



KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA KABUPATEN LUWU TIMUR
NOMOR: 23 TAHUN 2023

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA
DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN LUWU TIMUR

- MENIMBANG :**
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, perlu menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Luwu Timur tentang Penetapan Standar Pelayanan.
- Mengingat :**
- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;
 - c. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga;
 - d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - e. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 - f. Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat;
 - g. Peraturan Daerah Kabupaten Luwu Timur tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
 - h. Peraturan Bupati Luwu Timur tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Luwu Timur.
- MENETAPKAN :** KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENGENDALIAN PENUDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN LUWU TIMUR.
- KESATU :** Peraturan Bupati Luwu Timur tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Luwu Timur.
- KEDUA :** Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi pelayanan:
- 1. Pelayanan Konseling Keluarga Berencana.
 - 2. Pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) Program Bangga Kencana.
 - 3. Pelayanan Fasilitasi Pembentukan dan Pembinaan Kampung Keluarga Berkualitas.
 - 4. Pelayanan Pembinaan Kelompok Bina Keluarga Balita (BKB).
 - 5. Pelayanan Pembinaan Kelompok Bina Keluarga Remaja (BKR).
 - 6. Pelayanan Pembinaan Kelompok Bina Keluarga Lansia (BKL).
 - 7. Pelayanan Pembinaan Pusat Informasi dan Konseling Remaja (PIK-R).
 - 8. Pelayanan Fasilitasi DASHAT (Dapur Sehat Atasi Stunting).
 - 9. Pelayanan Konsultasi Ketahanan dan Kesejahteraan Keluarga.
 - 10. Pelayanan Pengaduan dan Konsultasi Program Bangga Kencana.

- KETIGA

:

Seluruh pegawai Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Luwu Timur wajib melaksanakan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Keputusan ini.
- KEEMPAT

:

Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Malili
pada tanggal 2 Januari 2023
BUPATI LUWU TIMUR
KEPALA DINAS



Drs. PUSPAWATI

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN LUWU TIMUR
NOMOR : TAHUN 2023 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

1. PELAYANAN KONSELING KELUARGA BERENCANA (KB)

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pemohon/pasangan usia subur (PUS) membawa identitas diri seperti KTP/KK atau identitas lainnya. 2. Pemohon menyampaikan kebutuhan atau tujuan mengikuti konseling KB. 3. Pemohon bersedia memberikan informasi yang diperlukan dalam proses konseling. 4. Bagi peserta KB yang akan mendapatkan pelayanan kontrasepsi, memenuhi persyaratan sesuai jenis kontrasepsi yang dipilih dan ketentuan fasilitas pelayanan kesehatan. 5. Persyaratan administrasi lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon/pasangan usia subur datang ke tempat pelayanan/konseling KB. 2. Petugas menerima dan melakukan registrasi pemohon. 3. Petugas melakukan identifikasi kebutuhan dan kondisi pemohon. 4. Petugas memberikan informasi mengenai program KB dan pilihan metode kontrasepsi yang tersedia. 5. Petugas memberikan konseling mengenai manfaat, efektivitas, kelebihan, kekurangan, efek samping, serta risiko masing-masing metode kontrasepsi. 6. Pemohon menentukan pilihan metode kontrasepsi berdasarkan hasil konseling dan pertimbangan yang bersangkutan. 7. Apabila diperlukan pelayanan kontrasepsi, petugas memberikan rujukan atau mengarahkan pemohon ke fasilitas pelayanan kesehatan yang sesuai. 8. Petugas mencatat hasil pelayanan/konseling dan melakukan dokumentasi. 9. Petugas memberikan informasi mengenai kunjungan ulang, pemantauan, dan tindak lanjut.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 30 (tiga puluh) menit untuk setiap sesi konseling, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi pemohon.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	1. Layanan konseling KB. 2. Informasi dan edukasi mengenai metode kontrasepsi. 3. Rekomendasi/pilihan metode kontrasepsi sesuai hasil konseling. 4. Surat rujukan atau pengantar ke fasilitas pelayanan kesehatan apabila diperlukan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Petugas pelayanan/konseling KB. 2. Kotak pengaduan/saran. 3. Telepon/WhatsApp resmi Dinas. 4. Media sosial/website resmi DPPKB. 5. Mekanisme pengaduan lainnya yang disediakan oleh Dinas. Mekanisme penanganan: 1. Menerima dan mencatat pengaduan. 2. Melakukan verifikasi pengaduan. 3. Melakukan koordinasi internal/eksternal apabila diperlukan. 4. Menindaklanjuti pengaduan. 5. Memberikan penyelesaian atau jawaban kepada pengadu.
7	Waktu Pelayanan	Senin–Kamis : 08.00–15.30 WITA Jumat : 08.00–16.00 WITA Sabtu, Minggu dan hari libur nasional: Libur , kecuali terdapat pelayanan/kegiatan khusus yang ditetapkan oleh Dinas.

2. STANDAR PELAYANAN KIE PROGRAM BANGGA KENCANA

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Surat permohonan/permintaan pelaksanaan KIE dari kelompok masyarakat, lembaga, sekolah, pemerintah desa/kelurahan, kecamatan, organisasi kemasyarakatan, atau mitra kerja lainnya apabila diperlukan. 2. Menyampaikan tujuan dan sasaran kegiatan KIE. 3. Menyampaikan waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan. 4. Menentukan jumlah peserta/sasaran kegiatan.

