



PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI  
**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK  
DAN KELUARGA BERENCANA**

Jalan Untung Suropati No.35 Ngawi Kode Pos 63213  
Telp. (0351) 749216 Fax. (0351) 748881 Email: dp3akb@ngawikab.go.id  
Website <http://dp3akb.ngawikab.go.id>

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK  
DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN NGAWI  
SELAKU PENGGUNA ANGGARAN  
NOMOR 188/008.3/404.307/2022  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PADA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK  
DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN NGAWI

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK  
DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN NGAWI,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi, maka perlu adanya Standar Pelayanan Publik pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi tentang Standar Pelayanan Publik pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 19, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 9);
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 122, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 113, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
  4. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);

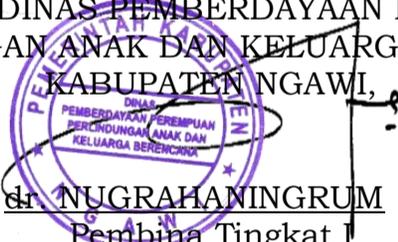
6. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Ngawi Tahun 2021 Nomor 08);
10. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 209 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah di Lingkungan Pemerintah kabupaten Ngawi (Berita Daerah Kabupaten Ngawi Tahun 2010 Nomor 209);
11. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 19 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (Berita Daerah Kabupaten Ngawi Tahun 2022 Nomor 19).

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh Aparat Pengawasan Intern Pemerintah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KETIGA : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ngawi  
pada tanggal 3 Januari 2022

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,  
PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA BERENCANA  
KABUPATEN NGAWI,

  
dr. NUGRAHANINGRUM  
Pembina Tingkat I

NIP. 19691103 200112 2 002

**TEMBUSAN** Keputusan ini disampaikan kepada:

- Yth. 1. Sdr. Bupati Ngawi;  
2. Sdr. Sekretaris Daerah Kabupaten Ngawi;  
3. Sdr. Inspektur Kabupaten Ngawi; dan  
4. Sdr. Kepala Bagian Organisasi Setda Kab. Ngawi
-

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN NGAWI  
 NOMOR : 188/008.3/404.307/2022  
 TANGGAL : 3 Januari 2022

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK  
 DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN NGAWI**

**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 : 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	<pre>           graph TD             A[Korban/Pelapor] --&gt; B[DP3AKB/UPTD PPA]             B --&gt; C[Petugas mencatat identitas korban dan pelapor]             C --&gt; D[Korban/pelapor mengisi formulir yang disediakan]             D --&gt; E[Petugas pelayanan melakukan interview]             E --&gt; F[Korban menyampaikan kronologis kejadian]             F --&gt; G[Petugas mencatat kronologi kejadian dan identifikasi kasus]             G --&gt; H[Konseling]             H --&gt; I[Rujukan]             I --&gt; J[Rehabsos (Dinsos)]             I --&gt; K[Puskesmas/RSUD]             I --&gt; L[UPPA Polres]             I --&gt; M[Pendampingan agama]             I --&gt; N[Ekonomi ke OPD terkait]             J --&gt; O[Monev]             K --&gt; O             L --&gt; O             M --&gt; O             N --&gt; O           </pre>

		<p>Prosedur pelayanan penanganan korban kekerasan terdapat perempuan adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Korban atau pelapor datang ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana dan/atau UPTD PPA.</li> <li>2. Petugas mencatat identitas korban dan pelapor.</li> <li>3. Korban dan pelapor mengisi formulir yang telah disediakan.</li> <li>4. Petugas pelayanan melakukan interview</li> <li>5. Korban menyampaikan kronologis kejadian dan petugas mencatat untuk mengidentifikasi permasalahan penyebab terjadinya kekerasan.</li> <li>6. Petugas pelayanan memberikan konseling tentang tempat Pelayanan dan mendiskusikan dengan korban atau pelapor tentang layanan yang dibutuhkan korban.</li> <li>7. Petugas pelayanan melaporkan aduan kasus ke UPTD PPA untuk ditangani di ruang penanganan UPTD PPA, Kasus yang ditangani UPTD PPA akan dilaporkan ke Kepala Dinas melalui Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan/Kepala Bidang Perlindungan Anak, Selanjutnya membuat rujukan ke unit pelayanan terkait penanganan kasus. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika korban membutuhkan pelayanan bidang kesehatan dan psikologi (kesehatan fisik) dan/atau kesehatan jiwa dirujuk ke Puskesmas setempat dan RSUD yang telah ditunjuk.</li> <li>• Jika memerlukan penanganan kasus hukum akan dirujuk ke Unit Perlindungan Perempuan dan Anak (UPPA) Polres Ngawi.</li> <li>• Jika membutuhkan pelayanan bidang sosial dirujuk ke pendamping kerohanian sesuai agama yang dianut korban.</li> <li>• Jika membutuhkan rehabilitasi sosial dan reintegrasi sosial dirujuk ke Dinas Sosial.</li> <li>• Jika membutuhkan pelayanan bidang ekonomi akan dirujuk ke OPD terkait.</li> </ul> </li> <li>8. Melakukan monitoring dan evaluasi kasus.</li> </ol>
3	Jangka waktu	3 (tiga) hari
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenai biaya (gratis)
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	2	3
5	Produk Layanan	<p>Penanganan Perempuan korban kekerasan meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanganan langsung/penyelesaian</li> <li>2. Rujukan ke Institusi dan lembaga lain.</li> <li>3. Pemberian konseling oleh petugas.</li> </ol>
6	Penanganan Saran dan Masukan	<p>Sarana pelayanan pengaduan, saran dan masukan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran dan keluhan yang disediakan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi.</li> <li>2. Telepon atau Faksimile</li> <li>3. SMS ke Pengelola Layanan Pengaduan dan keluhan : Nomor 0857-3368-9580</li> <li>4. Email : dp3akb@ngawikab.go.id</li> <li>5. Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 3 hari sejak diterimanya aduan melalui tahapan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek materi aduan;</li> <li>2. Koordinasi internal; atau</li> <li>3. Koordinasi eksternal;</li> </ol> Tindak lanjut dan solusi permasalahan </li> </ol>
7	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin - Jum'at : 07.30 -15.30 WIB</li> <li>• Diluar hari dan Jam tersebut melalui Telepon/SMS/Email/WA</li> </ul>
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2.Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga.</li> <li>3.Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang.</li> <li>4.Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Peradilan Pidana Anak.</li> <li>5.Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan dalam Rumah Tangga.</li> <li>6.Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Korban Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak.</li> <li>7.Peraturan Daerah Kabupaten Buru Nomor 13 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan.</li> </ol>
2	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Komputer dan printer</li> <li>2.Jaringan Internet</li> <li>3.Ruang dan kursi tunggu</li> <li>4.Filling Kabinet</li> <li>5.Toilet</li> <li>6.Mushola</li> <li>7.Tempat parkir</li> <li>8.Ruang rapat</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Memahami mekanisme pelayanan rujukan.</li> <li>2.Mampu mengidentifikasi permasalahan.</li> <li>3.Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi.</li> <li>4.Mampu bersikap sopan, ramah, menjaga kerahasiaan dan komunikatif.</li> </ol>
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	2	3
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan oleh : <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana</li> <li>2.Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan</li> <li>3.Kepala Bidang Perlindungan Anak</li> <li>4.Kepala UPTD PPA</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	4 orang dengan catatan personil tersebut juga melaksanakan tugas yang lain
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Cepat</li> <li>2.Aman dan Nyaman</li> <li>3.Rasa Empati</li> <li>4.Non diskriminasi</li> <li>5.Mudah dijangkau</li> <li>6.Tidak dikenakan biaya</li> <li>7.Kerahasiaan data korban;</li> <li>8.Kode etik pelayanan/petugas</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Terhadap kerahasiaan identitas korban
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Rapat koordinasi Penanganan kasus (kasuities).</li> <li>2.Rapat koordinasi Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana dan UPTD PPA.</li> <li>3.Rapat intern terkait pelaksana program kegiatan dan pelayanan.</li> <li>4.Melalui Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li> </ol>
<b>2. Pelayanan Penanganan Pengaduan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
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"> <li>1. Kartu identitas korban dan/atau pelapor.</li> <li>2. Surat keterangan bila korban dirujuk dari Institusi atau lembaga lain.</li> <li>3. Membawa hasil visum (bila telah melakukan visum).</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Korban/Pelapor] --&gt; B[DP3AKB/UPTD PPA]     A --&gt; C[UPPA Polres]     B --&gt; D[Petugas mencatat identitas korban/pelapor]     D --&gt; E[Korban/pelapor mengisi formulir yang disediakan]     C --&gt; F[Petugas pelayanan melakukan interview]     F --&gt; G[Korban menyampaikan kronologis]     G --&gt; H[Konseling]     H --&gt; I[Rujukan]     I --&gt; J[Monev kasus] </pre> </div> <p>Prosedur pelayanan penanganan korban kekerasan terdapat perempuan adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Korban berhak melaporkan secara langsung ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana dan/atau UPTD PPA atau pelayanan khusus kepolisian (UPPA) baik di tempat korban berada/di tempat kejadian perkara.</li> <li>2. Korban dapat memberikan kuasa kepada keluarga/orang lain untuk melaporkan kekerasan dalam rumah tangga.</li> <li>3. Petugas mencatat identitas korban dan pelapor.</li> <li>4. Korban dan pelapor mengisi formulir yang telah disediakan.</li> <li>5. Petugas pelayanan melakukan <i>interview</i>.</li> <li>6. Korban menyampaikan kronologis kejadian dan petugas mencatat untuk mengidentifikasi permasalahan penyebab terjadinya kekerasan.</li> <li>7. Petugas pelayanan memberikan konseling tentang tempat pelayanan dan mendiskusikan dengan korban atau pelapor tentang layanan yang dibutuhkan korban.</li> </ol>

		<p>8. Petugas pelayanan melaporkan aduan kasus ke UPTD PPA untuk ditangani di ruang penanganan PPA. Kasus yang ditangani PPA akan dilaporkan ke Kepala Dinas melalui Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan/Kepala Bidang Perlindungan Anak selanjutnya membuat rujukan ke unit pelayanan terkait penanganan kasus.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika korban membutuhkan pelayanan bidang kesehatan dan psikologi (kesehatan fisik) dan/atau kesehatan jiwa dirujuk ke Puskesmas setempat dan RSUD Namlea yang telah ditunjuk.</li> <li>• Jika memerlukan penanganan kasus hukum akan dirujuk ke Unit Perlindungan Perempuan dan Anak (UPPA) Polres Ngawi.</li> <li>• Jika membutuhkan pelayanan bidang sosial dirujuk ke pendamping kerohanian sesuai agama yang dianut korban.</li> <li>• Jika memerlukan rehabilitasi sosial dan reintegrasi sosial dirujuk ke Dinas Sosial.</li> <li>• Jika membutuhkan pelayanan bidang ekonomi akan dirujuk ke OPD terkait.</li> </ul> <p>9. Melakukan monitoring dan evaluasi kasus.</p>
--	--	---

### 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"> <li>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang.</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Peradilan Pidana Anak.</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga.</li> <li>6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Korban Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak.</li> <li>7. Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 14 Tahun 2013 tentang Kekerasan Dalam Rumah Tangga</li> </ol>
2	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer dan printer</li> <li>• Jaringan Internet</li> <li>• Ruang dan kursi tunggu</li> <li>• Filling Kabinet</li> <li>• Toilet</li> <li>• Mushola</li> <li>• Tempat parkir</li> <li>• Ruang rapat</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu mengidentifikasi permasalahan</li> <li>2. Mampu menyelesaikan masalah</li> <li>3. Mampu bersikap sopan, ramah, menjaga kerahasiaan dan komunikatif</li> <li>4. Memahami mekanisme pelayanan rujukan.</li> <li>5. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi</li> </ol>
No	Komponen	Uraian
1	2	3
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana</li> <li>2. Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan</li> <li>3. Kepala Bidang Perlindungan Anak</li> <li>4. Kepala UPTD PPA</li> </ol>

5	Jumlah Pelaksana	4 orang dengan catatan personil tersebut juga melaksanakan tugas yang lain
6	Jaminan Pelayanan	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 korban
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi Penanganan kasus (kasuitis). 2. Rapat koordinasi Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana dan UPTD PPA. 3. Rapat intern terkait pelaksana program kegiatan dan pelayanan. Melalui Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

