



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

Jln. MANIK NOMOR 3 GIANYAR Telp. (0361) 943147,
FAX. (0361) 943147 (email) dp5kb@yahoo.com

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

NOMOR 1458/E-10/HK/2019

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA KABUPATEN GIANYAR**

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

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik perlu disusun langkah-langkah antisipasinya untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik berkualitas dan prima;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Gianyar;
- Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah - daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
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 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. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Gianyar sebagaimana tercantum dalam Lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu terdiri dari :
- a. Standar Pelayanan Pemasangan Kontrasepsi KB dengan MUPEL;
 - b. Standar Pelayanan Pengaduan Kasus;
 - c. Standar Pelayanan Penanganan Kasus;
 - d. Standar Pelayanan Menerima Klien Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA);
 - e. Standar Pelayanan Konseling Pada Klien Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA);
 - f. Standar Pelayanan Merujuk Klien Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA);
 - g. Standar Pelayanan Penolakan Rujukan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA); dan
 - h. Standar Pelayanan Penggunaan Media Online Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA)
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu merupakan pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan komitmen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Gianyar.

- KEEMPAT : Segala Biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Gianyar.
- KELIMA : Keputusan Kepala Dinas ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Gianyar
pada tanggal 2 Desember 2019

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



COKORDA GEDE BAGUS LESMANA TRISNU

Keputusan ini disampaikan kepada Yth. :

1. Bupati Gianyar.
2. Wakil Bupati Gianyar.
3. Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Sekda Kabupaten Gianyar.
4. Inspektur Kabupaten Gianyar.
5. Kepala Bagian Hukum Setda Kabupaten Gianyar.
6. Arsip.

LAMPIRAN

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

NOMOR 1458/E-10/HK/2019

TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN GIANYAR

A. STANDAR PELAYANAN PEMASANGAN KONTRASEPSI KB DENGAN MUPEL

Proses penyampaian pelayanan (service delivery)	
1. Persyaratan	: Membawa KTP
2. Prosedur	: Pendaftaran Peserta pada Petugas Administrasi → Anamnesa Pasien → Pelayanan di Mupel → Pemberian obat → Pemberian KIE → Pemberian Sembako → Pasien Pulang
3. Waktu Pelayanan	: 70 menit
4. Biaya/Tarif	: Gratis
5. Produk	: Masyarakat Ber-KB
6. Pengelolaan Pengaduan	: TLP: 0361 (944123) Ex. 407 EMAIL : bidangkbks@ymail.com Website : http://lapor.go.id

B. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN KASUS (KORBAN /PELAKU YANG DATANG LANGSUNG)

Proses penyampaian pelayanan (service delivery)	
1. Persyaratan	: Mengisi Formulir Identitas (SPM)
2. Prosedur	: Korban datang melapor → Pengisian Identitas → Melakukan Wawancara dengan tim Penanganan Kasus → Tim Penanganan Kasus Melakukan Pencatatan Hasil Wawancara Pelapor → Melakukan koordinasi berkaitan dengan hasil wawancara → Merujuk Pelapor ke Dinas Instansi Terkait
3. Waktu Pelayanan	: 3 Jam 10 menit
4. Biaya/Tarif	: Gratis
5. Produk	: Pendampingan oleh Tim Penanganan Kasus
6. Pengelolaan Pengaduan	: No Tlp : (0361)943147 EMAIL : p2tp2a.gianyar@gmail.com Website : http://lapor.go.id

