



**BUPATI SUMBAWA
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

**PERATURAN BUPATI SUMBAWA
NOMOR 32 TAHUN 2017**

TENTANG

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

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI SUMBAWA,**

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang pengendalian penduduk keluarga berencana pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak di Kabupaten Sumbawa, perlu adanya standar pelayanan pada Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Pelayanan pada Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa;
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara - Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-Undang Nomor 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 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2013 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 602);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa (Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 641);
8. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa (Berita Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2016 Nomor 68);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK KELUARGA BERENCANA PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN SUMBAWA.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Sumbawa.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Sumbawa.
3. Bupati adalah Bupati Sumbawa.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.
5. Dinas adalah Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa.
6. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa.
7. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai

- kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
8. Pelaksana Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara pemerintahan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
 9. Penerima Layanan adalah orang, masyarakat, badan hukum, dan/atau instansi pemerintah.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai panduan serta pedoman penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan serta adanya kepastian hukum penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas.

BAB III KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Pasal 4

- (1) Komponen Standar Pelayanan dikelompokkan menjadi 2 (dua) bagian, terdiri dari:
 - a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*);
 - b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*);
- (2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi :
 - a. persyaratan adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam mengurus suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
 - b. sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan;
 - c. jangka waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
 - d. biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 - e. produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; dan
 - f. penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. ✓

- (3) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
- a. dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
 - b. sarana dan prasarana dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;
 - c. kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
 - d. pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
 - e. jumlah pelaksana adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;
 - f. jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan; dan
 - h. evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (4) Komponen dan uraian Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3), untuk masing-masing jenis Standar Pelayanan tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IV PELAKSANAAN DAN PENERAPAN

Pasal 5

- (1) Kepala Dinas bertanggung jawab atas pelaksanaan dan penerapan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan ini.
- (2) Untuk kelancaran pelaksanaan Standar Pelayanan, dibentuk tim teknis yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas.

BAB V PENGADUAN

Pasal 6

- (1) Penerima Layanan berhak menyampaikan pengaduan penyelenggara layanan atas penyelenggaraan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan berdasarkan prosedur yang berlaku sesuai peraturan perundang-undangan.
 - (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan kepada Kepala Dinas. ✓
- h k

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 7

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 17 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan pada Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan Kabupaten Sumbawa (Berita Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2016 Nomor 17), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 8

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Sumbawa.

Ditetapkan di Sumbawa Besar
pada tanggal 6 Juli 2017

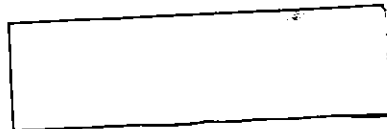
d. BUPATI SUMBAWA, 
h. w M. HUSNI DJIBRIL

Diundangkan di Sumbawa Besar
pada tanggal 6 Juli 2017

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SUMBAWA,


RASYIDI

BERITA DAERAH KABUPATEN SUMBAWA TAHUN 2017 NOMOR 32



LAMPIRAN
 PERATURAN BUPATI SUMBAWA
 NOMOR 32 TAHUN 2017
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DINAS PENGENDALIAN
 PENDUDUK KELUARGA BERENCANA PEMBERDAYAAN
 PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN
 SUMBAWA

KOMPONEN DAN URAIAN STANDAR PELAYANAN MASING-MASING JENIS PELAYANAN PADA DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK
 KELUARGA BERENCANA PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN SUMBAWA

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: 1. Istri dari Pasangan Usia Subur; 2. Sehat secara medis; 3. Surat rujukan dari Puskesmas; 4. Mengisi kartu status peserta KB (<i>informed choice</i>) K/IV/KB; 5. Persetujuan Tindakan medis dari suami dan istri (<i>informed consent</i>); dan 6. Kartu KB (K/I/KB).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pendaftaran menjadi peserta KB melalui Petugas Lapangan KB masing-masing kecamatan (bila belum menjadi peserta KB) 2. Pemohon membawa persyaratan ke lokasi pelayanan yaitu Rumah Sakit. 3. Petugas medis melakukan pemeriksaan kesehatan calon akseptor MOW. 4. Petugas medis (dokter) melakukan pelayanan MOW; dan 5. Perawatan pasca operasi.

