PEMERINTAH KABUPATEN SAMBAS
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
Jalan Pembangunan Sambas Kode Pos 79462 Telp. (0562) 391004 Fax. (0562) 391003
Laman : www.dp3ap2kb.go.id Pos-el :dpppappkbsambas@gmail.com

K E P U T U S A N
KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN SAMBAS

NOMOR 01 TAHUN 2026
T E N T A N G
STANDAR PELAYANAN DI DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN SAMBAS

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN SAMBAS,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelanggaraan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, transparan, terukur, dan akuntabel, perlu menetapkan Standar Pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sambas;
b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sambas tentang Standar Pelayanan Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sambas.

Mengingat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023; tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja
3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 Nomor 202, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6718)
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2015 Nomor 615);
8. Peraturan Bupati Sambas Nomor 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sambas (Berita Daerah Kabupaten Sambas Tahun 2021 Nomor 94);
9. Peraturan Bupati Sambas Nomor 73 Tahun 2023 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2026 (Berita Daerah Kabupaten Sambas Tahun 2023 Nomor 73);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN SAMBAS.

PERTAMA : Menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sambas sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU menjadi pedoman bagi seluruh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

KETIGA : Seluruh pegawai wajib melaksanakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan dengan mengedepankan prinsip profesional, cepat, mudah, transparan, akuntabel, tidak diskriminatif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sambas Tahun Anggaran 2026.

Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sambas
pada tanggal 2 Januari 2026
Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan,
Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk
dan Keluarga Berencana Kabupaten Sambas,

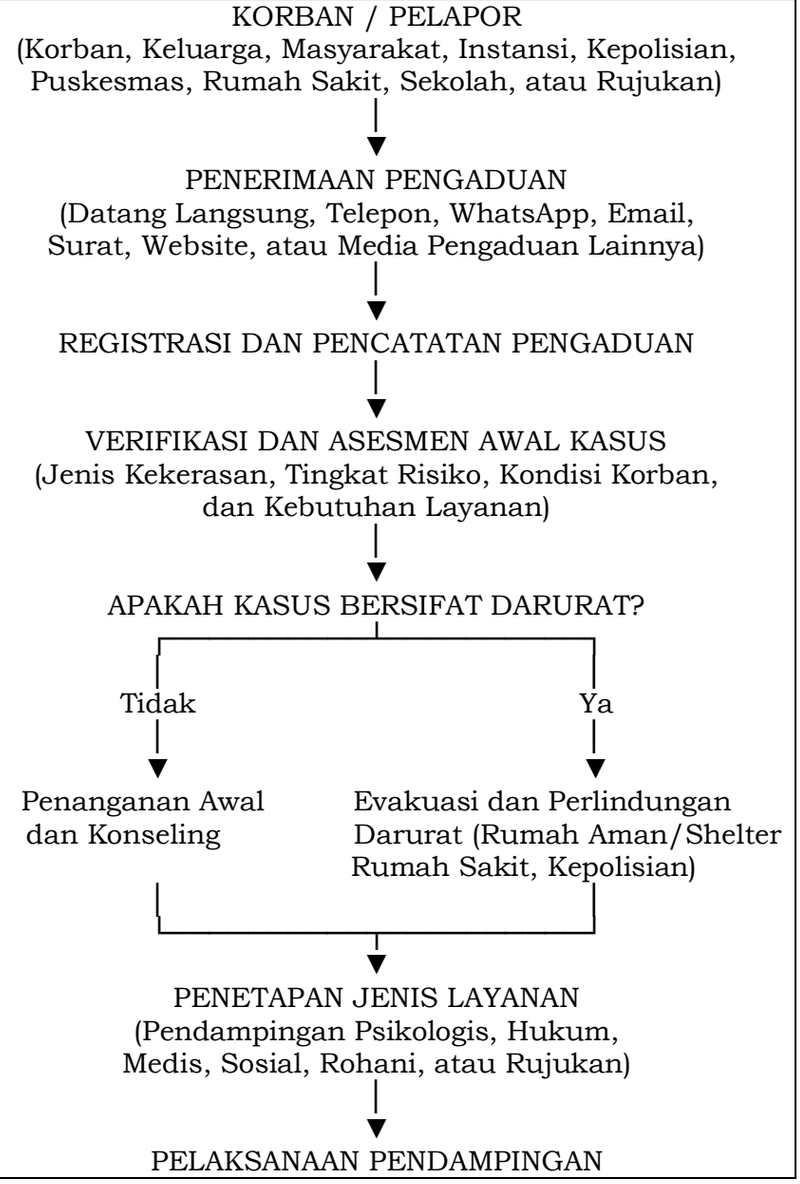
SITI MUJIATI

LAMPIRAN
SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,
PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN SAMBAS
NOMOR 01 TAHUN 2026
TANGGAL 2 JANUARI 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN DI DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN SAMBAS

STANDAR PELAYANAN DI DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN SAMBAS

1. Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023. 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual. 4. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak. 8. Peraturan Bupati Sambas Nomor 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sambas
2	Persyaratan Pelayanan	1. Pengaduan dapat disampaikan oleh korban, keluarga, masyarakat, aparat, atau pihak lain yang mengetahui adanya dugaan kekerasan 2. Menyampaikan identitas pelapor (apabila memungkinkan)

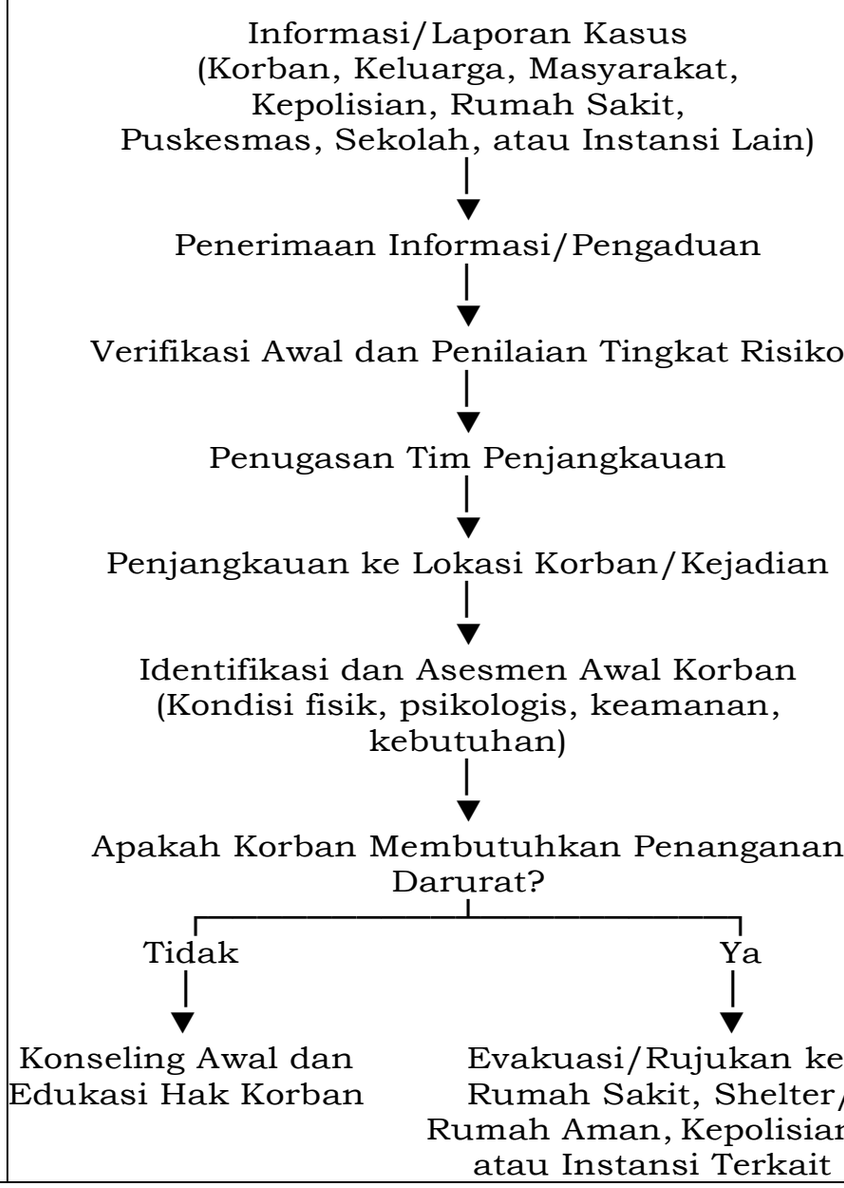
		3. Menyampaikan kronologi kejadian dan informasi pendukung 4. Membawa dokumen pendukung apabila tersedia (identitas, surat keterangan, foto, atau bukti lain)
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Korban, keluarga, masyarakat, atau instansi menyampaikan pengaduan 2. Petugas menerima, mencatat, dan meregistrasi pengaduan 3. Petugas melakukan verifikasi dan assesmen awal terhadap kondisi korban serta tingkat risiko 4. Apabila korban berada dalam kondisi darurat, dilakukan tindakan penyelamatan dan rujukan segera 5. Menentukan jenis layanan yang dibutuhkan (psikologis, hukum, medis, sosial, rumah aman, atau layanan lainnya) 6. Pendamping memberikan pendampingan dan melakukan koordinasi dengan instansi terkait sesuai kebutuhan korban 7. Pendamping melakukan monitoring perkembangan korban dan hasil penanganan 8. Menutup penanganan kasus setelah layanan selesai serta melakukan dokumentasi dan pengarsipan
		

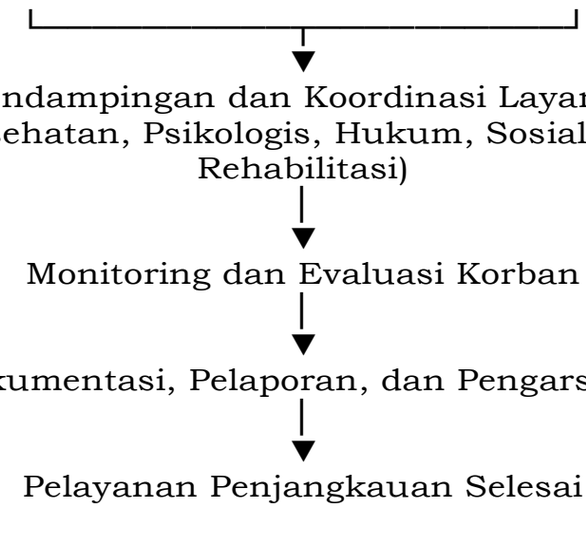
		↓ KOORDINASI DENGAN INSTANSI TERKAIT (Kepolisian, Kejaksaan, Pengadilan, Rumah Sakit, Dinas Sosial, Psikolog, Puskesmas, Lembaga Bantuan Hukum, dll.) ↓ MONITORING DAN EVALUASI KASUS ↓ PENUTUPAN PENANGANAN KASUS ↓ DOKUMENTASI, PELAPORAN, DAN ARSIP
4	Jangka waktu penyelesaian	1. Respon awal paling lambat 1 × 24 jam sejak pengaduan diterima. 2. Penanganan kasus dilakukan sesuai tingkat risiko, kebutuhan korban, dan perkembangan proses hukum maupun layanan lainnya.
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	1. Registrasi pengaduan 2. Hasil asesmen awal 3. Pendampingan korban 4. Rujukan layanan medis, psikologis, hukum, sosial, atau rumah aman (shelter) 5. Laporan penanganan kasus
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Ruang konsultasi yang menjamin kerahasiaan 3. Ruang tunggu 4. Komputer/laptop 5. Printer 6. Telepon 7. Jaringan internet 8. Formulir pelayanan 9. Media komunikasi 10. Kendaraan operasional (apabila tersedia) 11. Perlengkapan administrasi
8	Kompetensi pelaksana	Petugas pelayanan, konselor, pekerja sosial, psikolog, pendamping hukum, atau petugas lain yang memiliki kompetensi di bidang perlindungan perempuan dan anak
9	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh: 1. Kepala Dinas; 2. Sekretaris Dinas; 3. Kepala UPTD PPA
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui: 1. Datang langsung ke DP3AP2KB/UPTD PPA 2. Kotak saran 3. Telepon 4. WhatsApp 5. Email resmi 6. Website 7. SP4N-LAPOR! 8. Surat tertulis
11	Jumlah pelaksana	Disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan dan tingkat kompleksitas kasus

12	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, transparan, profesional, dan tidak diskriminatif 2. Kerahasiaan identitas korban dan pelapor dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data dan identitas korban dijaga kerahasiaannya 2. Korban memperoleh pelayanan di tempat yang aman dan nyaman 3. Petugas mengutamakan keselamatan korban dalam setiap tahapan pelayanan
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui: 1. Survei Kepuasan Masyarakat 2. Monitoring dan evaluasi internal 3. Evaluasi penyelesaian pengaduan 4. Tindak lanjut atas saran dan pengaduan masyarakat

2. Standar Pelayanan Penjangkauan Korban Kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual. 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 7. Peraturan Bupati Sambas Nomor 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sambas
2	Persyaratan Pelayanan	1. Adanya laporan atau informasi mengenai korban yang memerlukan penjangkauan 2. Identitas korban apabila diketahui 3. Lokasi keberadaan korban 4. Nomor kontak pelapor atau pihak yang dapat dihubungi (jika ada)

3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas menerima informasi atau laporan dugaan kekerasan terhadap perempuan dan/atau anak 2. Petugas melakukan verifikasi awal dan penilaian tingkat kedaruratan kasus 3. Koordinator menugaskan Tim Penjangkauan untuk mendatangi lokasi korban. 4. Selanjutnya tim penjangkauan melaksanakan penjangkauan dan asesmen awal terhadap kondisi korban 5. Tim petugas/pendamping korban memberikan pertolongan awal, perlindungan, informasi hak korban, dan dukungan psikologis awal 6. Tim pendamping melakukan rujukan apabila korban memerlukan pelayanan medis, psikologis, hukum, rumah aman (shelter), atau layanan sosial 7. Tim pendamping melaksanakan monitoring dan koordinasi dengan instansi terkait sampai korban memperoleh penanganan yang diperlukan 8. Petugas administrasi melakukan pencatatan, dokumentasi, pelaporan, dan pengarsipan seluruh proses penjangkauan 

