



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

KOMPLEK PERKANTORAN BHAKTI PRAJA KABUPATEN PELALAWAN

e-mail : dp3ap2kbpelalawankab@gmail.com

KODE POS : 28300

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN
ANAK PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

KABUPATEN PELALAWAN

NOMOR : KPTS.500.10.30.2/DPPPAPPKB/2025

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN PELALAWAN

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

KABUPATEN PELALAWAN,

- Menimbang : a. bahwa standar pelayanan perlindungan korban kekerasan, penyuluhan keluarga berencana (KB), serta konsultasi pemberdayaan perempuan merupakan jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib yang berhak diperoleh setiap warga masyarakat Kabupaten Pelalawan secara baik dan sesuai dengan standar minimal dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk menjamin keselamatan dan kesejahteraan masyarakat;
- b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan azas 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;
- c. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Pelalawan.
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang – Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

2. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, tambahan lembaran Negara Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 85 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6881);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.
9. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pelalawan (Lembaran Daerah Kabupaten Pelalawan Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 10), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pelalawan (Lembaran Daerah Kabupaten Pelalawan Tahun 2023 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 6);
10. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Pelalawan Tahun 2023 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 11);
11. Keputusan Bupati Pelalawan Nomor 188.45/112/427.12/2017 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Lingkungan Kabupaten Pelalawan;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Pelalawan sebagaimana terlampir pada Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu terdiri dari :
- a. Peningkatan Kualitas Keluarga (Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA)
 - b. Penanganan Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu dilaksanakan oleh penyelenggara dan pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh kepala penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Segala Biaya yang timbul akibat pelaksanaan Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Kabupaten Pelalawan;
- KELIMA : Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Pelalawan mulai ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pangkalan Kerinci
pada tanggal, 01 Mei 2025

**KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
PERLINDUNGAN ANAK PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN PELALAWAN**



Erwan B, S.Pd
Pembina Tk. I / IV b
NIP. 19800718 200502 1 004

LAMPIRAN : Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Pelalawan

NOMOR : KPTS.500.1.13.1/DPPPAPPKB/2025

TANGGAL : 01 Mei 2025

**STANDAR PELAYANAN DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
PERLINDUNGAN ANAK PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA
BERENCANA KABUPATEN PELALAWAN**

- a. Standar Pelayanan Peningkatan Kualitas Keluarga (Pusat Pembelajaran Keluarga)
1. Prosedur Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	1. Membawa berkas identitas/data diri 2. Mengisi form registrasi data penerima manfaat
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Layanan Konseling (Mekanisme Layanan Pasif) 1. Pemohon datang langsung ke sekretariat (tatap muka) atau menghubungi melalui Pesan/Telepon (online) 2. Pemohon melakukan registrasi dengan mengisi buku tamu dan formulir biodata dengan petugas administrasi (tatap muka) dan melampirkan identitas diri (tatap muka/online) 3. Petugas administrasi menjadwalkan proses konseling dengan psikolog atau konselor PUSPAGA 4. Pemohon mengkonfirmasi kesediaan mengikuti jadwal konseling yang sudah ditetapkan 5. Penerima manfaat mengisi form informed consent sebagai bentuk kesediaan menerima pelayanan konseling 6. Penerima manfaat memberikan gambaran umum mengenai permasalahan yang ingin dikonsultasikan 7. Penerima manfaat bertemu dengan konselor untuk mendapatkan asesmen 8. Penerima manfaat bertemu dengan psikolog untuk mendapatkan penanganan atau intervensi 9. Psikolog memberikan tindak lanjut terhadap permasalahan penerima manfaat 10. Penerima manfaat dengan kasus tertentu akan dirujuk ke lembaga lain yang relevan.

