



PEMERINTAH KABUPATEN PANGANDARAN
DINAS KELUARGA BERENCANA
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

Jl. Raya Parigi No.24 Tlp (0265) 7500624 Desa Karangbenda Parigi 46393

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KELUARGA BERENCANA
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN PANGANDARAN

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN DINAS KELUARGA BERENCANA
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN PANGANDARAN

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mendorong upaya peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat yang selaras dengan kemampuan dan kewenangan penyelenggara, setiap penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan keputusan Kepala Dinas Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak tentang Standar Pelayanan di lingkungan Dinas Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia tanggal 4 Juli 1950).
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. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

- tantang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 614).
 7. Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 6 Tahun 2015 tentang Kinerja dan Disiplin Pegawai Aparatur Sipil Negara (Lembaran Daerah Kabupaten Pangandaran Tahun 2015 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 6);
 8. Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 31 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pangandaran (Lembaran Daerah Kabupaten Pangandaran Tahun 2016 Nomor 31, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 31) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 6 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 31 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pangandaran (Lembaran Daerah Kabupaten Pangandaran Tahun 2018 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 6);
 9. Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pangandaran (Berita Daerah Kabupaten Pangandaran Tahun 2016 Nomor 44), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 58 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pangandaran (Berita Daerah Kabupaten Pangandaran Tahun 2018 Nomor 58);
 10. Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 28 Tahun 2018 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pangandaran (Berita Daerah Kabupaten Pangandaran Tahun 2018 Nomor 28).

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KELUARGA BERENCANA PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN PANGANDARAN;
- KESATU : Standar Pelayanan di lingkungan Dinas Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten

Pangandaran terdiri dari Jenis pelayanan, Komponen Standar Pelayanan, dan Maklumat Pelayanan sebagaimana tercantum pada Lampiran I, Lampiran II, sebagai bagain yang tidak terpisahkan dalam keputusan ini;

- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- KETIGA : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Parigi
Pada tanggal : 24 Juli 2022

KEPALA DINAS KBP3A
KABUPATEN PANGANDARAN,



Drs. HERI GUSTARI, M.Si
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 19680817 199301 1 001

LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KBP3A
 KAB.PANGANDARAN
 NOMOR : 800/071 - DKBP3A/2022
 TANGGAL : 24 Juli 2022
 TENTANG : STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
 DINAS KBP3A KABUPATEN
 PANGANDARAN

JENIS PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS KELUARGA BERENCANA
 PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
 KABUPATEN PANGANDARAN

NO	NAMA BIDANG	JENIS PELAYANAN
1.	PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK	1. Pelayanan penanganan pengaduan korban kekerasan terhadap perempuan 2. Pelayanan penanganan pengaduan kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) 3. Pelayanan penanganan pengaduan korban kekerasan terhadap anak 4. Pelayanan penanganan pengaduan tindak pidana perdagangan orang (TPPO) 5. Pelayanan penegakan hukum dan bantuan hukum
2.	KELUARGA BERENCANA, KETAHANAN DAN KESEJAHTERAAN KELUARGA	1. Konseling KB dengan Alat Bantu Pengambilan Keputusan ber-KB (ABPK)

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN DARI SETIAP JENIS PELAYANAN
DI LINGKUNGAN DINAS KELUARGA BERENCANA
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN PANGANDARAN

I. BIDANG PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

1. Pelayanan penanganan pengaduan korban kekerasan terhadap perempuan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian layanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Korban kekerasan terhadap perempuan dan/atau pelapor dari korban datang dengan persyaratan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas korban dan/atau pelapor. 2. Surat keterangan bila korban dirujuk dari institusi atau lembaga lain. 3. Membawa hasil visum (bila telah melakukan visum).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Prosedur pelayanan penanganan korban kekerasan terhadap perempuan adalah sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> 1. Korban atau pelapor datang ke DKBP3A dan/atau P2TP2A. 2. Petugas mencatat identitas korban dan pelapor. 3. Korban dan pelapor mengisi formulir yang telah disediakan. 4. Petugas pelayanan melakukan interview. 5. Korban menyampaikan kronologis kejadian dan petugas mencatat untuk mengidentifikasi permasalahan penyebab terjadinya kekerasan. 6. Petugas pelayanan memberikan konseling tentang tempat pelayanan dan mendiskusikan dengan korban atau pelapor tentang layanan yang dibutuhkan korban. 7. Petugas pelayanan melaporkan aduan kasus ke sekretaris P2TP2A untuk ditangani di ruang penanganan P2TP2A. Kasus yang ditangani P2TP2A akan dilaporkan ke Kepala Dinas melalui Kepala Bidang. Selanjutnya membuat rujukan ke unit pelayanan terkait penanganan kasus. <ul style="list-style-type: none"> • Jika korban membutuhkan pelayanan bidang kesehatan dan psikologi (kesehatan fisik) dan/atau kesehatan jiwa dirujuk ke Puskesmas setempat dan RSUD Pandega yang telah ditunjuk. • Jika memerlukan penanganan kasus hukum akan dirujuk ke Unit