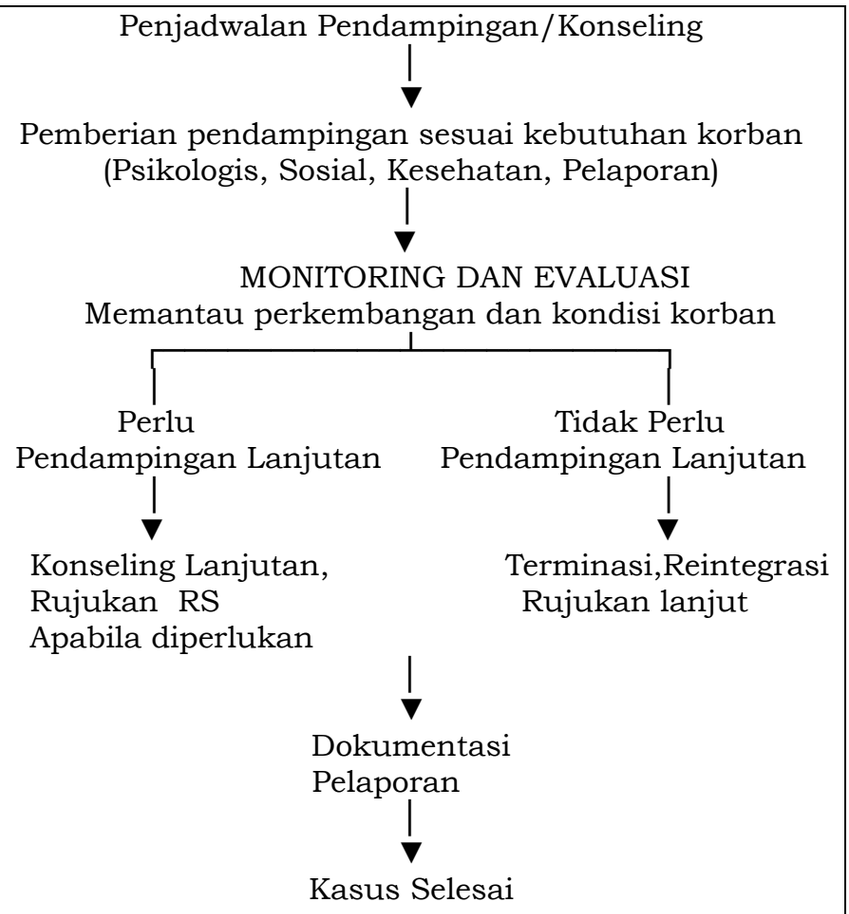
		
4	Jangka waktu penyelesaian	1. Verifikasi awal laporan paling lama 1 x 24 jam sejak laporan diterima 2. Penjangkauan korban sesegera mungkin sesuai tingkat kedaruratan dan kondisi lapangan 3. Laporan hasil penjangkauan disusun paling lama 1 x 24 jam setelah kegiatan selesai
5	Biaya/tarif	Tidak Dipungut Biaya
6	Produk pelayanan	1. Laporan hasil penjangkauan 2. Berita acara penjangkauan (apabila diperlukan) 3. Hasil asesmen awal korban 4. Rekomendasi tindak lanjut 5. Rujukan layanan sesuai kebutuhan korban
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Kendaraan operasional (apabila tersedia) 2. Telepon seluler 3. Laptop/komputer 4. Formulir penjangkauan 5. Alat tulis kantor 6. Kamera atau perangkat dokumentasi 7. Alat pelindung diri (jika diperlukan) 8. Ruang pelayanan dan ruang konsultasi
8	Kompetensi pelaksana	Petugas harus memiliki: 1. Petugas harus memiliki: 2. Pemahaman mengenai perlindungan perempuan dan anak; 3. Kemampuan asesmen awal; 4. Kemampuan komunikasi dan pendampingan; 5. Kemampuan penanganan kasus secara cepat dan tepat; 6. Sikap empati, profesional, menjaga kerahasiaan, dan tidak diskriminatif
9	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh: 1. Kepala Dinas; 2. Sekretaris Dinas; 3. Kepala Bidang/Koordinator UPTD PPA; 4. Atasan langsung sesuai kewenangannya

10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui: 1. Datang langsung ke DP3AP2KB/UPTD PPA 2. Kotak saran 3. Telepon 4. WhatsApp 5. Email resmi 6. Website 7. SP4N-LAPOR! 8. Surat tertulis
11	Jumlah Pelaksana	Minimal terdiri atas: 1. Satu koordinator; 2. Dua petugas penjangkauan; dan 3. pendamping lain sesuai kebutuhan kasus
12	Jaminan pelayanan	1. Penjangkauan dilakukan secara cepat, profesional, aman, dan mengutamakan kepentingan terbaik bagi korban. 2. Kerahasiaan identitas korban dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keselamatan korban menjadi prioritas utama. 2. Keselamatan petugas dalam pelaksanaan penjangkauan diperhatikan. 3. Seluruh informasi korban dijaga kerahasiaannya
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun melalui: 1. Monitoring dan evaluasi internal. 2. Evaluasi ketepatan waktu penjangkauan. 3. Evaluasi tindak lanjut hasil penjangkauan. 4. Survei Kepuasan Masyarakat. 5. Tindak lanjut atas pengaduan dan masukan masyarakat

3. Standar pelayanan Pendampingan Korban Kasus Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 7. Peraturan Bupati Sambas Nomor 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan

		Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sambas
2	Persyaratan	1. Korban, keluarga korban, wali, pelapor, atau pihak yang berkepentingan menyampaikan pengaduan atau permohonan pendampingan; 2. identitas korban dan/atau pelapor apabila tersedia; 3. informasi mengenai kejadian kekerasan yang dialami atau diduga dialami korban; 4. kronologi kejadian secara singkat apabila dapat disampaikan; 5. dokumen pendukung apabila tersedia, seperti surat laporan kepolisian, surat keterangan medis, hasil pemeriksaan psikologis, atau dokumen lainnya; 6. untuk anak, pengaduan dapat disampaikan oleh orang tua, wali, keluarga, masyarakat, aparat penegak hukum, tenaga kesehatan, tenaga pendidik, atau pihak lain yang mengetahui adanya dugaan kekerasan terhadap anak.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pengaduan atau rujukan; 2. registrasi dan pencatatan kasus; 3. verifikasi informasi awal; 4. asesmen kondisi, kebutuhan, dan tingkat risiko korban; 5. penyusunan rencana intervensi /penanganan; 6. pemberian pendampingan sesuai kebutuhan korban; 7. koordinasi dan rujukan kepada layanan terkait; 8. pemantauan perkembangan kasus; 9. evaluasi hasil pendampingan; 10. terminasi atau pengakhiran layanan apabila tujuan pendampingan telah tercapai; 11. dokumentasi, pelaporan, dan pengarsipan kasus.
		KORBAN/RUJUKAN (Pengaduan, Penjangkauan, Kepolisian, Rumah Sakit, Puskesmas, Sekolah, Desa/Kelurahan, atau Instansi Lain) ▼ Registrasi dan Verifikasi ▼ Asesmen kondisi, kebutuhan, dan tingkat risiko korban ▼ Penyusunan rencana intervensi /penanganan ▼

		
4.	Jangka waktu penyelesaian	1. Penerimaan pengaduan dan registrasi: paling lama 15 menit. 2. Asesmen awal: dilakukan segera setelah pengaduan diterima dan paling lambat 1 x 24 jam. 3. Kasus dalam kondisi darurat: mendapatkan penanganan segera sesuai tingkat risiko dan kebutuhan korban. 4. Pendampingan lanjutan dilaksanakan sesuai hasil assesmen, kompleksitas kasus, kebutuhan korban, serta proses hukum atau layanan lainnya. 5. Jangka waktu penyelesaian tidak dapat ditetapkan secara seragam karena setiap kasus memiliki tingkat risiko dan kebutuhan penanganan yang berbeda.
5.	Biaya/ Tarif	Tidak Dipungut biaya. Apabila terdapat kebutuhan layanan lanjutan pada instansi atau lembaga lain, pembiayaan mengikuti ketentuan pada instansi/lembaga pemberi layanan tersebut.
6.	Produk pelayanan	Produk pelayanan berupa: 1. penerimaan dan penanganan pengaduan; 2. hasil asesmen kebutuhan dan risiko korban; 3. layanan pendampingan korban; 4. konsultasi dan pendampingan psikologis; 5. pendampingan sosial; 6. fasilitasi pelayanan kesehatan; 7. fasilitasi perlindungan dan rumah aman apabila diperlukan; 8. rujukan ke lembaga pelayanan terkait; 9. monitoring perkembangan kasus; 10. laporan hasil pendampingan sesuai ketentuan.

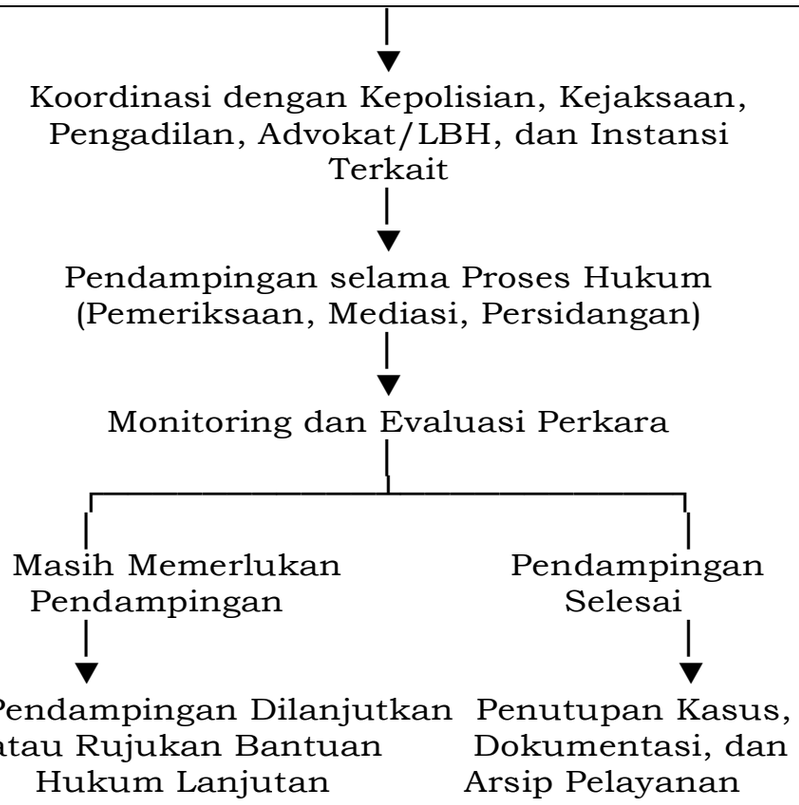
7.	Sarana, prasarana dan fasilitas	Sarana dan prasarana pelayanan paling sedikit meliputi: 1. ruang penerimaan pengaduan; 2. ruang konsultasi yang menjamin privasi; 3. ruang pemeriksaan/asesmen; 4. komputer dan perangkat administrasi; 5. telepon/alat komunikasi; 6. jaringan internet; 7. kendaraan operasional apabila diperlukan; 8. ruang tunggu; 9. fasilitas untuk kelompok rentan; 10. ruang atau fasilitas rumah aman apabila tersedia; 11. perlengkapan administrasi dan dokumentasi.
8	Kompetensi pelaksana	Pelaksana pelayanan memiliki kompetensi sesuai tugas dan kewenangannya, antara lain: a. petugas penerima pengaduan; b. pekerja sosial; c. psikolog/konselor; d. pendamping hukum/advokat atau paralegal sesuai ketentuan; e. tenaga kesehatan melalui mekanisme rujukan; f. petugas administrasi; g. tenaga pendamping korban lainnya yang memiliki kompetensi perlindungan perempuan dan anak. Pelaksana wajib memiliki pemahaman mengenai perlindungan perempuan dan anak, penanganan korban kekerasan, komunikasi dengan korban, kerahasiaan data, serta prinsip kepentingan terbaik bagi anak
9	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh: 1. Kepala Dinas; 2. Sekretaris Dinas; 3. Kepala Bidang yang membidangi perlindungan perempuan dan anak 4. Koordinator UPTD PPA; 5. Atasan langsung sesuai kewenangannya 6. Pengawasan internal dilakukan oleh:
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui: 1. Datang langsung ke DP3AP2KB/UPTD PPA 2. Kotak saran 3. Telepon 4. WhatsApp 5. Email resmi 6. Website 7. SP4N-LAPOR! 8. Surat tertulis langsung
11	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan dan jumlah kasus yang ditangani, paling sedikit terdiri atas: a. petugas penerima pengaduan; b. petugas asesmen; c. pendamping korban; dan d. petugas administrasi.