No.	Komponen	Uraian
3	Waktu Pelayanan	1/2 (setengah) jam per calon MOW
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Pelayanan alat kontrasepsi Medis Operasi Wanita (MOW).
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : a. datang langsung ke Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa atau Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masing-masing kecamatan. b. kirim surat ke alamat kantor Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa atau ke Unit Pelaksana Teknis Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Perempuan masing-masing kecamatan c. memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau d. lewat telepon dengan Nomor (0371) 21798. 2. Penanganan Pengaduan : a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau kepala Unit Pelaksana Teknis Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masing-masing kecamatan c. perumusan tindak lanjut d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkresek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pengendalian Penduduk

No.	Komponen	Uraian
		Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan 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	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 3. Undang-Undang Nomor 52 tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan 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; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Daerah Kabupaten Sumbawa; 9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto coky dan scanner) - Pesawat telepon dan faksimili

No.	Komponen	Uraian
		- Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer - Memahami peraturan perundang-undangan - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	30 orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - 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 Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

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	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: 1. Suami dari Pasangan Usia Subur; 2. Sehat secara medis; 3. Surat rujukan dari Puskesmas; 4. Mengisi kartu status peserta KB (<i>informed choice</i>) K/IV/KB; 5. Persetujuan Tindakan medis dari suami dan istri (<i>informed consent</i>); dan 6. Kartu KB (K/I/KB).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pendaftaran menjadi peserta KB melalui Petugas Lapangan KB/kader masing-masing kecamatan (bila belum menjadi peserta KB) 2. Pemohon membawa persyaratan ke lokasi pelayanan yaitu Rumah Sakit 3. Petugas medis melakukan pemeriksaan kesehatan calon akseptor medis operasi pria; dan 6. Petugas medis (dokter) melakukan pelayanan medis operasi pria. 1/2 (setengah) jam per calon MOP
3	Waktu Pelayanan	-
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Pelayanan Alat Kontrasepsi Medis Operasi Pria (MOP)
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : a. datang langsung ke Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa atau Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masing-masing kecamatan; b. kirim surat ke alamat kantor Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa atau ke Unit Pelaksana Teknis Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Perempuan

No.	Komponen	Uraian
		masing-masing kecamatan; c. memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau d. Lewat telepon dengan Nomor (0371) 21798. 2. Penanganan Pengaduan : a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau kepala Unit Pelaksana Teknis Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masing-masing kecamatan; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon. 3. penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan 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	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 3. Undang-Undang Nomor 52 tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga;

No.	Komponen	Uraian
		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; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Daerah Kabupaten Sumbawa; 9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto copy dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.

No.	Komponen	Uraian
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	10 orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - 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 Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

3. Pelayanan alat kontrasepsi IUD

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. Mengisi kartu status peserta KB (<i>informed choice</i>) K/IV/KB; 4. Persetujuan tindakan medis dari suami dan istri (<i>informed consent</i>); dan 5. Kartu KB (K/I/KB).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mendaftarkan menjadi peserta KB di masing-masing kecamatan melalui petugas lapangan KB/ kader (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 yang sudah terlatih pemasangan IUD; 3. Petugas medis melakukan pemeriksaan kesehatan kepada calon akseptor; dan 4. Petugas medis melakukan pelayanan. 1/2 (setengah) jam
3	Waktu Pelayanan	-
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Pelayanan Alat Kontrasepsi IUD
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : a. datang langsung ke Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa atau Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masing-masing kecamatan; b. kirim surat ke alamat kantor Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa atau ke Unit Pelaksana Teknis Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Perempuan

No.	Komponen	Uraian
		masing-masing kecamatan; c. memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau d. lewat telepon dengan Nomor (0371) 21798. 2. Penanganan Pengaduan : a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau kepala Unit Pelaksana Teknis Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masing-masing kecamatan; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon. 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan 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	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 3. Undang-Undang Nomor 52 tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga;

No.	Komponen	Uraian
		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; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Daerah Kabupaten Sumbawa; 9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto copy dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.

