan Masyarakat2. Penjangkauan Korban3. Pengelolaan Kasus4. Penampungan Sementara / Rumah Aman (untuk anak perempuan korban kekerasan dan anak laki-laki yang berhadapan dengan hukum)5. Mediasi6. Pendampingan Korban<ul style="list-style-type: none">- Konseling Psikologis- Pendampingan Psikososial- Pendampingan Psikologis Saat Menjalani- Pemeriksaan Medis / Visum- Pendampingan Psikologis Saat Menjalani Proses Hukum
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur: <ol style="list-style-type: none">1. Datang langsung Warga menulis buku tamu di meja informasi2. Telepon / Chat melalui hotline UPTD PPA Warga dapat menghubungi melalui

NO	KOMPONEN	URAIAN
		081133453033. 3. Email :uptdppasbya@gmail.com
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undan Nomor 7 Tahun 1984 Tentang Ratifikasi Konvensi Penghapusan Segala Bentuk Diskriminasi Terhadap Perempuan; 2. Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia; 3. Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan anak; 4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga; 5. Undang-undang Nomor 21 Tahun 2007 Tentang Tindak Pidana Perdagangan Orang; 6. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2022 Tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual; 7. Keputusan Presiden RI Nomor 36 Tahun 1990 Tentang Ratifikasi Konvensi Hak-hak Anak; 8. Surat Keputusan Bersama (SKB) Antara Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan, Menteri Kesehatan, Menteri Sosial Dan Kepala Kepolisian Negara RI (Oktober 2002) Tentang Pelayanan Terpadu Bagi Perempuan Dan Anak Korban Kekerasan; 9. Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2005 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Perempuan Dan Anak Korban Kekerasan; 10. Peraturan Daerah Kota Surabaya No 2 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 11. Peraturan Daerah Kota Surabaya No 6 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Anak; 12. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan Dan Anak; 13. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan Dan Anak; 14. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 47 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 77 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Surabaya; 15. Peraturan Walikota Surabaya No. 48 Tahun 2023 Tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Surabaya No. 133 Tahun 2022 Tentang Pembentukan Dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Perlindungan Perempuan Dan Anak Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Serta Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Surabaya.
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja/Kursi 2. Komputer 3. Jaringan Internet 4. Peralatan Komunikasi 5. Printer 6. LCD dan layar Proyektor 7. ATK 8. Kendaraan Operasional 9. Jam Dinding 10. Filling cabinet <p>Prasarana dan/atau fasilitas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Kepala UPTD 2. Ruang Kepala Sub Bagian Tata Usaha 3. Ruangan staff 4. Ruang Konseling Anak 5. Ruang Konseling Perempuan 6. Ruang Laktasi 7. Ruang Pertemuan 8. Area Bermain Anak 9. Kamar mandi 10. Ruang tamu 11. Tempat beribadah
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan untuk melakukan konseling; 2. Mampu melakukan analisa dan memberikan solusi terhadap permasalahan; 3. Mampu melakukan pengelolaan kasus; 4. Mampu berpikir analitis dan praktis; 5. Memahami Teknologi Informasi; 6. Mampu menjaga rahasia, jujur, disiplin, dan bertanggung jawab; 7. Mampu berkomunikasi dengan baik; 8. Dapat bekerjasama dalam tim.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses dan pelayanan UPTD PPA diawasi oleh atasan langsung secara sistematis, berkelanjutan dan konsisten.
5	Jumlah Pelaksana	<p>14 (empat belas) orang dengan rincian :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 (Satu) orang Kepala UPTD PPA 2. 1 (Satu) orang Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPTD PPA 3. 12 (Dua belas) orang Tenaga Konselor
6	Jaminan Pelayanan	<p>Sesuai dengan Standar Pelayanan terkait kegiatan yang telah direncanakan, ditetapkan dan didokumentasikan dalam SOP, maka jaminan pelayanan UPTD PPA antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Aman dan nyaman; 3. Non Diskriminasi; 4. Mudah dijangkau; 5. Tidak dipungut biaya (gratis).
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Ruang pelayanan yang nyaman dan aman; 2. Data pribadi dijamin keamanannya sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku, Kode Etik Psikologi, dan Kode Etik Penyelenggaraan Kebijakan Keselamatan dan Perlindungan Anak.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat Intern terkait pelaksanaan kegiatan dan pelayanan yang diadakan sebulan sekali; 2. Hasil pemantauan terhadap seluruh kegiatan penjangkauan kasus dilakukan melalui aplikasi SIAPPAK; 3. Monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala menyesuaikan dengan kasus yang ditangani

KEPALA DINAS,



Dra. IDA WIDAYATI MM

Pembina Tk I

NIP. 196809081996022002