

**SURAT KEPUTUSAN
KEPALA PERWAKILAN
BADAN KEPENDUDUKAN DAN KELUARGA BERENCANA NASIONAL
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH
NOMOR : 179/HK.02.02/J/2024**

**TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
PERWAKILAN BKKBN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

**KEPALA PERWAKILAN BADAN KEPENDUDUKAN DAN KELUARGA
BERENCANA NASIONAL PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

- Menimbang :
- a. Bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
 - b. Bahwa untuk melaksanakan program reformasi birokrasi dan pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani khususnya area perubahan peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Tengah yang mewajibkan setiap unit kerja untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
 - c. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional transparan dan akuntabel sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan;
 - d. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, c perlu menetapkan keputusan Kepala Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Tengah tentang standar pelayanan di lingkungan Kepala Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Tengah;

- 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. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga lembaran negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 161 tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5080;

Memperhatikan : Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan ZI menuju WBK dan WBBM di Lingkungan Instansi Pemerintah;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **Keputusan Kepala Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Tengah tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Tengah.**

Kesatu : Penetapan standar pelayanan di lingkungan Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Tengah merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Tengah yang meliputi: standar layanan tamu sebagaimana Lampiran satu standar layanan pengawasan sebagaimana Lampiran dua standar layanan informasi publik sebagaimana Lampiran tiga standar Mobil unit penerangan mupen sebagaimana Lampiran empat standar layanan media production center MPC sebagaimana Lampiran lima standar layanan Advokasi program bangga Kencana melalui televisi dan radio sebagaimana Lampiran enam standar layanan pendidikan dan pelatihan sebagaimana Lampiran tujuh standar pelayanan keluarga sejahtera sebagaimana Lampiran delapan standar pelayanan inspeksi visual via asam asetat sebagaimana Lampiran sembilan Standar pelayanan distribusi alat dan Obat kontrasepsi sebagaimana Lampiran sepuluh standar layanan ayo man komplikasi dan kegagalan sebagaimana Lampiran sebelas standar pelayanan KB bergerak mobile;

Kedua : Penerapan standar pelayanan sebagaimana diatur dalam diktum kesatu menjadi tanggung jawab Kepala Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Tengah dibantu dengan jajaran di Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Tengah;

- Ketiga : Standar pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran keputusan ini digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara pelayanan publik maupun internal Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Tengah;
- Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palangka Raya
Pada Tanggal : 16 Januari 2024

**KEPALA PERWAKILAN BKKBN
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH,**



dr. JEANNY YOLA WINOKAN, MAP
NIP.19760619 200604 2 002

Lampiran:

STANDAR LAYANAN DI PERWAKILAN BKKBN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

No	Komponen	Item	Uraian
1	Layanan Advokasi dan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE)	Persyaratan Pelayanan	1. Tim melakukan koordinasi dan mengonfirmasi pelaksanaan advokasi dan KIE kepada mitra kerja / stakeholder
			2. Persetujuan tanggal yang disepakati, mitra kerja/stakeholder mempersiapkan ruangan dan peralatan untuk digunakan tim
		Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Tim membuka acara dan memperkenalkan Kepala Perwakilan beserta rombongan kepada audien/peserta
			2. Kepala menyampaikan materi maksud dan tujuan
			3. Sesi pertanyaan akan diakomodir oleh tim
			4. Tim menyiapkan absensi dan mengambil dokumentasi kegiatan sebagai laporan
		Waktu Penyelesaian	1. dilaksanakan dalam Satu hari kerja
		Biaya / tarif	1. tidak dipungut biaya
		Produk Layananan	1. Semua Produk Program Banggakencana
		Pengaduan Layanan	1. Nomor Layanan Pengaduan Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Tengah: 082237649717