### 3. Pelayanan Penanganan Pengaduan Korban Kekerasan Terhadap Anak

No	Komponen	Uraian
1		
A	Komponen Standar Pelayanan Yang terkait dengan proses penyampaian layanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1	Persyaratan	Korban kekerasan terhadap Anak dan/atau pelapor datang dengan persyaratan sebagai berikut : 1. Kartu identitas korban dan 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	<pre> graph TD     A[Korban/pelapor] --&gt; B[DP3AKB]     B --&gt; C[Petugas pelayanan mencatat identitas korban/pelapor]     C --&gt; D[Petugas pelayanan melakukan interview]     D --&gt; E[Korban menyampaikan kronologis kejadian]     E --&gt; F[Konseling pelayanan]     F --&gt; G[Kepala UPTD PPA]     G --&gt; H[Kabid PA]     H --&gt; I[Rujukan]     I --&gt; J[Korban di dampingi petugas dari PPA]     J --&gt; K[Monev kasus] </pre> <p>Keterangan : Prosedur pelayanan penanganan korban kekerasan terhadap perempuan adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Korban dan/atau pelapor datang ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana</li> <li>2. Petugas pelayanan korban dan pelapor. mencatat identitas</li> <li>3. Korban dan/atau pelapor mengisi formulir yang telah disediakan.</li> <li>4. Petugas pelayanan melakukan interview.</li> <li>5. Korban menyampaikan kronologis kejadian dan petugas mencatat untuk mengidentifikasi permasalahan penyebab terjadinya kekerasan.</li> <li>6. Petugas memberikan konseling tentang tempat pelayanan dan mendiskusikan dengan korban</li> </ol>

		<p>dan/atau pelapor tentang layanan yang dibutuhkan korban.</p> <p>7. Petugas pelayanan melaporkan aduan kasus ke Kepala UPTD PPA untuk ditangani di ruang penanganan PPA. Kasus yang ditangani UPTD PPA akan dilaporkan ke Kepala Dinas melalui Kepala Bidang Perlindungan Anak, selanjutnya membuat rujukan ke unit pelayanan terkait penanganan kasus.</p>
		<p>8. Setiap korban kekerasan anak, langsung di dampingi oleh salah satu petugas PPA selama proses penyelesaian kasus. Dan membuat rujukan ke unit pelayanan terkait penanganan kasus</p> <p>9. Jika korban membutuhkan pelayanan bidang kesehatan dan psikologi (kesehatan fisik) dan/atau kesehatan jiwa dirujuk ke RSUD dan Puskesmas yang telah ditunjuk.</p> <p>10. Jika memerlukan penanganan kasus hukum akan dirujuk ke Unit Perlindungan Perempuan dan Anak (UPPA) Polres Ngawi</p> <p>11. Jika membutuhkan pelayanan bidang sosial dirujuk ke pendamping kerohanian sesuai agama yang dianut korban dan bagi anak yang berhadapan dengan hukum (ABH) oleh BAPAS dan Bantuan Hukum lainnya.</p> <p>12. Jika membutuhkan rehabilitasi sosial dan reintegrasi sosial dirujuk ke Dinas Sosial.</p> <p>13. Jika membutuhkan pelayanan bidang ekonomi akan dirujuk ke OPD terkait.</p> <p>14. Melakukan Monitoring dan Evaluasi</p>
3	Jangka Waktu	3 (tiga) hari
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenai biaya (gratis)
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> <p>1. Kotak saran dan keluhan yang disediakan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana dan UPTD PPA.</p> <p>2. Telepon atau Faximail:</p> <p>3. SMS ke pengelola layanan pengaduan dan keluhan : nomor 0857-3368-9580</p> <p>4. Email : dp3akb@ngawikab.go.id</p> <p>5. Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 3 hari sejak diterimanya aduan melalui tahapan sebagai berikut :</p> <p>1. Cek materi aduan; 2. Koordinasi internal; atau 3. Koordinasi eksternal; Tindak lanjut dan solusi permasalahan</p>
7	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin - Jum'at : 07.30 -15.30 WIB</li> <li>• Diluar hari dan Jam tersebut melalui Telepon/SMS/Email/WA</li> </ul>

### **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	<p>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang perubahan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 13 tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban</p> <p>4. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang</p> <p>5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Peradilan Pidana Anak.</p>

		<p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga.</p> <p>7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Korban Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak.</p> <p>8. Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 14 Tahun 2013 tentang Perlindungan Anak</p>
2	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	<p>1. Ruang Tunggu</p> <p>2. Meja/loket pelayanan</p> <p>3. 1 Unit Pelayanan</p> <p>4. Printer (fasilitas foto copy dan scanner)</p> <p>5. Pesawat telpon dan faximile</p> <p>6. Buku register, ATK dan formulir</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datang langsung ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana</li> <li>• Kirim surat ke alamat kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana</li> <li>• Masukan surat ke kotak pengaduan</li> <li>• Lewat telepon atau email</li> </ul> <p>1. Penanganan Pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat</li> <li>➢ Materi pengaduan di bahas oleh Kepala Dinas atau Kepala UPTD PPA</li> <li>➢ Perumusan Tindak lanjut; dan</li> <li>➢ Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon</li> </ul> <p>2. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media masa : Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana, merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Inventarisasi data/informasi terkait pengaduan</li> <li>➢ Melakukan inventarisasi dan penyusunan rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat</li> <li>➢ Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilakukan oleh :</p> <p>1. Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana</p> <p>2. Kepala Bidang Perlindungan Anak</p> <p>3. Kepala UPTD PPA</p>
5	Jumlah Pelaksana	4 orang dengan catatan personil tersebut juga melaksanakan tugas yang lain
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. Cepat</p> <p>2. Aman dan Nyaman</p> <p>3. Rasa Empati</p> <p>4. Non diskriminasi</p> <p>5. Mudah dijangkau</p> <p>6. Tidak dikenakan biaya</p> <p>7. Kerahasiaan data korban;</p> <p>8. Kode etik pelayanan/petugas</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Terhadap kerahasiaan korban
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Rapat koordinasi Penanganan kasus (kasuities).</p> <p>2. Rapat koordinasi Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana dan UPTD PPA.</p> <p>3. Rapat intern terkait pelaksana program kegiatan dan pelayanan.</p>

		4. Melalui Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.
<b>4. Pelayanan Penanganan Pengaduan Tindak Pidana Perdagangan Orang (TPPO)</b>		
No	Komponen	Uraian
1	2	3
A	Komponen Standar Pelayanan Yang terkait dengan proses penyampaian layanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1	Persyaratan	Korban tindak pidana perdagangan orang dan/atau pelapor datang dengan persyaratan sebagai berikut : 1. Kartu identitas korban dan 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	<pre> graph TD     A[Korban/pelapor] --&gt; B[DP3AKB/UPTD PPA]     B --&gt; C[Petugas mencatat identitas korban/pelaku]     C --&gt; D[Korban/pelapor yang telah disediakan]     D --&gt; E[Petugas pelayanan melakukan interview]     E --&gt; F[Korban menyampaikan kronologis kejadian]     F --&gt; G[Petugas memberikan konseling pelayanan]     G --&gt; H[Kepala UPTD PPA]     H --&gt; I[Kepala DP3AKB]     I --&gt; J[Rujukan]     J --&gt; K[Rehabsos]     J --&gt; L[Puskesmas/RSUD]     J --&gt; M[UPPA Polres]     J --&gt; N[Pendamping kerohanian]     L --&gt; O[Monitoring dan evaluasi kasus]     M --&gt; O     N --&gt; O     K --&gt; O   </pre> <p>Keterangan : Prosedur pelayanan penanganan korban tindak pidana perdagangan orang adalah sebagai berikut : 1. Korban dan/atau pelapor datang ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana dan/atau UPTD PPA 2. Petugas mencatat identitas korban dan/atau 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 tindak pidana perdagangan orang. 6. Petugas memberikan konseling tentang tempat pelayanan dan mendiskusikan dengan korban dan/atau pelapor tentang layanan yang dibutuhkan korban. 7. Petugas pelayanan melaporkan aduan kasus ke Kepala UPTD PPA untuk ditangani di ruang penanganan PPA. Kasus yang ditangani UPTD PPA akan dilaporkan ke Kepala Dinas melalui Kepala</p>

		<p>Bidang Pemberdayaan Perempuan dan/atau Kepala Bidang Perlindungan Anak, selanjutnya membuat rujukan ke unit pelayanan terkait penanganan kasus.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika korban membutuhkan pelayanan bidang kesehatan dan psikologi (kesehatan fisik) dan/atau kesehatan jiwa dirujuk ke RSUD dan Puskesmas yang telah ditunjuk.</li> <li>• Jika memerlukan penanganan kasus hukum akan dirujuk ke Unit Perlindungan Perempuan dan Anak (UPPA) Polres Ngawi</li> <li>• Jika membutuhkan pelayanan bidang sosial dirujuk ke pendamping kerohanian sesuai agama yang dianut korban.</li> <li>• Jika membutuhkan rehabilitasi sosial dan reintegrasi sosial dirujuk ke Dinas Sosial.</li> <li>• Jika membutuhkan pelayanan bidang ekonomi akan dirujuk ke OPD terkait.</li> </ul> <p>8. Melakukan Monitoring dan Evaluasi</p>
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"> <li>1. Kotak saran dan keluhan yang disediakan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana dan UPTD PPA.</li> <li>2. Telepon atau Faximail.</li> </ol>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. SMS ke pengelola layanan pengaduan dan keluhan : nomor 0857-3368-9580</li> <li>4. Email : dp3akb@ngawikab.go.id</li> <li>5. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media masa : Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana/UPTD PPA, merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan dengan cara : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan</li> <li>➤ Menyusun rencana Tindak Lanjut setiap pengaduan secara cepat.</li> <li>➤ Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas, Kepala Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan dan/atau Kepala Bidang Perlindungan Anak dan Kepala UPTD PPA</li> <li>➤ Merumuskan tindak lanjut kepada korban.</li> <li>➤ Penyampaian Tindak lanjut kepada korban (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi)</li> </ul> </li> </ol>
7	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin - Jum'at : 07.30 -15.30 WIB</li> <li>• Diluar hari dan Jam tersebut melalui Telepon/SMS/Email/WA</li> </ul>
<b>Pelayanan Penanganan Pengaduan Tindak Pidana Perdagangan Orang (TPPO)</b>		
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"> <li>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang perubahan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang.</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>6. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>7. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Peradilan Pidana Anak.</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan' dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga.</li> <li>9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Korban Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak.</li> <li>10. Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 14 Tahun 2013 tentang Perlindungan Anak</li> <li>11. Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 15 Tahun 2013 tentang Kekerasan Dalam Rumah Tangga</li> </ol>
2	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. Jaringan Internet</li> <li>3. Ruang dan Kursi Tunggu</li> <li>4. Pesawat Telepon</li> <li>5. Buku register, ATK dan formulir</li> <li>6. Kendaraan roda 4 dan roda 2</li> <li>7. Ruang Rapat</li> <li>8. Meja/loket pelayanan</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dapat mengoperasikan</li> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>• Memiliki kemampuan dan kecakapan, terampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab</li> <li>• Pengetahuan : kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>• Ketrampilan : teknis pelayanan Prima</li> <li>• Sikap : Kejujuran, ketelitian, kerjasama, komunalitatif, empati dan pengendalian emosi</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrument :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>2. Rencana kerja (Harian/mingguan/bulanan)</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Kode etik pegawai/petugas pelayanan</li> <li>➤ Kepastian Jam Kerja : Senin s/d Kamis : 07.30 – 15.30 WIB Jum'at : 08.00 – 14.00 WIB Diluar hari dan Jam tersebut melalui Telepon/SMS/Email/WA</li> <li>➤ Tata Tertib Pelayanan dan alur pelayanan</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ruang pelayanan yang aman</li> <li>✓ SOP pelayanan</li> <li>✓ <i>Save box</i> arsip Yang aman</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali)</li> <li>• Melakukan pengukuran indeks Kepuasan masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas Pelayanan</li> <li>• Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali)</li> </ul>
<b>5. Layanan Pendampingan Kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak</b>		
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 anak dan/atau pelapor datang dengan persyaratan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu identitas korban dan pelapor.</li> <li>2. Surat keterangan bila korban dirujuk dari institusi atau lembaga lain.</li> <li>3. Membawa hasil visum (bila telah melakukan visum)</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD     A[Korban/pelapor] --&gt; B[DP3AKB/UPTD PPA]     B --&gt; C[Petugas mencatat identitas korban/pelapor]     C --&gt; D[Korban/pelapor mengisi formulir yang telah disediakan]     D --&gt; E[Petugas pelayanan melakukan interview]     E --&gt; F[Korban menyampaikan kronologis kejadian]     F --&gt; G[Petugas melakukan konseling dan diskusi layanan yang dibutuhkan korban]     G --&gt; H[Kepala UPTD PPA]     H --&gt; I[Kabid PP]     H --&gt; J[Kabid PA]     I --&gt; K[Puskesmas/RSUD]     J --&gt; L[UPPA Polres]     J --&gt; M[Pendamping Kerohanian]     K --&gt; N[Rehab Dinsos]     L --&gt; O[Ekonomi OPD Terkait]     M --&gt; O     N --&gt; P[Monev Kasus]     O --&gt; P   </pre> <p>Keterangan :</p> <p>Prosedur pelayanan penanganan korban kekerasan terhadap perempuan dan anak adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Korban dan/atau pelapor datang ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana dan/atau UPTD PPA</li> <li>2. Petugas mencatat identitas korban dan/atau pelapor</li> <li>3. Korban dan/atau pelapor mengisi formulir yang telah disediakan.</li> <li>4. Petugas pelayanan melakukan interview.</li> </ol>