12	Jaminan pelayanan	DP3AP2KB menjamin bahwa pelayanan: 1. diberikan tanpa diskriminasi; 2. diberikan secara cepat dan responsif; 3. mengutamakan keselamatan korban; 4. mengutamakan kepentingan terbaik bagi anak; 5. menjaga privasi dan kerahasiaan korban; 6. dilakukan secara profesional; 7. tidak dipungut biaya; 8. diberikan berdasarkan kebutuhan dan kondisi korban; 9. dilakukan dengan menghormati martabat dan hak korban.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dalam memberikan pelayanan, DP3AP2KB menjamin: a. perlindungan terhadap identitas korban; b. kerahasiaan informasi kasus; c. perlindungan terhadap korban dari risiko ancaman atau kekerasan lanjutan sesuai kewenangan; d. penyediaan tempat aman atau fasilitasi rujukan apabila diperlukan; e. pendampingan dalam proses rujukan kepada aparat penegak hukum atau lembaga layanan lainnya.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali da1am (satu) tahun melalui: 1. Monitoring dan evaluasi internal. 2. Survei Kepuasan Masyarakat. 3. Evaluasi tindak lanjut kasus. 4. Penilaian mutu pelayanan. 5. Tindak lanjut terhadap saran dan pengaduan masyarakat

4. Standar Pelayanan Pendampingan Hukum bagi Korban Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual. 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 8. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 9. Peraturan Bupati Sambas Nomor 94 Tahun 2021

		tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sambas
2	Persyaratan Pelayanan	1. Korban telah melapor atau dirujuk ke DP3AP2KB/UPTD PPA 2. Identitas korban atau pendamping (apabila tersedia) 3. Kronologi singkat kejadian 4. Dokumen pendukung yang dimiliki (jika ada), seperti laporan polisi, surat visum, atau dokumen lainnya 5. Hasil asesmen awal atau rekomendasi petugas pendamping
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Korban mengajukan permohonan atau dirujuk untuk mendapatkan pendampingan hukum 2. Petugas melakukan registrasi dan verifikasi administrasi 3. Dilakukan asesmen kebutuhan bantuan hukum 4. Korban diberikan konsultasi hukum mengenai hak-haknya dan proses hukum yang akan ditempuh 5. Petugas melakukan koordinasi dengan kepolisian, kejaksaan, pengadilan, advokat, atau lembaga bantuan hukum sesuai kebutuhan 6. Korban didampingi dalam proses pelaporan, pemeriksaan atau persidangan apabila diperlukan. 7. Hasil pendampingan dicatat dalam berkas pelayanan 8. Dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap perkembangan penanganan perkara KORBAN / PELAPOR / RUJUKAN (UPTD PPA, Kepolisian, Rumah Sakit, Puskesmas, Kejaksaan, Pengadilan, Desa/Kelurahan, atau Instansi Lain) ↓ Registrasi dan Verifikasi Data ↓ Asesmen Awal Kebutuhan Pendampingan ↓ Penetapan Jenis Pendampingan Hukum ↓ Konsultasi dan Edukasi Hukum ↓ Pendampingan dalam Proses Pelaporan kepada Aparat Penegak Hukum

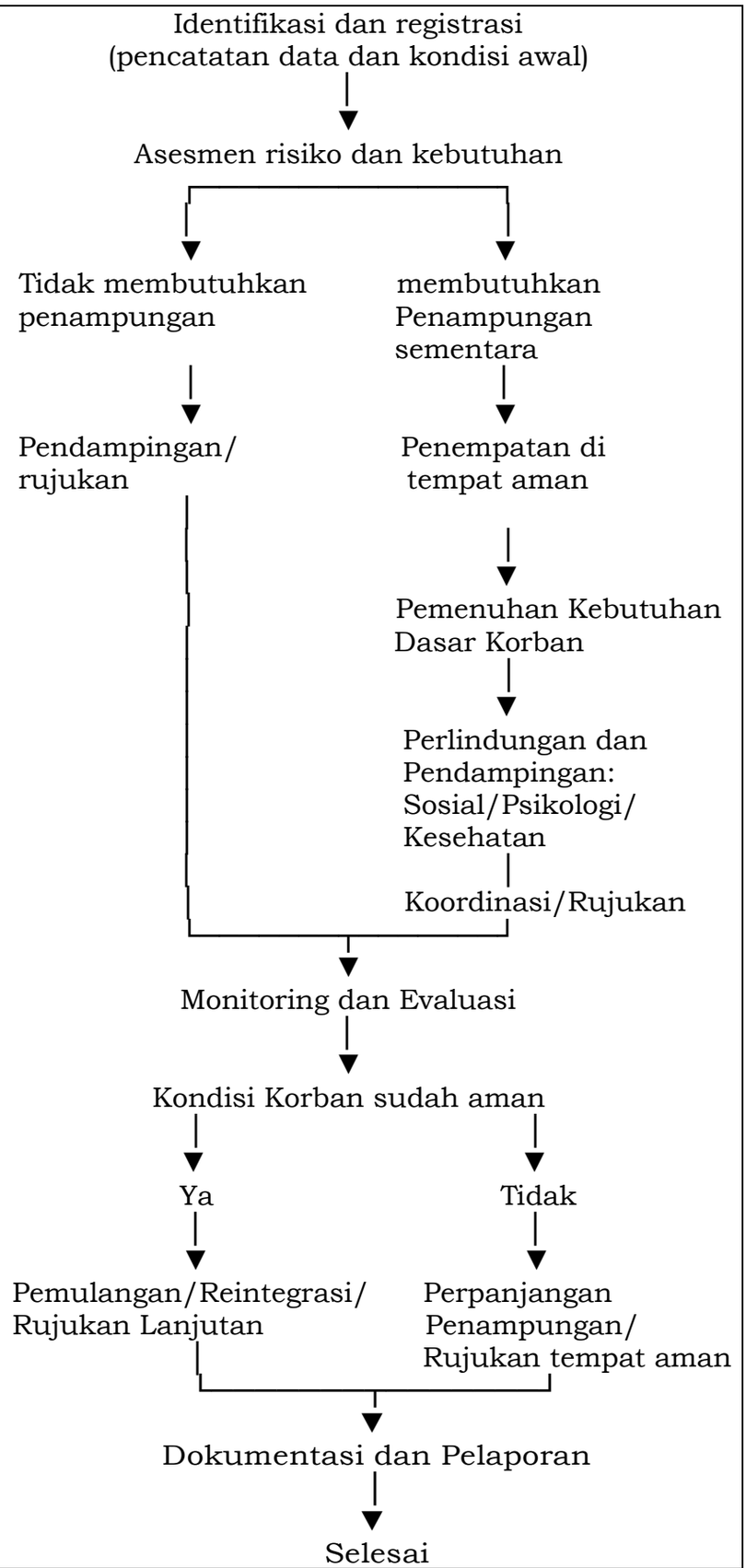
		
4	Jangka waktu penyelesaian	1. Registrasi pelayanan: paling lama 30 menit 2. Asesmen kebutuhan hukum: paling lama 1x 24 jam. 3. Pendampingan hukum diberikan sesuai tahapan proses hukum sampai kebutuhan pendampingan selesa
5	Biaya / tarif	Tidak dipungut Biaya
6	Produk pelayanan	1. Layanan konsultasi hukum. 2. Pendampingan pelaporan kepada aparat penegak hukum. 3. Pendampingan selama proses hukum. 4. Surat rujukan kepada advokat atau lembaga bantuan hukum (apabila diperlukan). 5. Laporan hasil pendampingan hukum.
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang konsultasi yang menjamin privasi 2. Ruang tunggu 3. Komputer/laptop 4. Printer 5. Telepon 6. Jaringan internet 7. Formulir pelayanan 8. Lemari arsip 9. Kendaraan operasional (jika diperlukan untuk pendampingan di luar kantor)
8	Kompetensi pelaksana	Pelaksana pelayanan harus memiliki: 1. pengetahuan mengenai hukum perlindungan perempuan dan anak; 2. kemampuan memberikan konsultasi hukum; 3. kemampuan koordinasi dengan aparat penegak hukum; 4. kemampuan menjaga kerahasiaan informasi; 5. sikap profesional, empati, objektif, dan tidak diskriminatif

9	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh: 1. Kepala Dinas; 2. Sekretaris Dinas; 3. Kepala Bidang/Koordinator UPTD PPA; 4. Atasan langsung sesuai kewenangannya
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui: 1. Datang langsung ke DP3AP2KB/UPTD PPA 2. Kotak saran 3. Telepon 4. WhatsApp 5. Email resmi 6. Website 7. SP4N-LAPOR!
11	Jumlah pelaksana	Minimal terdiri atas: 1. 1 (satu) petugas pendamping hukum; 2. 1 (satu) petugas administrasi; dan 3. Tenaga ahli/advokat atau mitra bantuan hukum apabila diperlukan
12	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan diberikan secara profesional, cepat, adil, dan berorientasi pada kepentingan terbaik korban 2. Kerahasiaan identitas dan informasi korban dijamin 3. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Seluruh proses pendampingan memperhatikan keselamatan korban 2. Data dan dokumen korban dijaga kerahasiaannya 3. Koordinasi dengan aparat penegak hukum dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun melalui: 1. Monitoring dan Evaluasi internal 2. Survei Kepuasan Masyarakat 3. Evaluasi penyelesaian pendampingan hukum 4. Tindak lanjut atas saran dan pengaduan masyarakat

5. Standar Pelayanan Penampungan Sementara Korban Kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga; 3. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak; 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual; 5. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban;

		6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 7. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak; 9. Peraturan Bupati Sambas Nomor 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sambas
2	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan untuk memperoleh pelayanan penampungan sementara meliputi: 1. korban perempuan dan/atau anak yang mengalami atau diduga mengalami kekerasan; 2. adanya pengaduan, laporan, rujukan, atau hasil asesmen yang menunjukkan bahwa korban membutuhkan tempat perlindungan sementara; 3. identitas korban apabila tersedia; 4. hasil asesmen awal mengenai kondisi dan kebutuhan korban; 5. surat rujukan dari instansi/lembaga terkait apabila korban berasal dari proses rujukan; 6. untuk korban anak, pengajuan dapat dilakukan oleh orang tua, wali, keluarga, aparat penegak hukum, tenaga kesehatan, tenaga pendidik, masyarakat, atau pihak lain yang mengetahui kondisi korban. Catatan: Dalam keadaan darurat, kelengkapan administrasi dapat dipenuhi setelah korban memperoleh perlindungan awal. Keselamatan korban menjadi prioritas.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan penampungan sementara dilaksanakan melalui tahapan: 1. penerimaan pengaduan atau rujukan; 2. identifikasi kondisi awal korban; 3. asesmen kebutuhan dan tingkat risiko; 4. penentuan kebutuhan penampungan sementara; 5. pemeriksaan dan pencatatan barang pribadi korban sesuai ketentuan keamanan; 6. penempatan korban di tempat penampungan sementara; 7. pemenuhan kebutuhan dasar korban; 8. pemberian perlindungan dan pendampingan; 9. koordinasi dengan layanan terkait; 10. monitoring kondisi korban; 11. evaluasi dan penentuan tindak lanjut; 12. pemulangan, reintegrasi, atau rujukan ke tempat perlindungan/layanan lanjutan apabila kondisi korban memungkinkan Korban/ Keluarga/Wali/ Masyarakat/ Instansi/Aparat ▼ Penerimaan Pengaduan/rujukan ▼

		
4	Waktu Pelayanan	Penerimaan dan identifikasi awal dilakukan segera setelah korban tiba atau dirujuk. a. Asesmen awal dilakukan paling lambat 1 x 24 jam. b. Korban dalam kondisi darurat mendapatkan penempatan sementara sesegera mungkin setelah dinilai membutuhkan perlindungan. c. Lama penampungan ditentukan berdasarkan hasil asesmen, tingkat risiko, kondisi korban, kebutuhan perlindungan, serta rencana tindak lanjut.

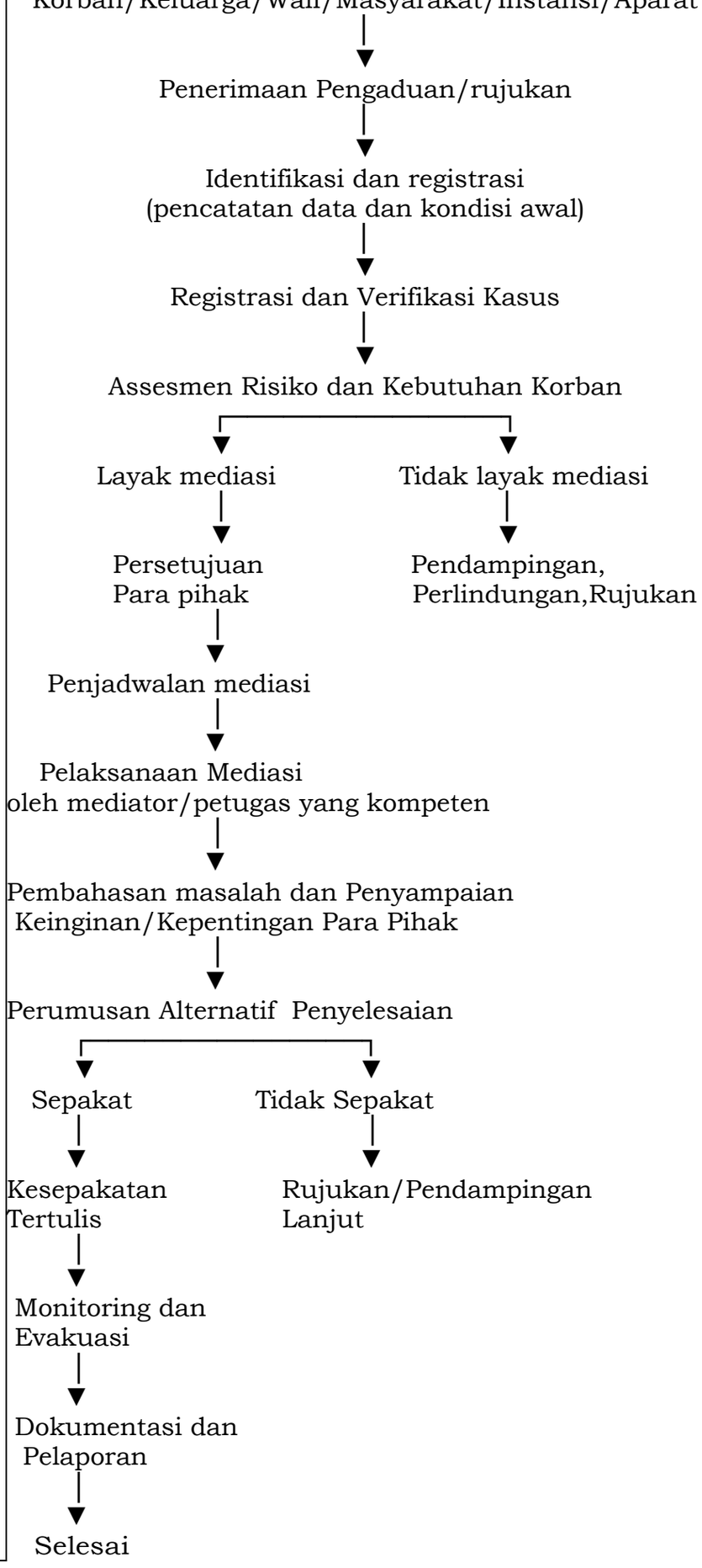
		d. Perpanjangan masa penampungan dilakukan berdasarkan hasil evaluasi dan kebutuhan korban.
5	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk	Produk pelayanan meliputi: a. tempat perlindungan sementara yang aman; b. pemenuhan kebutuhan dasar korban; c. asesmen kondisi dan kebutuhan korban; d. perlindungan dari ancaman kekerasan lanjutan; e. pendampingan psikologis; f. pendampingan sosial; g. fasilitasi pelayanan kesehatan; h. fasilitasi komunikasi dengan keluarga yang aman dan sesuai kepentingan korban; i. rujukan kepada lembaga pelayanan terkait; j. rencana tindak lanjut pemulangan, reintegrasi, atau rujukan.
7	Sarana dan Prasarana	Sarana dan prasarana paling sedikit meliputi: a. ruang penerimaan dan asesmen; b. ruang tidur korban; c. ruang konsultasi; d. ruang makan; e. kamar mandi dan toilet; f. fasilitas air bersih; g. fasilitas kesehatan dasar; h. fasilitas untuk anak; i. perlengkapan tidur dan pakaian apabila diperlukan; j. sarana komunikasi; k. perlengkapan keamanan; l. alat pemadam kebakaran; m. CCTV pada area yang diperbolehkan dengan tetap memperhatikan privasi korban; n. kendaraan operasional untuk keadaan tertentu; o. fasilitas lainnya sesuai kebutuhan korban.
8	Kompetensi Pelaksana	Petugas pelayanan memiliki kompetensi di bidang perlindungan perempuan dan anak, antara lain: a. petugas penerima dan pengelola pengaduan; b. pekerja sosial; c. psikolog/konselor; d. pendamping korban; e. tenaga kesehatan melalui mekanisme rujukan; f. petugas keamanan; g. petugas administrasi.
9	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh: a. Kepala Dinas; b. Kepala Bidang yang membidangi perlindungan perempuan dan anak; c. Kepala UPTD PPA/pengelola penampungan, apabila tersedia; d. Atasan langsung petugas; e. Tim pengawasan internal sesuai ketentuan.
10	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan dapat disampaikan secara langsung melalui: 1. Telepon 2. Email, 3. Website, 4. SP4N-LAPOR 5. Kotak saran

