



PEMERINTAH KABUPATEN BANGLI  
**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA,  
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA  
BERENCANA**

Jalan Lettu Kanten No. 5, Kode Pos 80613 Telp: (0366) 91044,  
Fax : (0366) 91044, Email : bpmd.bangli@gmail.com  
Website : <http://bpmpd.banglikab.go.id>

---

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN  
MASYARAKAT DAN DESA, PENGENDALIAN PENDUDUK  
DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN BANGLI**

**NOMOR : 706 / 88 / 2024**

**TENTANG  
STANDAR PELAYANAN  
PADA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA,  
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA  
KABUPATEN BANGLI  
KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT  
DAN DESA, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN  
KELUARGA BERENCANA KABUPATEN BANGLI,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Bangli.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1985 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1985 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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 5234) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13

Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);

4. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Peraturan Daerah Kabupaten Bangli Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Bangli Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bangli Nomor 1);
6. Peraturan Bupati Bangli Nomor 79 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Bangli Tahun 2016 (Berita Daerah Kabupaten Bangli Tahun 2021 Nomor 79).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :  
KESATU : Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Bangli Tentang Standar Pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Bangli

Pasal 1

- (1) Menetapkan Standar Pelayanan di lingkungan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Bangli yang merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Bangli unsur pelaksanaan urusan pemerintahan bidang pemberdayaan masyarakat dan desa, pengendalian penduduk dan keluarga berencana yang menjadi kewenangan Daerah.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Pasal 1 ayat (1) meliputi:
  - A. Layanan Data dan Informasi;
  - B. Layanan Konsultasi;
  - C. Layanan Penyediaan Narasumber;
  - D. Layanan Fasilitasi Pemberdayaan masyarakat, pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana;
  - E. Layanan Pengaduan sesuai tupoksi dan kewenangan Dinas, sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini,

- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2) digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 dituangkan dalam maklumat Pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Bangli yang merupakan Pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam lampiran II Keputusan ini.

#### Pasal 2

- (1) Penerapan Standar Pelayanan huruf A, B, dan C sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2), menjadi tanggung jawab Pejabat Eselon III dan IV di Lingkungan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Bangli.
- (2) Penerapan Standar Pelayanan huruf D dan E sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2) menjadi tanggung jawab Pejabat dan/atau Pegawai yang diberi tugas.

KEDUA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bangli

Pada tanggal, 17 Januari 2024

Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan  
Desa, Pengendalian Penduduk dan Keluarga  
Berencana Kabupaten Bangli,



**I Dewa Agung Putu Purnama, SSTP.**

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19770702 199612 1 001

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN BANGLI  
 NOMOR 706 / 37.a / 2022  
 TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS PMDPPKB KABUPATEN BANGLI

**A. STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2	Persyaratan Pelayanan	a. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan ditujukan ke alamat : Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Bangli. b. Pengguna Layanan datang langsung ke Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Bangli, (informasi atau data yang diminta dalam kewenangan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Bangli.
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre>                     graph TD                         A[Petugas memberikan layanan data dan informasi] -- (d) --&gt; B[Pengguna Layanan]                         B -- (a) --&gt; C[Kadis]                         C -- (b) --&gt; D[Kabid/kasubag yang terkait]                         D -- (c) --&gt; A                         A -- (e) --&gt; C                     </pre>