C. STANDAR PELAYANAN PENANGANAN KASUS (Korban /Pelaku yang datang langsung)

Proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
1. Persyaratan	: Data /dokumen/Hasil wawancara
2. Prosedur	: Melakukan koordinasi untuk mengidentifikasi pihak-pihak yang akan terkait → Melakukan koordinasi/homevisit, konseling dengan seluruh pihak terkait → Mengundang pelapor dan pihak-pihak terkait untuk dilaksanakan mediasi → Mediasi dengan seluruh pihak terkait → Tim Penanganan Kasus Membuat surat kesepakatan/pernyataan kepada para pihak → Menandatangani hasil kesepakatan oleh para pihak (Tim Penanganan Kasus, Keluarga, Kepala Desa/ Pihak Desa, Petugas Bimas , Petugas Babinkantibmas) → Menyerahkan hasil kesepakatan kepada para pihak → Tim Penanganan Kasus Memantau perkembangan/homevisit, konseling sesuai kesepakatan → Jika Mediasi gagal langsung keranah hukum → Membuat laporan
3. Waktu Pelayanan	: 14 Jam 20 menit
4. Biaya/Tarif	: Gratis
5. Produk	: Surat Hasil Kesepakatan Para Pihak dan Hasil Putusan Hukum
6. Pengelolaan Pengaduan	: No Tlp : (0361) 943147 EMAIL : p2tp2a.gianyar@gmail.com Website : http://lapor.go.id

D. STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN KLIEN PUSAT PEMBELAJARAN KELUARGA (PUSPAGA)

Proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
1. Persyaratan	: 1. Formulir Pengkajian Data Klien 2. Buku Kegiatan 3. Buku Tamu 4. Buku Register
2. Prosedur	: Klien datang ke PUSPAGA → Pengisian <i>Informed Consent</i> dan identitas klien oleh staf administrasi → Psikolog memberikan konseling kepada klien
3. Waktu Pelayanan	: 40 menit
4. Biaya/Tarif	: Gratis
5. Produk	: Hasil Konseling
6. Pengelolaan Pengaduan	: TLP: 0361 (943147) EMAIL : puspagagianyar@yahoo.com Website : http://lapor.go.id

E. STANDAR PELAYANAN KONSELING PADA KLIEN PUSAT PEMBELAJARAN KELUARGA (PUSPAGA)

Proses penyampaian pelayanan (service delivery)	
1. Persyaratan	: 1. <i>Informed Consent</i> 2. Form Pengkajian data Umum Klien (Identitas lengkap) 3. Rekam Psikologis 4. Alat Tes (Jika diperlukan)
2. Prosedur	: Pencatatan identitas klien oleh tenaga administrasi → Konselor Psikolog Melakukan wawancara, konseling dan tes psikologi → Memberi edukasi dan informasi mengenai hal yang berkaitan dengan permasalahan klien → Tenaga Administrasi Melakukan pencatatan hasil wawancara pelapor → Mengarsipkan hasil konseling
3. Waktu Pelayanan	: 60 menit
4. Biaya/Tarif	: Gratis
5. Produk	: Hasil rekam psikologis.
6. Pengelolaan Pengaduan	: TLP: 0361 (943147) EMAIL : puspagagianyar@yahoo.com Website : http://lapor.go.id

F. STANDAR PELAYANAN MERUJUK KLIEN PUSAT PEMBELAJARAN KELUARGA (PUSPAGA)

Proses penyampaian pelayanan (service delivery)	
1. Persyaratan	: 1. Form Rujukan 2. Buku Register
2. Prosedur	: klien setuju untuk dirujuk → Klien mengisi dan menandatangani form rujukan yang telah disediakan → admin memasukan data ke buku register → Konselor psikologi memberikan rekomendasi rujukan dan sekaligus memfasilitasi rujukan pertama pada instansi terkait.
3. Waktu Pelayanan	: 60 menit
4. Biaya/Tarif	: Gratis
5. Produk	: Rekomendasi rujukan pada instansi terkait dan Fasilitasi Rujukan
6. Pengelolaan Pengaduan	: TLP: 0361 (943147) EMAIL : puspagagianyar@yahoo.com Website : http://lapor.go.id

G. STANDAR PELAYANAN PENOLAKAN RUJUKAN PUSAT PEMBELAJARAN KELUARGA (PUSPAGA)

Proses penyampaian pelayanan (service delivery)	
1. Persyaratan	: 1. Form Penolakan Rujukan 2. Buku Register