		<p>Pelindungan Perempuan dan Anak (UPPA) Polres Ciamis.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jika membutuhkan pelayanan bidang sosial dirujuk ke pendamping kerohanian sesuai agama yang dianut korban. • Jika membutuhkan rehabilitasi sosial dan reintegrasi sosial dirujuk ke DINSOS PMD Kabupaten Pangandaran. • Jika membutuhkan pelayanan bidang ekonomi akan dirujuk ke OPD terkait. <p>8. Melakukan monitoring dan evaluasi kasus.</p>
3.	Jangka Waktu	3 (tiga) hari.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya (gartis).
5.	Produk Layanan	<p>Penanganan perempuan korban kekerasan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan langsung/penyelesaian. 2. Rujukan ke Institusi dan lembaga lain. 3. Pemberian konseling oleh petugas.
6.	Penanganan Saran dan Masukan	<p>Sarana pelayanan pengaduan, saran dan masukan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran dan keluhan yang disediakan oleh Dinas Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DKBP3A) Kabupaten Pangandaran. 2. Telepon atau Faxmile DKBP3A Kabupaten Pangandaran (0265)7500624. 3. Telepon/sms/whatsapp ke pengelola layanan pengaduan dan keluhan Nomor Handphone 0821 1925 5135 4. Email: bidangp3apangandaran@yahoo.com / dkbp3a.kabpangandaran@gmail.com 5. Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 3 hari sejak diterimanya aduan melalui tahapan sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cek materi aduan. ▪ Koordinasi internal; atau ▪ Koordinasi eksternal. ▪ Tindak lanjut dan solusi permasalahan.
7.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Senin - Jum'at : 07.30 - 15.30 WIB. ▪ Diluar hari dan jam tersebut melalui telepon/sms/whatsapp/email.

Pelayanan penanganan pengaduan korban kekerasan terhadap perempuan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak sebagaimana

		<p>telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga. 3. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang. 4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Peradilan Pidana Anak. 5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan dalam Rumah Tangga. 6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Korban Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak. 7. Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 5 Tahun 2019 tentang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan. 8. Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 6 Tahun 2019 tentang Perlindungan Anak.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan printer. 2. Jaringan Internet. 3. Ruang dan kursi tunggu. 4. Filling Kabinet. 5. Toilet. 6. Mushola. 7. Tempat parkir. 8. Ruang rapat.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Memahami mekanisme pelayanan rujukan. ▪ Mampu mengidentifikasi permasalahan. ▪ Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi. ▪ Mampu bersikap sopan, ramah, menjaga kerahasiaan dan komunikatif.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala DKBP3A, Kepala Bidang P3A, dan P2TP2A Kabupaten Pangandaran.
5.	Jumlah Pelaksana	6 orang dengan catatan personil tersebut juga melaksanakan tugas yang lain.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cepat. 2. Aman dan nyaman. 3. Rasa empati. 4. Non diskriminasi. 5. Mudah dijangkau. 6. Tidak dikenakan biaya. 7. Kerahasiaan data korban. 8. Kode etik pelayanan/petugas.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Terhadap kerahasiaan identitas korban.

8.	Evaluasi Pelaksana	Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi penanganan kasus (kasuitis). 2. Rapat koordinasi DKBP3A dan P2TP2A Kabupaten Pangandaran. 3. Rapat intern terkait pelaksana program kegiatan dan pelayanan. 4. Melalui Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 (enam) bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.
----	--------------------	---------	---

2. Pelayanan penanganan pengaduan kekerasan dalam rumah tangga (KDRT)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian layanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	<p>Korban kekerasan terhadap perempuan dan/atau pelapor dari korban datang dengan persyaratan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas korban dan/atau pelapor. 2. Surat keterangan bila korban dirujuk dari institusi atau lembaga lain. 3. Membawa hasil visum (bila telah melakukan visum).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur pelayanan penanganan korban kekerasan terhadap perempuan adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Korban berhak melaporkan secara langsung ke DKBP3A dan/atau P2TP2A atau pelayanan khusus kepolisian (UPPA) baik di tempat korban berada/di tempat kejadian perkara. 2. Korban dapat memberikan kuasa kepada keluarga/orang lain untuk melaporkan kekerasan dalam rumah tangga. 3. Petugas mencatat identitas korban dan pelapor. 4. Korban dan pelapor mengisi formulir yang telah disediakan. 5. Petugas pelayanan melakukan interview. 6. Korban menyampaikan kronologis kejadian dan petugas mencatat untuk mengidentifikasi permasalahan penyebab terjadinya kekerasan. 7. Petugas pelayanan memberikan konseling tentang tempat pelayanan dan mendiskusikan dengan korban atau pelapor tentang layanan yang dibutuhkan korban. 8. Petugas pelayanan melaporkan aduan kasus ke Sekretaris P2TP2A untuk ditangani di ruang penanganan P2TP2A. Kasus yang ditangani P2TP2A akan dilaporkan ke Kepala Dinas melalui Kepala Bidang. Selanjutnya membuat rujukan ke unit pelayanan terkait penanganan kasus.