		Layanan Pendampingan (Mekanisme Layanan Aktif) 1. Pemohon mengajukan surat kepada Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pelalawan untuk diteruskan ke Puspaga. 2. Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pelalawan mendisposisi surat ke Kepala Bidang Kualitas Hidup Perempuan 3. Kepala Bidang Kualitas Hidup Perempuan memberi arahan kepada PUSPAGA melalui petugas administrasi 4. Petugas administrasi menjadwalkan proses konseling dengan psikolog atau konselor PUSPAGA 5. Pemohon mengkonfirmasi kesediaan mengikuti jadwal konseling yang sudah ditetapkan 6. Penerima manfaat mengisi form informed consent sebagai bentuk kesediaan menerima pelayanan konseling 7. Penerima manfaat memberikan gambaran umum mengenai permasalahan yang ingin dikonsultasikan 8. Penerima manfaat bertemu dengan konselor untuk mendapatkan asesmen 9. Penerima manfaat bertemu dengan psikolog untuk mendapatkan penanganan atau intervensi 10. Psikolog memberikan tindak lanjut terhadap permasalahan penerima manfaat 11. Penerima manfaat dengan kasus tertentu akan dirujuk ke lembaga lain yang relevan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Pengaduan yang masuk akan diproses maksimal 30 menit. 2. Penjadwalan Hari dan Jam Konsultasi sesuai antrian masuk. 3. Konfirmasi kehadiran 1 hari sebelum Konsultasi. 4. Kasus dengan permasalahan yang tergolong ringan akan diberikan waktu 60 sampai dengan 90 menit dengan frekuensi 1 (satu) kali pertemuan. 5. Kasus dengan permasalahan yang tergolong berat (klinis) akan diberikan waktu 60 sampai dengan 90 menit dengan frekuensi 3 (tiga) kali pertemuan. Waktu Pendaftaran klien (Online) : 24 JAM Waktu Layanan Offline : Senin s.d Kamis (09.00 – 16.00) Jumat (08.30 – 11.30)
4	Biaya/tarif	Rp 0,- (gratis/tidak dipungut biaya)
5	Produk poluyanan	1. Layanan pencegahan, mencakup: • edukasi bimbingan dan informasi masyarakat

		• konseling individu dan konseling kelompok keluarga • rujukan 2. Layanan pengurangan resiko, mencakup: • outreach (penjangkauan) • home visit (kunjungan rumah) 3. Layanan penanganan kasus, dilakukan dengan konseling dan rujukan.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Penyediaan kotak pengaduan atau saran 2. Lembar kepuasan layanan, dengan mengisi formulir survei kepuasan masyarakat.

2. Proses Produksi Layanan

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga 2. Keputusan Presiden Nomor 36 tahun 1990 Tentang Pengesahan Konvensi Tentang Hak-Hak Anak (KHA) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1990 Nomor 57) 3. Surat Edaran Menteri Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Nomor 57 Tahun 2020 Tentang Pengembangan Layanan Pusat Pembelajaran Keluarga di Daerah
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Ruang administrasi, Ruang Konseling, Kursi tamu, 1 set (komputer untuk petugas administrasi, laptop, televisi, LCD, kipas angin, toilet, alat permainan edukasi, tempat bermain anak
3	Kompetensi pelaksana	1. S-1 Psikologi 2. Memiliki etika profesi dan kode etik konselor 3. Mampu mendengarkan aktif, empati, tidak menghakimi dan respon yang tepat 4. Mampu memahami masalah pengguna layanan secara menyeluruh 5. Mampu menjaga kerahasiaan pengguna layanan
4	Pengawasan internal	1. Secara langsung dilaksanakan oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan Kepala Bidang Kualitas Hidup Perempuan 2. Secara tidak langsung dilaksanakan oleh Bapak dan Ibu Wali Kabupaten Pelalawan 3. Secara Fungsional dilaksanakan oleh Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia
5	Jumlah pelaksana	2 orang

6	Jaminan pelayanan	1. Adil dan tidak diskriminatif 2. Santun dan ramah 3. Tidak menyimpang dari prosedur 4. Menjunjung tinggi nilai-nilai kode etik dalam proses konseling 5. Menjaga dan menjamin kerahasiaan klien 6. Menghargai pandangan anak 7. Kepentingan terbaik bagi anak dan keluarga 8. Hak hidup, kelangsungan hidup dan perkembangan 9. Mudah diakses
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dibubuhi tanda tangan yang berwenang dan cap stempel serta tanda RAHASIA
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Melakukan survey kepuasan masyarakat • Pengumpulan dan Pengolahan data survey • Analisis data survey • Evaluasi data survey 2. Pengawasan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak 3. Pengawasan Kepala Bidang Kualitas Hidup Perempuan

b. Pelayanan Penanganan Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak

1. Prosedur Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	1. Membawa berkas identitas/data diri 2. Mengisi form registrasi data penerima manfaat
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Penerima manfaat datang langsung ke kantor UPTD PPA (tatap muka) atau menghubungi melalui Pesan/Telepon (hotline/online). 2. Penerima manfaat melakukan registrasi dengan mengisi buku tamu dan formulir biodata dengan petugas (tatap muka) dan melampirkan identitas diri (tatap muka/online) dan memberikan kronologi kekerasan yang dialami. 3. Petugas melaksanakan assesment awal dan memberikan konsultasi pendahuluan termasuk informasi tentang hak korban dan layanan yang diberikan. 4. Penerima manfaat mengisi form informed consent sebagai bentuk kesediaan menerima pelayanan konseling 5. Petugas berkoordinasi dengan kepala UPTD PPA dan menentukan jenis layanan yang diberikan 6. Petugas menjadwalkan layanan yang disarankan