No.	Komponen	Uraian
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	10 orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - 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 Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

4. Pelayanan Alat Kontrasepsi Implant

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. Pendaftaran peserta KB; 3. Sehat secara Medis; 4. Mengisi kartu status peserta KB (<i>informed choice</i>) K/IV/KB; 5. Persetujuan tindakan medis dari suami dan istri (<i>informed consent</i>); dan 6. Kartu KB (K/I/KB).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon melakukan pendaftaran 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 yang sudah terlatih pemasangan Implant; 3. Petugas medis melakukan pemeriksaan kesehatan kepada calon akseptor; dan 4. Petugas medis melakukan pelayanan.
3	Waktu Pelayanan	1/2 (setengah) jam
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Pelayanan alat kontrasepsi Implant
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : a. datang langsung ke Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa atau Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masing-masing kecamatan; b. kirim surat ke alamat kantor Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten

No.	Komponen	Uraian
		Sumbawa atau ke Unit Pelaksana Teknis Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Perempuan masing-masing kecamatan; c. memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau d. lewat telepon dengan Nomor (0371) 21798. 2. Penanganan Pengaduan : a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau kepala Unit Pelaksana Teknis Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masing-masing kecamatan; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon. 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan 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	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;

No.	Komponen	Uraian
		3. Undang-Undang Nomor 52 tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan 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; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Daerah Kabupaten Sumbawa; 9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto copy dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer; - Memahami peraturan perundang-undangan; - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab; - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan; - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima; - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian

No.	Komponen	Uraian
		emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	10 orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - 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 Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

5. Pelayanan alat kontrasepsi PIL

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. Mengisi formulir <i>Informed consent dan informed choice</i>; 4. Mengisi kartu status peserta KB (K/IV/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; dan 3. Petugas medis melaksanakan pelayanan.
3	Waktu Pelayanan	1/2 (setengah) jam
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Pelayanan alat kontrasepsi PIL
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : a. datang langsung ke Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa atau Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masing-masing kecamatan; b. kirim surat ke alamat kantor Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa atau ke Unit Pelaksana Teknis Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Perempuan masing-masing kecamatan;

No.	Komponen	Uraian
		c. memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau d. lewat telepon dengan Nomor (0371) 21798. 2. Penanganan Pengaduan : a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau kepala Unit Pelaksana Teknis Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masing-masing kecamatan; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon. 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi materi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan 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	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 3. Undang-Undang Nomor 52 tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2014 tentang Kesehatan Reproduksi;

No.	Komponen	Uraian
		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; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Daerah Kabupaten Sumbawa; 9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto copy dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.

No.	Komponen	Uraian
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	5 orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - 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 Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

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 (<i>mengisi formulir informed choice dan informed consent</i>); 4. Mengisi kartu status peserta KB (K/IV/KB); dan 5. Kartu KB (K/I/KB).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mendaftarkan menjadi peserta keluarga berencana dengan membawa berkas persyaratan melalui petugas lapangan keluarga berencana/kader di masing-masing kecamatan (bila belum menjadi peserta keluarga berencana); 2. Pemohon membawa persyaratan ke rumah sakit/klinik keluarga berencana/puskesmas/dokter praktek/pustu/bidan praktek masing-masing kecamatan; dan 3. Petugas medis melaksanakan pelayanan. 1/2 (setengah) jam
3	Waktu Pelayanan	-
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 Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa atau Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masing-masing kecamatan; b. kirim surat ke alamat kantor Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa atau ke Unit Pelaksana Teknis Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Perempuan

No.	Komponen	Uraian
		masing-masing kecamatan; c. memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau d. lewat telepon dengan Nomor (0371) 21798. 2. Penanganan Pengaduan : a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau kepala Unit Pelaksana Teknis Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masing-masing kecamatan; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon. 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan 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	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 3. Undang-Undang Nomor 52 tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga;

No.	Komponen	Uraian
		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; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Daerah Kabupaten Sumbawa; 9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedu-dukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto copy dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.