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jika korban membutuhkan pelayanan bidang kesehatan dan psikologi (kesehatan fisik) dan/atau kesehatan jiwa dirujuk ke Puskesmas setempat dan RSUD Pandega yang telah ditunjuk. ▪ Jika memerlukan penanganan kasus hukum akan dirujuk ke Unit Pelindungan Perempuan dan Anak (UPPA) Polres Ciamis. ▪ Jika membutuhkan pelayanan bidang sosial dirujuk ke pendamping kerohanian sesuai agama yang dianut korban. ▪ Jika membutuhkan rehabilitasi sosial dan reintegrasi sosial dirujuk ke DINSOS PMD Kabupaten Pangandaran. ▪ Jika membutuhkan pelayanan bidang ekonomi akan dirujuk ke OPD terkait. <p>9. Melakukan monitoring dan evaluasi kasus.</p>
3.	Jangka Waktu	3 (tiga) hari.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis).
5.	Produk Layanan	Penanganan perempuan korban kekerasan meliputi : 1. Penanganan langsung/penyelesaian. 2. Rujukan ke Institusi dan lembaga lain. 3. Pemberian konseling oleh petugas.
6.	Penanganan Saran dan Masukan	Sarana pelayanan pengaduan, saran dan masukan melalui media : 1. Kotak saran dan keluhan yang disediakan oleh Dinas Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DKBP3A) Kabupaten Pangandaran. 2. Telepon atau Faxmile DKBP3A Kabupaten Pangandaran (0265)7500624. 3. Telepon/sms/whatsapp ke pengelola layanan pengaduan dan keluhan Nomor Handphone 0821 1925 5135 4. Email: bidangp3apangandaran@yahoo.com / dkbp3a.kabpangandaran@gmail.com 5. Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 3 hari sejak diterimanya aduan melalui tahapan sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cek materi aduan. ▪ Koordinasi internal; atau ▪ Koordinasi eksternal. ▪ Tindak lanjut dan solusi permasalahan.
7.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Senin - Jum'at : 07.30 - 15.30 WIB. ▪ Diluar hari dan jam tersebut melalui telepon/sms/whatsapp/email.

Pelayanan penanganan pengaduan kekerasan dalam rumah tangga (KDRT)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga. 3. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang. 4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Peradilan Pidana Anak. 5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan dalam Rumah Tangga. 6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Korban Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak. 7. Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 5 Tahun 2019 tentang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan. 8. Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 6 Tahun 2019 tentang Perlindungan Anak.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan printer. 2. Jaringan Internet. 3. Ruang dan kursi tunggu. 4. Filling Kabinet. 5. Toilet. 6. Mushola. 7. Tempat parkir. 8. Ruang rapat.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mampu mengidentifikasi permasalahan. ▪ Mampu menyelesaikan masalah. ▪ Mampu bersikap sopan, ramah, menjaga kerahasiaan dan komunikatif. ▪ Memahami mekanisme pelayanan rujukan. ▪ Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala DKBP3A, Kepala Bidang P3A, dan P2TP2A Kabupaten Pangandaran.
5.	Jumlah Pelaksana	6 orang dengan catatan personil tersebut juga melaksanakan tugas yang lain.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cepat. 2. Aman dan nyaman. 3. Rasa empati. 4. Non diskriminasi. 5. Mudah dijangkau. 6. Tidak dikenakan biaya. 7. Kerahasiaan data korban. 8. Kode etik pelayanan/petugas.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Terhadap kerahasiaan identitas korban.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi penanganan kasus (kasuitis). 2. Rapat koordinasi DKBP3A dan P2TP2A Kabupaten Pangandaran. 3. Rapat intern terkait pelaksana program kegiatan dan pelayanan. 4. Melalui Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 (enam) bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