11	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas disesuaikan dengan kapasitas dan kebutuhan penampungan, paling sedikit terdiri atas: a. penanggung jawab; b. petugas pelayanan; c. petugas pendamping; d. pekerja sosial/konselor; e. petugas keamanan; f. petugas administrasi. Dalam kondisi tertentu dapat melibatkan psikolog, tenaga kesehatan, pendamping hukum, aparat penegak hukum, dan pihak terkait lainnya.
12	Jaminan Pelayanan	DP3AP2KB menjamin bahwa korban: a. memperoleh tempat yang aman dan layak; b. memperoleh pelayanan tanpa diskriminasi; c. memperoleh perlindungan dari ancaman kekerasan lanjutan; d. mendapatkan perlakuan yang manusiawi dan bermartabat; e. memperoleh kebutuhan dasar selama berada di tempat penampungan sesuai kemampuan dan ketentuan; f. memperoleh pendampingan sesuai kebutuhan; g. mendapatkan kerahasiaan identitas dan informasi kasus; h. tidak dipungut biaya atas pelayanan yang diberikan pemerintah daerah.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Untuk menjamin keselamatan korban: a. lokasi penampungan dijaga kerahasiaannya apabila diperlukan; b. akses keluar-masuk tempat penampungan dikendalikan; c. identitas penghuni tidak disebarluaskan; d. data dan dokumen korban disimpan secara aman; e. kunjungan pihak luar dilakukan berdasarkan izin petugas dan mempertimbangkan keamanan korban; f. korban mendapatkan perlindungan dari ancaman atau kekerasan lanjutan; g. dalam keadaan darurat dilakukan koordinasi dengan aparat keamanan atau instansi terkait.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui: a. monitoring kondisi korban; b. monitoring kondisi sarana penampungan; c. evaluasi kepatuhan terhadap standar pelayanan; d. evaluasi pengaduan; e. evaluasi keamanan dan keselamatan; f. evaluasi kepuasan penerima layanan; g. rapat evaluasi berkala; h. penyusunan laporan pelayanan.

6. Standar Pelayanan Mediasi Kasus Perlindungan Perempuan dan Anak

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga; 3. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak; 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual; 5. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 7. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak; 9. Peraturan Bupati Sambas Nomor 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sambas
2	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan pelayanan mediasi meliputi: 1. adanya permohonan mediasi dari korban, keluarga, pihak terkait, atau rujukan dari instansi/lembaga; 2. identitas para pihak apabila tersedia; 3. uraian singkat mengenai permasalahan atau sengketa yang akan dimediasi; 4. dokumen pendukung apabila tersedia; 5. adanya kesediaan para pihak untuk mengikuti proses mediasi secara sukarela; 6. hasil asesmen awal yang menunjukkan bahwa kasus dapat dan layak ditangani melalui mediasi; 7. untuk kasus yang melibatkan anak, proses harus memperhatikan kepentingan terbaik bagi anak dan tidak menempatkan anak di posisi yang merugikan.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan mediasi dilaksanakan melalui tahapan: 1. penerimaan permohonan atau rujukan; 2. registrasi dan pencatatan kasus; 3. identifikasi dan verifikasi informasi; 4. asesmen kondisi, kebutuhan, keamanan, dan kesiapan para pihak; 5. penentuan kelayakan mediasi; 6. penjelasan mengenai tujuan, proses, hak, dan kewajiban para pihak; 7. persetujuan para pihak untuk mengikuti mediasi; 8. penjadwalan pelaksanaan mediasi; 9. pelaksanaan mediasi oleh mediator/petugas yang kompeten; 10. perumusan alternatif penyelesaian masalah; 11. kesepakatan para pihak apabila tercapai;

12. penyusunan dan penandatanganan berita acara/kesepakatan sesuai ketentuan;
13. monitoring dan evaluasi pelaksanaan kesepakatan;
14. rujukan atau tindak lanjut apabila kesepakatan tidak tercapai atau kondisi korban membutuhkan layanan lain.



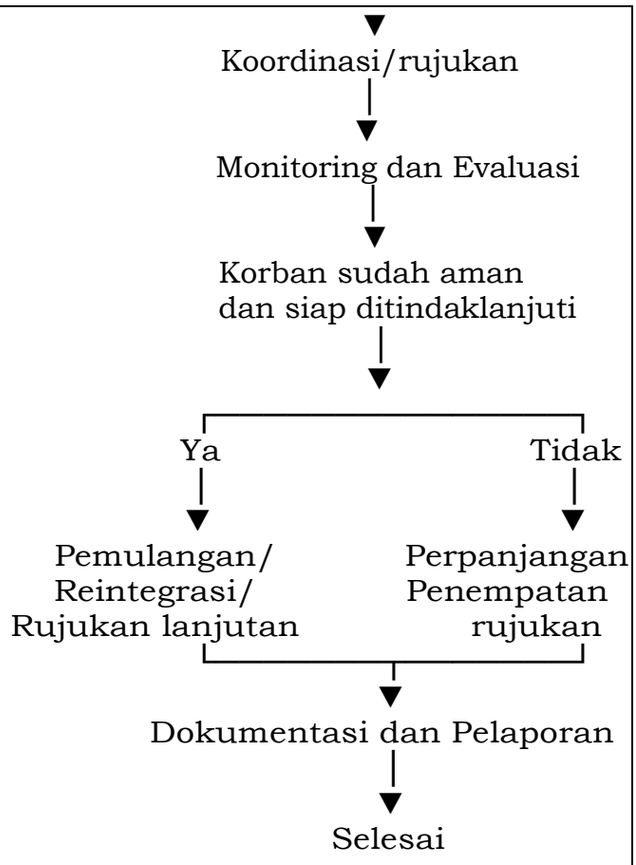
4	Waktu Pelayanan	1. Penerimaan dan registrasi: paling lama 15 menit. 2. Verifikasi dan asesmen awal: paling lama 1 x 24 jam sejak permohonan diterima, sesuai kondisi kasus. 3. Penjadwalan mediasi: paling lama 3 hari kerja setelah hasil asesmen menyatakan kasus layak dimediasi. 4. Pelaksanaan mediasi disesuaikan dengan kesediaan para pihak dan kompleksitas kasus. 5. Monitoring kesepakatan dilakukan sesuai hasil mediasi dan kebutuhan kasus. Untuk kasus yang membutuhkan perlindungan segera, tindakan perlindungan dan rujukan diprioritaskan dan tidak menunggu proses mediasi.
5	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk	Produk pelayanan meliputi: 1. hasil asesmen kelayakan mediasi; 2. pelaksanaan mediasi; 3. berita acara pelaksanaan mediasi; 4. kesepakatan para pihak apabila mediasi berhasil; 5. rekomendasi tindak lanjut; 6. rujukan kepada layanan hukum, psikologis, sosial, kesehatan, atau layanan lainnya apabila diperlukan; 7. hasil monitoring pelaksanaan kesepakatan.
7	Sarana dan Prasarana	Sarana dan prasarana paling sedikit meliputi: 1. ruang mediasi yang aman dan nyaman; 2. ruang tunggu; 3. ruang konsultasi; 4. meja dan kursi; 5. komputer dan perangkat administrasi; 6. telepon/perangkat komunikasi; 7. jaringan internet; 8. alat perekam atau dokumentasi apabila diperlukan dan sesuai ketentuan; 9. dokumen/formulir mediasi; 10. sarana pendukung bagi penyandang disabilitas; 11. fasilitas keamanan dan privasi.
8	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana pelayanan paling sedikit memiliki kompetensi dalam: 1. perlindungan perempuan dan anak; 2. teknik komunikasi dan konseling; 3. mediasi dan penyelesaian konflik; 4. asesmen risiko; 5. penanganan korban kekerasan; 6. perlindungan data dan kerahasiaan; 7. prinsip non-diskriminasi; 8. kepentingan terbaik bagi anak. Mediator/pelaksana mediasi diutamakan memiliki kompetensi atau sertifikasi mediasi sesuai ketentuan yang berlaku.
9	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh: e. Kepala Dinas; f. Kepala Bidang yang membidangi perlindungan perempuan dan anak; g. Kepala UPTD PPA/pengelola penampungan, apabila tersedia; h. Atasan langsung petugas; e. Tim pengawasan internal sesuai ketentuan.

10	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan dapat disampaikan secara langsung melalui: 6. Telepon 7. Email, 8. Website, 9. SP4N-LAPOR 10. Kotak saran
11	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana disesuaikan dengan kebutuhan kasus, paling sedikit terdiri atas: 1. petugas penerima pengaduan; 2. petugas asesmen; 3. mediator; 4. pendamping korban apabila diperlukan; 5. petugas administrasi. Dalam kasus tertentu dapat melibatkan psikolog, pekerja sosial, pendamping hukum, tenaga kesehatan, aparat penegak hukum, dan pihak terkait lainnya.
12	Jaminan Pelayanan	DP3AP2KB menjamin bahwa proses mediasi: 1. dilaksanakan secara sukarela; 2. dilakukan secara adil dan tidak diskriminatif; 3. mengutamakan keselamatan korban; 4. menjaga kerahasiaan identitas dan informasi kasus; 5. menghormati martabat para pihak; 6. mengutamakan kepentingan terbaik bagi anak; 7. dilakukan oleh petugas yang kompeten; 8. tidak memaksakan tercapainya kesepakatan; 9. tidak menghilangkan hak korban untuk memperoleh perlindungan dan akses terhadap layanan hukum.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	DP3AP2KB menjamin bahwa proses mediasi: 1. keamanan korban menjadi prioritas; 2. tempat pelaksanaan mediasi menjamin privasi; 3. identitas korban dan pihak terkait dijaga kerahasiaannya; 4. korban tidak dipertemukan secara langsung dengan pihak terlapor apabila berdasarkan asesmen hal tersebut dapat membahayakan atau menimbulkan tekanan terhadap korban; 5. apabila diperlukan dapat digunakan metode pertemuan terpisah atau mekanisme lain yang aman; 6. apabila ditemukan ancaman atau risiko kekerasan, proses mediasi dihentikan dan dilakukan tindakan perlindungan serta rujukan sesuai kebutuhan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui: 1. monitoring pelaksanaan mediasi; 2. evaluasi hasil kesepakatan; 3. monitoring tindak lanjut kesepakatan; 4. evaluasi pengaduan dan kepuasan penerima layanan; 5. rapat evaluasi internal; 6. penyusunan laporan pelayanan.

7. Standar Pelayanan Penyelenggaraan Rumah Aman Kasus Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga; 3. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak; 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual; 5. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 7. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak; 9. Peraturan Bupati Sambas Nomor 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sambas
2	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan untuk memperoleh layanan Rumah Aman meliputi: 1. perempuan dan/atau anak yang mengalami atau diduga mengalami kekerasan; 2. adanya pengaduan, laporan, atau rujukan dari korban, keluarga, masyarakat, aparat penegak hukum, fasilitas kesehatan, lembaga pendidikan, atau instansi/lembaga terkait; 3. hasil asesmen yang menunjukkan bahwa korban membutuhkan perlindungan dan tempat tinggal sementara yang aman; 4. identitas korban apabila tersedia; 5. persetujuan korban untuk memperoleh layanan Rumah Aman, dengan memperhatikan kondisi korban; 6. untuk korban anak, penempatan dilakukan berdasarkan kepentingan terbaik bagi anak dan hasil asesmen kebutuhan perlindungan; 7. dokumen pendukung apabila tersedia. Ketentuan khusus: Dalam kondisi darurat, korban dapat diberikan perlindungan terlebih dahulu dan kelengkapan administrasi dilengkapi kemudian.