		<p>5. Korban menyampaikan kronologis kejadian dan petugas mencatat untuk mengidentifikasi permasalahan penyebab terjadinya kekerasan.</p> <p>6. Petugas memberikan konseling tentang tempat pelayanan dan mendiskusikan dengan korban dan/atau pelapor tentang layanan yang dibutuhkan korban.</p>
		<p>7. Petugas pelayanan melaporkan aduan kasus ke Kepala UPTD PPA untuk ditangani di ruang penanganan PPA. Kasus yang ditangani UPTD PPA akan dilaporkan ke Kepala Dinas melalui Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan dan/atau Kepala Bidang Perlindungan Anak, selanjutnya membuat rujukan ke unit pelayanan terkait penanganan kasus.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika korban membutuhkan pelayanan bidang kesehatan dan psikologi (kesehatan fisik) dan/atau kesehatan jiwa dirujuk ke RSUD dan Puskesmas yang telah ditunjuk.</li> <li>• Jika memerlukan penanganan kasus hukum akan dirujuk ke Unit Perlindungan Perempuan dan Anak (UPPA) Polres Ngawi</li> <li>• Jika membutuhkan pelayanan bidang sosial dirujuk ke pendamping kerohanian sesuai agama yang dianut korban.</li> <li>• Jika membutuhkan rehabilitasi sosial dan reintegrasi sosial dirujuk ke Dinas Sosial.</li> <li>• Jika membutuhkan pelayanan bidang ekonomi akan dirujuk ke OPD terkait.</li> </ul> <p>8. Melakukan Monitoring dan Evaluasi</p>
3	Jangka Waktu	Kurang lebi 6 (enam) bulan
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenai 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"> <li>1. Kotak saran dan keluhan yang disediakan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana dan UPTD PPA.</li> <li>2. Telepon atau Faximail.</li> <li>3. SMS ke pengelola layanan pengaduan dan keluhan : nomor 0857-3368-9580</li> <li>4. Email : dp3akb@ngawikab.go.id</li> <li>5. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media masa : Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana/UPTD PPA, merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan dengan cara : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan</li> <li>➤ Menyusun rencana Tindak Lanjut setiap pengaduan secara cepat.</li> <li>➤ Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas, Kepala Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan dan/atau Kepala Bidang Perlindungan Anak dan Kepala UPTD PPA</li> <li>➤ Merumuskan tindak lanjut kepada korban.</li> <li>➤ Penyampaian Tindak lanjut kepada korban (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi)</li> </ul> </li> </ol>
7	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin - Jum'at : 07.30 -15.30 WIB</li> <li>• Diluar hari dan Jam tersebut melalui Telepon/SMS/Email/WA</li> </ul>
<b>Layanan Pendampingan Kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak</b>		
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"> <li>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang perubahan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang.</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>6. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>7. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Peradilan Pidana Anak.</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan' dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga.</li> <li>9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Korban Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak.</li> <li>10. Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 14 Tahun 2013 tentang Perlindungan Anak</li> <li>11. Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 15 Tahun 2013 tentang Kekerasan Dalam Rumah Tangga</li> </ol>
2	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu</li> <li>2. Meja/Loket Pelayanan</li> <li>3. 2 Unit Komputer</li> <li>4. Printer (Fasilitas foto copy dan scanner)</li> <li>5. Buku register, ATK dan formulir</li> <li>6. Kendaraan roda 4 dan roda 2</li> <li>7. Ruang Rapat</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dapat mengoperasikan</li> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>• Memiliki kemampuan dan kecakapan, terampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab</li> <li>• Pengetahuan : kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>• Ketrampilan : teknis pelayanan Prima</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrument :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>➤ Rencana kerja (Harian/mingguan/bulanan)</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Kode etik pegawai/petugas pelayanan</li> <li>➤ Kepastian Jam Kerja : Senin s/d Kamis : 07.30 – 15.30 WIB Jum'at : 08.00 – 14.00 WIB Diluar hari dan Jam tersebut melalui Telepon/SMS/Email/WA</li> <li>➤ Tata Tertib Pelayanan dan alur pelayanan</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ruang pelayanan yang aman</li> <li>✓ SOP pelayanan</li> <li>✓ <i>Save box</i> arsip Yang aman</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara regular sebulan sekali)</li> <li>• Melakukan pengukuran indeks Kepuasan masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas Pelayanan</li> <li>• Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali)</li> </ul>

**KOMPONEN DAN URAIAN STANDAR PELAYANAN MASING-MASING JENIS PELAYANAN PADA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN  
PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN NGAWI**

1. Pelayanan Alat Kontrasepsi Medis Operatif Wanita (MOW)

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1.	Persyaratan	<p>Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Istri dari Pasangan Usia Subur;</li> <li>2. Sehat secara medis;</li> <li>3. Surat rujukan dari Puskesmas;</li> <li>4. Mengisi kartu status peserta KB (<i>informed choice</i>) K/IV/KB;</li> <li>5. Persetujuan Tindakan medis dari suami dan istri (<i>informed consent</i>); dan</li> <li>6. Kartu KB (K/I/KB).</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran menjadi peserta KB melalui Petugas Lapangan KB masing-masing kecamatan (bila belum menjadi peserta KB)</li> <li>2. Pemohon membawa persyaratan ke lokasi pelayanan yaitu Rumah Sakit.</li> <li>3. Petugas medis melakukan pemeriksaan kesehatan calon akseptor MOW</li> <li>4. Petugas medis (dokter) melakukan pelayanan MOW; dan</li> <li>5. Perawatan pasca operasi</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	½ (setengah) jam per calon MOW
4.	Biaya/Tarif	-
5.	Produk	Pelayanan alat kontrasepsi Medis Operasi Wanita (MOW)
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cara Pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> <li>b. Kirim surat ke alamat kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> </ol> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau</li> <li>d. Lewat telepon dengan Nomor (0351) 749216</li> </ul> <p>2. Penanganan Pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat</li> <li>b. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau Koordinator Balai Penyuluhan KB di masing-masing kecamatan</li> <li>c. Perumusan tindak lanjut</li> <li>d. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon</li> </ul> <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD / media massa: Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Inventarisasi data/ informasi terkait materi pengaduan;</li> <li>b. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>c. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi dan pejabat teknis</li> <li>d. Perumusan tindak lanjut; dan</li> <li>e. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</li> </ul>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2014 tentang Kesehatan Reproduksi;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga Berencana dan Sistem Informasi Keluarga;</li> <li>6. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 55/HK-</li> </ul>

		010/B5/2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera di Kabupaten/Kota; 7. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 246/PER/E1/2011 tentang Pembinaan Peserta Keluarga Berencana Aktif;
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu</li> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> <li>- 2 Unit Komputer</li> <li>- Printer (fasilitas fotocopy dan scanner)</li> <li>- Pesawat telepon dan faksimil</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir</li> <li>- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab</li> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Ketrampilan : Teknik Pelayanan Prima</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksanaan	30 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/petugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja Senin- Kamis : 07.30 -16.00 WIB (istirahat : 12.00 – 13.00 WIB) Jumat : 06.30 -14.00 WIB (Istirahat 11.30 – 12.30 WIB)</li> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Save box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja</li> </ul>

		<p>pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);</li> <li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).</li> </ul>
--	--	--

## 2. Pelayanan Alat Kontrasepsi Medis Operasi Pria (MOP)

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1.	Persyaratan	<p>Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Suami dari Pasangan Usia Subur;</li> <li>2. Sehat secara medis;</li> <li>3. Surat rujukan dari Puskesmas;</li> <li>4. Mengisi kartu status peserta KB (<i>informed choice</i>) K/IV/KB;</li> <li>5. Persetujuan Tindakan medis dari suami dan istri (<i>informed consent</i>); dan</li> <li>6. Kartu KB (K/I/KB).</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran menjadi peserta KB melalui Petugas Lapangan KB / kader masing-masing kecamatan (bila belum menjadi peserta KB)</li> <li>2. Pemohon membawa persyaratan ke lokasi pelayanan yaitu Rumah Sakit.</li> <li>3. Petugas medis melakukan pemeriksaan kesehatan calon akseptor MOP</li> <li>4. Petugas medis (dokter) melakukan pelayanan MOP; dan</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	½ (setengah) jam per calon MOP
4.	Biaya/ Tarif	-
5.	Produk	Pelayanan Alat Kontrasepsi Medis Operasi Pria (MOP)
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cara Pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> <li>b. Kirim surat ke alamat kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan</li> </ol> </li> </ol>

		<p>Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</p> <p>c. Memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau</p> <p>d. Lewat telepon dengan Nomor (0351) 749216</p> <p>2. Penanganan Pengaduan :</p> <p>a. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat</p> <p>b. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau Koordinator Balai Penyuluhan KB di masing-masing kecamatan</p> <p>c. Perumusan tindak lanjut</p> <p>d. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon</p> <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD / media massa: Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan :</p> <p>a. Inventarisasi data/ informasi terkait materi pengaduan;</p> <p>b. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</p> <p>c. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi dan pejabat teknis</p> <p>d. Perumusan tindak lanjut; dan</p> <p>e. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga;</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2014 tentang Kesehatan Reproduksi;</p>

		<p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga Berencana dan Sistem Informasi Keluarga;</p> <p>6. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 55/HK-010/B5/2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera di Kabupaten/Kota;</p> <p>Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 246/PER/E1/2011 tentang Pembinaan Peserta Keluarga</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu</li> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> <li>- 2 Unit Komputer</li> <li>- Printer (fasilitas fotocopy dan scanner)</li> <li>- Pesawat telepon dan faximil</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir</li> <li>- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab</li> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Ketrampilan : Teknik Pelayanan Prima</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	10 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/petugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja  Senin- Kamis : 07.30 -16.00 WIB (istirahat : 12.00 – 13.00 WIB)  Jumat : 06.30 -14.00 WIB (Istirahat 11.30 – 12.30 WIB)</li> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Save box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidakesesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li> <li>- Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);</li> <li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).</li> </ul>

### 3. Pelayanan Alat Kontrasepsi IUD

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1.	Persyaratan	<p>Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Istri dari Pasangan Usia Subur;</li> <li>2. Sehat secara medis;</li> <li>3. Mengisi kartu status peserta KB (<i>informed choice</i>) K/IV/KB;</li> <li>4. Persetujuan Tindakan medis dari suami dan istri (<i>informed consent</i>); dan</li> <li>5. Kartu KB (K/I/KB).</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mendaftarkan menjadi peserta KB di masing-masing kecamatan melalui petugas lapangan KB/ kader (bila belum menjadi peserta KB)</li> <li>2. Pemohon membawa persyaratan ke Rumah Sakit/ Klinik KB/ Puskesmas / Dokter praktek / Pustu / Bidan Praktek masing- masing kecamatan yang telah mempunyai dokter / Bidan yang sudah terlatih pemasangan IUD;</li> <li>3. Petugas medis melakukan pemeriksaan kesehatan calon akseptor IUD;</li> <li>4. Petugas medis melakukan pelayanan.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	½ (setengah) jam
4.	Biaya/ Tarif	-
5.	Produk	Pelayanan alat kontrasepsi IUD
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cara Pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga</li> </ol> </li> </ol>