2. Prosedur	:	Konselor Psikologis memberikan penjelasan kepada klien mengenai kondisi permasalahannya dan hal tersebut perlu dirujuk ke instansi lain → Klien menolak untuk dirujuk mengisi dan menandatangani form penolakan rujukan klien → Klien dikembalikan ke keluarga sebagai penanggungjawab.
3. Waktu Pelayanan	:	40 menit
4. Biaya/Tarif	:	Gratis
5. Produk	:	Form Penolakan Rujukan yang ditandatangani klien
6. Pengelolaan Pengaduan	:	TLP: 0361 (943147) EMAIL : puspagagianyar@yahoo.com Website : http://lapor.go.id

H. STANDAR PELAYANAN PENGGUNAAN MEDIA ONLINE PUSAT PEMBELAJARAN KELUARGA (PUSPAGA)

A. Proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
1. Persyaratan	:	Jenis media yang digunakan yaitu : 1. Instagram (<i>puspagagianyar</i>) 2. Facebook (<i>Puspaga Kabupaten Gianyar</i>) 3. Email (<i>puspagagianyar@yahoo.com</i>)
2. Prosedur	:	Akses informasi melalui akun : Facebook, Instagram, dan Email → Klien dapat mengirim pesan melalui direct message, mengirim pesan email → ditanggapi oleh admin → konselor psikologi untuk ditindaklanjuti.
3. Waktu Pelayanan	:	30 menit
4. Biaya/Tarif	:	Gratis
5. Produk	:	Rekam Psikologi Klien
6. Pengelolaan Pengaduan	:	TLP: 0361 (943147) EMAIL : puspagagianyar@yahoo.com Website : http://lapor.go.id

Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)		
1. Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 12 Tahun 2011 tentang Indikator Kabupaten/Kota

		<p>Layak Anak;</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 7. Peraturan Kepala Badan Koordinasi dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 55/HK-010/B5/2010 Standar Pelayanan Minimal Bidang Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera di kabupaten/Kota 8. Peraturan Daerah Kabupaten Gianyar Nomor 4 Tahun 2014 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan 9. Surat Keputusan Bupati Gianyar Nomor 89/E-10/HK/2009 tentang Penunjukan Petugas Medis Pelayanan Keluarga Berencana Metode Jangka Panjang dan Medis Operasi Pria, Pemberian Penghargaan Pada Pasangan Usia Subur Peserta Keluarga Berencana, dan Penggerakan Akseptor Keluarga Berencana pada Kegiatan Pelayanan Pemasangan Kontrasepsi Keluarga Berencana dengan Mobil Unit Pelayanan di Kabupaten Gianyar Tahun 2019
2. Sarana, Prasarana, Dan/ Atau Fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu 2. buku tamu 3. komputer dan printer 4. Mobil Pelayanan 5. pesawat telepon / Jaringan Internet 6. Form Rujukan 7. Formulir Identitas Klien
3. Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang keahlian pemasangan alat kontrasepsi 2. SDM memiliki pengetahuan terkait edukasi Alat Kontrasepsi 3. SDM memiliki pengetahuan tentang peraturan terkait Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak 4. SDM memiliki perilaku santun dan ramah untuk memberikan konseling 5. SDM memiliki keahlian atau kompetensi dalam memberikan konseling.
4. Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. supervisi atasan langsung 2. dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5. Jumlah Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk Pelayanan Pemasangan Alat Kontrasepsi 3 (tiga) orang 2. Untuk Konseling di Puspaga 2 (Dua) Orang

		3. Untuk Penanganan Kasus di P2TP2A 4 (empat) orang
6. Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan diberikan sesuai jadwal yang telah ditentukan 2. Layanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan oleh atasan langsung dan memiliki kompetensi/keahlian 3. Materi yang dipersiapkan sesuai permasalahan yang dikonselingkan
7. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas yang memberikan pelayanan telah memiliki keahlian dibidangnya 2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan oleh atasan langsung
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi dilaksanakan 1 kali dalam setahun sebagai bahan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan

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



COKORDA GEDE BAGUS LESMANA TRISNU