3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan Rumah Aman dilaksanakan melalui tahapan: 1. penerimaan pengaduan atau rujukan; 2. registrasi dan pencatatan awal; 3. identifikasi kondisi korban; 4. asesmen risiko dan kebutuhan perlindungan; 5. penentuan kelayakan penempatan di Rumah Aman; 6. penjelasan hak, kewajiban, tata tertib, dan layanan kepada korban; 7. persetujuan penempatan; 8. penempatan korban di Rumah Aman; 9. pemenuhan kebutuhan dasar korban; 10. pemberian perlindungan dan pengamanan; 11. pendampingan psikologis, sosial, hukum, dan/atau kesehatan sesuai kebutuhan; 12. koordinasi dengan instansi/lembaga terkait; 13. monitoring kondisi dan perkembangan korban; 14. evaluasi rencana tindak lanjut; 15. pemulangan, reintegrasi sosial, atau rujukan ke layanan lanjutan apabila kondisi korban telah memungkinkan. Korban/Keluarga/Wali/Masyarakat/ Instansi/Aparat ↓ Penerimaan Pengaduan/rujukan ↓ Identifikasi dan registrasi (pencatatan data dan kondisi awal) ↓ Asesmen risiko dan kebutuhan Perlindungan Korban ↓ ↓ Tidak perlu Rumah aman → Pendampingan/ Rujuk lanjutan Perlu rumah Aman → Penentuan Penempatan ↓ Penjelasan Hak, Kewajiban dan & Tata Tertib ↓ Penempatan di Rumah Aman ↓ Pemenuhan Kebutuhan Dasar ↓ Perlindungan dan Pendampingan Psikologis, Sosial, kesehatan ↓

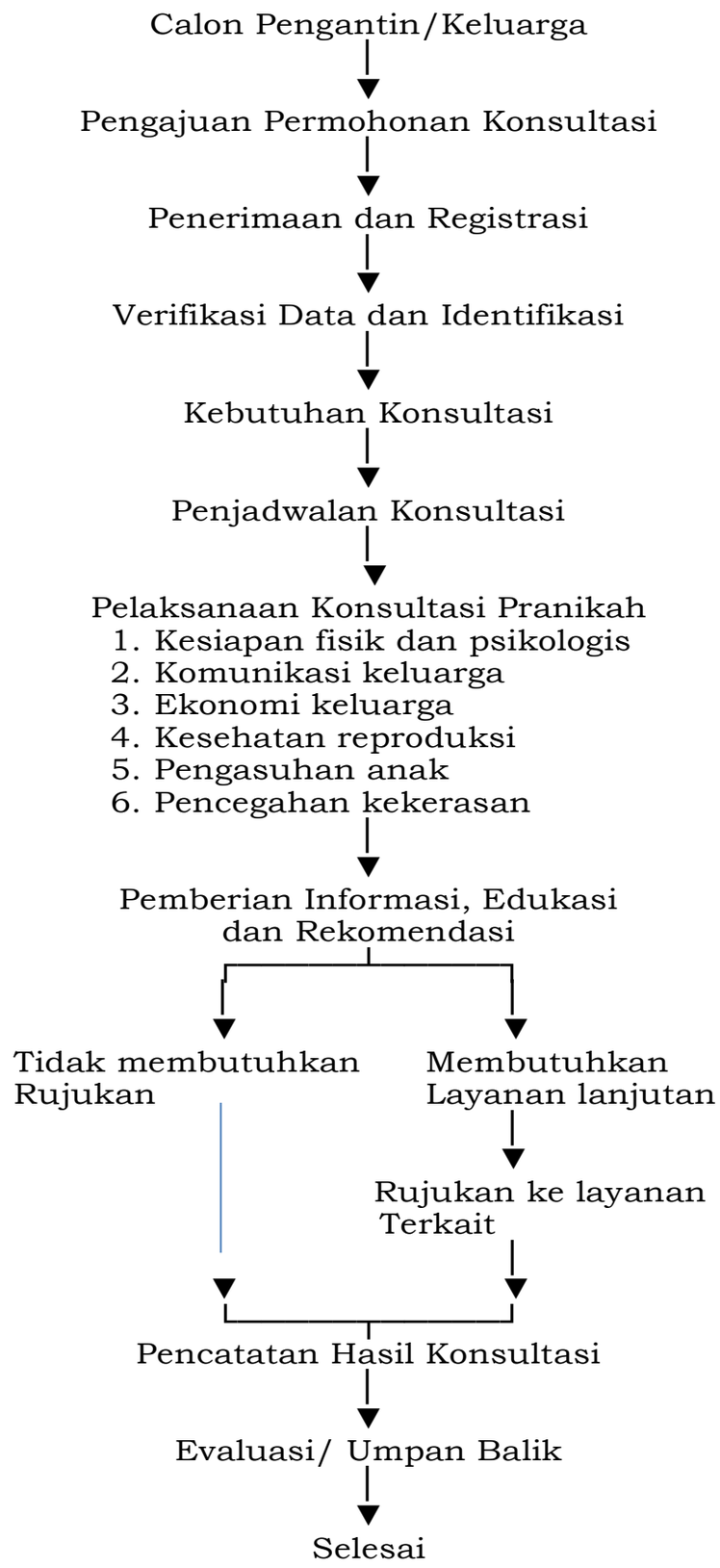
		
4	Waktu Pelayanan	Penerimaan dan identifikasi awal dilakukan segera setelah korban diterima. 1. Asesmen awal dilakukan paling lambat 1 x 24 jam, sesuai kondisi kasus. 2. Korban yang berada dalam kondisi darurat mendapatkan perlindungan segera. 3. Lama tinggal di Rumah Aman ditentukan berdasarkan hasil asesmen, tingkat risiko, kondisi korban, kebutuhan perlindungan, dan rencana tindak lanjut. 4. Masa tinggal dapat diperpanjang berdasarkan hasil evaluasi dan kebutuhan perlindungan korban.
5	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk	Produk pelayanan meliputi: 1. tempat tinggal sementara yang aman; 2. perlindungan dari ancaman dan kekerasan lanjutan; 3. pemenuhan kebutuhan dasar; 4. asesmen kebutuhan korban; 5. pendampingan psikologis; 6. pendampingan sosial; 7. pendampingan hukum sesuai kebutuhan; 8. fasilitasi pelayanan kesehatan; 9. fasilitasi pendidikan bagi anak sesuai kebutuhan; 10. fasilitasi komunikasi yang aman dengan keluarga; 11. rujukan layanan lanjutan; 12. rencana pemulangan atau reintegrasi; 13. dokumentasi dan laporan pelayanan.
7	Sarana dan Prasarana	Rumah Aman sekurang-kurangnya memiliki: 1. bangunan/tempat tinggal yang layak dan aman; 2. ruang tidur; 3. ruang konsultasi; 4. ruang pendampingan; 5. ruang makan; 6. dapur;

		7. kamar mandi dan toilet; 8. fasilitas air bersih; 9. fasilitas kesehatan dasar; 10. perlengkapan tidur; 11. perlengkapan kebutuhan dasar korban; 12. sarana komunikasi; 13. sarana keamanan; 14. alat pemadam kebakaran; 15. fasilitas untuk anak; 16. kendaraan operasional apabila diperlukan.
8	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana pelayanan paling sedikit memiliki kompetensi dalam: 1. perlindungan perempuan dan anak; 2. penanganan korban kekerasan; 3. asesmen risiko; 4. pendampingan korban; 5. komunikasi dan konseling; 6. perlindungan data dan kerahasiaan; 7. manajemen keamanan; 8. penanganan kondisi darurat; 9. prinsip non-diskriminasi; 10. kepentingan terbaik bagi anak. Pelaksana dapat terdiri atas pekerja sosial, psikolog/konselor, pendamping korban, petugas administrasi, petugas keamanan, dan tenaga profesional lainnya sesuai kebutuhan.
9	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh: 1. Kepala Dinas; 2. Kepala Bidang yang membidangi perlindungan perempuan dan anak; 3. Kepala UPTD PPA apabila Rumah Aman berada di bawah UPTD PPA; 4. penanggung jawab Rumah Aman; 5. atasan langsung petugas; 6. unsur pengawasan internal sesuai ketentuan. Pengawasan meliputi keamanan Rumah Aman, kualitas pelayanan, kondisi korban, administrasi, penggunaan sarana, dan tindak lanjut pengaduan.
10	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan dapat disampaikan secara langsung melalui: 1. Telepon 2. Email, 3. Website, 4. SP4N-LAPOR 5. Kotak saran
11	Jumlah Pelaksana	Pelaksana disesuaikan dengan kapasitas Rumah Aman dan kebutuhan korban, paling sedikit terdiri atas: 1. penanggung jawab Rumah Aman; 2. petugas pengelola; 3. petugas pendamping; 4. pekerja sosial/konselor; 5. petugas keamanan; 6. petugas administrasi. Dalam kasus tertentu dapat melibatkan psikolog, tenaga kesehatan, pendamping hukum, aparat penegak hukum, dan tenaga profesional lainnya

12	Jaminan Pelayanan	DP3AP2KB menjamin bahwa korban: 1. korban memperoleh tempat yang aman dan layak; 2. korban memperoleh pelayanan tanpa diskriminasi; 3. identitas korban dijaga kerahasiaannya; 4. lokasi Rumah Aman tidak disebarluaskan kepada pihak yang tidak berkepentingan; 5. korban memperoleh kebutuhan dasar sesuai ketentuan; 6. korban memperoleh pendampingan sesuai hasil asesmen; 7. korban memperoleh perlindungan dari ancaman kekerasan lanjutan; 8. korban memperoleh akses terhadap layanan kesehatan, psikologis, sosial, dan hukum sesuai kebutuhan; 9. pelayanan diberikan secara profesional dan manusiawi; 10. pelayanan tidak dipungut biaya.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Untuk menjamin keamanan korban: 1. alamat/lokasi Rumah Aman dirahasiakan; 2. akses masuk dan keluar dikendalikan; 3. identitas penghuni tidak diberikan kepada pihak yang tidak berwenang; 4. kunjungan pihak luar dibatasi berdasarkan pertimbangan keamanan; 5. komunikasi korban dengan pihak luar dapat diatur berdasarkan hasil asesmen; 6. data dan dokumen korban disimpan secara aman; 7. petugas melakukan pemantauan keamanan secara berkala; 8. dalam keadaan darurat dilakukan koordinasi dengan aparat keamanan dan instansi terkait; 9. korban dapat dipindahkan atau dirujuk ke tempat perlindungan lain apabila terdapat ancaman terhadap keselamatannya.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui: 1. monitoring kondisi korban; 2. monitoring keamanan Rumah Aman; 3. evaluasi pelaksanaan pelayanan; 4. evaluasi pemenuhan kebutuhan korban; 5. evaluasi pengaduan; 6. evaluasi kepuasan penerima layanan; 7. rapat evaluasi berkala; 8. penyusunan laporan pelayanan. Hasil evaluasi digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan keamanan Rumah Aman.

8. Standar Pelayanan Permohonan Konsultasi Pranikah bagi Calon Pengantin dan Keluarga

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga; 4. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak; 5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2014 tentang Kesehatan Reproduksi; 7. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Bupati Sambas Nomor 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sambas
2	Persyaratan Pelayanan	Calon pengantin dan keluarga yang mengajukan konsultasi pranikah dapat memenuhi persyaratan: 1. calon pengantin laki-laki dan/atau perempuan; 2. anggota keluarga calon pengantin yang membutuhkan konsultasi; 3. identitas diri, seperti KTP/KK atau dokumen identitas lainnya apabila tersedia; 4. mengisi formulir permohonan konsultasi; 5. menyampaikan permasalahan atau topik yang akan dikonsultasikan; 6. dokumen pendukung apabila diperlukan. Catatan: Dalam kondisi tertentu, pelayanan konsultasi dapat diberikan tanpa persyaratan administrasi yang lengkap dengan mengutamakan kebutuhan penerima layanan.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pelayanan konsultasi pranikah dilaksanakan melalui tahapan: 1. calon pengantin/keluarga mengajukan permohonan konsultasi; 2. petugas menerima dan mencatat permohonan; 3. petugas melakukan registrasi dan verifikasi data; 4. petugas mengidentifikasi kebutuhan konsultasi; 5. petugas menentukan jadwal dan/atau langsung memberikan layanan konsultasi apabila tersedia; 6. pelaksanaan konsultasi pranikah; 7. pemberian informasi dan edukasi mengenai kesiapan perkawinan; 8. identifikasi permasalahan dan kebutuhan calon pengantin;

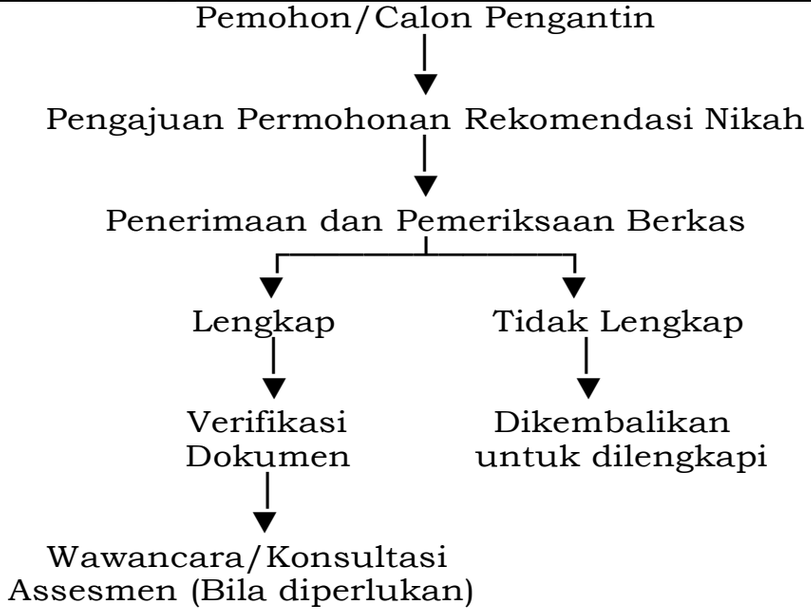
		9. pemberian rekomendasi atau rencana tindak lanjut; 10. rujukan kepada layanan terkait apabila diperlukan; 11. pencatatan hasil konsultasi; 12. evaluasi kepuasan penerima layanan.
		