II	Layanan dan Konsultasi Data dan Informasi	Persyaratan	1. Tim melakukan koordinasi dan mengonfirmasi pelaksanaan kepada Mitra/Stakeholder
			2. Pelaksanaan permintaan data setiap Hari kerja
			3. Layanan data dapat diproses setelah Mitra Kerja/Stakeholder mengirimkan surat permohonan penyediaan data kepada Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Tengah
		Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Tim membuka acara dengan memperkenalkan Komponen Internal Perwakilan kepada peserta
			2. Penyampaian materi data capaian dilakukan oleh kepala Perwakilan BKKBN kalteng
			3. Sesi pertanyaan akan diakomodir oleh tim
			4. Tim menyiapkan absensi dan mengambil dokumentasi kegiatan sebagai laporan
			5. Tim akan mengirimkan data kepada mitra jika surat menyurat telah selesai dilakukan secara
		Waktu Penyelesaian	1. Penyampaian data melalui radalgram 2-3 jam
			2. Layanan data dilakukan dalam satu hari kerja
		Biaya / tarif	1. data informatif
		Produk Layananan	1. Semua Produk Program Banggakencana

			2.	peningkatan dan kapasitas Petugas Pencatatan dan Laporan
		Pengaduan Layanan	1.	Nomor Layanan Pengaduan Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Tengah: 082237649717

III	Layanan Pelatihan/Orientasi/Konsultasi/Bimbingan Teknis Lini Lapangan	Persyaratan Pelayanan	1.	Tim melakukan koordinasi dan mengonfirmasi pelaksanaan Teknis Lini Lapangan kepada mitra kerja / stakeholder
			2.	Persetujuan tanggal yang disepakati, mitra kerja/stakeholder mempersiapkan ruangan dan peralatan untuk digunakan tim
		Sistem Mekanisme dan Prosedur	1.	Tim membuka acara dan memperkenalkan Kepala Perwakilan beserta rombongan kepada audien/peserta
			2.	Tim menyampaikan materi maksud dan tujuan
			3.	Sesi pertanyaan akan diakomodir oleh tim
			4.	Tim menyiapkan absensi dan mengambil dokumentasi kegiatan sebagai laporan
		Waktu Penyelesaian	1.	dilaksanakan dalam Satu hari kerja
		Biaya / tarif	1.	tidak dipungut biaya
		Produk Layananan	1.	Pelayanan Bimtek Lini Lapangan tentang Program Banggakencana
		Pengaduan Layanan	1.	Nomor Layanan Pengaduan Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Tengah : 082237649717

IV	Layanan Penggerakan/Pelayanan KB	Persyaratan Pelayanan	1.	Pasangan Usia Subur (PUS) maksimal umur 49
			2.	Membawa Tanda Identitas diri berupa KTP, SIM Paspur yang sah
		Sistem Mekanisme dan Prosedur	1.	PUS Mendaftarkan diri kepada petugas
			2.	PUS mendapatkan penyuluhan terkait alat kontrasepsi (sebanyak 8 jenis kontrasespi modern)
			3.	PUS mendapatkan layanan pemasangan kontrasepsi (sesuai yang dipilih dan cocok)
		Waktu Penyelesaian	1.	dilaksanakan dalam Satu hari kerja
		Biaya / tarif	1.	tidak dipungut biaya
		Produk Layananan	1.	Pelayanan KB Modern
Pengaduan Layanan	1.	Nomor Layanan Pengaduan Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Tengah: 082237649717		

V	Layanan Kesehatan Reproduksi (kespro)	Persyaratan Pelayanan	1.	Pasangan Usia Subur (PUS) maksimal umur 49
			2.	Membawa Tanda Identitas diri berupa KTP, SIM Paspur yang sah
		Sistem Mekanisme dan Prosedur	1.	PUS Mendaftarkan diri kepada petugas
			2.	PUS mendapatkan penyuluhan terkait alat kontrasepsi (sebanyak 8 jenis kontrasespi
			3.	PUS mendapatkan pelayanan Kesehatan Reproduksi yang tersedia
Waktu Penyelesaian	1.	Lima belas menit sampai dengan tiga puluh menit per orang		

	Biaya / tarif	1.	tidak dipungut biaya
	Produk Layananan	1.	Pelayanan Kesehatan Reproduksi
	Pengaduan Layanan	1.	Nomor Layanan Pengaduan Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Tengah: 082237649717