		<p>a. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Bangli.</p> <p>b. Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Bangli mendisposisikan surat permohonan kepada Sekdis atau Kepala Sub Bagian dan/atau Kabid yang bersangkutan</p> <p>c. Sekdis atau Kepala Sub Bagian dan/atau Kabid yang bersangkutan menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan data dan informasi.</p> <p>d. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan data dan informasi ke pengguna layanan.</p> <p>e. Pengguna Layanan datang langsung ke Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Bangli dengan mengisi buku tamu.</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	<p>a. Informasi disampaikan maksimal 3 hari sejak surat permohonan diterima</p> <p>b. Jika Pengguna Layanan datang langsung maka diarahkan kepada petugas yang memberikan data dan informasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan informasi.</p>
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	<p>Informasi yang diperlukan baik secara lisan maupun tertulis (<i>hardcopy / softcopy document</i>), antara lain :</p> <p>a. Produk-produk peraturan atau kebijakan lain.</p> <p>b. Data dan informasi lain yang terkait dengan bidang yang diperlukan.</p>
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Ruang tamu, meja, kursi tamu</p> <p>b. Komputer dengan akses internet</p> <p>c. Printer</p> <p>d. Pesawat telepon</p>
8	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Bangli.</p> <p>b. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada</p>

		pihak yang memerlukan.
9	Pengawasan internal	a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara kontinyu dan berkelanjutan.
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Email : bcmd.bangli@gmail.com b. Facebook : Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Bangli.
		c. Kotak Pengaduan Dinas PMDPPKB Kabupaten Bangli. d. Website Dinas PMDPPKB Kabupaten Bangli. e. SP4N LAPOR.
11	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas pada setiap Bagian
12	Jaminan pelayanan	Informasi diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Bangli, 17 Januari 2024  
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1	Kasubag Umum	:	
2	Kabid PUEM dan KP	:	
3	Kabid Pemerintahan Desa	:	
4	Kabid Ketahanan dan Kesejahteraan Keluarga	:	
5	Kabid Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	:	

**B. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2	Persyaratan Pelayanan	a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan ke alamat: Kepala Dinas PMDPPKB Kabupaten Bangli Jl. Lettu Kanten No.5, Bangli b. Pengguna layanan datang langsung ke Dinas PMDPPKB Kabupaten Bangli (sesuai alamat diatas) dan Menyampaikan permohonan konsultasi secara jelas.
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre>                     graph TD                         A[Pengguna Layanan] -- (a) --&gt; B[Kadis]                         B -- (b) --&gt; C[Kabid/ kasubag yang terkait]                         C --&gt; D[Petugas memberikan layanan konsultasi]                         D -- (d) --&gt; A                         A -- (e) --&gt; D                     </pre> </div> <p>a. Pengguna layanan menyampaikan surat Dinas PMDPPKB Kabupaten Bangli</p> <p>b. Kepala Dinas PMDPPKB Kabupaten Bangli mendisposisikan surat permohonan kepada Sekdis atau Kepala Sub Bagian dan/atau Kepala Bidang.</p> <p>c. Sekdis atau Kepala Sub Bagian dan/atau Kepala Bidang yang bersangkutan menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan konsultasi.</p> <p>d. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan konsultasi kepada pengguna layanan.</p> <p>e. Pengguna layanan datang langsung ke Dinas PMDPPKB Kabupaten Bangli dan diarahkan kepada Petugas yang memberikan Layanan konsultasi.</p>

4	Jangka waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi disampaikan maksimal 3 hari sejak surat permohonan diterima</li> <li>b. Jika Pengguna Layanan datang langsung maka diarahkan kepada petugas yang memberikan data dan informasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan informasi.</li> </ul>
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan.
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang tamu, meja, kursi tamu</li> <li>b. Komputer dengan akses internet</li> <li>c. Printer</li> <li>d. Pesawat telepon</li> </ul>
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Dinas PMDPPKB Kabupaten Bangli.</li> <li>b. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.</li> </ul>
9	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Supervisi Atasan langsung.</li> <li>b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat.</li> <li>c. Dilaksanakan secara kontinyu dan berkelanjutan.</li> </ul>
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Email : <a href="mailto:bpmd.bangli@gmail.com">bpmd.bangli@gmail.com</a></li> <li>b. Facebook: Dinas PMDPPKB Kabupaten Bangli.</li> <li>c. Kotak Pengaduan Dinas PMDPPKB Kabupaten Bangli.</li> <li>d. Website Dinas PMDPPKB Kabupaten Bangli.</li> <li>e. SP4N LAPOR.</li> </ul>
11	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas pada setiap Bagian
12	Jaminan pelayanan	Pelayanan Konsultasi diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan Konsultasi yang diberikan dijamin keabsahannya
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Bangli, 17 Januari 2024  
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1	Kasubag Umum	:	
2	Kabid PUEM dan KP		
3	Kabid Pemerintahan Desa		
4	Kabid Ketahanan dan Kesejahteraan Keluarga	:	
5	Kabid Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	:	