		<p>Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</p> <p>b. Kirim surat ke alamat kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</p> <p>c. Memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau</p> <p>d. Lewat telepon dengan Nomor (0351) 749216</p> <p>2. Penanganan Pengaduan :</p> <p>a. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat</p> <p>b. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau Koordinator Balai Penyuluhan KB di masing-masing kecamatan</p> <p>c. Perumusan tindak lanjut</p> <p>d. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon</p> <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD / media massa: Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan :</p> <p>a. Inventarisasi data/ informasi terkait materi pengaduan;</p> <p>b. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</p> <p>c. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi dan pejabat teknis</p> <p>d. Perumusan tindak lanjut; dan</p> <p>e. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan</p>

		Pembangunan Keluarga; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2014 tentang Kesehatan Reproduksi; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga Berencana dan Sistem Informasi Keluarga; 6. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 55/HK-010/B5/2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera di Kabupaten/Kota; 7. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 246/PER/E1/2011 tentang Pembinaan Peserta Keluarga Berencana Aktif;
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu</li> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> <li>- 2 Unit Komputer</li> <li>- Printer (fasilitas fotocopy dan scanner)</li> <li>- Pesawat telepon dan faksimil</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir</li> <li>- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab</li> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Keterampilan : Teknik Pelayanan Prima</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksanaan	10 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/petugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja            Senin- Kamis : 07.30 -16.00 WIB (istirahat : 12.00 – 13.00 WIB)            Jumat : 06.30 -14.00 WIB (Istirahat 11.30 – 12.30 WIB)</li> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Save box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li> <li>- Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);</li> <li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).</li> </ul>

#### 4. Pelayanan Alat Kontrasepsi Implant

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1.	Persyaratan	<p>Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Istri dari Pasangan Usia Subur;</li> <li>2. Pendaftaran peserta KB;</li> <li>3. Sehat secara medis;</li> <li>4. Mengisi kartu status peserta KB (<i>informed choice</i>) K/IV/KB;</li> <li>5. Persetujuan Tindakan medis dari suami dan istri (<i>informed consent</i>); dan</li> <li>6. Kartu KB (K/I/KB).</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon melakukan pendaftaran menjadi peserta KB melalui petugas lapangan KB/ kader di masing-masing kecamatan (bila belum menjadi peserta KB)</li> <li>2. Pemohon membawa persyaratan ke Rumah Sakit/ Klinik KB/ Puskesmas / Dokter praktek / Pustu / Bidan Praktek masing- masing kecamatan yang telah mempunyai dokter / Bidan yang sudah terlatih pemasangan Implant;</li> <li>3. Petugas medis melakukan pemeriksaan kesehatan calon akseptor Implant;</li> <li>4. Petugas medis melakukan pelayanan.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	½ (setengah) jam
4.	Biaya/ Tarif	-
5.	Produk	Pelayanan alat kontrasepsi Implant

6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Cara Pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> <li>b. Kirim surat ke alamat kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> <li>c. Memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau</li> <li>d. Lewat telepon dengan Nomor (0351) 749216</li> </ol> <p>2. Penanganan Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat</li> <li>b. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau Koordinator Balai Penyuluhan KB di masing-masing kecamatan</li> <li>c. Perumusan tindak lanjut</li> <li>d. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon</li> </ol> <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD / media massa: Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Inventarisasi data/ informasi terkait materi pengaduan;</li> <li>b. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>c. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi dan pejabat teknis</li> <li>d. Perumusan tindak lanjut; dan</li> <li>e. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</li> </ol>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2014 tentang Kesehatan Reproduksi;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga Berencana dan Sistem Informasi Keluarga;</li> <li>6. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 55/HK-010/B5/2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera di Kabupaten/Kota;</li> <li>7. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 246/PER/E1/2011 tentang Pembinaan Peserta Keluarga Berencana Aktif;</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu</li> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> <li>- 2 Unit Komputer</li> <li>- Printer (fasilitas fotocopy dan scanner)</li> <li>- Pesawat telepon dan faksimil</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir</li> <li>- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab</li> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Ketrampilan : Teknik Pelayanan Prima</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksanaan	10 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/petugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja</li> </ul> <p>Senin- Kamis : 07.30 -16.00 WIB (istirahat : 12.00 – 13.00 WIB)</p>

		<p>Jumat : 06.30 -14.00 WIB (Istirahat 11.30 – 12.30 WIB)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Save box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidakesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li> <li>- Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);</li> <li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).</li> </ul>

#### 5. Pelayanan Alat Kontrasepsi PIL

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1.	Persyaratan	<p>Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Istri dari Pasangan Usia Subur;</li> <li>2. Sehat secara medis;</li> <li>3. Mengisi formulir <i>Informed consent</i> dan <i>informed choice</i>;</li> <li>4. Mengisi kartu status peserta KB (K/I/KB); dan</li> <li>5. Kartu KB (K/I/KB).</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mendaftarkan menjadi peserta KB melalui petugas lapangan KB/kader di masing-masing kecamatan (bila belum menjadi peserta KB)</li> <li>2. Pemohon membawa persyaratan ke Rumah Sakit/ Klinik KB/ Puskesmas / Dokter praktek / Pustu / Bidan Praktek masing- masing kecamatan yang telah mempunyai dokter / Bidan Praktek masing-masing kecamatan; dan</li> <li>3. Petugas medis melakukan pelayanan.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	½ (setengah) jam
4.	Biaya/ Tarif	-

5.	Produk	Pelayanan alat kontrasepsi PII
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Cara Pengaduan :</p> <p>Masyarakat silahkan mengadu dengan cara :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Datang langsung ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> <li>Kirim surat ke alamat kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> <li>Memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau</li> <li>Lewat telepon dengan Nomor (0351) 749216</li> </ol> <p>2. Penanganan Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat</li> <li>Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau Koordinator Balai Penyuluhan KB di masing-masing kecamatan</li> <li>Perumusan tindak lanjut</li> <li>Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon</li> </ol> <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD / media massa: Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Inventarisasi data/ informasi terkait materi pengaduan;</li> <li>Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi dan pejabat teknis</li> <li>Perumusan tindak lanjut; dan</li> <li>Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</li> </ol>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi	

	(Manufacturing)	
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2014 tentang Kesehatan Reproduksi;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga Berencana dan Sistem Informasi Keluarga;</li> <li>6. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 55/HK-010/B5/2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera di Kabupaten/Kota;</li> <li>7. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 246/PER/E1/2011 tentang Pembinaan Peserta Keluarga Berencana Aktif;</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu</li> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> <li>- 2 Unit Komputer</li> <li>- Printer (fasilitas fotocopy dan scanner)</li> <li>- Pesawat telepon dan faksimil</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir</li> <li>- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab</li> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Ketrampilan : Teknik Pelayanan Prima</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksanaan	5 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/petugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja</li> </ul>

		<p>Senin- Kamis : 07.30 -16.00 WIB (istirahat : 12.00 – 13.00 WIB)            Jumat : 06.30 -14.00 WIB (Istirahat 11.30 – 12.30 WIB)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Save box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li> <li>- Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);</li> <li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).</li> </ul>

#### 6. Pelayanan Alat Kontrasepsi Suntik

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Istri dari Pasangan Usia Subur;</li> <li>2. Sehat secara medis;</li> <li>3. Persetujuan suami (mengisi formulir <i>Informed consent</i> dan <i>informed choice</i>);</li> <li>4. Mengisi kartu status peserta KB (K/I/KB); dan</li> <li>5. Kartu KB (K/I/KB).</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mendaftarkan menjadi peserta KB melalui petugas lapangan KB/kader di masing-masing kecamatan (bila belum menjadi peserta KB)</li> <li>2. Pemohon membawa persyaratan ke Rumah Sakit/ Klinik KB/ Puskesmas / Dokter praktek / Pustu / Bidan Praktek masing- masing kecamatan yang telah mempunyai dokter / Bidan Praktek masing-masing kecamatan; dan</li> <li>3. Petugas medis melakukan pelayanan.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	½ (setengah) jam

4.	Biaya/ Tarif	-
5.	Produk	Pelayanan alat kontrasepsi Suntik
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cara Pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> <li>b. Kirim surat ke alamat kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> <li>c. Memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau</li> <li>d. Lewat telepon dengan Nomor (0351) 749216</li> </ol> </li>   <li>2. Penanganan Pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat</li> <li>b. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau Koordinator Balai Penyuluhan KB di masing-masing kecamatan</li> <li>c. Perumusan tindak lanjut</li> <li>d. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon</li> </ol> </li>   <li>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD / media massa: Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Inventarisasi data/ informasi terkait materi pengaduan;</li> <li>b. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>c. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi dan pejabat teknis</li> <li>d. Perumusan tindak lanjut; dan</li> <li>e. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</li> </ol> </li> </ol>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses	

	Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2014 tentang Kesehatan Reproduksi;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga Berencana dan Sistem Informasi Keluarga;</li> <li>6. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 55/HK-010/B5/2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera di Kabupaten/Kota;</li> <li>7. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 246/PER/E1/2011 tentang Pembinaan Peserta Keluarga Berencana Aktif;</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu</li> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> <li>- 2 Unit Komputer</li> <li>- Printer (fasilitas fotocopy dan scanner)</li> <li>- Pesawat telepon dan faksimil</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir</li> <li>- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab</li> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Ketrampilan : Teknik Pelayanan Prima</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksanaan	5 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/petugas pelayanan</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepastian jam kerja Senin- Kamis : 07.30 -16.00 WIB (istirahat : 12.00 – 13.00 WIB) Jumat : 06.30 -14.00 WIB (Istirahat 11.30 – 12.30 WIB)</li> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Safe box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li> <li>- Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);</li> <li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).</li> </ul>

#### 7. Pelayanan Alat Kontrasepsi Kondom

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1.	Persyaratan	<p>Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Suami dari Pasangan Usia Subur;</li> <li>2. Sehat secara medis;</li> <li>3. Persetujuan suami istri.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mendaftarkan menjadi peserta KB melalui petugas lapangan KB/kader di masing-masing kecamatan (bila belum menjadi peserta KB)</li> <li>2. Pemohon membawa persyaratan ke Rumah Sakit/ Klinik KB/ Puskesmas / Dokter praktek / Pustu / Bidan Praktek masing- masing kecamatan yang telah mempunyai dokter / Bidan Praktek masing-masing kecamatan;dan</li> <li>3. Petugas medis melakukan pelayanan.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	½ (setengah) jam
4.	Biaya/ Tarif	-

5.	Produk	Pelayanan alat kontrasepsi Kondom
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Cara Pengaduan :</p> <p>Masyarakat silahkan mengadu dengan cara :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Datang langsung ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> <li>Kirim surat ke alamat kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> <li>Memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau</li> <li>Lewat telepon dengan Nomor (0351) 749216</li> </ol> <p>2. Penanganan Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat</li> <li>Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau Koordinator Balai Penyuluhan KB di masing-masing kecamatan</li> <li>Perumusan tindak lanjut</li> <li>Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon</li> </ol> <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD / media massa: Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Inventarisasi data/ informasi terkait materi pengaduan;</li> <li>Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi dan pejabat teknis</li> <li>Perumusan tindak lanjut; dan</li> <li>Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</li> </ol>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi	

	<i>(Manufacturing)</i>	
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2014 tentang Kesehatan Reproduksi;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga Berencana dan Sistem Informasi Keluarga;</li> <li>6. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 55/HK-010/B5/2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera di Kabupaten/Kota;</li> <li>7. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 246/PER/E1/2011 tentang Pembinaan Peserta Keluarga Berencana Aktif;</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu</li> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> <li>- 2 Unit Komputer</li> <li>- Printer (fasilitas fotocopy dan scanner)</li> <li>- Pesawat telepon dan faksimil</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir</li> <li>- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab</li> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Keterampilan : Teknik Pelayanan Prima</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksanaan	10 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/petugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja</li> </ul>