3. Pelayanan penanganan pengaduan korban kekerasan terhadap anak

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian layanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	<p>Korban kekerasan terhadap anak dan/atau pelapor dari korban datang dengan persyaratan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas korban dan/atau pelapor. 2. Surat keterangan bila korban dirujuk dari institusi atau lembaga lain. 3. Membawa hasil visum (bila telah melakukan visum).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur pelayanan penanganan korban kekerasan terhadap anak adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Korban dan/atau pelapor datang ke DKBP3A. 2. Petugas mencatat identitas korban dan pelapor. 3. Korban dan/atau pelapor mengisi formulir yang telah disediakan. 4. Petugas pelayanan melakukan interview. 5. Korban menyampaikan kronologis kejadian dan petugas mencatat untuk mengidentifikasi permasalahan penyebab terjadinya kekerasan. 6. Petugas memberikan konseling tentang tempat pelayanan dan mendiskusikan dengan korban atau pelapor tentang layanan yang dibutuhkan korban. 7. Petugas pelayanan melaporkan aduan kasus ke Sekretaris P2TP2A untuk ditangani di ruang penanganan P2TP2A. Kasus yang ditangani P2TP2A akan dilaporkan ke Kepala Dinas melalui Kepala Bidang, selanjutnya membuat rujukan ke unit pelayanan terkait penanganan kasus. 8. Setiap korban kekerasan anak, langsung didampingi oleh salah satu petugas

		<p>P2TP2A selama proses penyelesaian kasus dan membuat rujukan ke unit pelayanan terkait penanganan kasus.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jika korban membutuhkan pelayanan bidang kesehatan dan psikologi (kesehatan fisik) dan/atau kesehatan jiwa dirujuk ke Puskesmas setempat dan RSUD Pandega yang telah ditunjuk. ▪ Jika memerlukan penanganan kasus hukum akan dirujuk ke Unit Pelindungan Perempuan dan Anak (UPPA) Polres Ciamis. ▪ Jika membutuhkan pelayanan bidang sosial dirujuk ke pendamping kerohanian sesuai agama yang dianut korban. ▪ Jika membutuhkan rehabilitasi sosial dan reintegrasi sosial dirujuk ke DINSOS PMD Kabupaten Pangandaran. ▪ Jika membutuhkan pelayanan bidang ekonomi akan dirujuk ke OPD terkait. <p>9. Melakukan monitoring dan evaluasi.</p>
3.	Jangka Waktu	3 (tiga) hari.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya (gartis).
5.	Produk Layanan	Penanganan anak korban kekerasan meliputi : 1. Rujukan ke Institusi dan lembaga lain. 2. Pemberian konseling oleh petugas.
6.	Penanganan Saran dan Masukan	<p>Sarana pelayanan pengaduan, saran dan masukan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran dan keluhan yang disediakan oleh Dinas Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DKBP3A) Kabupaten Pangandaran. 2. Telepon atau Faxmile DKBP3A Kabupaten Pangandaran (0265)7500624. 3. Telepon/sms / Whatsapp ke pengelola layanan pengaduan dan keluhan Nomor Handphone : 0821 1925 5135 4. Email: bidangp3apangandaran@yahoo.com / dkbp3a.kabpangandaran@gmail.com 5. Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 3 hari sejak diterimanya aduan melalui tahapan sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cek materi aduan. ▪ Koordinasi internal; atau ▪ Koordinasi eksternal. ▪ Tindak lanjut dan solusi permasalahan.
7.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Senin - Jum'at : 07.30 - 15.30 WIB. ▪ Diluar hari dan jam tersebut melalui telepon/sms/whatsapp/email.

Pelayanan penanganan pengaduan korban kekerasan terhadap anak

NO	KOMPONEN	URAIAN
----	----------	--------

1	2	3
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga. 3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban. 4. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang. 5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Peradilan Pidana Anak. 6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan dalam Rumah Tangga. 7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Korban Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak. 8. Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 5 Tahun 2019 tentang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan. 9. Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 6 Tahun 2019 tentang Perlindungan Anak.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang dan kursi tunggu. 2. Meja/loket pelayanan. 3. 1 unit pelananaan. 4. Printer (Fotocopy dan Scanner). 5. Telepon dan faximile. 6. Buku register, ATK dan formulir.
3.	Kompetisi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Datang langsung ke DKBP3A. ▪ Kirim surat ke alamat DKBP3A. ▪ Masukkan surat ke kotak pengaduan. ▪ Lewat telepon atau email. <ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat. ▪ Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas atau UPT KBP3A. ▪ Perumusan tindak lanjut; dan ▪ Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon. 2. Penanganan pengaduan yang diekspose

		<p>melalui lembaga DPRD/media masa : Kepala DKBP3A merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Inventarisasi data/informasi terkait pengaduan. ▪ Melakukan inventarisasi dan penyusunan rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat. ▪ Materi pengaduan dibahas oleh Kepala DKBP3A.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala DKBP3A, Kepala Bidang P3A, dan P2TP2A Kabupaten Pangandaran.
5.	Jumlah Pelaksana	6 orang dengan catatan personil tersebut juga melaksanakan tugas yang lain.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cepat. 2. Aman dan nyaman. 3. Rasa empati. 4. Non diskriminasi. 5. Mudah dijangkau. 6. Tidak dikenakan biaya. 7. Kerahasiaan data korban. 8. Kode etik pelayanan/petugas.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	Terhadap kerahasiaan identitas korban.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi penanganan kasus (kasuitis). 2. Rapat koordinasi DKBP3A dan P2TP2A Kabupaten Pangandaran. 3. Rapat intern terkait pelaksana program kegiatan dan pelayanan. 4. Melalui Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 (enam) bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

4. Pelayanan penanganan pengaduan tindak pidana perdagangan orang (TPPO)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian layanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	<p>Korban kekerasan terhadap perempuan dan/atau pelapor dari korban datang dengan persyaratan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas korban dan/atau pelapor. 2. Surat keterangan bila korban dirujuk dari institusi atau lembaga lain. 3. Membawa hasil visum (bila telah melakukan visum).