VI	Layanan Konsultasi Rantai Pasok Alokon	Persyaratan Pelayanan	1	Petugas gudang di Fasilitas Kesehatan
			2	Kepala seksi/pengelola gudang OPD KB Kab/kota
		Sistem Mekanisme dan Prosedur	1.	Faskes melakukan pendaftaran sebagai mitra kerja Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Tengah melalui aplikasi Newsiga
			2.	Faskes melakukan penginputan stok awal alokon
			3.	OPD KB kab/kota memberikan alokon
			4.	Faskes melakukan pemutakhiran Mutasi Alokon pada Aplikasi Newsiga setiap bulan
			5.	Pemutakhiran Stok Opname dilakukan min enam bulan sekali
		Waktu Penyelesaian	1.	Satu Hari kerja
		Biaya / tarif	1.	tidak dipungut biaya
		Produk Layananan	1.	Konsultasi Rantai Pasok Alokon
Pengaduan Layanan	1.	Nomor Layanan Pengaduan Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Tengah: 082237649717		

VII	Poktan Tribina (BKB, BKR, BKL, PIK-R)	Persyaratan Pelayanan	1	Pengelolaan Program di OPD Prov, Kab/kot
			2	Tenaga Lini Lapangan (PKB, PLKB, PPKBD/Sub, Kader, dan TPK
		Sistem Mekanisme dan Prosedur	1.	Melakukan koordinasi dengan OPD KB Kab/kot untuk melakukan pembentukan kelompok Poktan
			2.	Kelompok kegiatan wajib mendaftarkan kelompoknya di aplikasi New Siga
			3.	Kelompok kegiatan melakukan kegiatan sesuai dengan jadwal masing-masing poktan secara bersama-sama dengan melibatkan unsur OPD KB, Lini Lapangan dan Perwakilan BKKBN Kalimantan Tengah
			4.	Pelaporan kegiatan dilakukan secara sistem di aplikasi new siga setiap bulan
		Waktu Penyelesaian	1.	Kegiatan advokasi dilaksanakan dalam satu hari kerja
			2.	Poktan dilaksanakan satu hari kerja
		Biaya / tarif	1.	tidak dipungut biaya
		Produk Layananan	1.	Konsultasi Pembentukan, Pengelolaan Poktan
			2.	Konsultasi Pembentukan, Pengelolaan Poktan
			3.	Konsultasi Pembentukan, Pengelolaan Poktan BKL
4.	Konsultasi Pembentukan, Pengelolaan Poktan PIK-			
Pengaduan Layanan	1.	Nomor Layanan Pengaduan Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Tengah: 082237649717		

VIII	Layanan Konsultasi dan	Persyaratan Pelayanan	1	Masyarakat membawa KTP
------	------------------------	-----------------------	---	------------------------

Konseling Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera	Sistem Mekanisme dan Prosedur	2	Masyarakat hadir ke gedung PPKS
		1.	Masyarakat penerima layanan membawa KTP atau data diri ke gedung PPKS
		2.	Masyarakat Penerima Layanan mengisi buku
		3.	Petugas menerima keluhan dan menentukan konsultasi yang tepat
		4.	Masyarakat penerima layanan mengisi survei layanan setelah sesi konseling berakhir.
	Waktu Penyelesaian	1.	15-30 menit per orang
	Biaya / tarif	1.	tidak dipungut biaya
	Produk Layananan	1.	Konsultasi/konseling/promosi program
Pengaduan Layanan	1.	Nomor Layanan Pengaduan Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Tengah: 082237649717	