4	Jangka waktu penyelesaian	1. Penerimaan dan registrasi permohonan: paling lama 15 menit. 2. Identifikasi kebutuhan konsultasi: paling lama 15 menit. 3. Pelaksanaan konsultasi: sekitar 30–60 menit,

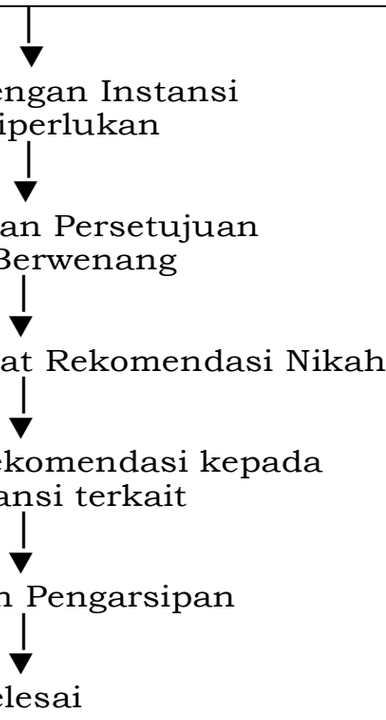
		atau disesuaikan dengan kebutuhan. 4. Rujukan dilakukan sesuai kebutuhan dan kondisi penerima layanan.
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk pelayanan	Produk pelayanan berupa: a. layanan konsultasi pranikah; b. informasi dan edukasi kesiapan perkawinan; c. rekomendasi atau rencana tindak lanjut; d. rujukan kepada layanan terkait apabila diperlukan; e. catatan hasil konsultasi.
7	Sarana dan prasarana,	Sarana dan prasarana meliputi: 1. ruang konsultasi yang nyaman dan menjaga privasi; 2. ruang tunggu; 3. meja dan kursi; 4. komputer/laptop; 5. jaringan internet;
8	Kompetensi pelaksana	Petugas konsultasi memiliki kompetensi sesuai bidang pelayanan, antara lain: 1. komunikasi dan konseling; 2. pembangunan keluarga; 3. kesehatan reproduksi; 4. perlindungan perempuan dan anak; 5. pencegahan kekerasan dalam rumah tangga; 6. pengasuhan anak; 7. ketahanan dan kesejahteraan keluarga; 8. kerahasiaan informasi dan perlindungan data. Pelayanan dapat melibatkan penyuluh keluarga berencana, konselor, psikolog, tenaga kesehatan, pekerja sosial, atau tenaga profesional lainnya sesuai kebutuhan.
9	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh: 1. Kepala Dinas; 2. Kepala Bidang terkait; 3. Kepala UPTD apabila pelayanan dilaksanakan oleh UPTD; 4. atasan langsung petugas; 5. unsur pengawasan internal sesuai ketentuan. Pengawasan dilakukan melalui monitoring, evaluasi, pemeriksaan administrasi dan tindak lanjut pengaduan.
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan secara langsung melalui: 1. Telepon 2. Email, 3. Website, 4. SP4N-LAPOR 5. Kotak saran
11	Jumlah pelaksana	Pelaksana disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan, paling sedikit terdiri atas: 1. petugas penerima permohonan; 2. petugas administrasi; 3. konselor/penyuluh; 4. tenaga profesional sesuai kebutuhan.

12	Jaminan pelayanan	DP3AP2KB menjamin bahwa pelayanan konsultasi: 1. diberikan secara ramah, sopan dan profesional; 2. tidak diskriminatif; 3. menjaga privasi penerima layanan; 4. menjaga kerahasiaan informasi yang disampaikan; 5. memberikan informasi yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan; 6. diberikan secara gratis; 7. mengutamakan kepentingan calon pengantin dan keluarga; 8. memberikan rujukan apabila permasalahan membutuhkan penanganan lebih lanjut.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Data pribadi calon pengantin dan keluarga dijaga kerahasiaannya. 1. Informasi hasil konsultasi hanya digunakan untuk kepentingan pelayanan. 2. Dokumen konsultasi disimpan secara aman. 3. Konsultasi dilaksanakan di ruang yang memberikan privasi. 4. Informasi kepada pihak lain hanya diberikan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan atau persetujuan yang diperlukan.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui: 1. monitoring pelaksanaan konsultasi; 2. evaluasi kepuasan penerima layanan; 3. evaluasi pengaduan; 4. evaluasi ketepatan dan kualitas informasi; 5. rapat evaluasi berkala; 6. penyusunan laporan pelayanan.

9. Standar Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Nikah (Anak)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; 3. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak; 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; 6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Bupati Sambas Nomor 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sambas

2	Persyaratan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan rekomendasi nikah melengkapi persyaratan sebagai berikut: 1. surat permohonan rekomendasi nikah; 2. fotokopi KTP calon pengantin; 3. fotokopi Kartu Keluarga; 4. fotokopi akta kelahiran calon pengantin; 5. surat pengantar dari desa/kelurahan apabila dipersyaratkan; 6. surat keterangan dari KUA atau instansi terkait apabila diperlukan; 7. dokumen pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan pelayanan; 8. bagi calon pengantin yang masih memerlukan perlindungan atau pendampingan khusus, dilengkapi dengan hasil asesmen atau dokumen pendukung sesuai kondisi kasus.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pelayanan penerbitan rekomendasi nikah dilaksanakan melalui tahapan: 1. pemohon mengajukan permohonan rekomendasi nikah; 2. petugas menerima dan memeriksa kelengkapan berkas; 3. petugas melakukan registrasi permohonan; 4. petugas melakukan verifikasi identitas dan dokumen; 5. petugas melakukan wawancara/konsultasi apabila diperlukan; 6. petugas melakukan asesmen terhadap kondisi dan kebutuhan calon pengantin apabila diperlukan; 7. petugas melakukan koordinasi dengan desa/kelurahan, KUA, atau instansi terkait apabila diperlukan; 8. petugas menyusun hasil verifikasi dan pemeriksaan; 9. pejabat yang berwenang melakukan pemeriksaan dan memberikan persetujuan; 10. rekomendasi nikah diterbitkan; 11. rekomendasi diserahkan kepada pemohon atau disampaikan kepada instansi yang membutuhkan; 12. petugas melakukan pencatatan dan pengarsipan dokumen.
		

		
4	Jangka waktu penyelesaian	1. Pemeriksaan berkas paling lama 15 menit 2. Registrasi dan verifikasi paling lama 1 hari kerja. 3. Konsultasi/Wawancara30-60 menit 4. Assesmen disesuaikan dengan kondisi dan kompleksitas kasus 5. Penerbitan rekomendasi apabila memenuhi persyaratan paling lama 2 hari kerja setelah proses verifikasi dan assesmen selesai. 6. Proses dispensasi kawin di pengadilan mengikuti jangka waktu dan prosedur pada pengadilan yang berwenang.
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk pelayanan	Produk pelayanan berupa: 1. hasil konsultasi; 2. hasil asesmen; 3. surat rekomendasi sesuai kewenangan; 4. surat rujukan; 5. pendampingan calon pengantin; 6. informasi dan edukasi mengenai kesiapan perkawinan.
7	Sarana dan prasarana,	Sarana dan prasarana meliputi: 1. ruang pelayanan; 2. ruang konsultasi/wawancara; 3. meja dan kursi pelayanan; 4. komputer/laptop; 5. printer; 6. jaringan internet; 7. telepon/perangkat komunikasi; 8. formulir permohonan; 9. formulir verifikasi; 10. buku/register pelayanan; 11. tempat penyimpanan arsip; 12. fasilitas bagi penyandang disabilitas sesuai kebutuhan.

8	Kompetensi pelaksana	Petugas pelayanan memiliki kompetensi: 1. administrasi pelayanan publik; 2. verifikasi dokumen; 3. komunikasi dan pelayanan masyarakat; 4. konsultasi keluarga; 5. perlindungan perempuan dan anak; 6. pemahaman mengenai ketentuan perkawinan; 7. pengelolaan data dan dokumen; 8. menjaga kerahasiaan data pribadi. Dalam hal diperlukan, pelayanan dapat melibatkan pejabat/tenaga yang memiliki kompetensi di bidang psikologi, kesehatan, perlindungan perempuan dan anak, atau bidang lain sesuai kebutuhan.
9	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh: 1. Kepala Dinas; 2. Kepala Bidang terkait; 3. Kepala UPTD apabila pelayanan dilaksanakan oleh UPTD; 4. atasan langsung petugas; 5. unsur pengawasan internal sesuai ketentuan. Pengawasan dilakukan melalui monitoring, evaluasi, pemeriksaan administrasi dan tindak lanjut pengaduan.
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan secara langsung melalui: 1. Telepon 2. Email, 3. Website, 4. SP4N-LAPOR 5. Kotak saran
11	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan, paling sedikit terdiri atas: 1. petugas penerima berkas; 2. petugas verifikasi; 3. petugas administrasi; 4. pejabat yang berwenang menerbitkan atau mengesahkan rekomendasi. Apabila diperlukan dapat melibatkan petugas/tenaga profesional terkait.
12	Jaminan pelayanan	DP3AP2KB menjamin bahwa: 1. pelayanan diberikan secara transparan; 2. pelayanan dilakukan secara profesional 3. pelayanan tidak diskriminatif; 4. persyaratan dan prosedur diinformasikan secara jelas; 5. rekomendasi diterbitkan berdasarkan hasil verifikasi; 6. pelayanan diberikan sesuai standar waktu yang telah ditetapkan; 7. pelayanan tidak dipungut biaya; 8. data dan dokumen pemohon dijaga kerahasiaannya.

13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Data pribadi pemohon dijaga kerahasiaannya. 1. Dokumen pemohon disimpan secara aman. 2. Informasi mengenai kondisi pribadi, keluarga, atau hasil asesmen tidak disampaikan kepada pihak yang tidak berkepentingan. 3. Akses terhadap dokumen pelayanan diberikan hanya kepada petugas yang berwenang. 4. Pengelolaan data dilakukan sesuai ketentuan perlindungan data dan peraturan perundang-undangan.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui: 1. monitoring pelaksanaan pelayanan; 2. pemeriksaan ketepatan dokumen; 3. evaluasi waktu penyelesaian; 4. evaluasi pengaduan masyarakat; 5. evaluasi kepuasan penerima layanan; 6. rapat evaluasi berkala; 7. penyusunan laporan pelayanan.

10. Standar Pelayanan Pengajuan Izin Menikah (Anak)

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; 3. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak; 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; 6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Bupati Sambas Nomor 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sambas
2	Persyaratan Pelayanan	Pemohon mengajukan: 1. surat permohonan; 2. fotokopi KTP calon pengantin; 3. fotokopi Kartu Keluarga; 4. fotokopi akta kelahiran; 5. surat pengantar dari desa/kelurahan; 6. surat keterangan dari KUA atau instansi terkait apabila diperlukan; 7. dokumen pendukung lainnya sesuai kebutuhan; 8. bagi pemohon yang belum memenuhi batas usia perkawinan, melampirkan dokumen yang berkaitan dengan permohonan dispensasi kawin sesuai ketentuan yang berlaku.

		Untuk kasus yang melibatkan anak, dilakukan asesmen mengenai kondisi anak, kesiapan perkawinan, pendidikan, kesehatan, psikologis, kondisi sosial dan ekonomi, serta risiko terhadap perlindungan anak.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan. 2. Petugas menerima dan memeriksa kelengkapan dokumen. 3. Petugas melakukan registrasi permohonan. 4. Petugas melakukan verifikasi identitas dan dokumen. 5. Petugas melakukan wawancara/konsultasi dengan calon pengantin dan/atau orang tua/wali. 6. Apabila diperlukan, petugas melakukan asesmen terhadap calon pengantin. 7. Petugas mengidentifikasi faktor risiko, antara lain: a. usia calon pengantin; b. kesiapan fisik; c. kesiapan psikologis; d. kesiapan ekonomi; e. pendidikan; f. kesehatan reproduksi; g. kondisi keluarga; h. potensi kekerasan; i. potensi putus sekolah; j. risiko terhadap tumbuh kembang anak. 8. Petugas memberikan konseling dan edukasi. 9. Petugas menentukan tindak lanjut sesuai hasil asesmen. 10. Apabila memenuhi persyaratan pelayanan DP3AP2KB, diterbitkan rekomendasi sesuai kewenangan. 11. Apabila berkaitan dengan dispensasi kawin, pemohon diarahkan untuk mengajukan permohonan kepada pengadilan yang berwenang. 12. Petugas memberikan pendampingan atau rujukan apabila diperlukan. 13. Dokumen dan hasil pelayanan dicatat serta diarsipkan.

4	Jangka waktu penyelesaian	1. Pemeriksaan berkas: paling lama 15 menit. 2. Registrasi dan verifikasi: paling lama 1 hari kerja. 3. Konsultasi/wawancara: sekitar 30–60 menit. 4. Asesmen: disesuaikan dengan kondisi dan kompleksitas kasus. 5. Penerbitan rekomendasi, apabila memenuhi persyaratan: paling lama 2 hari kerja setelah proses verifikasi dan asesmen selesai. 6. Proses dispensasi kawin di pengadilan mengikuti jangka waktu dan prosedur pada pengadilan yang berwenang.
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk pelayanan	Produk pelayanan berupa: 1. hasil konsultasi; 2. hasil asesmen; 3. surat rekomendasi sesuai kewenangan; 4. surat rujukan; 5. pendampingan calon pengantin; 6. informasi dan edukasi mengenai kesiapan perkawinan.
7	Sarana dan prasarana,	1. ruang pelayanan; 2. ruang konsultasi; 3. ruang assesmen; 4. meja dan kursi; 5. komputer/laptop; 6. printer; 7. jaringan internet; 8. formulir pelayanan; 9. dokumen asesmen; 10. media informasi dan edukasi; 11. tempat penyimpanan arsip; 12. fasilitas bagi penyandang disabilitas sesuai kebutuhan.