		<p>Senin- Kamis : 07.30 -16.00 WIB (istirahat : 12.00 – 13.00 WIB)            Jumat : 06.30 -14.00 WIB (Istirahat 11.30 – 12.30 WIB)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Save box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidakesesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li> <li>- Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);</li> <li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).</li> </ul>

#### 1. Pelayanan Penanganan Pengaduan Kekerasan Terhadap Perempuan

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1.	Persyaratan	<p>Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan atau datang langsung ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> <li>2. Pemohon membawa hasil visum (bila telah melakukan visum)</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membawa persyaratan ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau ke Unit P2TP2A atau ke Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan;</li> <li>2. Petugas mencatat identitas korban dan pelapor;</li> <li>3. Petugas melakukan wawancara untuk identifikasi permasalahan penyebab kekerasan;</li> <li>4. Petugas memberikan konseling tentang tempat pelayanan dan mendiskusikan dengan korban atau pendamping tentang pilihan layanan yang dibutuhkan korban; dan</li> <li>5. Petugas melaporkan aduan kasus kekerasan terhadap perempuan serta pilihan layanan</li> </ol>

		korban dan membuat rujukan ke unit pelayanan terkait penanganan kasus.
3.	Waktu Pelayanan	½ (setengah) jam (sesuai dengan kondisi korban)
4.	Biaya/ Tarif	-
5.	Produk	Advokasi pendampingan dan mediasi
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cara Pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> <li>b. Kirim surat ke alamat kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> <li>c. Memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau</li> <li>d. Lewat telepon dengan Nomor (0351) 749216</li> </ol> </li> <li>2. Penanganan Pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat</li> <li>b. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau Koordinator Balai Penyuluhan KB di masing-masing kecamatan</li> <li>c. Perumusan tindak lanjut</li> <li>d. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon</li> </ol> </li> <li>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD / media massa: Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Inventarisasi data/ informasi terkait materi pengaduan;</li> <li>b. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>c. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi dan pejabat teknis</li> <li>d. Perumusan tindak lanjut; dan</li> </ol> </li> </ol>

		e. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1997 tentang Pengadilan Anak;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Perlindungan Sanksi dan Korban;</li> <li>6. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 Tentang Pemberantasan Pidana Perdagangan Orang;</li> <li>7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>8. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan;</li> <li>9. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 01 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Layanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu</li> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> <li>- 2 Unit Komputer</li> <li>- Printer (fasilitas fotocopy dan scanner)</li> <li>- Pesawat telepon dan faksimil</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir</li> <li>- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab</li> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Ketrampilan : Teknik Pelayanan Prima</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> </ul>

		- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5.	Jumlah Pelaksanaan	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/petugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja Senin- Kamis : 07.30 -16.00 WIB (istirahat : 12.00 – 13.00 WIB) Jumat : 06.30 -14.00 WIB (Istirahat 11.30 – 12.30 WIB)</li> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Save box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li> <li>- Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);</li> <li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).</li> </ul>

## 2. Pelayanan Penanganan Pengaduan Kekerasan Terhadap Anak

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1.	Persyaratan	<p>Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Surat Permohonan atau datang langsung ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau ke Unit P2TP2A atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> <li>4. Pemohon membawa hasil visum (bila telah melakukan visum)</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membawa persyaratan ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau ke Unit P2TP2A atau ke Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan;</li> <li>2. Petugas mencatat identitas korban dan pelapor;</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>3. Petugas melakukan wawancara untuk identifikasi permasalahan penyebab kekerasan;</li> <li>4. Petugas memberikan konseling tentang tempat pelayanan dan mendiskusikan dengan korban atau pendamping tentang pilihan layanan yang dibutuhkan korban; dan</li> <li>5. Petugas melaporkan aduan kasus kekerasan terhadap perempuan serta pilihan layanan korban dan membuat rujukan ke unit pelayanan terkait penanganan kasus.</li> </ul>
3.	Waktu Pelayanan	½ (setengah) jam (sesuai dengan kondisi korban)
4.	Biaya/ Tarif	-
5.	Produk	Advokasi pendampingan dan mediasi
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Cara Pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> <li>b. Kirim surat ke alamat kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> <li>c. Memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau</li> <li>d. Lewat telepon dengan Nomor (0351) 749216</li> </ul> </li> <li>2. Penanganan Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat</li> <li>b. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau Koordinator Balai Penyuluhan KB di masing-masing kecamatan</li> <li>c. Perumusan tindak lanjut</li> <li>d. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon</li> </ul> </li> <li>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD / media massa: Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Inventarisasi data/ informasi terkait materi pengaduan;</li> <li>b. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara</li> </ul> </li> </ul>

		<p>cepat;</p> <p>c. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi dan pejabat teknis</p> <p>d. Perumusan tindak lanjut; dan</p> <p>e. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1997 tentang Pengadilan Anak;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Perlindungan Sanksi dan Korban;</li> <li>6. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 Tentang Pemberantasan Pidana Perdagangan Orang;</li> <li>7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>8. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan;</li> <li>9. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 01 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Layanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;</li> <li>10. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu</li> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> <li>- 2 Unit Komputer</li> <li>- Printer (fasilitas fotocopy dan scanner)</li> <li>- Pesawat telepon dan faksimil</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir</li> <li>- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Keterampilan : Teknik Pelayanan Prima</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksanaan	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/petugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja            Senin- Kamis : 07.30 -16.00 WIB (istirahat : 12.00 – 13.00 WIB)            Jumat : 06.30 -14.00 WIB (Istirahat 11.30 – 12.30 WIB)</li> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Save box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li> <li>- Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);</li> <li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).</li> </ul>

### 3. Pelayanan Penanganan Pengaduan Tindak Pidana Perdagangan Orang

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan atau datang langsung ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-</li> </ol>

		<p>masing kecamatan.</p> <p>2. Pemohon membawa hasil visum (bila telah melakukan visum)</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membawa persyaratan ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau ke Unit P2TP2A atau ke Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan;</li> <li>2. Petugas mencatat identitas korban dan pelapor;</li> <li>3. Petugas melakukan wawancara untuk identifikasi permasalahan penyebab kekerasan;</li> <li>4. Petugas memberikan konseling tentang tempat pelayanan dan mendiskusikan dengan korban atau pendamping tentang pilihan layanan yang dibutuhkan korban; dan</li> <li>5. Petugas melaporkan aduan kasus kekerasan terhadap perempuan serta pilihan layanan korban dan membuat rujukan ke unit pelayanan terkait penanganan kasus.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	½ (setengah) jam (sesuai dengan kondisi korban)
4.	Biaya/ Tarif	-
5.	Produk	Advokasi pendampingan dan mediasi
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cara Pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> <li>b. Kirim surat ke alamat kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> <li>c. Memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau</li> <li>d. Lewat telepon dengan Nomor (0351) 749216</li> </ol> </li> <li>2. Penanganan Pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat</li> <li>b. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau Koordinator Balai Penyuluhan KB di masing-masing kecamatan</li> <li>c. Perumusan tindak lanjut</li> <li>d. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon</li> </ol> </li> </ol>

		<p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD / media massa: Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Inventarisasi data/ informasi terkait materi pengaduan;</li> <li>Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi dan pejabat teknis</li> <li>Perumusan tindak lanjut; dan</li> <li>Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</li> </ol>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1997 tentang Pengadilan Anak;</li> <li>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;</li> <li>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga;</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Perlindungan Sanksi dan Korban;</li> <li>Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 Tentang Pemberantasan Pidana Perdagangan Orang;</li> <li>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan;</li> <li>Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 01 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Layanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;</li> <li>Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu</li> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> <li>- 2 Unit Komputer</li> <li>- Printer (fasilitas fotocopy dan scanner)</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pesawat telepon dan faximil</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir</li> <li>- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab</li> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Ketrampilan : Teknik Pelayanan Prima</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksanaan	6 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/petugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja  Senin- Kamis : 07.30 -16.00 WIB (istirahat : 12.00 – 13.00 WIB)  Jumat : 06.30 -14.00 WIB (Istirahat 11.30 – 12.30 WIB)</li> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Save box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li> <li>- Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);</li> <li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).</li> </ul>

#### 4. Pelayanan Rehabilitasi Sosial

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1.	Persyaratan	<p>Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan atau datang langsung ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> <li>2. Pemohon membawa hasil visum (bila telah melakukan visum)</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membawa persyaratan ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau ke Unit P2TP2A atau ke Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan;</li> <li>2. Petugas mencatat identitas korban dan pelapor;</li> <li>3. Petugas melakukan wawancara untuk identifikasi permasalahan penyebab kekerasan;</li> <li>4. Petugas memberikan konseling tentang tempat pelayanan dan mendiskusikan dengan korban atau pendamping tentang pilihan layanan yang dibutuhkan korban; dan</li> <li>5. Petugas melaporkan aduan kasus kekerasan terhadap perempuan serta pilihan layanan korban dan membuat rujukan ke unit pelayanan terkait penanganan kasus.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	± 3 Bulan
4.	Biaya/ Tarif	-
5.	Produk	Fasilitasi, Advokasi dan Mediasi
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cara Pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> <li>b. Kirim surat ke alamat kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> <li>c. Memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau</li> <li>d. Lewat telepon dengan Nomor (0351) 749216</li> </ol> </li> </ol>

		<p>2. Penanganan Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat</li> <li>b. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau Koordinator Balai Penyuluhan KB di masing-masing kecamatan</li> <li>c. Perumusan tindak lanjut</li> <li>d. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon</li> </ol> <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD / media massa: Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Inventarisasi data/ informasi terkait materi pengaduan;</li> <li>b. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>c. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi dan pejabat teknis</li> <li>d. Perumusan tindak lanjut; dan</li> <li>e. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</li> </ol>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1997 tentang Pengadilan Anak;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Perlindungan Sanksi dan Korban;</li> <li>6. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 Tentang Pemberantasan Pidana Perdagangan Orang;</li> <li>7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>8. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan;</li> <li>9. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 01</li> </ol>

		Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Layanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu</li> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> <li>- 2 Unit Komputer</li> <li>- Printer (fasilitas fotocopy dan scanner)</li> <li>- Pesawat telepon dan faximil</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir</li> <li>- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab</li> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Ketrampilan : Teknik Pelayanan Prima</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksanaan	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/petugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja  Senin- Kamis : 07.30 -16.00 WIB (istirahat : 12.00 – 13.00 WIB)  Jumat : 06.30 -14.00 WIB (Istirahat 11.30 – 12.30 WIB)</li> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Save box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidakesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li> <li>- Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas</li> </ul>

		<p>kualitas pelayanan (semesteran);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).</li> </ul>
--	--	---

#### 5. Pelayanan Penegakan Hukum dan Bantuan Hukum

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1.	Persyaratan	<p>Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan atau datang langsung ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> <li>2. Pemohon membawa hasil visum (bila telah melakukan visum)</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membawa persyaratan ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau ke Unit P2TP2A atau ke Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan;</li> <li>2. Petugas mencatat identitas korban dan pelapor;</li> <li>3. Petugas melakukan wawancara untuk identifikasi permasalahan penyebab kekerasan;</li> <li>4. Petugas memberikan konseling tentang tempat pelayanan dan mendiskusikan dengan korban atau pendamping tentang pilihan layanan yang dibutuhkan korban; dan</li> <li>5. Petugas melaporkan aduan kasus kekerasan terhadap perempuan serta pilihan layanan korban dan membuat rujukan ke unit pelayanan terkait penanganan kasus.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	± 7 Bulan
4.	Biaya/ Tarif	-
5.	Produk	Bantuan Hukum dan Mediasi
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cara Pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> <li>b. Kirim surat ke alamat kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-</li> </ol> </li> </ol>

		<p>masing kecamatan.</p> <p>c. Memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau</p> <p>d. Lewat telepon dengan Nomor (0351) 749216</p> <p>2. Penanganan Pengaduan :</p> <p>a. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat</p> <p>b. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau Koordinator Balai Penyuluhan KB di masing-masing kecamatan</p> <p>c. Perumusan tindak lanjut</p> <p>d. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon</p> <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD / media massa: Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan :</p> <p>a. Inventarisasi data/ informasi terkait materi pengaduan;</p> <p>b. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</p> <p>c. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi dan pejabat teknis</p> <p>d. Perumusan tindak lanjut; dan</p> <p>e. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1997 tentang Pengadilan Anak;</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;</p> <p>4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga;</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Perlindungan Sanksi dan Korban;</p> <p>6. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 Tentang Pemberantasan Pidana Perdagangan</p>

