



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

Jl. Raya Koto Baru Telp. (0755) 20830 Fax. (0755) 20830

**SURAT KEPUTUSAN**

**DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK KELUARGA BERENCANA  
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**

**NOMOR: 463/ /DPPKBP3A.Kab.Solok/-2022**

**TENTANG**

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

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Solok;

**Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 01 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Solok Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Solok;
7. Peraturan Bupati Solok Nomor... Tahun.... tentang Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi Perangkat Daerah Susunan Organisasi Dinas Pengendalian Penduduk keluarga Berencana Pemberdayaan perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Solok.

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : Keputusan Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Solok tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik pada Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Solok.

KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Pengendalian Penduduk keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Solok sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Solok meliputi ruang lingkup pelayanan:

1. Pelayanan Permohonan Informasi
2. Pelayanan Pengaduan Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak
3. ....

- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggaraan, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan Bupati ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Solok.
- KELIMA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Kotobaru  
pada tanggal 2022

**KEPALA DPPKBP3A,**

**dr.MARYETI MARWAZI, MARS**  
**Nip. 19671017 200212 2 001**



LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA DPPKBP3A  
KAB.SOLOK  
NOMOR :     /     /2022 TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PUBLIK PADA DINAS PENGENDALIAN  
PENDUDUK KELUARGA BERENCANA  
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN  
SOLOK

**1. Pelayanan Permohonan Informasi**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
<b>A</b>	<b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian layanan (Service Delivery)</b>	
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membawa surat permohonan informasi</li> <li>2. Membawa identitas pribadi</li> <li>3. Utusan dari instansi yang jelas</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang langsung ke Dinas PPKBP3A Kab. Solok disertai surat tertulis menyampaikan permohonan informasi.</li> <li>2. Petugas menerima surat permohonan.</li> <li>3. Petugas mengidentifikasi surat permohonan tersebut, jika tidak sah maka surat akan dikembalikan kepada pemohon &gt; selesai</li> <li>4. Jika sesuai petugas mengarahkan permohonan tersebut berdasarkan bidang yang menangani informasi tersebut.</li> <li>5. Setelah informasi yang dibutuhkan siap maka informasi tersebut dapat langsung diterima oleh pemohon.</li> <li>6. Selesai</li> </ol>
3.	Jangka Waktu	1 (satu) hari
4.	Biaya (Tarif)	Tidak dikenai biaya (gratis)
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi Program dan Kegiatan Bidang.</li> <li>2. Satuan Tugas Perlindungan Perempuan dan Anak</li> <li>3. Data Kekerasan dan Aplikasi Simponi</li> <li>4. Informasi yang berhubungan dengan masalah kekerasan terhadap perempuan dan anak.</li> </ol>
6.	Penanganan Pelayanan, Saran dan Masukan	<p>Pelayanan informasi dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang langsung ke Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan</li> <li>2. Telepon (0755) 20830</li> <li>3. Jangka waktu penyelesaian pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan ringan, selambat lambatnya 1 hari;</li> <li>2. Pengaduan bersifat normative, selambat</li> </ol> </li> </ol>

		<p>lambatnya 5 hari kerja;</p> <p>3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan selambat lambatanya 14 hari kerja;</p>
7	Waktu Pelayanan	<p>1. Senin-Sabtu : 07.30 - 15.30 WIB</p> <p>2. Diluar hari dan Jam tersebut melalui telepon/sms</p>
<b>B</b>	<b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>	
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>3. Undang undang Republik Indonesia nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 tentang Kearsipan;</p> <p>7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 03 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;</p> <p>8. Peraturan Komisi Informasi Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Inormasi Publik;</p>
2	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	<p>1. Kursi tamu</p> <p>2. Meja Pelayanan</p> <p>3. Ruang Tunggu</p> <p>4. Kotak Penilaian Kepuasan</p> <p>5. Komputer dan printer</p> <p>6. Alat tulis Kantor</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun</p> <p>2. Mengetahui informasi bidang sesuai tupoksi</p> <p>3. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan peraturan perundang undnagan yang terkait informasi yang dibutuhkan oleh pemohon</p> <p>4. Berstatus sebgai ASN atau Tenaga Kontrak yang bekerja di Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Solok</p>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, dan Kepala Bidang Perlindungan Perempuan dan Anak</p>