8	Kompetensi pelaksana	Petugas memiliki kompetensi dalam: 1. pelayanan publik; 2. administrasi perkawinan; 3. perlindungan perempuan dan anak; 4. konseling; 5. asesmen sosial; 6. kesehatan reproduksi; 7. psikologi dasar; 8. pencegahan kekerasan; 9. perlindungan data dan kerahasiaan.
9	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh: 1. Kepala Dinas; 2. Sekretaris Dinas 3. Kepala Bidang terkait; 4. Kepala UPTD apabila pelayanan dilaksanakan oleh UPTD; 5. atasan langsung petugas; 6. unsur pengawasan internal sesuai ketentuan.
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan secara langsung melalui: 1. Telepon 2. Email, 3. Website, 4. SP4N-LAPOR 5. Kotak saran
11	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan, paling sedikit terdiri atas: 1. petugas penerima permohonan; 2. petugas verifikasi; 3. petugas konsultasi/asesmen; 4. petugas administrasi; 5. pejabat yang berwenang memberikan rekomendasi.
12	Jaminan pelayanan	DP3AP2KB menjmin: 1. pelayanan diberikan secara transparan; 2. pelayanan tidak diskriminatif; 3. informasi diberikan secara jelas; 4. pelayanan dilaksanakan secara profesional; 5. data pemohon dijaga kerahasiaannya; 6. pelayanan tidak dipungut biaya sesuai kewenangan DP3AP2KB; 7. calon pengantin mendapatkan informasi mengenai kesiapan perkawinan; 8. anak mendapatkan perlindungan sesuai ketentuan; 9. pemohon mendapatkan rujukan apabila permasalahan berada di luar kewenangan DP3AP2KB.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas pemohon dijaga kerahasiaannya. 1. Hasil konsultasi dan asesmen tidak disebarluaskan kepada pihak yang tidak berkepentingan. 2. Dokumen pelayanan disimpan secara aman. 3. Untuk kasus anak, informasi diberikan dengan memperhatikan kepentingan terbaik bagi anak. 4. Apabila terdapat indikasi kekerasan, paksaan, atau ancaman, dilakukan langkah perlindungan sesuai ketentuan.

14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui: 1. monitoring pelayanan; 2. evaluasi waktu penyelesaian; 3. evaluasi kelengkapan administrasi; 4. evaluasi pengaduan; 5. evaluasi kepuasan masyarakat; 6. rapat evaluasi berkala; 7. penyusunan laporan pelayanan.

11. Standar Pelayanan Pendampingan Pelayanan Keluarga Berencana dan Pemberian Alat/Obat kontrasepsi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga; 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 tentang Perkembangan Kependudukan, Pembangunan Keluarga, Keluarga Berencana, dan Sistem Informasi Keluarga; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Reproduksi; 6. Peraturan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pemenuhan Kebutuhan Alat dan Obat Kontrasepsi bagi Pasangan Usia Subur dalam Pelayanan Keluarga Berencana; 7. Peraturan Bupati Sambas Nomor 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sambas
2	Persyaratan Pelayanan	Masyarakat/pasangan usia subur yang membutuhkan pelayanan KB dapat memenuhi persyaratan: 1. membawa identitas diri apabila tersedia; 2. membawa Kartu Keluarga apabila diperlukan; 3. mengisi formulir pelayanan KB; 4. menyampaikan kebutuhan atau pilihan pelayanan KB; 5. mengikuti konseling KB; 6. menjalani pemeriksaan kesehatan apabila diperlukan; 7. membawa kartu peserta KB apabila sudah menjadi peserta KB; 8. persyaratan administrasi lain sesuai ketentuan fasilitas pelayanan kesehatan. Catatan: Dalam kondisi tertentu, pelayanan dapat diberikan dengan mengutamakan kebutuhan dan keselamatan penerima layanan.

3	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pelayanan dilaksanakan melalui tahapan: 1. masyarakat/pasangan usia subur mengajukan permohonan pelayanan KB; 2. petugas menerima dan melakukan registrasi; 3. petugas melakukan identifikasi kebutuhan; 4. petugas memberikan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) tentang KB; 5. petugas memberikan konseling mengenai pilihan metode kontrasepsi; 6. dilakukan skrining atau pemeriksaan kesehatan sesuai kebutuhan; 7. penerima layanan memilih metode kontrasepsi berdasarkan informasi dan hasil konseling; 8. petugas/tenaga kesehatan menentukan kelayakan penggunaan metode kontrasepsi sesuai kewenangannya; 9. pemberian alat/obat kontrasepsi atau pelayanan kontrasepsi dilakukan oleh tenaga kesehatan/fasilitas pelayanan kesehatan sesuai ketentuan; 10. petugas memberikan penjelasan mengenai cara penggunaan, efek samping, tanda bahaya dan jadwal kunjungan ulang; 11. dilakukan pencatatan dan dokumentasi pelayanan; 12. dilakukan pemantauan dan tindak lanjut.

		Dokumentasi dan Evaluasi ↓ Pelayanan Selesai
4	Jangka waktu penyelesaian	1. Registrasi: paling lama 15 menit. 2. Konseling dan KIE: sekitar 15–30 menit. 3. Skrining/pemeriksaan kesehatan: disesuaikan dengan kebutuhan. 4. Pemberian kontrasepsi: sesuai jenis metode dan prosedur pelayanan kesehatan. 5. Pelayanan rujukan: dilakukan sesuai kondisi dan kebutuhan penerima layanan.
5	Biaya/tarif	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai ketentuan pembiayaan program KB dan kebijakan pemerintah daerah/fasilitas pelayanan kesehatan. 2. Untuk pelayanan yang menjadi program pemerintah dan memenuhi ketentuan kepesertaan, dapat diberikan tanpa dipungut biaya. 3. Apabila terdapat pelayanan yang tidak termasuk cakupan pembiayaan program, biaya mengikuti ketentuan fasilitas pelayanan kesehatan yang bersangkutan.
6	Produk pelayanan	Produk pelayanan meliputi: 1. pelayanan konseling KB; 2. informasi dan edukasi KB; 3. alat/obat kontrasepsi sesuai ketentuan; 4. pelayanan kontrasepsi; 5. kartu atau catatan peserta KB; 6. jadwal kunjungan ulang; 7. rujukan pelayanan kesehatan apabila diperlukan.
7	Sarana dan prasarana	Sarana dan prasarana meliputi: 1. ruang pelayanan; 2. ruang konseling yang menjamin privasi; 3. ruang pemeriksaan; 4. meja dan kursi; 5. komputer/laptop; 6. printer; 7. jaringan internet; 8. media KIE; 9. formulir pelayanan; 10. kartu/catatan peserta KB; 11. tempat penyimpanan alat/obat kontrasepsi sesuai standar; 12. sarana pelayanan kesehatan sesuai jenis pelayanan; 13. tempat penyimpanan arsip; 14. fasilitas bagi penyandang disabilitas sesuai kebutuhan.

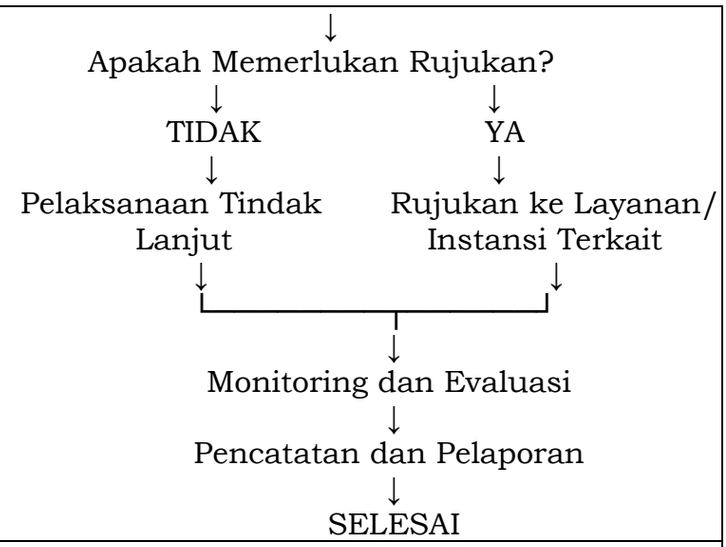
8	Kompetensi pelaksana	Pelaksana memiliki kompetensi sesuai bidangnya, antara lain: 1. penyuluhan dan KIE program KB; 2. konseling keluarga berencana; 3. kesehatan reproduksi; 4. administrasi pelayanan KB; 5. pencatatan dan pelaporan; 6. komunikasi interpersonal; 7. perlindungan data dan kerahasiaan. Pemberian alat/obat kontrasepsi dan tindakan medis dilakukan oleh tenaga kesehatan yang berwenang sesuai ketentuan.
9	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh: 1. Kepala Dinas; 2. Kepala Bidang yang membidangi pengendalian penduduk dan KB; 3. penanggung jawab program KB; 4. Kepala fasilitas pelayanan kesehatan apabila pelayanan dilakukan di fasilitas kesehatan; 5. atasan langsung petugas; 6. unsur pengawasan internal sesuai ketentuan.
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. petugas pelayanan; 2. penyuluh KB; 3. fasilitas pelayanan kesehatan; 4. Kepala Bidang terkait; 5. telepon/WhatsApp resmi; 6. surat; 7. email resmi; 8. SP4N-LAPOR!; dan/atau 9. sarana pengaduan resmi lainnya.
11	Jumlah pelaksana	Pelaksana disesuaikan dengan jenis pelayanan,paling sedikit terdiri atas: 1. petugas penerima/registrasi; 2. penyuluh KB atau petugas KIE; 3. konselor; 4. tenaga kesehatan untuk pelayanan kontrasepsi; 5. petugas administrasi dan pencatatan.
12	Jaminan pelayanan	DP3AP2KB bersama jejaring pelayanan menjamin bahwa: 1. pelayanan diberikan secara ramah dan profesional; 2. penerima layanan memperoleh informasi yang jelas mengenai pilihan kontrasepsi; 3. penerima layanan dapat memilih metode kontrasepsi berdasarkan informasi dan konseling; 4. pelayanan diberikan tanpa diskriminasi; 5. privasi dan kerahasiaan penerima layanan dijaga; 6. pelayanan kontrasepsi dilakukan sesuai standar kesehatan;

		7. alat/obat kontrasepsi diberikan sesuai ketentuan dan ketersediaan; 8. penerima layanan memperoleh informasi mengenai efek samping dan tanda bahaya; 9. penerima layanan memperoleh rujukan apabila diperlukan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Data pribadi peserta KB dijaga kerahasiaannya. 1. Konseling dilakukan di tempat yang memberikan privasi. 2. Catatan pelayanan disimpan secara aman. 3. Informasi kesehatan tidak diberikan kepada pihak yang tidak berwenang. 4. Penggunaan dan pemberian alat/obat kontrasepsi dilakukan sesuai standar pelayanan kesehatan.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui: 1. monitoring cakupan pelayanan KB; 2. evaluasi kualitas konseling; 3. monitoring ketersediaan alat/obat kontrasepsi; 4. evaluasi keluhan dan pengaduan; 5. evaluasi kepuasan penerima layanan; 6. monitoring pencatatan dan pelaporan; 7. rapat evaluasi berkala; 8. penyusunan laporan pelayanan.

12. Standar Pelayanan Penyelenggaraan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah beberapa kali diubah; 3. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, sebagaimana telah diubah dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait; 4. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; 5. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Layanan Pemenuhan Hak Anak; yang berlaku sejak 21 Juni 2024 dan menjadi acuan bagi pemerintah daerah dalam menyelenggarakan layanan pemenuhan hak anak. 6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 5 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak; 7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 12 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Kabupaten/Kota Layak Anak 8. Peraturan Bupati Sambas Nomor 94 Tahun

		2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sambas
2	Persyaratan Pelayanan	Pelayanan PUSPAGA dilaksanakan melalui: 1. penerimaan permohonan layanan; 2. registrasi penerima layanan; 3. identifikasi kebutuhan dan permasalahan keluarga; 4. asesmen awal apabila diperlukan; 5. penentuan jenis layanan; 6. pemberian informasi dan edukasi; 7. pelaksanaan konseling keluarga; 8. pemberian konsultasi mengenai pengasuhan anak dan kehidupan keluarga; 9. penyusunan rencana tindak lanjut; 10. rujukan kepada layanan/instansi terkait apabila permasalahan membutuhkan penanganan lebih lanjut; 11. monitoring dan evaluasi; 12. pencatatan dan pengarsipan hasil layanan.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pelayanan PUSPAGA dilaksanakan melalui: 1. penerimaan permohonan layanan; 2. registrasi penerima layanan 3. identifikasi kebutuhan dan permasalahan keluarga; 4. asesmen awal apabila diperlukan; 5. penentuan jenis layanan; 6. pemberian informasi dan edukasi; 7. pelaksanaan konseling keluarga; 8. pemberian konsultasi mengenai pengasuhan anak dan kehidupan keluarga; 9. penyusunan rencana tindak lanjut; 10. rujukan kepada layanan/instansi terkait apabila permasalahan membutuhkan penanganan lebih lanjut; 11. monitoring dan evaluasi; 12. pencatatan dan pengarsipan hasil layanan. Masyarakat / Keluarga Mengajukan Permohonan Layanan ↓ Penerimaan dan Registrasi ↓ Verifikasi Data dan Identitas ↓ Identifikasi Kebutuhan dan Permasalahan Keluarga ↓ Asesmen Awal (Jika Diperlukan) ↓ Penentuan Jenis Layanan ↓ Informasi dan Edukasi Keluarga ↓ Konsultasi / Konseling Keluarga ↓ Penyusunan Rencana Tindak Lanjut