		<p>Orang;</p> <p>7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>8. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan;</p> <p>9. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 01 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Layanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu</li> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> <li>- 2 Unit Komputer</li> <li>- Printer (fasilitas fotocopy dan scanner)</li> <li>- Pesawat telepon dan faximil</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir</li> <li>- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab</li> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Keterampilan : Teknik Pelayanan Prima</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksanaan	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/petugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja  Senin- Kamis : 07.30 -16.00 WIB (istirahat : 12.00 – 13.00 WIB)  Jumat : 06.30 -14.00 WIB (Istirahat 11.30 – 12.30 WIB)</li> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Save box arsip yang aman</li> </ul>

		- Sarana pemadam kebakaran
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

#### 6. Pelayanan Informasi Data Mikro Kependudukan dan Keluarga

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut : 1. Surat Permohonan kepada Kepala Dinas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon membawa persyaratan ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi; 2. Petugas melakukan verifikasi kebutuhan data dan informasi yang dibutuhkan berdasarkan surat permohonan; 3. Petugas melakukan menyiapkan dan mengolah data yang dibutuhkan; 4. Data / Informasi yang akan disampaikan kepada pemohon ditandatangani oleh Kepala Dinas atau Sekretaris Dinas sebagai pejabat pembantu pengelola informasi daerah (PPID); dan 5. Pemohon menerima data/informasi yang dimohonkan
3.	Waktu Pelayanan	±5 (lima) hari
4.	Biaya/ Tarif	-
5.	Produk	Informasi data mikro kependudukan dan keluarga
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara Pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : a. Datang langsung ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan. b. Kirim surat ke alamat kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-

		<p>masing kecamatan.</p> <p>c. Memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau</p> <p>d. Lewat telepon dengan Nomor (0351) 749216</p> <p>2. Penanganan Pengaduan :</p> <p>a. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat</p> <p>b. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau Koordinator Balai Penyuluhan KB di masing-masing kecamatan</p> <p>c. Perumusan tindak lanjut</p> <p>d. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon</p> <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD / media massa: Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan :</p> <p>a. Inventarisasi data/ informasi terkait materi pengaduan;</p> <p>b. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</p> <p>c. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi dan pejabat teknis</p> <p>d. Perumusan tindak lanjut; dan</p> <p>e. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu</li> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> <li>- 2 Unit Komputer</li> <li>- Printer (fasilitas fotocopy dan scanner)</li> <li>- Pesawat telepon dan faximil</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir</li> </ul>

		- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab</li> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Ketrampilan : Teknik Pelayanan Prima</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksanaan	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/petugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja  Senin- Kamis : 07.30 -16.00 WIB (istirahat : 12.00 – 13.00 WIB)  Jumat : 06.30 -14.00 WIB (Istirahat 11.30 – 12.30 WIB)</li> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Save box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li> <li>- Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);</li> <li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).</li> </ul>

## 7. Pelayanan Informasi Data Gender dan Anak

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut : 1. Surat Permohonan kepada Kepala Dinas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon membawa persyaratan ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi; 2. Petugas melakukan verifikasi kebutuhan data dan informasi yang dibutuhkan berdasarkan surat permohonan; 3. Petugas melakukan menyiapkan dan mengolah data yang dibutuhkan; 4. Data / Informasi yang akan disampaikan kepada pemohon ditandatangani oleh Kepala Dinas atau Sekretaris Dinas sebagai pejabat pembantu pengelola informasi daerah (PPID); dan 5. Pemohon menerima data/informasi yang dimohonkan
3.	Waktu Pelayanan	±5 (lima) hari
4.	Biaya/ Tarif	-
5.	Produk	Informasi data gender dan anak
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara Pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : a. Datang langsung ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan. b. Kirim surat ke alamat kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan. c. Memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau d. Lewat telepon dengan Nomor (0351) 749216  2. Penanganan Pengaduan : a. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat b. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau Koordinator Balai Penyuluhan

		<p>KB di masing-masing kecamatan</p> <p>c. Perumusan tindak lanjut</p> <p>d. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon</p> <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD / media massa: Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan :</p> <p>a. Inventarisasi data/ informasi terkait materi pengaduan;</p> <p>b. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</p> <p>c. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi dan pejabat teknis</p> <p>d. Perumusan tindak lanjut; dan</p> <p>e. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu</li> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> <li>- 2 Unit Komputer</li> <li>- Printer (fasilitas fotocopy dan scanner)</li> <li>- Pesawat telepon dan faximil</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir</li> <li>- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab</li> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Ketrampilan : Teknik Pelayanan Prima</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksanaan	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/petugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja  Senin- Kamis : 07.30 -16.00 WIB (istirahat : 12.00 – 13.00 WIB)  Jumat : 06.30 -14.00 WIB (Istirahat 11.30 – 12.30 WIB)</li> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Safe box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li> <li>- Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);</li> <li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).</li> </ul>

**KOMPONEN DAN URAIAN STANDAR PELAYANAN MASING-MASING JENIS PELAYANAN PADA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN  
PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN NGAWI**

1. Pelayanan Alat Kontrasepsi Medis Operatif Wanita (MOW)

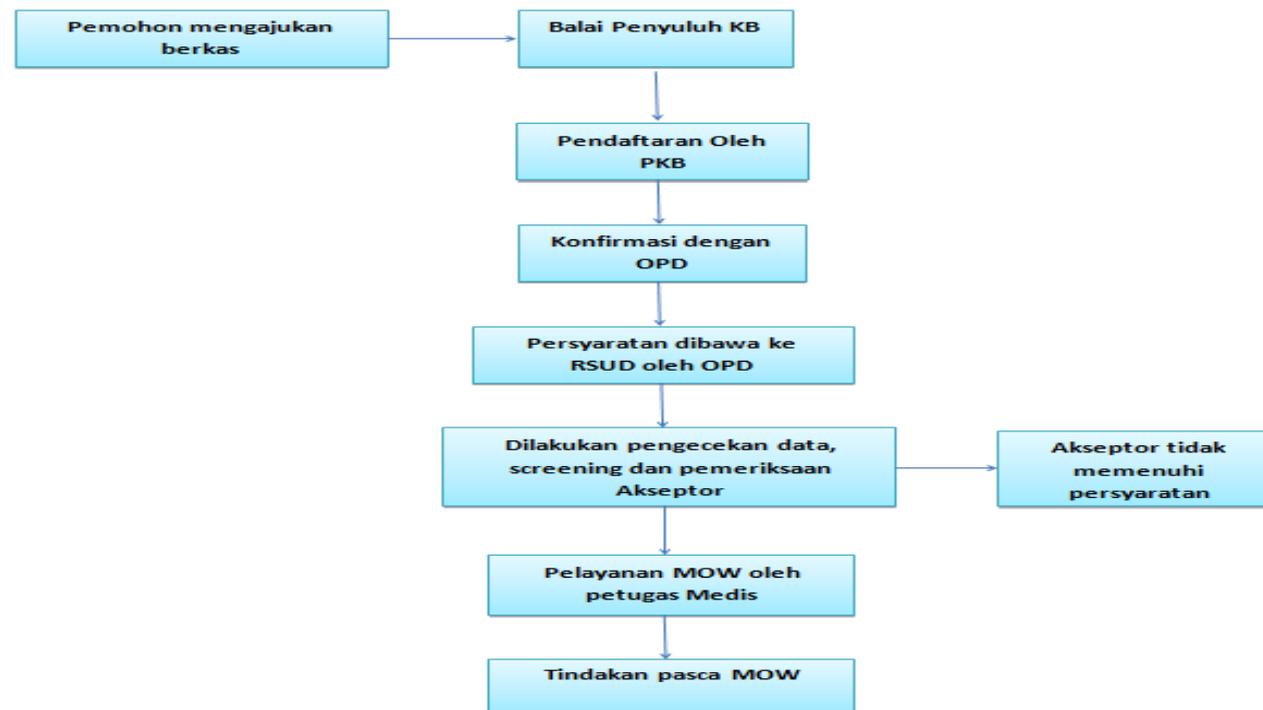
No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Istri dari Pasangan Usia Subur;</li> <li>2. Sehat secara medis;</li> <li>3. Surat rujukan dari Puskesmas;</li> <li>4. Mengisi kartu status peserta KB (<i>informed choice</i>) K/IV/KB;</li> <li>5. Persetujuan Tindakan medis dari suami dan istri (<i>informed consent</i>); dan</li> <li>6. Kartu KB (K/I/KB).</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran menjadi peserta KB melalui Petugas Lapangan KB masing-masing kecamatan (bila belum menjadi peserta KB)</li> <li>2. Pemohon membawa persyaratan ke lokasi pelayanan yaitu Rumah Sakit.</li> <li>3. Petugas medis melakukan pemeriksaan kesehatan calon akseptor MOW</li> <li>4. Petugas medis (dokter) melakukan pelayanan MOW; dan</li> <li>5. Perawatan pasca operasi</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	½ (setengah) jam per calon MOW
4.	Biaya/Tarif	-
5.	Produk	Pelayanan alat kontrasepsi Medis Operasi Wanita (MOW)
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cara Pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> <li>b. Kirim surat ke alamat kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> </ol> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau</li> <li>d. Lewat telepon dengan Nomor (0351) 749216</li> </ul> <p>2. Penanganan Pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat</li> <li>b. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau Koordinator Balai Penyuluhan KB di masing-masing kecamatan</li> <li>c. Perumusan tindak lanjut</li> <li>d. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon</li> </ul> <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD / media massa: Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Inventarisasi data/ informasi terkait materi pengaduan;</li> <li>b. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>c. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi dan pejabat teknis</li> <li>d. Perumusan tindak lanjut; dan</li> <li>e. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</li> </ul>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2014 tentang Kesehatan Reproduksi;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga Berencana dan Sistem Informasi Keluarga;</li> </ul>

		<p>6. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 55/HK-010/B5/2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera di Kabupaten/Kota;</p> <p>7. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 246/PER/E1/2011 tentang Pembinaan Peserta Keluarga Berencana Aktif;</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu</li> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> <li>- 2 Unit Komputer</li> <li>- Printer (fasilitas fotocopy dan scanner)</li> <li>- Pesawat telepon dan faksimil</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir</li> <li>- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab</li> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Keterampilan : Teknik Pelayanan Prima</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksanaan	30 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/petugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja  Senin- Kamis : 07.30 -16.00 WIB (istirahat : 12.00 – 13.00 WIB)  Jumat : 06.30 -14.00 WIB (Istirahat 11.30 – 12.30 WIB)</li> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Save box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li> <li>- Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);</li> <li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).</li> </ul>
----	----------------------------	--