No.	Komponen	Uraian
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	5 orang
6	JamINAN Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	JamINAN Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - 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 Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

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; dan 3. Persetujuan istri.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mendaftarkan menjadi peserta keluarga berencana dengan membawa berkas persyaratan melalui petugas lapangan keluarga berencana / kader di masing-masing kecamatan (bila belum menjadi peserta keluarga berencana); 2. Pemohon membawa persyaratan ke rumah sakit/klinik keluarga berencana / puskesmas/dokter praktek/pustu/bidan praktek masing-masing kecamatan; dan 3. Petugas medis melaksanakan pelayanan.
3	Waktu Pelayanan	1/2 (setengah) jam
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Pelayanan alat kontrasepsi Suntik
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan : a. Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : - Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa atau Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masing-masing kecamatan; b. kirim surat ke alamat kantor Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa atau ke Unit Pelaksana Teknis Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Perempuan masing-masing kecamatan; c. memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau

No.	Komponen	Uraian
		d. Lewat telepon dengan Nomor (0371) 21798. 2. Penanganan Pengaduan : a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau kepala Unit Pelaksana Teknis Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masing-masing kecamatan; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon. 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/ media massa: Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan 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	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 3. Undang-Undang Nomor 52 tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2014 tentang Kesehatan Reproduksi; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 tentang Perkembangan

No.	Komponen	Uraian
		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; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto copy dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen :

No.	Komponen	Uraian
		- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian /mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	10 orang
6	Jamminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - 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 Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

8. 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	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: 1. Surat Permohonan atau datang langsung ke Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa atau ke Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak kecamatan masing-masing; 2. Pemohon membawa hasil visum (bila telah melakukan visum).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon membawa persyaratan ke Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak atau ke Unit P2TP2A atau ke Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masing-masing kecamatan; 2. Petugas mencatat identitas korban dan pelapor; 3. Petugas melakukan wawancara untuk identifikasi permasalahan penyebab kekerasan; 4. Petugas memberikan konseling tentang tempat pelayanan dan mendiskusikan dengan korban atau pendamping tentang pilihan layanan yang dibutuhkan korban; dan 5. Petugas melaporkan aduan kasus kekerasan terhadap perempuan serta pilihan layanan korban dan membuat rujukan ke unit pelayanan terkait penanganan kasus.
3	Waktu Pelayanan	1/2 (setengah) jam (sesuai dengan kondisi korban)
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Advokasi pendampingan dan mediasi
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : a. datang langsung ke Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana

No.	Komponen	Uraian
		Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa atau Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masing-masing kecamatan; b. kirim surat ke alamat kantor Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa atau ke Unit Pelaksana Teknis Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Perempuan masing-masing kecamatan; c. memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau d. lewat telepon dengan Nomor (0371) 21798. 2. Penanganan Pengaduan : a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau kepala Unit Pelaksana Teknis Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masing-masing kecamatan; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon. 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan

No.	Komponen	Uraian
		pemberitahuan resmi).
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. Undang-Undang Nomor 3 tahun 1997 tentang Pengadilan Anak; 3. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak; 4. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah tangga; 5. Undang-Undang Nomor 13 tahun 2006 tentang Perlindungan sanksi dan korban; 6. Undang-Undang Nomor 21 tahun 2007 tentang Pemberantasan Pidana Perdagangan Orang; 7. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 8. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan; 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; 10. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 11. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto copy dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer.

No.	Komponen	Uraian
		- Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	3 orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/petugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - 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 Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

9. 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	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: 1. Surat Permohonan kepada kepala Dinas atau datang langsung ke Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa atau ke Unit P2TTP2A atau ke Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak kecamatan masing-masing; dan 2. Pemohon membawa hasil visum (bila telah melakukan visum).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan persyaratan ke kantor Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak atau ke Unit P2TTP2A atau ke Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masing-masing kecamatan; 2. Petugas mencatat identitas korban dan pelapor; 3. Petugas melakukan wawancara untuk identifikasi permasalahan penyebab kekerasan; 4. Petugas memberikan konseling tentang tempat pelayanan dan mendiskusikan dengan korban atau pendamping tentang pilihan layanan yang dibutuhkan korban; dan 5. Petugas melaporkan aduan kasus kekerasan terhadap anak serta pilihan layanan korban dan membuat rujukan ke unit pelayanan terkait penanganan kasus.
3	Waktu Pelayanan	1/2 (setengah) jam (sesuai dengan kondisi korban)
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Advokasi pendampingan dan mediasi
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan :

No.	Komponen	Uraian
		Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : - datang langsung ke Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa atau Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masing-masing kecamatan; - kirim surat ke alamat kantor Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa atau ke Unit Pelaksana Teknis Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Perempuan masing-masing kecamatan; - memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau - lewat telepon dengan Nomor (0371) 21798. Penanganan Pengaduan : - melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau kepala Unit Pelaksana Teknis Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masing-masing kecamatan; - perumusan tindak lanjut; dan - penyampaian tindak lanjut kepada pemohon. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/ media massa: Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: - inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; - melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; - perumusan tindak lanjut; dan - penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan

No.	Komponen	Uraian
		pemberitahuan resmi).
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. Undang-Undang Nomor 3 tahun 1997 tentang Pengadilan Anak; 3. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak; 4. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah tangga; 5. Undang-Undang Nomor 13 tahun 2006 tentang Perlindungan sanksi dan korban; 6. Undang-Undang Nomor 21 tahun 2007 tentang Pemberantasan Pidana Perdagangan Orang; 7. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 8. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan; 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; 10. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 11. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 12. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto copy dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir.

No.	Komponen	Uraian
		- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	3 orang
6	JamINAN Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	JamINAN Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - 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 Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

10. 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: 1. Surat Permohonan atau datang langsung ke Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa atau ke Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak kecamatan masing-masing; dan 2. Pemohon membawa hasil visum (bila telah melakukan visum).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon membawa persyaratan ke Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak atau ke Unit P2TTP2A atau Ke Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masing-masing kecamatan; 2. Petugas mencatat identitas korban dan pelapor; 3. Petugas melakukan wawancara untuk identifikasi permasalahan penyebab kekerasan; 4. Petugas memberikan konseling tentang tempat pelayanan dan mendiskusikan dengan korban atau pendamping tentang pilihan layanan yang dibutuhkan korban; dan 5. Petugas melaporkan aduan kasus kekerasan terhadap perempuan serta pilihan layanan korban dan membuat rujukan ke unit pelayanan terkait penanganan kasus.
3	Waktu Pelayanan	1/2 (setengah) jam (sesuai dengan kondisi korban)
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Advokasi pendampingan dan mediasi
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara :

No.	Komponen	Uraian
		a. datang langsung ke Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa atau Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masing-masing kecamatan; b. kirim surat ke alamat kantor Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa atau ke Unit Pelaksana Teknis Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Perempuan masing-masing kecamatan; c. memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau d. lewat telepon dengan Nomor (0371) 21798 2. Penanganan Pengaduan : a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau kepala Unit Pelaksana Teknis Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masing-masing kecamatan; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon. 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/ media massa: Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan

No.	Komponen	Uraian
		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	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 3 tahun 1997 tentang Pengadilan Anak; 3. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak; 4. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah tangga; 5. Undang-Undang Nomor 13 tahun 2006 tentang Perlindungan sanksi dan korban; 6. Undang-Undang Nomor 21 tahun 2007 tentang Pemberantasan Pidana Perdagangan Orang; 7. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 8. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan; 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; 10. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 11. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Daerah Kabupaten Sumbawa; 12. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto copy dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile.

No.	Komponen	Uraian
		- Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	6 orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidakesesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

11. Pelayanan Rehabilitasi Sosial

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 atau datang langsung ke Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa atau ke Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak kecamatan masing-masing; 2. Pemohon membawa hasil visum (bila telah melakukan visum).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon membawa persyaratan ke Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak atau ke Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masing-masing kecamatan; 2. Petugas mencatat identitas korban dan pelapor; 3. Petugas melakukan wawancara untuk identifikasi permasalahan penyebab kekerasan; 4. Petugas memberikan konseling tentang tempat pelayanan dan mendiskusikan dengan korban atau pendamping tentang pilihan layanan yang dibutuhkan korban; dan 5. Petugas melaporkan aduan kasus kekerasan terhadap perempuan serta pilihan layanan korban dan membuat rujukan ke unit pelayanan terkait penanganan kasus.
3	Waktu Pelayanan	+ 3 Bulan
4	Biaya /tarif	-
5	Produk	Fasilitasi, Advokasi dan Mediasi
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : a. datang langsung ke Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana

