



PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
KOTA BANJARMASIN

Jl. Sultan Adam No. 18 Rt. 28 Lantai III Kelurahan Surgi Mufti Banjarmasin 70122

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA BANJARMASIN
NOMOR 86 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
KOTA BANJARMASIN

- Menimbang : a. bahwa untuk memberikan pelayanan yang prima pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjarmasin, perlu disusun Standar Pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjarmasin;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjarmasin tentang Standar Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjarmasin;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan undang-undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4614);
7. 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
9. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 80);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 310);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pembentukan Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 615);

13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014, tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
14. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 3 Tahun 2014 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2014 Nomor 3);
15. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun Nomor 40);
16. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 10 Tahun 2019 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Banjarmasin Tahun Anggaran 2020 (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2019 Nomor 10);
17. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 38 Tahun 2016 tentang Penerapan dan Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin. (Berita Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2016 Nomor 38);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjarmasin sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum kesatu sebagai Pedoman bagi Aparatur Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjarmasin dan masyarakat atau penerima pelayanan dalam proses penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjarmasin;

KETIGA : Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan
Perlindungan Anak ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan
dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan
dalam Keputusan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Banjarmasin
pada tanggal 12 Agustus 2024

KEPALA DINAS,



Dr. H. M. Ramadhan., SE., ME., Ak., CA., CGAM., CFDP
Pembina Utama Muda
NIP. 19691208 199803 1 003

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN
 PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA
 BANJARMASIN
 NOMOR 86 TAHUN 2024
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DINAS PEMBERDAYAAN
 PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA
 BANJARMASIN

**STANDAR PELAYANAN DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
 DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA BANJARMASIN**

1. Standar Pelayanan PUSPAGA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan PUSPAGA

1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membawa fotocopy kartu identitas 2. Mengisi form registrasi data klien
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Layanan Konseling (Mekanisme Layanan Pasif)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang langsung ke sekretariat (sistem tatap muka) 2. Pemohon melakukan registrasi dengan mengisi buku tamu, mengisi form biodata dengan petugas administrasi 3. Petugas administrasi menjadwalkan proses konseling dengan psikolog atau konselor PUSPAGA 4. Pemohon mengkonfirmasi kesediaan mengikuti jadwal konseling yang sudah ditetapkan 5. Pemohon mengisi form informed consent sebagai bentuk kesediaan menerima pelayanan konseling 6. Pemohon memberikan gambaran umum mengenai permasalahan yang ingin dikonsultasikan 7. Pemohon bertemu dengan konselor untuk mendapatkan asesmen 8. Pemohon bertemu dengan psikolog untuk mendapatkan penanganan atau intervensi 9. Psikolog memberikan tindak lanjut terhadap permasalahan pemohon 10. Pemohon dengan kasus tertentu akan dirujuk ke lembaga lain <p>Layanan Psikoedukasi, Parenting, Pendampingan Komunitas Anak (Mekanisme Layanan Aktif)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan surat ke Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjarmasin untuk diteruskan ke Puspaga. 2. Puspaga merespon surat dan

		menjadwalkan proses yang layanan yang diinginkan. 3. Pemohon menandatangani surat keterangan sudah mendapatkan layanan dari Puspaga.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Kasus dengan permasalahan yang tergolong ringan akan diberikan waktu 1-1.5 jam menit dengan frekuensi 1x pertemuan. 2. Kasus dengan permasalahan yang tergolong berat (klinis) akan diberikan waktu 1-1.5 jam dengan frekuensi 3x pertemuan.
4.	Biaya/ tarif	1. Rp 0
5.	Produk pelayanan	1. Konseling 2. Psikoedukasi 3. Parenting 4. Pendampingan komunitas anak
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	1. Penyediaan kotak pengaduan atau saran 2. Lembar kepuasan layanan, dengan mengisi form survey kepuasan masyarakat. Terkait pelayanan, sarana dan prasarana serta kritik dan saran terkait pengembangan pelayanan PUSPAGA