**ALUR PELAYANAN KB MOW**



## 2. Pelayanan Alat Kontrasepsi Medis Operasi Pria (MOP)

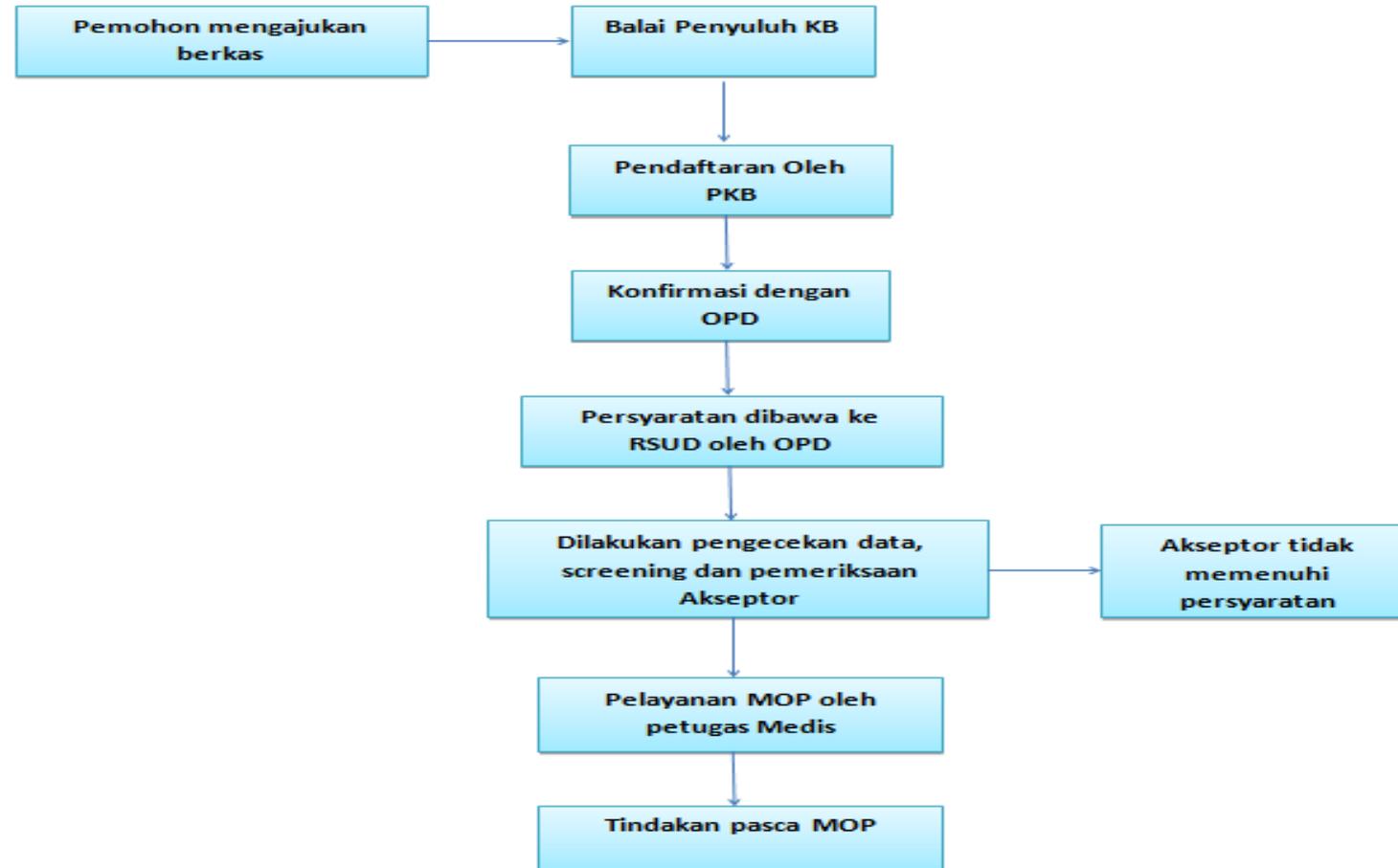
No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1.	Persyaratan	<p>Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Suami dari Pasangan Usia Subur;</li> <li>2. Sehat secara medis;</li> <li>3. Surat rujukan dari Puskesmas;</li> <li>4. Mengisi kartu status peserta KB (<i>informed choice</i>) K/IV/KB;</li> <li>5. Persetujuan Tindakan medis dari suami dan istri (<i>informed consent</i>); dan</li> <li>6. Kartu KB (K/I/KB).</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran menjadi peserta KB melalui Petugas Lapangan KB / kader masing-masing kecamatan (bila belum menjadi peserta KB)</li> <li>2. Pemohon membawa persyaratan ke lokasi pelayanan yaitu Rumah Sakit.</li> <li>3. Petugas medis melakukan pemeriksaan kesehatan calon akseptor MOP</li> <li>4. Petugas medis (dokter) melakukan pelayanan MOP; dan</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	½ (setengah) jam per calon MOP
4.	Biaya/ Tarif	-
5.	Produk	Pelayanan Alat Kontrasepsi Medis Operasi Pria (MOP)
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cara Pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> <li>b. Kirim surat ke alamat kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> <li>c. Memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau</li> </ol> </li> </ol>

		<p>d. Lewat telepon dengan Nomor (0351) 749216</p> <p>2. Penanganan Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat</li> <li>b. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau Koordinator Balai Penyuluhan KB di masing-masing kecamatan</li> <li>c. Perumusan tindak lanjut</li> <li>d. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon</li> </ol> <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD / media massa: Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Inventarisasi data/ informasi terkait materi pengaduan;</li> <li>b. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>c. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi dan pejabat teknis</li> <li>d. Perumusan tindak lanjut; dan</li> <li>e. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</li> </ol>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2014 tentang Kesehatan Reproduksi;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga Berencana dan Sistem Informasi Keluarga;</li> </ol>

		6. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 55/HK-010/B5/2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera di Kabupaten/Kota; Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 246/PER/E1/2011 tentang Pembinaan Peserta Keluarga
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu</li> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> <li>- 2 Unit Komputer</li> <li>- Printer (fasilitas fotocopy dan scanner)</li> <li>- Pesawat telepon dan faximil</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir</li> <li>- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab</li> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Keterampilan : Teknik Pelayanan Prima</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	10 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/petugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja Senin- Kamis : 07.30 -16.00 WIB (istirahat : 12.00 – 13.00 WIB) Jumat : 06.30 -14.00 WIB (Istirahat 11.30 – 12.30 WIB)</li> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Save box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"><li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li><li>- Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);</li><li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).</li></ul>
----	----------------------------	---

### ALUR PELAYANAN KB MOP



### 3. Pelayanan Alat Kontrasepsi IUD

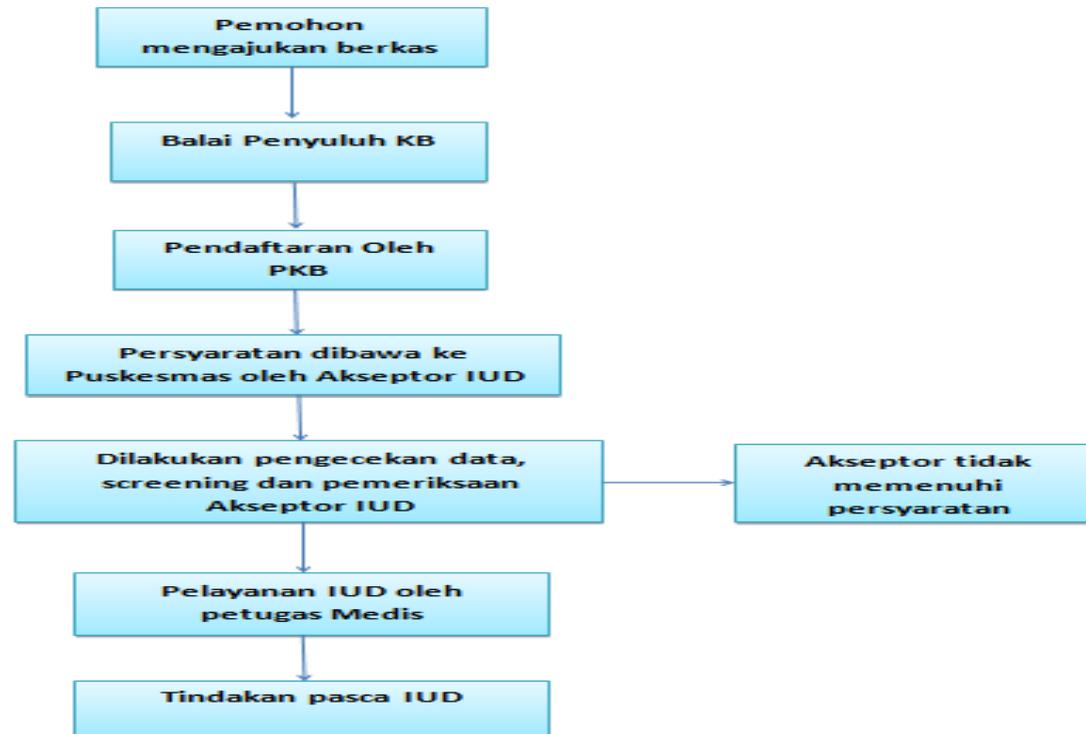
No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1.	Persyaratan	<p>Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Istri dari Pasangan Usia Subur;</li> <li>2. Sehat secara medis;</li> <li>3. Mengisi kartu status peserta KB (<i>informed choice</i>) K/IV/KB;</li> <li>4. Persetujuan Tindakan medis dari suami dan istri (<i>informed consent</i>); dan</li> <li>5. Kartu KB (K/I/KB).</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mendaftarkan menjadi peserta KB di masing-masing kecamatan melalui petugas lapangan KB/ kader (bila belum menjadi peserta KB)</li> <li>2. Pemohon membawa persyaratan ke Rumah Sakit/ Klinik KB/ Puskesmas / Dokter praktek / Pustu / Bidan Praktek masing- masing kecamatan yang telah mempunyai dokter / Bidan yang sudah terlatih pemasangan IUD;</li> <li>3. Petugas medis melakukan pemeriksaan kesehatan calon akseptor IUD;</li> <li>4. Petugas medis melakukan pelayanan.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	½ (setengah) jam
4.	Biaya/ Tarif	-
5.	Produk	Pelayanan alat kontrasepsi IUD
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cara Pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> <li>b. Kirim surat ke alamat kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> <li>c. Memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau</li> <li>d. Lewat telepon dengan Nomor (0351) 749216</li> </ol> </li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Penanganan Pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat</li> <li>b. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau Koordinator Balai Penyuluhan KB di masing-masing kecamatan</li> <li>c. Perumusan tindak lanjut</li> <li>d. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon</li> </ol> </li> <li>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD / media massa: Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Inventarisasi data/ informasi terkait materi pengaduan;</li> <li>b. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>c. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi dan pejabat teknis</li> <li>d. Perumusan tindak lanjut; dan</li> <li>e. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</li> </ol> </li> </ol>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi <i>(Manufacturing)</i>	
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2014 tentang Kesehatan Reproduksi;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga Berencana dan Sistem Informasi Keluarga;</li> <li>6. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 55/HK-010/B5/2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera di Kabupaten/Kota;</li> </ol>

		7. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 246/PER/E1/2011 tentang Pembinaan Peserta Keluarga Berencana Aktif;
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu</li> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> <li>- 2 Unit Komputer</li> <li>- Printer (fasilitas fotocopy dan scanner)</li> <li>- Pesawat telepon dan faksimil</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir</li> <li>- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab</li> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Keterampilan : Teknik Pelayanan Prima</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksanaan	10 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/petugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja  Senin- Kamis : 07.30 -16.00 WIB (istirahat : 12.00 – 13.00 WIB)  Jumat : 06.30 -14.00 WIB (Istirahat 11.30 – 12.30 WIB)</li> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Save box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li> </ul>

- Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);
- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