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur pelayanan penanganan korban kekerasan terhadap perempuan adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Korban atau pelapor datang ke DKBP3A dan/atau P2TP2A. 2. Petugas mencatat identitas korban dan pelapor. 3. Korban dan pelapor mengisi formulir yang telah disediakan. 4. Petugas pelayanan melakukan interview. 5. Korban menyampaikan kronologis kejadian dan petugas mencatat untuk mengidentifikasi permasalahan penyebab terjadinya kekerasan. 6. Petugas pelayanan memberikan konseling tentang tempat pelayanan dan mendiskusikan dengan korban atau pelapor tentang layanan yang dibutuhkan korban. 7. Petugas pelayanan melaporkan aduan kasus ke Sekretaris P2TP2A untuk ditangani di ruang penanganan P2TP2A. Kasus yang ditangani P2TP2A akan dilaporkan ke Kepala Dinas melalui Kepala Bidang, selanjutnya membuat rujukan ke unit pelayanan terkait penanganan kasus. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jika korban membutuhkan pelayanan bidang kesehatan dan psikologi (kesehatan fisik) dan/atau kesehatan jiwa dirujuk ke Puskesmas setempat dan RSUD Pandega yang telah ditunjuk. ▪ Jika memerlukan penanganan kasus hukum akan dirujuk ke Unit Perlindungan Perempuan dan Anak (UPPA) Polres Ciamis. ▪ Jika membutuhkan pelayanan bidang sosial dirujuk ke pendamping kerohanian sesuai agama yang dianut korban. ▪ Jika membutuhkan rehabilitasi sosial dan reintegrasi sosial dirujuk ke Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kabupaten Pangandaran. ▪ Jika membutuhkan pelayanan bidang ekonomi akan dirujuk ke OPD terkait. 8. Melakukan monitoring dan evaluasi kasus.
3.	Jangka Waktu	½ (setengah) jam sesuai kondisi korban.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenai biaya (gratis).
5.	Produk Layanan	Advokasi pendampingan dan mediasi.
6.	Penanganan, Saran dan Masukan	<p>Sarana pelayanan pengaduan, saran dan masukan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran dan keluhan yang disediakan oleh DKBP3A serta P2TP2A Kabupaten Pangandaran. 2. Telepon atau Faximile DKBP3A (0265) 7500624.

		<p>6. Telepon/sms / Whatsapp ke pengelola layanan pengaduan dan keluhan Nomor Handphone : 0821 1925 5135</p> <p>7. Email: bidangp3apangandaran@yahoo.com / dkbp3a.kabpangandaran@gmail.com</p> <p>3. Penanganan pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa : Kepala DKBP3A/P2TP2A merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan dengan cara :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan. 2. Menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat. 3. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang dan P2TP2A. 4. Merumuskan tindak lanjut kepada korban. 5. Penyampaian tindak lanjut kepada korban (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
7.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Senin - Jum'at : 07.30 - 15.30 WIB. ▪ Diluar hari dan jam tersebut melalui telepon/sms/whatsapp/email.

Pelayanan penanganan pengaduan tindak pidana perdagangan orang (TPPO)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga. 3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban. 4. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang. 5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 6. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. 7. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Peradilan Pidana Anak. 8. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam

		<p>Rumah Tangga.</p> <p>9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Korban Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak.</p> <p>10. Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 5 Tahun 2019 tentang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan.</p> <p>11. Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 6 Tahun 2019 tentang Perlindungan Anak.</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan printer. 2. Jaringan internet. 3. Ruang dan kursi tunggu. 4. Telepon. 5. ATK, buku register, formulir. 6. Kendaraan roda 4 dan roda 2. 7. Kompetensi pelaksana. 8. Ruang rapat. 9. Meja/loket pelayanan.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dapat mengoperasikan. ▪ Memahami peraturan perundang-undangan. ▪ Memiliki kemampuan dan kecakapan, terampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. ▪ Pengetahuan: kebijakan terkait bidang pelayanan. ▪ Keterampilan: teknis pelayanan prima. ▪ Sikap: kejujuran, ketelitian, kerjasama, komunikatif, empati dan pengendalian emosi.
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat. ▪ Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan).
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kode etik pegawai/petugas pelayanan. ▪ Kepastian jam kerja : Senin s/d Kamis : 08.00-14.00 WIB. Jumat : 08.00-11.30 WIB. ▪ Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ruang pelayanan yang aman. ▪ SOP pelayanan. ▪ Save box arsip yang aman.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali). ▪ Melakukan pengukuran indeks Kepuasan masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan. ▪ Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