5	Jumlah Pelaksana	7 orang dengan catatan personil tersebut juga melaksanakan tugas yang lain
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan secara tepat, cepat, lengkap dan bertanggung jawab</li> <li>2. Apabila terjadi pelanggaran dalam pelaksanaan pelayanan maka akan diberi sanksi yaitu mulai teguran lisan, teguran tertulis, dan seterusnya.</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang diberikan terjamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan.</li> <li>2. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh penanggung jawab pelayanan publik dan koordinator pelayanan publik secara berjenjang.</li> <li>2. Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</li> <li>3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ol>

## 2. Pelayanan Pengaduan Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
<b>A</b>	<b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian layanan (Service Delivery)</b>	
1	Persyaratan	<p>Korban kekerasan terhadap perempuan dan anak atau pelapor dari korban datang dengan persyaratan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu identitas korban dan atau pelapor (KTP/KK)</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	<p>Prosedur pelayanan penanganan korban kekerasan terhadap perempuan adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Korban atau pelapor datang langsung ke Dinas PPKBP3A Kab. Solok Cq. Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak</li> <li>4. Korban atau pelapor dapat melakukan pengaduan secara tidak langsung melalui aplikasi <a href="http://www.siparas.go.id">www. siparas.go.id</a> atau SMS ke pengelola aplikasi SIPARAS ke Nomor: 081261015004 Cara SMS: Ketik: ADU/nama korban/nama pelapor/alamat/ deskripsi pengaduan</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <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 petugas penanganan kasus untuk ditangani di ruang penanganan kasus. Kasus yang ditangani P2TP2A akan dilaporkan ke Kepala Dinas melalui Kepala Bidang. Selanjutnya membuat rujukan ke unit pelayanan terkait penanganan kasus. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika korban membutuhkan pelayanan bidang kesehatan dan psikologi (kesehatan fisik) dan/atau kesehatan jiwa dirujuk ke Rumah Sakit dan Tenaga Psikolog yang telah ditunjuk.</li> <li>• Jika memerlukan penanganan kasus hukum akan dirujuk ke Unit Perlindungan Perempuan dan Anak (UPPA) Polres Solok/Polres Solok Kota.</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 Kab. Solok.</li> <li>• Jika memerlukan penanganan bantuan hukum dalam proses peradilan/persidangan akan difasilitasi dengan bantuan pengacara.</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 I Tarif	Tidak dikenai biaya (gratis)
5.	Produk Layanan	Penanganan Perempuan dan anak korban kekerasan meliputi: <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 dan Masukan	Saran	<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 PPKBP3A kab. Solok cq. Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.</li> <li>2. Telepon (0755)20830</li> <li>3. Layanan pengaduan melalui aplikasi www.siparas.go.id atau SMS ke pengelola aplikasi SIPARAS ke nomor: 081261015004 Cara SMS: Ketik: ADU/nama korban/nama pelapor/alamat/ deskripsi pengaduan</li> <li>4. 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> </li> </ol> <p>Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</p>
7	Waktu Pelayanan		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senin-Sabtu : 07.30 -15.30 WIB</li> <li>2. Diluar hari dan Jam tersebut melalui telepon/sms</li> </ol>
<b>B</b>	<b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses di Internal Organisasi (Manufacturing)</b>		
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 2020 tentang Standar Pelayanan Minimal Korban Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak.</li> <li>7. Peraturan Daerah Kabupaten Solok Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.</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> </ol>



		3. Ruang dan kursi tunggu 4. Filling Kabinet 5. Toilet 6. Mushola 7. Tempat paker 8. Ruang rapat
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami mekanisme pelayanan rujukan. 2. Mampu mengidentifikasi permasalahan . 3. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi . 4. Mampu bersikap sopan, ramah, menjaga kerahasiaan dan komunikatif
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, dan Kepala Bidang Perlindungan Perempuan dan Anak
5	Jumlah Pelaksana	7 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 identitas korban
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi Penanganan kasus (kasuitis) 2. Rapat koordinasi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dengan Satuan tugas Perlindungan Perempuan dan Anak dan P2TP2A 3. Rapat intern terkait pelaksana program kegiatan dan pelayanan. 4. Melalui Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan

**KEPALA DPPKBP3A,**

**dr. MARYETI MARWAZI, MARS**  
**Pembina Tk. 1**  
**Nip.19671017 200212 2 001**