### C. STANDAR PELAYANAN NARASUMBER

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>b. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</p>
2	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan ke alamat: Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Bangli, Jl. Basuki Rahmat No.1, Sumerta Kelod, Bangli Timur, Kota Bangli, Bali.</p> <p>b. Pengguna layanan datang langsung ke Dinas PMDPPKB Kab. Bangli Sekretariat Daerah Kabupaten Bali (sesuai alamat diatas) dan menyampaikan permohonan konsultasi secara jelas dengan membawa konsep piagam.</p>
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Pengguna Layanan] -- (a) --&gt; B[Kadis]     B -- (b) --&gt; C[Kabid/kasubag yang terkait]     C -- (c) --&gt; D[Penyemapaian materi sesuai permintaan pada jadwal ditentukan]     D -- (d) --&gt; A                     </pre> </div> <p>a. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi permintaan asistensi yang menjelaskan materi, waktu dan tempat pelaksanaan.</p> <p>b. Kepala Dinas PMDPPKB Kab. Bangli mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Bagian yang bersangkutan atau secara langsung dapat bertindak sebagai narasumber.</p> <p>c. Kepala Bagian menyampaikan informasi kepada pengguna layanan.</p> <p>d. Pejabat atau pegawai yang ditugaskan menyampaikan materi sesuai yang diperlukan.</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	Informasi atau jawaban disampaikan maksimal 3 hari sejak surat permohonan diterima.
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	Asistensi disertai dengan Penunjukan/ Penugasan narasumber yang akan

		menyampaikan materi paparan atau makalah.
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet c. Printer d. Pesawat telepon
8	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Dinas PMDPPKB Kab. Bangli Sekretariat Daerah Kabupaten Bali. b. SDM yang memiliki kompetensi untuk menjadi narasumber yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
9	Pengawasan internal	a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara kontinyu dan berkelanjutan.
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Email : bcmd.bangli@gmail.com b. Facebook: Dinas PMDPPKB Kaupaten Bangli. c. Kotak Pengaduan Dinas PMDPPKB Kab. Bangli. d. Website DPMDPPKB Kab.Bangli. e. SP4N LAPOR.
11	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas pada setiap Bagian
12	Jaminan pelayanan	Pelayanan narasumber diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan pelayanan	Pelayanan narasumber yang diberikan dijamin keabsahannya
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Bangli, 13 Januari 2024  
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1	Kadis	:	
2	Sekdis		
3	Kabid PUEM dan KP		
4	Kabid Pemerintahan Desa		
5	Kabid Ketahanan dan Kesejahteraan Keluarga	:	
6	Kabid Pengendalian Penduduk dan KB	:	

**D. STANDAR PELAYANAN FASILITASI KELEMBAGAAN PERANGKAT DESA**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;</p> <p>c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 2017 tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Kabupaten dan Kabupaten/Kota yang melaksanakan Fungsi Penunjang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan;</p> <p>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembentukan dan Klasifikasi Cabang Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Daerah;</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 99 Tahun 2018 tentang Pembinaan dan Pengendalian Penataan Perangkat Daerah;</p>
2	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Perangkat Daerah Kabupaten menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan ke alamat: Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Bangli</p> <p>b. Perangkat Daerah Kabupaten datang langsung ke Dinas PMDPPKB Kab. Bangli (sesuai alamat diatas) dan menyampaikan permohonan fasilitasi secara jelas.</p> <p>c. Perangkat Daerah Kabupaten membawa kajian akademis dengan data dukung yang diperlukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p>
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD     A[Pengguna Layanan] --&gt; B[Kadis]     B --&gt; C[Kabid/kasubag yang terkait]     C --&gt; D[Petugas memberikan layanan fasilitasi]     D --&gt; A     </pre>