No.	Komponen	Uraian
		5. Menyediakan data atau informasi pendukung apabila diperlukan. 6. Persyaratan lain sesuai dengan jenis dan kebutuhan kegiatan KIE.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon/kelompok sasaran menyampaikan permohonan atau kebutuhan KIE Program Bangga Kencana kepada Dinas. 2. Petugas menerima dan memverifikasi permohonan/kebutuhan kegiatan. 3. Petugas melakukan identifikasi sasaran, materi, lokasi, waktu, dan metode KIE yang akan digunakan. 4. Petugas berkoordinasi dengan bidang terkait, Penyuluh KB, kader, pemerintah kecamatan/desa/kelurahan, atau mitra kerja. 5. Petugas menyiapkan materi, media, narasumber, dan perlengkapan kegiatan KIE. 6. Pelaksanaan KIE Program Bangga Kencana kepada kelompok sasaran. 7. Penyampaian informasi, edukasi dan komunikasi mengenai Program Bangga Kencana sesuai karakteristik sasaran. 8. Peserta diberikan kesempatan untuk menyampaikan pertanyaan, saran, dan permasalahan. 9. Petugas memberikan penjelasan, konsultasi, dan/atau rujukan apabila diperlukan. 10. Petugas melakukan pencatatan dan dokumentasi pelaksanaan kegiatan. 11. Petugas melakukan evaluasi dan tindak lanjut kegiatan KIE.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 1 (satu) hari kerja untuk pelaksanaan KIE sesuai jadwal yang telah disepakati. Waktu dapat disesuaikan dengan jenis, jumlah peserta, lokasi, dan kebutuhan kegiatan.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	1. Pelaksanaan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) Program Bangga Kencana. 2. Penyampaian informasi dan edukasi tentang pengendalian penduduk, pembangunan keluarga, dan keluarga berencana. 3. Materi/media KIE Program Bangga Kencana. 4. Konsultasi dan pemberian informasi kepada kelompok sasaran. 5. Dokumentasi dan laporan pelaksanaan kegiatan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Petugas pelayanan DPPKB. 2. Penyuluh KB/PLKB. 3. Kotak saran/pengaduan. 4. Telepon/WhatsApp resmi Dinas. 5. Website/media sosial resmi DPPKB. 6. Pemerintah Kecamatan atau Pemerintah Desa/Kelurahan. Mekanisme penanganan: 1. Menerima dan mencatat pengaduan. 2. Melakukan verifikasi dan identifikasi permasalahan. 3. Melakukan koordinasi internal dan/atau eksternal. 4. Menindaklanjuti pengaduan sesuai kewenangan. 5. Memberikan tanggapan/penyelesaian kepada pengadu. 6. Melakukan dokumentasi terhadap pengaduan dan tindak lanjutnya.
7	Waktu Pelayanan	Senin–Kamis : 08.00–15.30 WITA Jumat : 08.00–16.00 WITA Sabtu, Minggu dan hari libur nasional: Libur , kecuali terdapat kegiatan khusus yang ditetapkan oleh Dinas.

3. STANDAR PELAYANAN FASILITASI KAMPUNG KELUARGA BERKUALITAS		
Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Surat permohonan/usulan fasilitasi Kampung Keluarga Berkualitas dari Pemerintah Desa/Kelurahan atau pihak terkait. 2. Profil dan data dasar desa/kelurahan yang menjadi sasaran. 3. Data kependudukan, keluarga, dan potensi wilayah yang tersedia. 4. Adanya dukungan Pemerintah Desa/Kelurahan dan masyarakat. 5. Adanya kelompok/kader/unsur masyarakat yang dapat mendukung pelaksanaan Kampung Keluarga Berkualitas. 6. Menyampaikan kebutuhan fasilitasi dan pembinaan yang diperlukan. 7. Persyaratan administratif lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemerintah Desa/Kelurahan atau pihak terkait menyampaikan usulan/kebutuhan fasilitasi Kampung Keluarga Berkualitas kepada DPPKB. 2. Petugas menerima dan melakukan verifikasi terhadap usulan dan data pendukung. 3. Petugas melakukan identifikasi kondisi, potensi, permasalahan, dan kebutuhan wilayah. 4. DPPKB melakukan koordinasi dengan Pemerintah Kecamatan, Pemerintah Desa/Kelurahan, Penyuluh KB/PLKB, kader, dan lintas sektor terkait. 5. Petugas melakukan pemetaan dan analisis data sebagai dasar perencanaan kegiatan Kampung Keluarga Berkualitas. 6. DPPKB memberikan fasilitasi dalam pembentukan, pengembangan, penguatan, dan pembinaan Kampung Keluarga Berkualitas sesuai kebutuhan wilayah. 7. Petugas memberikan pendampingan kepada pengelola dan kelompok kerja Kampung Keluarga Berkualitas. 8. Dilakukan penyusunan rencana kegiatan berdasarkan potensi dan permasalahan wilayah. 9. Pelaksanaan kegiatan Kampung Keluarga Berkualitas secara terpadu melalui koordinasi lintas sektor dan partisipasi masyarakat. 10. Petugas melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan. 11. Petugas menyusun dokumentasi dan laporan pelaksanaan fasilitasi. 12. Hasil monitoring dan evaluasi digunakan sebagai bahan tindak lanjut dan peningkatan kualitas pengelolaan Kampung Keluarga Berkualitas.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 5 (lima) hari kerja sejak persyaratan dan data pendukung dinyatakan lengkap, untuk proses verifikasi, koordinasi, dan penjadwalan fasilitasi. Pelaksanaan pendampingan disesuaikan dengan rencana dan kebutuhan wilayah.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	1. Fasilitasi pembentukan/pengembangan Kampung Keluarga Berkualitas. 2. Pendampingan dan pembinaan pengelola Kampung Keluarga Berkualitas. 3. Rekomendasi dan rencana tindak lanjut pengembangan Kampung Keluarga Berkualitas. 4. Fasilitasi koordinasi lintas sektor. 5. Informasi dan data pendukung pengembangan Kampung Keluarga Berkualitas. 6. Dokumentasi dan laporan hasil fasilitasi, monitoring, dan evaluasi.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Petugas DPPKB. 2. Penyuluh KB/PLKB. 3. Pemerintah Kecamatan.