### ALUR PELAYANAN KB IUD



#### 4. Pelayanan Alat Kontrasepsi Implant

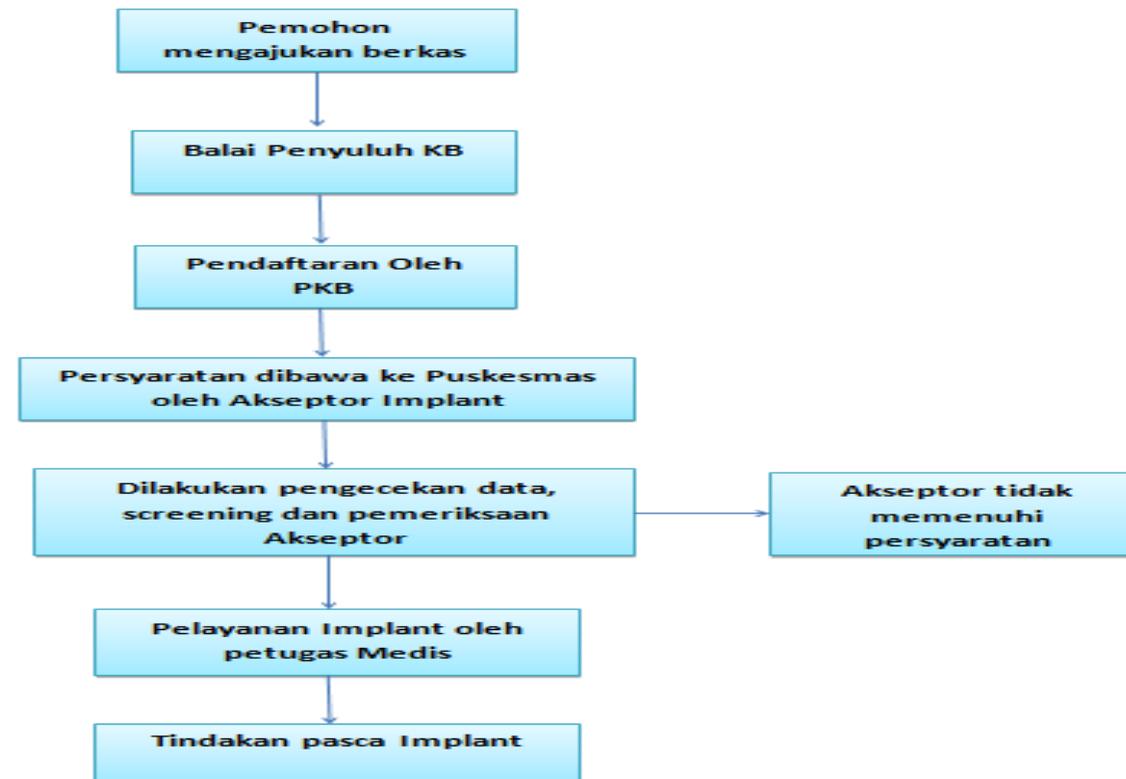
No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1.	Persyaratan	<p>Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Istri dari Pasangan Usia Subur;</li> <li>2. Pendaftaran peserta KB;</li> <li>3. Sehat secara medis;</li> <li>4. Mengisi kartu status peserta KB (<i>informed choice</i>) K/IV/KB;</li> <li>5. Persetujuan Tindakan medis dari suami dan istri (<i>informed consent</i>); dan</li> <li>6. Kartu KB (K/I/KB).</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon melakukan pendaftaran menjadi peserta KB melalui petugas lapangan KB/ kader di masing-masing kecamatan (bila belum menjadi peserta KB)</li> <li>2. Pemohon membawa persyaratan ke Rumah Sakit/ Klinik KB/ Puskesmas / Dokter praktek / Pustu / Bidan Praktek masing- masing kecamatan yang telah mempunyai dokter / Bidan yang sudah terlatih pemasangan Implant;</li> <li>3. Petugas medis melakukan pemeriksaan kesehatan calon akseptor Implant;</li> <li>4. Petugas medis melakukan pelayanan.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	½ (setengah) jam
4.	Biaya/ Tarif	-
5.	Produk	Pelayanan alat kontrasepsi Implant
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cara Pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> <li>b. Kirim surat ke alamat kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> <li>c. Memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau</li> <li>d. Lewat telepon dengan Nomor (0351) 749216</li> </ol> </li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Penanganan Pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat</li> <li>b. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau Koordinator Balai Penyuluhan KB di masing-masing kecamatan</li> <li>c. Perumusan tindak lanjut</li> <li>d. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon</li> </ol> </li> <li>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD / media massa: Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Inventarisasi data/ informasi terkait materi pengaduan;</li> <li>b. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>c. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi dan pejabat teknis</li> <li>d. Perumusan tindak lanjut; dan</li> <li>e. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</li> </ol> </li> </ol>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2014 tentang Kesehatan Reproduksi;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga Berencana dan Sistem Informasi Keluarga;</li> <li>6. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 55/HK-010/B5/2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera di Kabupaten/Kota;</li> </ol>

		7. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 246/PER/E1/2011 tentang Pembinaan Peserta Keluarga Berencana Aktif;
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu</li> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> <li>- 2 Unit Komputer</li> <li>- Printer (fasilitas fotocopy dan scanner)</li> <li>- Pesawat telepon dan faksimil</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir</li> <li>- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab</li> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Keterampilan : Teknik Pelayanan Prima</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksanaan	10 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/petugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja  Senin- Kamis : 07.30 -16.00 WIB (istirahat : 12.00 – 13.00 WIB)  Jumat : 06.30 -14.00 WIB (Istirahat 11.30 – 12.30 WIB)</li> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Save box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li> </ul>

- Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);
- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

### ALUR PELAYANAN KB IMPLANT



## 5. Pelayanan Alat Kontrasepsi PIL

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1.	Persyaratan	<p>Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Istri dari Pasangan Usia Subur;</li> <li>2. Sehat secara medis;</li> <li>3. Mengisi formulir <i>Informed consent</i> dan <i>informed choice</i>;</li> <li>4. Mengisi kartu status peserta KB (K/I/KB); dan</li> <li>5. Kartu KB (K/I/KB).</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mendaftarkan menjadi peserta KB melalui petugas lapangan KB/kader di masing-masing kecamatan (bila belum menjadi peserta KB)</li> <li>2. Pemohon membawa persyaratan ke Rumah Sakit/ Klinik KB/ Puskesmas / Dokter praktek / Pustu / Bidan Praktek masing- masing kecamatan yang telah mempunyai dokter / Bidan Praktek masing-masing kecamatan; dan</li> <li>3. Petugas medis melakukan pelayanan.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	½ (setengah) jam
4.	Biaya/ Tarif	-
5.	Produk	Pelayanan alat kontrasepsi PIL
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cara Pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> <li>b. Kirim surat ke alamat kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan.</li> <li>c. Memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau</li> <li>d. Lewat telepon dengan Nomor (0351) 749216</li> </ol> </li> <li>2. Penanganan Pengaduan :</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat</li> <li>b. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau Koordinator Balai Penyuluhan KB di masing-masing kecamatan</li> <li>c. Perumusan tindak lanjut</li> <li>d. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon</li> </ul> <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD / media massa: Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi merespon pengaduan dengan langsung mengkosrocek dan verifikasi pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Inventarisasi data/ informasi terkait materi pengaduan;</li> <li>b. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>c. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi dan pejabat teknis</li> <li>d. Perumusan tindak lanjut; dan</li> <li>e. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</li> </ul>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)	
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2014 tentang Kesehatan Reproduksi;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga Berencana dan Sistem Informasi Keluarga;</li> <li>6. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 55/HK-010/B5/2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera di Kabupaten/Kota;</li> <li>7. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 246/PER/E1/2011 tentang Pembinaan Peserta Keluarga Berencana Aktif;</li> </ul>

2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu</li> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> <li>- 2 Unit Komputer</li> <li>- Printer (fasilitas fotocopy dan scanner)</li> <li>- Pesawat telepon dan faksimil</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir</li> <li>- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab</li> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Keterampilan : Teknik Pelayanan Prima</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksanaan	5 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/petugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja  Senin- Kamis : 07.30 -16.00 WIB (istirahat : 12.00 – 13.00 WIB)  Jumat : 06.30 -14.00 WIB (Istirahat 11.30 – 12.30 WIB)</li> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Save box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li> <li>- Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);</li> </ul>

		- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).
--	--	---

### ALUR PELAYANAN KB PIL



## 6. Pelayanan Alat Kontrasepsi Suntik

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut : 1. Istri dari Pasangan Usia Subur; 2. Sehat secara medis; 3. Persetujuan suami (mengisi formulir <i>Informed consent</i> dan <i>informed choice</i> ); 4. Mengisi kartu status peserta KB (K/I/KB); dan 5. Kartu KB (K/I/KB).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mendaftarkan menjadi peserta KB melalui petugas lapangan KB/kader di masing-masing kecamatan (bila belum menjadi peserta KB) 2. Pemohon membawa persyaratan ke Rumah Sakit/ Klinik KB/ Puskesmas / Dokter praktek / Pustu / Bidan Praktek masing- masing kecamatan yang telah mempunyai dokter / Bidan Praktek masing-masing kecamatan; dan 3. Petugas medis melakukan pelayanan.
3.	Waktu Pelayanan	½ (setengah) jam
4.	Biaya/ Tarif	-
5.	Produk	Pelayanan alat kontrasepsi Suntik
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara Pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : a. Datang langsung ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan. b. Kirim surat ke alamat kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan. c. Memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau

		<p>d. Lewat telepon dengan Nomor (0351) 749216</p> <p>2. Penanganan Pengaduan :</p> <p>a. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat</p> <p>b. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau Koordinator Balai Penyuluhan KB di masing-masing kecamatan</p> <p>c. Perumusan tindak lanjut</p> <p>d. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon</p> <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD / media massa: Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan :</p> <p>a. Inventarisasi data/ informasi terkait materi pengaduan;</p> <p>b. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</p> <p>c. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi dan pejabat teknis</p> <p>d. Perumusan tindak lanjut; dan</p> <p>e. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga;</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2014 tentang Kesehatan Reproduksi;</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga Berencana dan Sistem Informasi Keluarga;</p>

		<p>6. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 55/HK-010/B5/2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera di Kabupaten/Kota;</p> <p>7. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 246/PER/E1/2011 tentang Pembinaan Peserta Keluarga Berencana Aktif;</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu</li> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> <li>- 2 Unit Komputer</li> <li>- Printer (fasilitas fotocopy dan scanner)</li> <li>- Pesawat telepon dan faksimil</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir</li> <li>- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab</li> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Keterampilan : Teknik Pelayanan Prima</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksanaan	5 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/petugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja  Senin- Kamis : 07.30 -16.00 WIB (istirahat : 12.00 – 13.00 WIB)  Jumat : 06.30 -14.00 WIB (Istirahat 11.30 – 12.30 WIB)</li> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Safe box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"><li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li><li>- Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);</li><li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).</li></ul>
----	----------------------------	---

## ALUR PELAYANAN KB SUNTIK



## 7. Pelayanan Alat Kontrasepsi Kondom

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut : 1. Suami dari Pasangan Usia Subur; 2. Sehat secara medis; 3. Persetujuan suami istri.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mendaftarkan menjadi peserta KB melalui petugas lapangan KB/kader di masing-masing kecamatan (bila belum menjadi peserta KB) 2. Pemohon membawa persyaratan ke Rumah Sakit/ Klinik KB/ Puskesmas / Dokter praktek / Pustu / Bidan Praktek masing- masing kecamatan yang telah mempunyai dokter / Bidan Praktek masing-masing kecamatan;dan 3. Petugas medis melakukan pelayanan.
3.	Waktu Pelayanan	½ (setengah) jam
4.	Biaya/ Tarif	-
5.	Produk	Pelayanan alat kontrasepsi Kondom
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara Pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : a. Datang langsung ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan. b. Kirim surat ke alamat kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi atau Kantor Balai Penyuluhan KB masing-masing kecamatan. c. Memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau d. Lewat telepon dengan Nomor (0351) 749216  2. Penanganan Pengaduan : a. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat

		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau Koordinator Balai Penyuluhan KB di masing-masing kecamatan</li> <li>c. Perumusan tindak lanjut</li> <li>d. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon</li> </ul> <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD / media massa: Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Inventarisasi data/ informasi terkait materi pengaduan;</li> <li>b. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;</li> <li>c. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Ngawi dan pejabat teknis</li> <li>d. Perumusan tindak lanjut; dan</li> <li>e. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</li> </ul>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2014 tentang Kesehatan Reproduksi;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga Berencana dan Sistem Informasi Keluarga;</li> <li>6. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 55/HK-010/B5/2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera di Kabupaten/Kota;</li> <li>7. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 246/PER/E1/2011 tentang Pembinaan Peserta Keluarga Berencana Aktif;</li> </ul>
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu</li> <li>- Meja/Loket Pelayanan</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 Unit Komputer</li> <li>- Printer (fasilitas fotocopy dan scanner)</li> <li>- Pesawat telepon dan faksimil</li> <li>- Buku register, ATK dan formulir</li> <li>- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat mengoperasikan komputer</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab</li> <li>- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan</li> <li>- Keterampilan : Teknik Pelayanan Prima</li> <li>- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat</li> <li>- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)</li> <li>- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksanaan	10 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kode etik pegawai/petugas pelayanan</li> <li>- Kepastian jam kerja  Senin- Kamis : 07.30 -16.00 WIB (istirahat : 12.00 – 13.00 WIB)  Jumat : 06.30 -14.00 WIB (Istirahat 11.30 – 12.30 WIB)</li> <li>- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan</li> <li>- Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan yang nyaman</li> <li>- SOP pelayanan</li> <li>- Safe box arsip yang aman</li> <li>- Sarana pemadam kebakaran</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali);</li> <li>- Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran);</li> <li>- Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).</li> </ul>

## ALUR PELAYANAN KB KONDOM