5. Pelayanan penegakan hukum dan bantuan hukum

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian layanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	<p>Korban kekerasan terhadap perempuan dan/atau pelapor dari korban datang dengan persyaratan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas korban dan/atau pelapor. 2. Surat keterangan bila korban dirujuk dari institusi atau lembaga lain. 3. Membawa hasil visum (bila tela melakukan visum).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur pelayanan penanganan korban kekerasan terhadap perempuan adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Korban atau pelapor datang ke DKBP3A dan/atau P2TP2A. 2. Petugas mencatat identitas korban dan pelapor. 3. Korban dan pelapor mengisi formulir yang telah disediakan. 4. Petugas pelayanan melakukan interview. 5. Korban menyampaikan kronologis kejadian dan petugas mencatat untuk mengidentifikasi permasalahan penyebab terjadinya kekerasan. 6. Petugas pelayanan memberikan konseling tentang tempat pelayanan dan mendiskusikan dengan korban atau pelapor tentang layanan yang dibutuhkan korban. 7. Petugas pelayanan melaporkan aduan kasus kekerasan terhadap perempuan kepada kepala Bidang dan diteruskan kepada Kepala Dinas dan P2TP2A, selanjutnya membuat rujukan ke unit pelayanan terkait penanganan kasus. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jika korban membutuhkan pelayanan bidang kesehatan dan psikologi (kesehatan fisik) dan/atau kesehatan jiwa dirujuk ke Puskesmas setempat dan RSUD Pandega yang telah ditunjuk. ▪ Jika memerlukan penanganan kasus hukum akan dirujuk ke Unit Perlindungan perempuan dan Anak (UPPA) Polres Ciamis. ▪ Jika membutuhkan pelayanan bidang sosial dirujuk ke pendamping kerohanian sesuai agama yang dianut korban. ▪ Jika membutuhkan rehabilitasi sosial dan reintegrasi sosial dirujuk ke

		<p>Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kabupaten Pangandaran.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jika membutuhkan pelayanan bidang ekonomi akan dirujuk ke OPD terkait. <p>8. Melakukan monitoring dan evaluasi kasus.</p>
3.	Jangka Waktu	Kurang lebih 7 (tujuh) bulan.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis).
5.	Produk Layanan	Bantuan Hukum dan Mediasi.
6.	Penanganan, Saran dan Masukan	<p>Sarana pelayanan pengaduan, saran dan masukan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran dan keluhan yang disediakan oleh DKBP3A serta P2TP2A Kabupaten Pangandaran. 2. Telepon/sms / Whatsapp ke pengelola layanan pengaduan dan keluhan Nomor Handphone : 0821 1925 5135 3. Email: bidangp3apangandaran@yahoo.com / dkbp3a.kabpangandaran@gmail.com 4. Penanganan pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa : Kepala DKBP3A/P2TP2A merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan dengan cara : <ol style="list-style-type: none"> 1. Inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan. 2. Menyusun rencana Tindak Lanjut setiap pengaduan secara cepat. 3. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang dan P2TP2A. 4. Merumuskan tindak lanjut kepada korban. 5. Penyampaian Tindak Lanjut kepada korban (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
7.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Senin - Jum'at : 07.30 - 15.30 WIB. ▪ Diluar hari dan jam tersebut melalui telepon/sms/whatsapp/email.

Pelayanan penegakan hukum dan bantuan hukum

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam

		<p>Rumah Tangga.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban. 4. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang. 5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 6. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. 7. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Peradilan Pidana Anak. 8. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan dalam Rumah Tangga. 9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Korban Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak. 10. Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 5 Tahun 2019 tentang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan. 11. Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 6 Tahun 2019 tentang Perlindungan Anak.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu. 2. Meja/loket pelayanan. 3. 2 (dua) unit komputer. 4. Printer (fotocopy dan scanner). 5. ATK, buku register, formulir. 6. Kendaraan roda 4 dan roda 2. 7. Ruang rapat.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dapat mengoperasikan. ▪ Memahami peraturan perundang-undangan. ▪ Memiliki kemampuan dan kecakapan, terampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. ▪ Pengetahuan: kebijakan terkait bidang pelayanan ▪ Keterampilan: teknis pelayanan prima.
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat. ▪ Rencana kerja (harian/ mingguan/ bulanan).
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kode etik pegawai/petugas pelayanan. ▪ Kepastian jam kerja : Senin s/d Kamis : 08.00-14.00 WIB. Jumat : 08.00-11.30 WIB. ▪ Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan
7.	Jaminan Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ruang pelayanan yang aman.

	dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ SOP pelayanan. ▪ Save box arsip yang aman.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali). ▪ Melakukan pengukuran indeks Kepuasan masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan. ▪ Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

II. BIDANG KELUARGA BERENCANA, KETAHANAN DAN KESEJAHTERAAN KELUARGA

1. Konseling KB dengan Alat Bantu Pengambilan Keputusan ber-KB (ABPK)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses Konseling KB dengan Alat Bantu Pengambilan Keputusan ber-KB (ABPK)	<p>Alat Bantu Pengambilan Keputusan ber-KB (ABPK) merupakan alat penunjang dalam pemberian konseling KB. Penggunaan ABPK dalam konseling KB bertujuan untuk mendorong calon akseptor untuk terlibat dalam pengambilan keputusan KB, membantu petugas pelayanan untuk memberikan informasi KB yang berkualitas, dan mengoptimalkan interaksi yang positif antara petugas pelayanan dengan calon akseptor. Selain itu, ABPK memungkinkan konseling berjalan lebih terarah, petugas pelayanan tidak mendominasi konseling dan membuat waktu lebih efektif. ABPK berbentuk lembar balik dua sisi, di mana satu sisi menampilkan gambar dan informasi dasar untuk calon akseptor, sedangkan sisi lainnya menampilkan informasi teknis yang lebih terperinci untuk petugas pelayanan. Dalam membantu calon akseptor mengambil keputusan ber-KB, petugas pelayanan perlu memperhatikan hal-hal berikut ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Calon akseptor adalah pengambil keputusan 2. Petugas pelayanan membantu calon akseptor dalam menimbang berbagai informasi mengenai KB 3. Petugas pelayanan harus menghargai keinginan calon akseptor 4. Petugas pelayanan mengetahui langkah yang harus diambil berikutnya untuk dapat memberikan saran dan informasi yang tepat bagi calon akseptor
1.	Persyaratan	<p>Calon akseptor yang ingin menggunakan alat kontrasepsi dengan persyaratan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasangan usia subur. 2. Kartu identitas calon akseptor.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur pelayanan konseling KB adalah sebagai berikut :</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Calon akseptor datang ke Bidan, kader KB, PLKB dan/atau Balai KB. 2. Dalam proses konseling KB petugas mengacu pada prinsip SATU TUJU, yaitu Sapa dan Salam, Tanyakan, Uraikan, Bantu, Jelaskan, dan Kunjungan Ulang. Teknik ini harus dilakukan secara berurutan dan sesuai dengan kebutuhan calon akseptor. Berikut adalah uraian dari prinsip SATU TUJU tersebut. SA: Sapa dan Salam Proses konseling KB dimulai dengan menyapa dan mengucapkan salam terhadap calon akseptor secara terbuka dan sopan. Tidak lupa untuk menyatakan secara eksplisit mengenai kerahasiaan data calon akseptor terjamin dalam proses konseling KB. Sapaan terhadap calon akseptor juga disertai dengan pertanyaan mengenai informasi keadaan calon akseptor saat ini, seperti kondisi kesehatannya, keluhan yang dialami, pemikiran mengenai alat kontrasepsi yang hendak digunakan, dan berbagai pertimbangan yang dimiliki calon akseptor saat ini. 3. Petugas mencatat identitas calon akseptor di kartu peserta KB (K/I/KB) dan kartu status peserta KB (K/IV/KB). 4. T: Tanyakan Agar dapat memudahkan calon akseptor untuk menemukan metode KB yang sesuai, maka dilakukan proses wawancara. Calon akseptor diajak untuk mendiskusikan beberapa hal berikut, yaitu kondisi kesehatan saat ini, pengalaman ber-KB, pengetahuan mengenai program KB, rencana memiliki anak, kesehatan reproduksi, pemahaman mengenai HIV/AIDS dan Infeksi Menular Seksual (IMS) lainnya, sikap pasangan mengenai rencana ber-KB, dan ragam pertimbangan yang dimiliki oleh calon akseptor. 5. U: Uraikan Setelah proses wawancara, maka telah ditentukan satu atau dua metode KB yang dapat ditawarkan kepada calon akseptor. Penyedia pelayanan menguraikan metode KB yang hendak ditawarkan tersebut dengan mengaitkannya pada berbagai pertimbangan calon akseptorn pada saat ini, termasuk mengenai kriteria kelayakan medis, efek samping, dan hal-hal lain yang perlu diperhatikan oleh calon akseptor. 6. Tu: Bantu Dalam proses ini, Penyedia pelayanan membantu calon akseptor untuk membuat keputusan dengan mempertimbangkan kondisi medis, karakteristik calon akseptor, efektivitas, efek samping, dan durasi penggunaan metode
--	---