No.	Komponen	Uraian
		4. Pemerintah Desa/Kelurahan. 5. Kotak saran/pengaduan. 6. Telepon/WhatsApp resmi DPPKB. 7. Website/media sosial resmi DPPKB. Mekanisme penanganan: 1. Menerima dan mencatat pengaduan. 2. Melakukan verifikasi dan identifikasi permasalahan. 3. Melakukan koordinasi internal dan/atau lintas sektor. 4. Menindaklanjuti pengaduan sesuai kewenangan. 5. Memberikan tanggapan dan solusi kepada pengadu. 6. Melakukan dokumentasi dan evaluasi terhadap tindak lanjut pengaduan.
7	Waktu Pelayanan	Senin–Kamis : 08.00–15.30 WITA Jumat : 08.00–16.00 WITA Sabtu, Minggu dan hari libur nasional: Libur, kecuali terdapat kegiatan khusus yang ditetapkan oleh Dinas.

4. STANDAR PELAYANAN PEMBINAAN BINA KELUARGA BALITA (BKB)

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Surat permohonan/usulan pembinaan dari kelompok BKB, Pemerintah Desa/Kelurahan, atau pihak terkait apabila diperlukan. 2. Tersedianya kelompok BKB atau kelompok keluarga yang memiliki anak usia dini/balita. 3. Data anggota/keluarga sasaran BKB. 4. Adanya kader/pengelola BKB. 5. Menyampaikan kebutuhan pembinaan, pendampingan, atau fasilitasi yang diperlukan. 6. Persyaratan administrasi lainnya sesuai dengan kebutuhan pelayanan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Kelompok BKB/Pemerintah Desa/Kelurahan menyampaikan permohonan atau kebutuhan pembinaan kepada DPPKB. 2. Petugas menerima dan melakukan verifikasi permohonan serta data kelompok BKB. 3. Petugas melakukan identifikasi kebutuhan pembinaan dan kondisi kelompok BKB. 4. Petugas berkoordinasi dengan Penyuluh KB/PLKB, kader BKB, Pemerintah Desa/Kelurahan, dan pihak terkait. 5. Petugas menyusun jadwal dan materi pembinaan sesuai kebutuhan sasaran. 6. Petugas memberikan pembinaan, penyuluhan, komunikasi, informasi dan edukasi kepada kader dan keluarga sasaran BKB. 7. Petugas memberikan informasi mengenai pengasuhan anak, tumbuh kembang anak, pemenuhan gizi, stimulasi perkembangan, serta peran keluarga dalam mendukung tumbuh kembang anak. 8. Petugas melakukan pendampingan kepada kader dalam pelaksanaan kegiatan BKB. 9. Peserta diberikan kesempatan untuk menyampaikan pertanyaan, permasalahan, dan kebutuhan konsultasi. 10. Petugas memberikan solusi, informasi, atau rujukan sesuai permasalahan yang disampaikan. 11. Petugas melakukan pencatatan dan dokumentasi kegiatan pembinaan. 12. Petugas melakukan monitoring, evaluasi, dan tindak lanjut terhadap hasil pembinaan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 1 (satu) hari kerja untuk pelaksanaan pembinaan sesuai jadwal yang telah ditetapkan/disepakati. Waktu pelaksanaan dapat disesuaikan dengan jumlah peserta dan kebutuhan kelompok BKB.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	1. Pelaksanaan pembinaan kelompok BKB. 2. Peningkatan pengetahuan dan keterampilan kader BKB. 3. Pemberian informasi dan edukasi kepada keluarga sasaran. 4. Materi pembinaan BKB. 5. Konsultasi dan pendampingan keluarga. 6. Dokumentasi dan laporan pelaksanaan pembinaan.
6	Penanganan Pengaduan,	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Petugas DPPKB. 2. Penyuluh KB/PLKB. 3. Kader/pengelola BKB. 4.