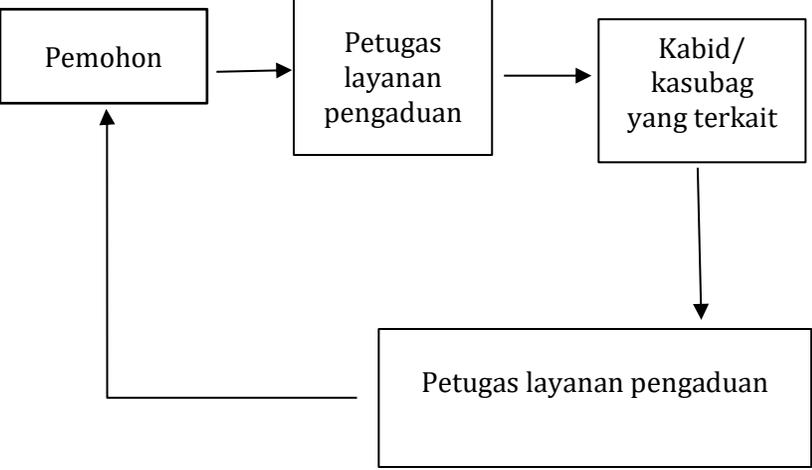
		<p>a. Perangkat Daerah Kabupaten menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Bangli.</p> <p>b. Kepala Dinas PMDPPKB Kab. Bangli mendisposisikan surat permohonan kepada Sekdis atau Kasubag dan/atau Kabid yang terkait.</p> <p>c. Sekdis atau Kasubag dan/atau Kabid menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan fasilitasi.</p> <p>d. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan fasilitasi kepada Perangkat Daerah Kabupaten.</p> <p>e. Perangkat Daerah Kabupaten datang langsung ke Dinas PMDPPKB Kab. Bangli dan diarahkan kepada Petugas yang memberikan layanan fasilitasi.</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	<p>a. Informasi disampaikan maksimal 7 hari sejak surat permohonan diterima</p> <p>b. Jika Perangkat Daerah Kabupaten datang langsung maka diarahkan kepada petugas yang memberikan data dan informasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan informasi.</p>
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang difasilitasi.
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Ruang tamu, meja, kursi tamu</p> <p>b. Komputer dengan akses internet</p> <p>c. Printer</p> <p>d. Pesawat telepon</p>
8	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang kelembagaan.</p> <p>b. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.</p>
9	Pengawasan internal	<p>a. Supervisi Atasan langsung.</p> <p>b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat.</p> <p>c. Dilaksanakan secara kontinyu dan berkelanjutan.</p>
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Email : <a href="mailto:bpmd.bangli@gmail.com">bpmd.bangli@gmail.com</a></p> <p>b. Facebook: Dinas PMDPPKB Kabupaten Bangli.</p> <p>c. Kotak Pengaduan Dinas PMDPPKB Kabupaten Bangli.</p> <p>d. Website Dinas PMDPPKB Kabupaten Bangli.</p> <p>e. SP4N LAPOR.</p>

11	Jumlah pelaksanaan	Minimal 2 orang Tim Pembinaan dan Pengendalian Kelembagaan Perangkat Daerah Kabupaten
12	Jaminan pelayanan	Pelayanan Fasilitasi diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan Fasilitasi yang diberikan dijamin keabsahannya
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Bangli, 13 Januari 2024  
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1	Kabid Pemerintahan Desa	:	
2	Kabid PUEM dan KP	:	