IX	Layanan Pelatihan/Orientasi CTU bagi Tenaga Kesehatan Pelatihan CTU	Persyaratan Pelayanan	1	Peserta adalah perwakilan Bidan masing-masing kab/kota
			2	Peserta pelatihan merupakan penunjukan dari OPD kab/kota dengan memperhatikan kebutuhan lapangan dan menyesuaikan dengan kuota peserta
			3.	Fasilitator adalah tim pengajar yang telah ditetapkan oleh BPSDM Kemenkes
		Sistem Mekanisme dan Prosedur	1.	Bahan ajar, Mata diklat, jumlah peserta disesuaikan dan berdasarkan Modul Pelaksanaan Pelatihan yang ditetapkan Kemenkes
			2.	Bidang Latbang Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Tengah melakukan Perjanjian Kerjasama dengan Balai Diklat terakreditasi sebagai pelaksanaan kegiatan belajar mengajar
		Waktu Penyelesaian	1.	12 hari
		Biaya / tarif	1.	tidak dipungut biaya
		Produk Layananan	1.	Pelatihan kompetensi
Pengaduan Layanan	1.	Nomor Layanan Pengaduan Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Tengah: 082237649717		

X	Layanan Pelatihan/Orientasi bagi UPPKA	Persyaratan Pelayanan	1	Kader UPPKA
			2	Kepala seksi OPD KB Kab/kota
		Sistem Mekanisme dan Prosedur	1.	Pemetaan Potensi Peserta oleh Pengelola UPPKA tingkat Provinsi
			2.	Melakukan koordinasi dengan OPD KB Kab/kot untuk melakukan Pemanggilan Peserta
			3.	Pelayanan Administrasi keuangan dan Pelaksanaan Kegiatan
			4.	Melakukan Layanan Pelatihan UPPKA sesuai
			5.	Monitoring dan Evaluasi
		Waktu Penyelesaian	1.	Satu Hari kerja
Biaya / tarif	1.	tidak dipungut biaya		
Produk Layananan	1.	Layanan Pelatihan/Orientasi bagi Kelompok		
Pengaduan Layanan	1.	Nomor Layanan Pengaduan Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Tengah: 082237649717		

XI	Layanan Pelatihan/Orientasi	Persyaratan Pelayanan	1	Tim Pendamping Keluarga
			2	Kepala seksi OPD KB Kab/kota

	bagi TPK Program Percepatan Penurunan Stunting	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1.	Faskes melakukan pendaftaran sebagai mitra kerja Perwakilan BKKBN Provinsi Kepulauan Riau melalui aplikasi Newsiga
			2.	Faskes melakukan penginputan stok awal alokon
			3.	OPD KB kab/kota memberikan alokon
			4.	Faskes melakukan pemutakhiran Mutasi Alokon pada Aplikasi Newsiga setiap bulan
			5.	Pemutakhiran Stok Opname dilakukan min enam bulan sekali
		Waktu Penyelesaian	1.	Satu Hari kerja
		Biaya / tarif	1.	tidak dipungut biaya
Produk Layananan	1.	Konsultasi Rantai Pasok Alokon		
Pengaduan Layanan	1.	Nomor Layanan Pengaduan Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Tengah: 082237649717		

XII	Layanan Pelatihan / Orientasi bagi BKB, BKR, BKL, Program Percepatan Penurunan Stunting	Persyaratan Pelayanan	1	Kader Tribina
			2	Kepala seksi OPD KB Kab/kota
		Sistem Mekanisme dan Prosedur	1.	Melakukan Pendaftaran melalui Front Office
			2.	Memberikan ketrerangan teknis Permasalahan di
			3.	OPD Memberikan Rekomendasi layanan Pelatihan melalui undangan
			4.	Pemberitahuan Undangan melalui surat resmi ke OPDKB Kabupaten/Kota
			5.	Pelaksanaan Pelatihan
		Waktu Penyelesaian	1.	Satu Hari kerja
Biaya / tarif	1.	tidak dipungut biaya		
Produk Layananan	1.	Layanan Pelatihan bagi Kader Poktan		
Pengaduan Layanan	1.	Nomor Layanan Pengaduan Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Tengah: 082237649717		