No.	Komponen	Uraian
	Saran dan Masukan	Pemerintah Desa/Kelurahan atau Kecamatan. 5. Kotak saran/pengaduan. 6. Telepon/WhatsApp resmi DPPKB. 7. Website/media sosial resmi DPPKB. Mekanisme penanganan: 1. Menerima dan mencatat pengaduan. 2. Melakukan verifikasi dan identifikasi permasalahan. 3. Melakukan koordinasi internal dan/atau eksternal. 4. Menindaklanjuti pengaduan sesuai kewenangan. 5. Memberikan tanggapan dan solusi kepada pengadu. 6. Melakukan dokumentasi dan evaluasi tindak lanjut pengaduan.
7	Waktu Pelayanan	Senin–Kamis : 08.00–15.30 WITA Jumat : 08.00–16.00 WITA Sabtu, Minggu dan hari libur nasional: Libur , kecuali terdapat kegiatan khusus yang ditetapkan oleh Dinas.

5. STANDAR PELAYANAN PEMBINAAN BINA KELUARGA REMAJA (BKR)
Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Surat permohonan/usulan pembinaan dari kelompok BKR, Pemerintah Desa/Kelurahan, sekolah, atau pihak terkait apabila diperlukan. 2. Tersedianya kelompok BKR atau keluarga yang memiliki remaja sebagai sasaran pembinaan. 3. Data anggota/keluarga sasaran BKR. 4. Tersedianya kader/pengelola BKR. 5. Menyampaikan kebutuhan pembinaan, pendampingan, atau fasilitasi yang diperlukan. 6. Persyaratan administrasi lainnya sesuai kebutuhan pelayanan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Kelompok BKR/Pemerintah Desa/Kelurahan atau pihak terkait menyampaikan permohonan atau kebutuhan pembinaan kepada DPPKB. 2. Petugas menerima dan melakukan verifikasi permohonan serta data kelompok BKR. 3. Petugas melakukan identifikasi kebutuhan dan permasalahan kelompok/keluarga sasaran. 4. Petugas berkoordinasi dengan Penyuluh KB/PLKB, kader BKR, Pemerintah Desa/Kelurahan, sekolah, PIK-R, dan pihak terkait lainnya. 5. Petugas menyusun jadwal dan materi pembinaan sesuai karakteristik dan kebutuhan sasaran. 6. Petugas melaksanakan pembinaan, penyuluhan, komunikasi, informasi dan edukasi kepada kader dan keluarga sasaran BKR. 7. Petugas memberikan informasi mengenai pengasuhan remaja, komunikasi orang tua dan remaja, kesehatan reproduksi, perencanaan kehidupan berkeluarga, serta pencegahan perilaku berisiko pada remaja. 8. Petugas memberikan pendampingan kepada kader/pengelola BKR dalam pelaksanaan kegiatan. 9. Peserta diberikan kesempatan menyampaikan pertanyaan, permasalahan, dan kebutuhan konsultasi. 10. Petugas memberikan informasi, solusi, dan/atau rujukan sesuai permasalahan yang disampaikan. 11. Petugas melakukan pencatatan dan dokumentasi kegiatan pembinaan. 12. Petugas melakukan monitoring, evaluasi, dan tindak lanjut hasil pembinaan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 1 (satu) hari kerja untuk pelaksanaan pembinaan sesuai jadwal yang telah ditetapkan/disepakati. Waktu dapat disesuaikan dengan jumlah peserta dan kebutuhan kelompok BKR.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	1. Pelaksanaan pembinaan kelompok BKR. 2. Peningkatan pengetahuan dan kapasitas kader/pengelola BKR. 3. Peningkatan pengetahuan orang tua dalam pengasuhan dan pendampingan remaja. 4. Pemberian informasi dan edukasi terkait kehidupan remaja dan keluarga. 5. Konsultasi dan pendampingan keluarga. 6. Materi pembinaan BKR. 7. Dokumentasi dan laporan pelaksanaan pembinaan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Petugas DPPKB. 2. Penyuluh KB/PLKB. 3. Kader/pengelola BKR. 4. Pemerintah Desa/Kelurahan atau Kecamatan. 5. Kotak saran/pengaduan. 6. Telepon/WhatsApp resmi DPPKB. 7. Website/media sosial resmi DPPKB. Mekanisme penanganan: 1.

No.	Komponen	Uraian
		Menerima dan mencatat pengaduan. 2. Melakukan verifikasi dan identifikasi permasalahan. 3. Melakukan koordinasi internal dan/atau dengan pihak terkait. 4. Menindaklanjuti pengaduan sesuai kewenangan. 5. Memberikan tanggapan dan solusi kepada pengadu. 6. Melakukan dokumentasi dan evaluasi terhadap tindak lanjut pengaduan.
7	Waktu Pelayanan	Senin–Kamis : 08.00–15.30 WITA Jumat : 08.00–16.00 WITA Sabtu, Minggu dan hari libur nasional: Libur , kecuali terdapat kegiatan khusus yang ditetapkan oleh Dinas.