**E. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2	Persyaratan Pelayanan	a. Nama b. Alamat c. Email d. Nomor Telepon e. Data Pengaduan
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre>                     graph TD                         A[Pemohon] --&gt; B[Petugas layanan pengaduan]                         B --&gt; C[Kabid/kasubag yang terkait]                         C --&gt; D[Petugas layanan pengaduan]                         D --&gt; A                     </pre> </div> <p>a. Pemohon mengisi data pengaduan secara online maupun offline                      b. Kepala Dinas PMDPPKB Kab. Bangli melalui Petugas layanan pengaduan menerima dan meneruskan pengaduan kepada Bagian terkait.                      c. Bagian terkait menerima pengaduan kemudian memberikan informasi awal pengaduan serta meneruskan kembali hasil tindaklanjut pengaduan kepada petugas layanan Pengaduan.                      d. Petugas layanan pengaduan meneruskan informasi dan tindaklanjut pengaduan kepada pemohon.</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	a. informasi awal pengaduan diberikan maksimal 1 jam setelah pengaduan diterima. b. Jangka waktu penyelesaian pengaduan 2 x 24 jam hari kerja.
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	Informasi pengaduan
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet c. Printer d. Pesawat telepon
8	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memahami sistem dan teknologi dengan baik. b. SDM yang cakap, komunikatif serta memiliki ketelitian, kesabaran, keramahan dan memiliki integritas yang tinggi.

9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Supervisi Atasan langsung.</li> <li>b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat.</li> <li>c. Dilaksanakan secara kontinyu dan berkelanjutan.</li> </ul>
10	Penanganan Pengaduan, sarana, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Email: <a href="mailto:bpmd.bangli@gmail.com">bpmd.bangli@gmail.com</a></li> <li>b. Facebook: Dinas PMDPPKB Kabupaten Bangli.</li> <li>c. Kotak Pengaduan Dinas PMDPPKB Kabupaten Bangli</li> <li>d. Website Dinas PMDPPKB Kabupaten Bangli.</li> <li>e. SP4N LAPOR</li> </ul>
11	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 orang petugas
12	Jaminan Pelayanan	Formulir Pengaduan dan Arsip.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	Pelayanan Pengaduan dilaksanakan dengan transparan dan dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan Peraturan yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setelah proses pengaduan selesai. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Bangli, 17 Januari 2024  
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1	Kepala Sub Bagian Umum	:	
---	------------------------	---	--

Ditetapkan di Bangli

Pada tanggal, 17 Januari 2024

Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Bangli,



**I Dewa Agung Putu Purnama, SSTP.**

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19770702 199612 1 001

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN DINAS PEMBERDAYAAN  
MASYARAKAT DAN DESA, PENGENDALIAN  
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA  
KABUPATEN BANGLI  
TANGGAL 17 Januari 2022  
NOMOR 706 / 37.a / 2022  
TENTANG STANDAR PELAYANAN DI  
LINGKUNGAN DINAS PEMBERDAYAAN  
MASYARAKAT DAN DESA, PENGENDALIAN  
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA  
KABUPATEN BANGLI

# MAKLUMAT PELAYANAN

KAMI PIMPINAN DAN PEGAWAI  
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA,  
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA  
BERENCANA KABUPATEN BANGLI

DENGAN INI KAMI MENYATAKAN:

1. SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN;
2. SANGGUP MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN;
3. AKAN MELANJUTKAN PERBAIKAN SECARA BERKELANJUTAN;
4. SIAP MENERIMA SANKSI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR.

Ditetapkan di Bangli  
pada tanggal 17 Januari 2022  
Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat  
dan Desa, Pengendalian Penduduk dan  
Keluarga Berencana Kabupaten Bangli,



I DEWA AGUNG PUTU PURNAMA, SSTP  
NIP: 197707021996121001  
PEMBINA TINGKAT I (IV/b)