XIII	Layanan Pelatihan /Konsultasi/Konseling bagi Remaja/Genre	Persyaratan Pelayanan	1	Anggota PIK
			2	OPD Kab/Kota
			3	Forum Generasi Berencana
		Sistem Mekanisme dan Prosedur	1.	Melakukan Pendaftaran melalui Front Office
			2.	Memberikan ketrerangan teknis Permasalahan di Generasi Berencan
			3.	OPD Memberikan Rekomendasi layanan Pelatihan melalui undangan
			4.	Pemberitahuan Undangan melalui surat resmi ke OPDKB Kabupaten/Kota
			5.	Pelaksanaan Pelatihan
		5.	Monitoring dan Evaluasi	
		Waktu Penyelesaian	1.	Satu Hari kerja
Biaya / tarif	1.	tidak dipungut biaya		
Produk Layananan	1.	Layanan Pelatihan/Konseling bagi remaja/Genre		
Pengaduan Layanan	1.	Nomor Layanan Pengaduan Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Tengah: 082237649717		

XIV	Layanan Konsultasi bidang Pengendalian Penduduk (GDPK/Profil Parameter Kependudukan./SSK/ SIFEDINTI)	Persyaratan Pelayanan	1	Sekolah Siaga Kependudukan
			2	Stake Holder/Pimpinan Daerah
			3	Pengelolaan Program di OPD Prov, Kab/kot
		Sistem Mekanisme dan Prosedur	1.	Melakukan Pendaftaran melalui Front Office
			2.	Memberikan ketrerangan teknis Permasalahan di Kependudukan melalui ionventarisasi isu
			3.	Rapat pemecahan masalah dan isu kependudukan

			4.	Evaluasi Pelaksanaan Layanan dan Program Pengendalian Kependudukan
	Waktu Penyelesaian		1.	Satu Hari kerja
	Biaya / tarif		1.	tidak dipungut biaya
	Produk Layananan		1.	Layanan Konsultaso bidang Pengendalian
	Pengaduan Layanan		1.	Nomor Layanan Pengaduan Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Tengah: 082237649717

XIV	Layanan Konsultasi Dana Alokasi Khusus (DAK) Bidang Keluarga Berencana	Persyaratan Pelayanan	1	Pengelola DAK Kabupaten Kota
			2	Stake Holder/Pimpinan Daerah
			3	Pengelolaan Program di OPD Prov, Kab/kot
		Sistem Mekanisme dan Prosedur	1.	Melakukan Inventarisasi dari realisasi DAK per Kabupaten Kota
			2.	Melakukan Layanan melalui Rapat Koordinasi Pengendalian DAK
			3.	Memberikan Rekomendasi kepada instansi terkait
			4.	Evaluasi Pelaksanaan Layanan dan Program DAK
		Waktu Penyelesaian	1.	Satu Hari kerja
		Biaya / tarif	1.	tidak dipungut biaya
		Produk Layananan	1.	Layanan Konsultasi Dana Alokasi Khusus bidang Keluarga Berencana
Pengaduan Layanan	1.	Nomor Layanan Pengaduan Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Tengah: 082237649717		

XV	Layanan Kehumasan Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Tengah	Persyaratan Pelayanan	1	Masyarakat Umum
			2	Stake Holder/Pimpinan Daerah
			3	Pengelolaan Program di OPD Prov, Kab/kot
		Sistem Mekanisme dan Prosedur	1.	Melakukan Pendaftaran melalui Front Office
			2.	Memberikan ketrerangan teknis Permasalahan di Kependudukan melalui ionventarisasi isu kependudukan serta Informasi pelaksanaan
			3.	Membuat Pres Rilis Kegiatan dan Isu Kependudukan dan Keluarga Berencana
			4.	Koordinasi dengan media terkait untuk pemberian informasi
		Waktu Penyelesaian	1.	Satu Hari kerja
		Biaya / tarif	1.	tidak dipungut biaya
		Produk Layananan	1.	Layanan Kehumasan
Pengaduan Layanan	1.	Nomor Layanan Pengaduan Perwakilan BKKBN Provinsi Kalimantan Tengah: 082237649717		

Palangka Raya, 16 Januari 2024

Kepala Perwakilan BKKBN
Provinsi Kalimantan Tengah



dr. Jeanny Yola Winokan, MAP
NIP.19760914 200604 2 012