6. STANDAR PELAYANAN PEMBINAAN BINA KELUARGA LANSIA (BKL)
Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Surat permohonan/usulan pembinaan dari kelompok BKL, Pemerintah Desa/Kelurahan, atau pihak terkait apabila diperlukan. 2. Tersedianya kelompok BKL atau keluarga yang memiliki anggota lanjut usia sebagai sasaran pembinaan. 3. Data anggota/keluarga sasaran BKL. 4. Tersedianya kader/pengelola BKL. 5. Menyampaikan kebutuhan pembinaan, pendampingan, atau fasilitasi yang diperlukan. 6. Persyaratan administrasi lainnya sesuai kebutuhan pelayanan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Kelompok BKL/Pemerintah Desa/Kelurahan atau pihak terkait menyampaikan permohonan atau kebutuhan pembinaan kepada DPPKB. 2. Petugas menerima dan melakukan verifikasi permohonan serta data kelompok BKL. 3. Petugas melakukan identifikasi kondisi, kebutuhan, dan permasalahan keluarga yang memiliki anggota lanjut usia. 4. Petugas berkoordinasi dengan Penyuluh KB/PLKB, kader BKL, Pemerintah Desa/Kelurahan, fasilitas kesehatan, dan pihak terkait lainnya. 5. Petugas menyusun jadwal dan materi pembinaan sesuai kebutuhan sasaran. 6. Petugas melaksanakan pembinaan, penyuluhan, komunikasi, informasi dan edukasi kepada kader dan keluarga sasaran BKL. 7. Petugas memberikan informasi mengenai pengasuhan dan pendampingan lansia, peningkatan kualitas hidup lansia, ketahanan keluarga, serta perawatan dan pemenuhan kebutuhan lansia. 8. Petugas memberikan pendampingan kepada kader/pengelola BKL dalam pelaksanaan kegiatan. 9. Peserta diberikan kesempatan menyampaikan pertanyaan, permasalahan, dan kebutuhan konsultasi. 10. Petugas memberikan informasi, solusi, dan/atau rujukan sesuai permasalahan yang disampaikan. 11. Petugas melakukan pencatatan dan dokumentasi kegiatan pembinaan. 12. Petugas melakukan monitoring, evaluasi, dan tindak lanjut terhadap hasil pembinaan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 1 (satu) hari kerja untuk pelaksanaan pembinaan sesuai jadwal yang telah ditetapkan/disepakati. Waktu dapat disesuaikan dengan jumlah peserta dan kebutuhan kelompok BKL.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	1. Pelaksanaan pembinaan kelompok BKL. 2. Peningkatan pengetahuan dan kapasitas kader/pengelola BKL. 3. Peningkatan pengetahuan keluarga dalam pengasuhan dan pendampingan lansia.

No.	Komponen	Uraian
		4. Pemberian informasi dan edukasi mengenai peningkatan kualitas hidup lansia. 5. Konsultasi dan pendampingan keluarga. 6. Materi pembinaan BKL. 7. Dokumentasi dan laporan pelaksanaan pembinaan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Petugas DPPKB. 2. Penyuluh KB/PLKB. 3. Kader/pengelola BKL. 4. Pemerintah Desa/Kelurahan atau Kecamatan. 5. Kotak saran/pengaduan. 6. Telepon/WhatsApp resmi DPPKB. 7. Website/media sosial resmi DPPKB. Mekanisme penanganan: 1. Menerima dan mencatat pengaduan. 2. Melakukan verifikasi dan identifikasi permasalahan. 3. Melakukan koordinasi internal dan/atau dengan pihak terkait. 4. Menindaklanjuti pengaduan sesuai kewenangan. 5. Memberikan tanggapan dan solusi kepada pengadu. 6. Melakukan dokumentasi dan evaluasi terhadap tindak lanjut pengaduan.
7	Waktu Pelayanan	Senin–Kamis : 08.00–15.30 WITA Jumat : 08.00–16.00 WITA Sabtu, Minggu dan hari libur nasional: Libur , kecuali terdapat kegiatan khusus yang ditetapkan oleh Dinas.

7. STANDAR PELAYANAN PUSAT INFORMASI DAN KONSELING REMAJA (PIK-R)

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Surat permohonan/usulan fasilitasi atau pembinaan dari kelompok PIK-R, sekolah, Pemerintah Desa/Kelurahan, organisasi kepemudaan, atau pihak terkait apabila diperlukan. 2. Tersedianya kelompok PIK-R atau wadah remaja yang menjadi sasaran pembinaan. 3. Data pengelola/kader/anggota PIK-R. 4. Adanya pendamping atau pembina PIK-R. 5. Menyampaikan kebutuhan pembinaan, pendampingan, fasilitasi, atau konsultasi. 6. Persyaratan administrasi lainnya sesuai kebutuhan pelayanan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Kelompok PIK-R/sekolah/Pemerintah Desa/Kelurahan atau pihak terkait menyampaikan permohonan atau kebutuhan pembinaan kepada DPPKB. 2. Petugas menerima dan melakukan verifikasi permohonan serta data PIK-R. 3. Petugas melakukan identifikasi kondisi, kebutuhan, dan permasalahan PIK-R serta kelompok sasaran. 4. Petugas berkoordinasi dengan Penyuluh KB/PLKB, pembina PIK-R, kader/pendidik sebaya, konselor sebaya, sekolah, Pemerintah Desa/Kelurahan, dan mitra terkait. 5. Petugas menyusun jadwal dan materi pembinaan sesuai kebutuhan remaja. 6. Petugas melaksanakan pembinaan, komunikasi, informasi dan edukasi kepada pengelola dan anggota PIK-R. 7. Petugas memberikan informasi mengenai kesehatan reproduksi remaja, perencanaan kehidupan berkeluarga, pendewasaan usia perkawinan, pencegahan perkawinan anak, dan keterampilan hidup. 8. Petugas memberikan fasilitasi dan pendampingan kepada pengelola, pendidik sebaya, dan konselor sebaya. 9. Remaja diberikan kesempatan menyampaikan pertanyaan,