No.	Komponen	Uraian
		Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa atau Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masing-masing kecamatan; b. kirim surat ke alamat kantor Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa atau ke Unit Pelaksana Teknis Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Perempuan masing-masing kecamatan; c. memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau d. lewat telepon dengan Nomor (0371) 21798. 2. Penanganan Pengaduan : a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau kepala Unit Pelaksana Teknis Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masing-masing kecamatan; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/ media massa: Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan

No.	Komponen	Uraian
		pemberitahuan resmi).
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. Undang-Undang Nomor 3 tahun 1997 tentang Pengadilan Anak; 3. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak; 4. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah tangga; 5. Undang-Undang Nomor 13 tahun 2006 tentang Perlindungan sanksi dan korban; 6. Undang-Undang Nomor 21 tahun 2007 tentang Pemberantasan Pidana Perdagangan Orang; 7. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 8. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan; 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; 10. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Daerah Kabupaten Sumbawa; 11. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto copy dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer.

No.	Komponen	Uraian
		- Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	3 orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - 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 Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

12. 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	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: 1. Surat Permohonan atau datang langsung ke Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa atau ke Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak kecamatan masing-masing; 2. Pemohon membawa hasil visum (bila telah melakukan visum).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon membawa persyaratan ke Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak atau ke Unit P2TP2A atau ke Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masing-masing kecamatan; 2. Petugas mencatat identitas korban dan pelapor; 3. Petugas melakukan wawancara untuk identifikasi permasalahan penyebab kekerasan; 4. Petugas memberikan konseling tentang tempat pelayanan dan mendiskusikan dengan korban atau pendamping tentang pilihan layanan yang dibutuhkan korban; dan 5. Petugas melaporkan aduan kasus kekerasan terhadap perempuan serta pilihan layanan korban dan membuat rujukan ke unit pelayanan terkait penanganan kasus.
3	Waktu Pelayanan	+ 7 Bulan
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Bantuan Hukum dan Mediasi
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara :

No.	Komponen	Uraian
		a. datang langsung ke Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa atau Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masing-masing kecamatan; b. kirim surat ke alamat kantor Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa atau ke Unit Pelaksana Teknis Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Perempuan masing-masing kecamatan; c. memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau d. Lewat telepon dengan Nomor (0371) 21798. 2. Penanganan Pengaduan : a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau kepala Unit Pelaksana Teknis Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masing-masing kecamatan; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon; 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan

No.	Komponen	Uraian
		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	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 3 tahun 1997 tentang Pengadilan Anak; 3. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak; 4. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah tangga; 5. Undang-Undang Nomor 13 tahun 2006 tentang Perlindungan sanksi dan korban; 6. Undang-Undang Nomor 21 tahun 2007 tentang Pemberantasan Pidana Perdagangan Orang; 7. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 8. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan; 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; 10. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Daerah Kabupaten Sumbawa; 11. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto copy dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua

No.	Komponen	Uraian
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian /mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - 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 Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

13. 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 mengajukan surat permohonan kepada Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa; 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 Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa atau Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masing-masing kecamatan; b. kirim surat ke alamat kantor Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa atau ke Unit Pelaksana Teknis Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Perempuan masing-masing kecamatan;

No.	Komponen	Uraian
		c. memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau d. lewat telepon dengan Nomor (0371) 21798. 2. Penanganan Pengaduan : a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau kepala Unit Pelaksana Teknis Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masing-masing kecamatan; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon. 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan 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	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 3. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pengendalian

No.	Komponen	Uraian
		Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto copy dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian /mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman

No.	Komponen	Uraian
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Sarana pemadam kebakaran - Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

14. 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 mengajukan surat permohonan kepada Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa; 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

No.	Komponen	Uraian
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : a. datang langsung ke Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa atau Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masing-masing kecamatan; b. kirim surat ke alamat kantor Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa atau ke Unit Pelaksana Teknis Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Perempuan masing-masing kecamatan; c. memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau d. lewat telepon dengan Nomor (0371) 21798. 2. Penanganan Pengaduan : a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas dan atau kepala Unit Pelaksana Teknis Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masing-masing kecamatan; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

No.	Komponen	Uraian
		Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan 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	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 3. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto copy dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kenderaan roda empat dan kenderaan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, tranpil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat

No.	Komponen	Uraian
		- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - 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 Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

 BUPATI SUMBARA,

 M. HUSNI DJIBRIL