		<p>KB. Oleh karena itu, Penyedia pelayanan perlu memastikan bahwa calon akseptor telah memiliki pengetahuan yang cukup mengenai metode KB yang menjadi pilihannya.</p> <p>7. J: Jelaskan Setelah calon akseptor memutuskan alat kontrasepsi yang akan digunakan, petugas pelayanan menjelaskan secara lengkap mengenai cara menggunakan alat kontrasepsi tersebut. Dalam hal ini, informasi yang tercantum dalam ABPK dapat membantu calon akseptor lebih memahami cara menggunakan alat kontrasepsi yang akan digunakan tersebut. calon akseptor juga harus mampu menampilkan perencanaan yang baik mengenai bagaimana ia akan menjalankan program KB yang diinginkannya.</p> <p>8. U: Kunjungan Ulang Petugas pelayanan perlu mendorong calon akseptor untuk kembali apabila ia memiliki pertanyaan, pertimbangan, maupun permasalahan saat menjalankan program KB yang telah dipilih.</p>
3.	Jangka Waktu	5 sampai 30 menit sesuai dengan kebutuhan calon akseptor KB.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis).
5.	Produk Layanan	Konseling KB meliputi : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian konseling oleh petugas. 2. Calon akseptor dapat memilih metode kontrasepsi yang sesuai dengan kebutuhan reproduksinya.
6.	Penanganan Saran dan Masukan	<p>Sarana pelayanan pengaduan, saran dan masukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon/sms / Whatsapp ke pengelola layanan pengaduan dan keluhan Nomor Handphone : 0821 1925 5135 2. Email: bidangp3apangandaran@yahoo.com / dkbp3a.kabpangandaran@gmail.com 3. Balai Penyuluhan KB di semua kecamatan. 4. Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 3 hari sejak diterimanya aduan melalui tahapan sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cek materi aduan. ▪ Koordinasi internal; atau ▪ Koordinasi eksternal. ▪ Tindak lanjut dan solusi permasalahan.
7.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Senin - Jumat : 07.30 - 15.30 WIB. ▪ Diluar hari dan jam tersebut melalui telepon/sms/whatsapp/email.

Konseling KB dengan Alat Bantu Pengambilan Keputusan ber-KB (ABPK)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses	

	di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1.	Dasar Hukum	<p>9. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4456);</p> <p>10. 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);</p> <p>11. Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga, Keluarga Berencana dan Sistem Informasi Keluarga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 319, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5614);</p> <p>12. Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 165);</p> <p>13. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan, Pelayanan Kontrasepsi, dan Pelayanan Kesehatan Seksual (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 853);</p> <p>14. Peraturan Kepala 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>15. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 10 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Keluarga Berencana Bergerak;</p> <p>16. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 18 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Keluarga Berencana Pasca Persalinan;</p> <p>17. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pemenuhan Kebutuhan Alat dan Obat Kontrasepsi bagi Pasangan Usia Subur dalam Pelayanan Keluarga Berencana.</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Komputer dan printer.</p> <p>2. Jaringan Internet.</p> <p>3. Ruang dan kursi tunggu.</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Filling Kabinet. 5. Toilet. 6. Mushola. 7. Tempat parkir. 8. Ruang rapat.
3.	Kompetisi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Memahami mekanisme pelayanan konseling KB. ▪ Mampu mengidentifikasi permasalahan. ▪ Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi. ▪ Mampu bersikap sopan, ramah, menjaga kerahasiaan dan komunikatif.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala DKBP3A dan Kepala Bidang KBK3.
5.	Jumlah Pelaksana	42 orang dengan catatan personil tersebut juga melaksanakan tugas yang lain.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cepat. 2. Aman dan nyaman. 3. Rasa empati. 4. Non diskriminasi. 5. Mudah dijangkau. 6. Tidak dikenakan biaya. 7. Kerahasiaan data akseptor KB. 8. Kode etik pelayanan/petugas.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Terhadap kegiatan konseling dan kerahasiaan identitas akseptor KB.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi penanganan kasus (kasuitis). 2. Rapat intern terkait pelaksana program kegiatan dan pelayanan. 3. Melalui Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 (enam) bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KBP3A
KAB.PANGANDARAN
NOMOR : 800/071 - DKBP3A/2022
TANGGAL : 24 Juli 2022
TENTANG : STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
DINAS KBP3A KABUPATEN
PANGANDARAN



**PEMERINTAH KABUPATEN PANGANDARAN
DINAS KELUARGA BERENCANA
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**

Jl. Raya Parigi No.24 Tlp (0265) 7500624 Desa Karangbenda Parigi 46393

MAKLUMAT PELAYANAN

“ DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN, MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS, MEMBERIKAN PRIORITAS LAYANAN TERHADAP KELOMPOK RENTAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU.”

Parigi, 24 Juli 2022

KEPALA DINAS KBP3A
KABUPATEN PANGANDARAN,



Drs. HERI GUSTARI, M.Si
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 19680817 199301 1 001