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan PUSPAGA

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Keputusan Presiden Nomor 36 tahun 1990 Tentang Pengesahan Konvensi Tentang Hak-hak Anak (KHA) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1990 Nomor 57) 2. Keputusan Menteri Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Nomor 49/ Men PP/ IV/ Tahun 2007 Tentang Kabupaten/ Kota Pengembangan Kota Layak Anak 3. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Nomor 40)
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Ruang administrasi, Ruang Konseling, Kursi tamu, 1 set komputer untuk petugas administrasi, laptop, Televisi, LCD, Kipas Angin, Toilet, alat permainan edukasi, tempat bermain anak
3.	Kompetensi pelaksana	1. Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak 2. Kepala Bidang Kualitas Hidup

		Perempuan dan Keluarga 3. Kasi Kualitas Hidup Keluarga 4. Tim Teknis (Psikolog, Konselor dan administrasi)
4.	Pengawasan internal	1. Secara langsung dilaksanakan oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan Kepala Bidang Kualitas Hidup Perempuan dan Keluarga 2. Secara tidak langsung dilaksanakan oleh Bapak dan Ibu Walikota Banjarmasin 3. Secara Fungsional dilaksanakan oleh Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia
5.	Jumlah pelaksana	3 Orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Adil dan tidak diskriminatif 2. Santun dan ramah 3. Tidak menyimpang dari prosedur 4. Menjunjung tinggi nilai-nilai kode etik dalam proses konseling 5. Menjaga dan menjamin kerahasiaan klien 6. Menghargai pandangan anak 7. Kepentingan terbaik bagi anak dan keluarga 8. Hak hidup, kelangsungan hidup dan perkembangan 9. Mudah diakses
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dibubuhi tanda tangan yang berwenang dan cap stempel serta tanda RAHASIA
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Melakukan survey kepuasan masyarakat <ul style="list-style-type: none"> • Pengumpulan dan pengolahan data • Analisis data • Evaluasi data 2. Pengawasan Kepala SKPD 3. Pengawasan Kepala Bidang KHPK

2. Standar Pelayanan Pengaduan dan Penanganan Kasus

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan Pengaduan dan Penanganan Kasus

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mengisi form lembar persetujuan intervensi 2. Berkas data diri (KTP, KK, Buku Nikah) 3. Berkas aduan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelapor datang 2. Assesment awal 3. Klarifikasi kasus 4. Mediasi/edukasi/pemulihan
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Pengaduan : 30 menit 2. Assesment awal : 80 menit

		3. Klarifikasi/mediasi/edukasi/pemulihan : 150 menit
4	Biaya/tarif	Rp 0
5	Produk pelayanan	1. Surat Pernyataan 2. Surat Perjanjian 3. Kasus Terminal
6	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan via TELP/SMS, WA, IG, Facebook, ruang pengaduan dan ada petugas penerima pengaduan untuk diproses menindaklanjuti pengaduan, dilaporkan ke atasan langsung dan tim manager kasus

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan Pelayanan Pengaduan dan Penanganan Kasus

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	Peraturan Daerah Kota Banjarmasin No. 17 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak UU Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Ruang tunggu, kursi tamu, ruang pengaduan, ruang penanganan, sofa, ac, toilet, tempat bermain anak
3.	Kompetensi pelaksana	1. Kepala Dinas PPPA 2. Kepala Bidang PPA 3. Kasi Perlindungan Anak 4. Kasi Perlindungan Perempuan 5. Tim Satgas 6. Tim Manager Kasus
4	Pengawasan internal	1. Secara langsung oleh Kepala Dinas dan Ketua Satgas 2. Secara tidak langsung oleh Sekretaris Daerah dan Walikota 3. Secara fungsional oleh KPPPA dan KPAI
5	Jumlah pelaksana	8 orang
6	Jaminan pelayanan	1. Non diskriminasi 2. Kepentingan terbaik anak 3. Tidak mempersulit, satun, ramah
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	dibubuhi tandatangan yang berwenang dan cap stempel
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Analisa data 2. Evaluasi data 3. Pengawasan kepala SKPD

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA BANJARMASIN,



Dr. H. M. RAMADHAN., SE., ME., Ak., CA., CGAM., CFDP