No.	Komponen	Uraian
		permasalahan, dan kebutuhan konseling. 10. Petugas memberikan informasi, konseling awal, dan/atau rujukan kepada layanan yang sesuai apabila diperlukan. 11. Petugas menjaga kerahasiaan informasi pribadi yang disampaikan dalam proses konseling sesuai ketentuan yang berlaku. 12. Petugas melakukan pencatatan dan dokumentasi kegiatan. 13. Petugas melakukan monitoring, evaluasi, dan tindak lanjut terhadap pelaksanaan kegiatan PIK-R.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 1 (satu) hari kerja untuk pelaksanaan pembinaan/fasilitasi sesuai jadwal yang telah ditetapkan atau disepakati. Untuk layanan konseling, waktu disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi remaja.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	1. Pelaksanaan pembinaan dan fasilitasi PIK-R. 2. Peningkatan kapasitas pengelola, pendidik sebaya, dan konselor sebaya. 3. Informasi dan edukasi kesehatan reproduksi remaja. 4. Informasi mengenai perencanaan kehidupan berkeluarga bagi remaja. 5. Konseling dan pendampingan remaja. 6. Rujukan ke layanan terkait apabila diperlukan. 7. Materi/media KIE remaja. 8. Dokumentasi dan laporan pelaksanaan kegiatan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Petugas DPPKB. 2. Penyuluh KB/PLKB. 3. Pembina/pengelola PIK-R. 4. Pendidik sebaya/konselor sebaya. 5. Pemerintah Desa/Kelurahan atau Kecamatan. 6. Kotak saran/pengaduan. 7. Telepon/WhatsApp resmi DPPKB. 8. Website/media sosial resmi DPPKB. Mekanisme penanganan: 1. Menerima dan mencatat pengaduan. 2. Melakukan verifikasi dan identifikasi permasalahan. 3. Menjaga kerahasiaan data/informasi pribadi pengadu sesuai ketentuan. 4. Melakukan koordinasi internal dan/atau dengan pihak terkait. 5. Menindaklanjuti pengaduan sesuai kewenangan. 6. Memberikan tanggapan atau solusi kepada pengadu. 7. Melakukan dokumentasi dan evaluasi terhadap tindak lanjut pengaduan.
7	Waktu Pelayanan	Senin–Kamis : 08.00–15.30 WITA Jumat : 08.00–16.00 WITA Sabtu, Minggu dan hari libur nasional: Libur, kecuali terdapat kegiatan khusus yang ditetapkan oleh Dinas.

8. STANDAR PELAYANAN FASILITASI DAPUR SEHAT ATASI STUNTING (DASHAT)

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Surat permohonan/usulan fasilitasi DASHAT dari Pemerintah Desa/Kelurahan, pengelola Kampung Keluarga Berkualitas, atau pihak terkait apabila diperlukan. 2. Tersedianya kelompok pengelola/kader DASHAT. 3. Data sasaran keluarga yang membutuhkan dukungan pangan bergizi, terutama keluarga berisiko stunting. 4. Data ibu hamil, ibu menyusui, baduta/balita, dan kelompok sasaran lainnya sesuai kebutuhan program. 5. Tersedianya tempat dan sarana pendukung kegiatan DASHAT. 6. Adanya