		7. Penerima manfaat mengkonfirmasi kesediaan mengikuti jadwal layanan yang sudah ditetapkan 8. UPTD PPA melaksanakan layanan yang sudah disepakati. 9. Petugas melakukan evaluasi dan rekomendasi tindak lanjut terhadap permasalahan pemohon berdasarkan hasil layanan yang diberikan 10. Penerima manfaat dengan kasus tertentu akan dirujuk ke lembaga lain yang relevan dengan pengawasan yang dilakukan oleh UPTD PPA. 11. UPTD PPA melaksanakan proses terminasi pada kasus yang dianggap telah selesai dengan meminta penerima manfaat menandatangani form terminasi.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Pengaduan yang masuk akan diproses maksimal 30 menit 2. Assesment awal 30 s.d 60 menit 3. Layanan 60 s.d 120 menit (kondisional) 4. Terminasi 30 s.d 60 menit • Waktu Layanan Online : 24 JAM • Waktu layanan (Offline) : • Senin s.d Kamis (08.00 – 16.00) • Jumat (08.00 – 11.00)
4	Biaya/tarif	Rp 0,- (gratis/tidak dipungut biaya)
5	Produk pelayanan	1. Layanan Pengaduan Masyarakat 2. Layanan Penjangkauan Korban 3. Layanan Pengelolaan Kasus 4. Layanan Penampungan Sementara 5. Layanan Mediasi 6. Layanan Pendampingan Korba
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan via telepon/SMS, Whatsapp, Media Sosial, ruang pengaduan dengan petugas penerima pengaduan untuk proses/tindak lanjut pengaduan, dilaporkan ke atasan langsung dan tim manager kasus 2. Lembar kepuasan layanan, dengan mengisi form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terkait pelayanan, sarana prasarana dan kritik saran terkait pelayanan UPTD PPA Kabupaten Pelalawan Alamat UPTD PPA Kabupaten Pelalawan Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci HP/WA : 081268796034 – 0821 2943 2884 instagram : dp3ap2kb_Pelalawan email : @dp3ap2kbpelalawankab@gmail.com website : http://dp3ap2kb.pelalawankab.go.id/

2. Proses Produksi Layanan

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Layanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 85); 2. Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Pasal 24 Layanan Penanganan Terhadap Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan);
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Ruang tunggu, kursi tamu, ruang pengaduan, ruang penanganan/konsultasi, sofa, AC/kipas angin, toilet, tempat bermain anak
3	Kompetensi pelaksana	1. Psikolog 2. Konselor 3. Pekerja Sosial 4. Mampu mendengarkan aktif, empati, tidak menghakimi dan respon yang tepat 5. Mampu memahami masalah pengguna layanan secara menyeluruh 6. Mampu menjaga kerahasiaan pengguna layanan
4	Pengawasan internal	1. Secara langsung dilaksanakan oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Kepala Bidang Perlindungan Perempuan, Kepala Bidang Perlindungan Khusus Anak, dan Kepala UPTD PPA Kabupaten Pelalawan 2. Secara tidak langsung dilaksanakan oleh Bapak Wali Kabupaten Pelalawan 3. Secara Fungsional dilaksanakan oleh Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia
5	Jumlah pelaksana	8 Orang (3 ASN + 5 Anggota Satgas Non ASN)
6	Jaminan pelayanan	1. Adil dan tidak diskriminatif 2. Santun dan ramah 3. Tidak menyimpang dari standar prosedur 4. Menjunjung tinggi nilai-nilai kode etik dalam pemberian layanan 5. Menjaga dan menjamin kerahasiaan klien 6. Menghargai pandangan anak 7. Kepentingan terbaik bagi anak dan keluarga 8. Hak hidup, kelangsungan hidup dan perkembangan 9. Mudah diakses

7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dibubuhi tanda tangan yang berwenang dan cap stemple
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Melakukan survey kepuasan mayarakat • Pengumpulan dan Pengolahan data survey • Analisis data survey • Evaluasi data survey 2. Pengawasan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak 3. Pengawasan Kepala Bidang Perlindungan Perempuan 4. Pengawasan Kepala Bidang Perlindungan Khusus Anak 5. Pengawasan Kepala UPTD PPA Kabupaten Pelalawan

Ditetapkan di Pangkalan Kerinci
pada tanggal, 01 Mei 2025

**KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA KABUPATEN
PELALAWAN**



Erwan B, S.Pd
Pembina Tk. I / IV b
NIP. 19800718 200502 1 004