No.	Komponen	Uraian
		dukungan Pemerintah Desa/Kelurahan, kader, masyarakat, dan lintas sektor. 7. Menyampaikan kebutuhan fasilitasi, pembinaan, atau pendampingan DASHAT.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemerintah Desa/Kelurahan, pengelola Kampung Keluarga Berkualitas, atau pihak terkait menyampaikan permohonan/kebutuhan fasilitasi DASHAT kepada DPPKB. 2. Petugas menerima dan melakukan verifikasi permohonan serta data pendukung. 3. Petugas melakukan identifikasi kondisi dan kebutuhan sasaran berdasarkan data keluarga berisiko stunting dan kelompok sasaran lainnya. 4. Petugas berkoordinasi dengan Penyuluh KB/PLKB, pengelola Kampung Keluarga Berkualitas, kader, Pemerintah Desa/Kelurahan, tenaga kesehatan, dan lintas sektor terkait. 5. Petugas melakukan pemetaan potensi sumber daya pangan dan kebutuhan gizi masyarakat. 6. Petugas memberikan fasilitasi pembentukan, penguatan, dan pengelolaan DASHAT. 7. Petugas memberikan edukasi mengenai pemenuhan gizi seimbang, pengolahan makanan bergizi, kebersihan dan keamanan pangan, serta pola konsumsi yang sesuai dengan kebutuhan sasaran. 8. Petugas memberikan pendampingan kepada pengelola/kader dalam penyusunan menu dan pelaksanaan kegiatan DASHAT sesuai pedoman yang berlaku. 9. Pelaksanaan kegiatan penyediaan/pengelolaan makanan bergizi sesuai sasaran dan kemampuan sumber daya setempat. 10. Petugas melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan kegiatan dan pemanfaatan bantuan/fasilitasi apabila tersedia. 11. Petugas melakukan pencatatan, dokumentasi, dan pelaporan kegiatan. 12. Petugas melakukan monitoring, evaluasi, dan tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan DASHAT.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 5 (lima) hari kerja sejak persyaratan dan data pendukung dinyatakan lengkap untuk proses verifikasi, koordinasi, dan penjadwalan fasilitasi. Pelaksanaan pendampingan disesuaikan dengan kebutuhan dan rencana kegiatan.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis) untuk layanan fasilitasi dan pembinaan oleh DPPKB. Pelaksanaan penyediaan makanan/kegiatan DASHAT di lapangan disesuaikan dengan sumber pembiayaan dan ketentuan yang berlaku.
5	Produk Pelayanan	1. Fasilitasi pengelolaan DASHAT. 2. Pembinaan dan pendampingan pengelola/kader DASHAT. 3. Edukasi dan informasi mengenai pangan dan gizi keluarga. 4. Fasilitasi penyusunan menu makanan bergizi sesuai kebutuhan sasaran. 5. Fasilitasi pemanfaatan potensi pangan lokal. 6. Informasi dan edukasi pencegahan stunting melalui pemenuhan gizi. 7. Dokumentasi dan laporan pelaksanaan kegiatan DASHAT.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Petugas DPPKB. 2. Penyuluh KB/PLKB. 3. Pengelola/kader DASHAT. 4. Pengelola Kampung Keluarga Berkualitas. 5. Pemerintah Desa/Kelurahan atau Kecamatan. 6. Kotak saran/pengaduan. 7. Telepon/WhatsApp resmi DPPKB. 8. Website/media sosial resmi DPPKB. Mekanisme penanganan: 1. Menerima dan mencatat pengaduan. 2. Melakukan verifikasi dan identifikasi permasalahan. 3. Melakukan koordinasi internal dan/atau lintas sektor. 4. Menindaklanjuti pengaduan sesuai kewenangan. 5. Memberikan tanggapan dan solusi kepada pengadu. 6. Melakukan dokumentasi dan evaluasi terhadap tindak lanjut pengaduan.
7	Waktu Pelayanan	Senin–Kamis : 08.00–15.30 WITA Jumat : 08.00–16.00 WITA Sabtu, Minggu dan hari libur nasional: Libur , kecuali terdapat kegiatan khusus yang ditetapkan oleh Dinas.

9. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI KETAHANAN KELUARGA
Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pemohon merupakan individu, pasangan, keluarga, kelompok masyarakat, atau pihak terkait yang membutuhkan konsultasi ketahanan keluarga. 2. Menyampaikan identitas diri sesuai kebutuhan pelayanan. 3. Menyampaikan permasalahan, kebutuhan, atau tujuan konsultasi. 4. Bersedia memberikan informasi yang diperlukan dalam proses konsultasi. 5. Persyaratan administrasi lainnya sesuai kebutuhan pelayanan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang langsung atau menyampaikan permohonan konsultasi melalui media pelayanan yang tersedia. 2. Petugas menerima dan melakukan registrasi pemohon. 3. Petugas melakukan identifikasi awal terhadap kebutuhan dan permasalahan keluarga. 4. Petugas memberikan penjelasan mengenai mekanisme dan ruang lingkup layanan konsultasi. 5. Petugas melaksanakan konsultasi berdasarkan permasalahan dan kebutuhan pemohon. 6. Petugas memberikan informasi, edukasi, arahan, dan alternatif solusi sesuai kewenangan. 7. Apabila permasalahan membutuhkan penanganan oleh tenaga atau lembaga yang berwenang, petugas memberikan rekomendasi dan/atau rujukan kepada pihak terkait. 8. Pemohon diberikan kesempatan menyampaikan pertanyaan dan memperoleh penjelasan lebih lanjut. 9. Petugas mencatat hasil konsultasi dan tindak lanjut yang diperlukan. 10. Petugas menjaga kerahasiaan informasi pribadi dan permasalahan keluarga yang disampaikan sesuai ketentuan yang berlaku. 11. Petugas melakukan tindak lanjut apabila diperlukan. 12. Petugas melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan layanan konsultasi.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 30 (tiga puluh) menit untuk setiap sesi konsultasi. Waktu dapat disesuaikan dengan tingkat kompleksitas permasalahan dan kebutuhan pemohon.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	1. Layanan konsultasi ketahanan keluarga. 2. Informasi dan edukasi mengenai pembangunan dan ketahanan keluarga. 3. Saran dan alternatif solusi sesuai kewenangan petugas. 4. Rekomendasi dan/atau rujukan kepada pihak terkait apabila diperlukan. 5. Catatan hasil konsultasi dan tindak lanjut.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Petugas DPPKB. 2. Penyuluh KB/PLKB. 3. Petugas/konselor yang memberikan layanan konsultasi. 4. Kotak saran/pengaduan. 5. Telepon/WhatsApp resmi DPPKB. 6. Website/media sosial resmi DPPKB. Mekanisme penanganan: 1. Menerima dan mencatat pengaduan. 2. Melakukan verifikasi dan identifikasi permasalahan. 3. Menjaga kerahasiaan data dan informasi pribadi pemohon. 4. Melakukan koordinasi internal dan/atau dengan pihak terkait apabila diperlukan. 5. Menindaklanjuti pengaduan sesuai kewenangan. 6. Memberikan tanggapan atau penyelesaian kepada pengadu. 7. Melakukan dokumentasi dan evaluasi terhadap tindak lanjut pengaduan.
7	Waktu Pelayanan	Senin–Kamis : 08.00–15.30 WITA Jumat : 08.00–16.00 WITA Sabtu, Minggu dan hari libur nasional: Libur , kecuali terdapat kegiatan khusus yang ditetapkan oleh Dinas.

10. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PELAYANAN DPPKB
Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pengadu merupakan masyarakat/pemohon layanan, kelompok masyarakat, mitra kerja, atau pihak lain yang menerima atau berkaitan dengan pelayanan DPPKB. 2. Menyampaikan identitas pengadu, apabila diperlukan untuk proses tindak lanjut. 3.

No.	Komponen	Uraian
		Menyampaikan uraian pengaduan secara jelas dan dapat dipahami. 4. Menyampaikan waktu dan tempat kejadian apabila pengaduan berkaitan dengan kejadian tertentu. 5. Melampirkan bukti pendukung apabila tersedia, seperti foto, dokumen, atau informasi lainnya. 6. Pengaduan dapat disampaikan secara langsung maupun melalui media pengaduan yang disediakan oleh DPPKB.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Masyarakat/pengadu menyampaikan pengaduan melalui petugas pelayanan, surat, kotak pengaduan, telepon/WhatsApp, media sosial, atau media pengaduan resmi lainnya. 2. Petugas menerima dan mencatat pengaduan dalam register pengaduan. 3. Petugas melakukan verifikasi kelengkapan informasi dan bukti pendukung pengaduan. 4. Petugas melakukan klasifikasi pengaduan berdasarkan jenis dan tingkat permasalahan. 5. Pengaduan diteruskan kepada pejabat/bidang/unit kerja yang berwenang untuk dilakukan penelaahan. 6. Pejabat/unit kerja terkait melakukan pemeriksaan dan klarifikasi terhadap permasalahan yang diadukan. 7. Apabila diperlukan, dilakukan koordinasi dengan pihak terkait, termasuk Penyuluh KB/PLKB, Pemerintah Kecamatan/Desa/Kelurahan, fasilitas pelayanan kesehatan, atau instansi lainnya. 8. Petugas/unit kerja menyusun tindak lanjut atau penyelesaian sesuai kewenangan. 9. Hasil tindak lanjut disampaikan kepada pengadu melalui media yang sesuai. 10. Pengaduan dan hasil penyelesaiannya dicatat dan didokumentasikan. 11. Petugas melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut pengaduan. 12. Hasil pengaduan digunakan sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan DPPKB.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pengaduan diterima dan dicatat pada saat pengaduan disampaikan . Verifikasi awal dilakukan paling lambat 1 (satu) hari kerja . Tindak lanjut penyelesaian disesuaikan dengan jenis, tingkat kesulitan, dan kewenangan atas pengaduan yang disampaikan.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	1. Penerimaan dan pencatatan pengaduan. 2. Verifikasi dan klasifikasi pengaduan. 3. Tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan sesuai kewenangan. 4. Informasi/jawaban atas pengaduan. 5. Rekomendasi perbaikan pelayanan apabila diperlukan. 6. Dokumentasi dan laporan pengaduan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan mengenai pelayanan DPPKB dapat disampaikan melalui: 1. Petugas pelayanan/pengaduan DPPKB. 2. Surat pengaduan resmi. 3. Kotak pengaduan/saran. 4. Telepon/WhatsApp resmi DPPKB. 5. Website resmi DPPKB. 6. Media sosial resmi DPPKB. 7. Penyuluh KB/PLKB. 8. Pemerintah Kecamatan/Desa/Kelurahan. Mekanisme penanganan: 1. Pengaduan diterima dan dicatat. 2. Dilakukan verifikasi dan klasifikasi. 3. Pengaduan diteruskan kepada pejabat/unit kerja yang berwenang. 4. Dilakukan pemeriksaan dan klarifikasi. 5. Dilakukan tindak lanjut/penyelesaian. 6. Hasil tindak lanjut disampaikan kepada pengadu. 7. Seluruh proses didokumentasikan dan menjadi bahan evaluasi peningkatan pelayanan.
7	Waktu Pelayanan	Senin–Kamis : 08.00–15.30 WITA Jumat : 08.00–16.00 WITA Sabtu, Minggu dan hari libur nasional: Libur , kecuali terdapat mekanisme pengaduan khusus/daring yang tetap dapat menerima pengaduan.

Ditetapkan di Malili
pada tanggal 2 Januari 2023
BUPATI LUWU TIMUR
KEPALA DINAS



Drs. PUSPAWATI