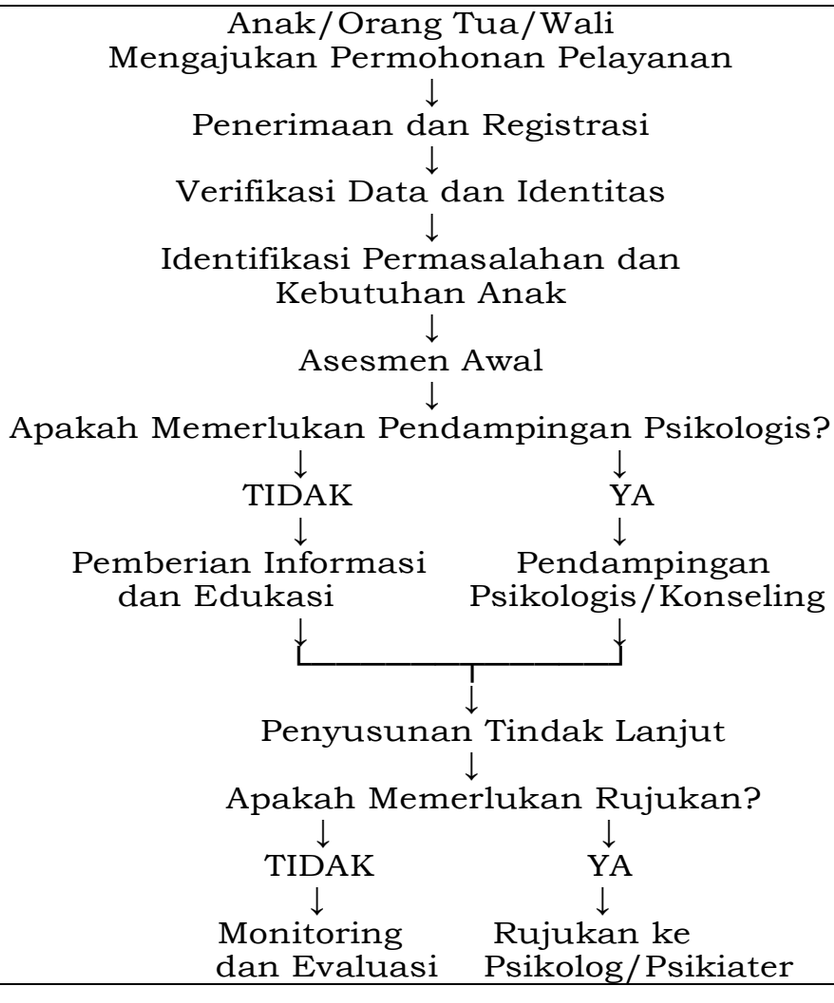
		
4	Jangka waktu penyelesaian	1. Pendaftaran dan registrasi: paling lama 15 menit. 2. Identifikasi kebutuhan: paling lama 15 menit. 3. Konsultasi/konseling: sekitar 30–60 menit. 4. Asesmen lanjutan: disesuaikan dengan kondisi penerima layanan 5. Rujukan: dilakukan sesuai kebutuhan dan kondisi kasus.
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut Biaya (Gratis)
6	Produk pelayanan	Produk pelayanan berupa: 1. informasi dan edukasi keluarga; 2. konsultasi keluarga; 3. konseling keluarga; 4. konseling pengasuhan; 5. hasil asesmen apabila diperlukan; 6. rencana tindak lanjut; 7. surat rujukan apabila diperlukan; 8. dokumentasi hasil pelayanan.
7	Sarana dan prasarana	Sarana dan prasarana meliputi: 1. ruang pelayanan; 2. ruang konseling yang menjamin privasi; 3. ruang pemeriksaan; 4. meja dan kursi; 5. komputer/laptop; 6. printer; 7. jaringan internet; 8. media KIE; 9. formulir pelayanan; 10. kartu/catatan peserta KB; 11. tempat penyimpanan alat/obat kontrasepsi sesuai standar; 12. sarana pelayanan kesehatan sesuai jenis pelayanan; 13. tempat penyimpanan arsip; 14. fasilitas bagi penyandang disabilitas sesuai kebutuhan.
8	Kompetensi pelaksana	Petugas PUSPAGA memiliki kompetensi dalam: 1. pelayanan publik; 2. komunikasi dan konseling; 3. pengasuhan anak; 4. pembangunan keluarga; 5. pemenuhan hak anak; 6. perlindungan perempuan dan anak;

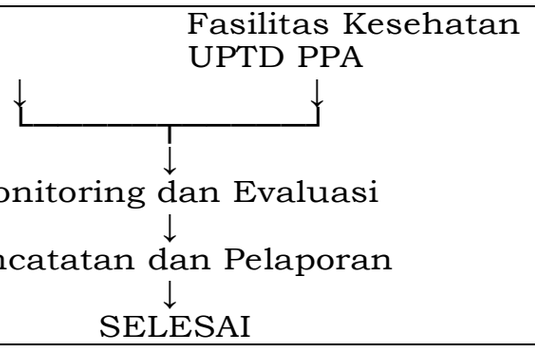
		7. psikologi dasar; 8. komunikasi interpersonal; 9. penanganan permasalahan keluarga; 10. kerahasiaan data dan informasi. Apabila diperlukan, PUSPAGA dapat bekerja sama dengan psikolog, tenaga kesehatan, pekerja sosial, konselor, mediator, aparat penegak hukum, lembaga pendidikan, KUA, dan lembaga terkait lainnya sesuai kebutuhan.
9	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh: 1. Kepala Dinas; 2. Sekretaris Dinas 3. Kepala Bidang yang membidangi pengendalian penduduk dan KB; 4. Petugas dan penanggung jawab PUSPAGA; 5. atasan langsung petugas; 6. unsur pengawasan internal sesuai ketentuan.
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. petugas PUSPAGA 2. pengelola PUSPAGA pelayanan; 3. Kepala Dinas; 4. Kepala Bidang terkait; 5. telepon/WhatsApp resmi; 6. surat; 7. email resmi; 8. SP4N-LAPOR!; dan/atau 9. sarana pengaduan resmi lainnya.
11	Jumlah pelaksana	Pelaksana paling sedikit terdiri atas: 1. petugas penerima layanan; 2. petugas administrasi; 3. konselor/pengelola PUSPAGA; 4. tenaga profesional sesuai kebutuhan.
12	Jaminan pelayanan	DP3AP2KB menjamin: 1. pelayanan diberikan secara ramah dan profesional; 2. pelayanan diberikan tanpa diskriminasi; 3. keluarga mendapatkan informasi yang benar; 4. konsultasi dilakukan dengan menjaga privasi; 5. kerahasiaan informasi penerima layanan dijaga; 6. kepentingan terbaik bagi anak menjadi pertimbangan utama dalam layanan yang berkaitan dengan anak; 7. penerima layanan mendapatkan tindak lanjut sesuai kebutuhan; 8. penerima layanan dirujuk apabila permasalahan berada di luar kewenangan PUSPAGA.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas penerima layanan dijaga kerahasiaannya. 1. Hasil konseling tidak disampaikan kepada pihak yang tidak berkepentingan. 2. Dokumen pelayanan disimpan secara aman. 3. Ruang konseling memberikan privasi. 4. Data anak diperlakukan dengan memperhatikan kepentingan terbaik anak. 5. Apabila ditemukan indikasi kekerasan atau kondisi

		yang membahayakan anak/perempuan, dilakukan langkah perlindungan dan/atau rujukan sesuai kewenangan.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui: 1. monitoring jumlah dan jenis layanan; 2. evaluasi kualitas konseling; 3. evaluasi penyelesaian tindak lanjut; 4. evaluasi pengaduan; 5. survei kepuasan masyarakat; 6. evaluasi kinerja petugas; 7. rapat evaluasi berkala; 8. penyusunan laporan pelayanan.

13. Standar Pelayanan Pendampingan Psikologi Anak

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual. 4. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga. 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik 7. PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 8. Peraturan Bupati Sambas Nomor 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sambas
2	Persyaratan Pelayanan	Pelayanan Pendampingan Psikologi Anak dapat meliputi: 1. konsultasi psikologis; 2. asesmen psikologis sesuai kewenangan; 3. konseling anak; 4. konseling orang tua/wali; 5. dukungan psikologis awal; 6. pendampingan anak korban kekerasan; 7. pendampingan anak yang mengalami trauma; 8. pendampingan anak yang mengalami permasalahan keluarga; 9. pendampingan anak yang mengalami masalah sosial; 10. penguatan hubungan anak dengan orang tua/wali; 11. edukasi kepada orang tua mengenai kebutuhan psikologis anak;

		12. pemulihan kondisi psikologis anak; 13. monitoring dan evaluasi; 14. rujukan kepada layanan profesional apabila diperlukan.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pelayanan dilaksanakan melalui tahapan: 1. penerimaan permohonan layanan; 2. registrasi anak dan/atau keluarga; 3. identifikasi kebutuhan dan permasalahan anak; 4. asesmen awal; 5. penentuan kebutuhan layanan psikologis; 6. pemberian pendampingan dan dukungan psikologis; 7. konseling anak dan/atau keluarga sesuai kebutuhan; 8. asesmen psikologis lebih lanjut apabila diperlukan dan dilakukan oleh tenaga profesional yang berwenang; 9. penyusunan rencana intervensi/tindak lanjut; 10. pelaksanaan pendampingan secara berkala sesuai kebutuhan; 11. koordinasi dengan orang tua/wali dan pihak terkait dengan memperhatikan kepentingan terbaik bagi anak; 12. rujukan kepada psikolog, psikiater, tenaga kesehatan, pekerja sosial, UPTD PPA, atau lembaga terkait lainnya apabila diperlukan; 13. monitoring kondisi anak; 14. evaluasi hasil pendampingan; 15. pencatatan dan pengarsipan.
		

		
4	Jangka waktu penyelesaian	1. Pendaftaran dan registrasi: paling lama 15 menit. 2. Identifikasi kebutuhan: paling lama 15–30 menit. 3. Konsultasi/pendampingan: sekitar 30–60 menit per sesi. 4. Asesmen psikologis: disesuaikan dengan kondisi anak dan kebutuhan pemeriksaan. 5. Pendampingan lanjutan: disesuaikan dengan hasil asesmen dan kondisi anak. 6. Rujukan: dilakukan segera apabila ditemukan kondisi yang memerlukan penanganan lebih lanjut.
5	Biaya/tarif	1. Tidak dipungut biaya (GRATIS) untuk pelayanan yang menjadi kewenangan/program DP3AP2KB. 2. Apabila diperlukan pelayanan lanjutan pada fasilitas atau tenaga profesional di luar cakupan pelayanan pemerintah daerah, pembiayaannya mengikuti ketentuan fasilitas/penjamin yang bersangkutan.
6	Produk pelayanan	Produk pelayanan meliputi: 1. konsultasi psikologis; 2. pendampingan psikologis anak; 3. hasil asesmen sesuai kewenangan; 4. rencana tindak lanjut; 5. edukasi bagi orang tua/wali; 6. surat rujukan apabila diperlukan; 7. catatan perkembangan pendampingan; 8. hasil monitoring dan evaluasi.
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Persyaratan pelayanan meliputi: 1. anak yang membutuhkan layanan psikologi; 2. orang tua/wali/pengasuh atau pihak yang bertanggung jawab terhadap anak dapat mengajukan permohonan; 3. identitas anak dan orang tua/wali apabila tersedia; 4. Kartu Keluarga apabila diperlukan; 5. surat pengantar/rujukan dari lembaga terkait apabila ada; 6. dokumen pendukung lainnya apabila diperlukan; 7. untuk kasus kekerasan, dapat dilengkapi dengan dokumen laporan atau informasi mengenai kejadian apabila tersedia.
8	Kompetensi pelaksana	Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai tugasnya, antara lain: 1. pelayanan publik; 2. perlindungan anak; 3. komunikasi dengan anak; 4. konseling dasar; 5. pendampingan psikologis; 6. penanganan anak korban kekerasan;

		7. asesmen psikologis sesuai kompetensi; 8. penanganan trauma; 9. komunikasi dengan orang tua/wali; 10. kerahasiaan data dan informasi.
9	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh: 1. Kepala Dinas 2. Sekretaris Dinas 3. Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak 4. Kepala UPTD PPA 5. Atasan langsung petugas; 6. Unsur pengawasan internal sesuai ketentuan
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan secara langsung melalui: 1. Petugas Pelayanan 2. Petugas Pendamping 3. Psikolog/Konselor 4. Kepala Dinas 5. Kepala Bidang Terkait 6. Telepon 7. Email, 8. Website, 9. SP4N-LAPOR 10. Kotak saran
11	Jumlah pelaksana	Pelaksana disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan, paling sedikit terdiri atas: 1. Petugas penerima layanan 2. Petugas administrasi 3. Pendamping/Konselor 4. Psikolog atau tenaga profesional sesuai kebutuhan
12	Jaminan pelayanan	DP3AP2KB menjamin bahwa: 1. anak mendapatkan pelayanan secara ramah dan profesional; 2. pelayanan diberikan tanpa diskriminasi; 3. kepentingan terbaik bagi anak menjadi pertimbangan utama; 4. anak diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat sesuai usia dan tingkat kematangannya; 5. privasi anak dijaga; 6. kerahasiaan informasi anak dijaga; 7. pendampingan dilakukan sesuai kebutuhan anak; 8. anak mendapatkan rujukan apabila membutuhkan pelayanan lebih lanjut; 9. pelayanan dilaksanakan secara aman dan memperhatikan kondisi psikologis anak.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Identitas anak dijaga kerahasiaannya. 2. Informasi hasil pendampingan hanya diberikan kepada pihak yang berkepentingan sesuai ketentuan. 3. Dokumen dan hasil asesmen disimpan secara aman. 4. Proses konsultasi dilakukan di ruang yang memberikan privasi. 5. Anak tidak dipaksa menceritakan pengalaman

		yang dapat memperburuk kondisi psikologisnya. 6. Dokumentasi kasus dilakukan dengan memperhatikan perlindungan data pribadi anak. 7. Dalam kasus kekerasan, informasi ditangani secara hati-hati untuk mencegah viktimisasi berulang.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui: 1. monitoring jumlah dan jenis pelayanan; 2. evaluasi perkembangan anak; 3. evaluasi hasil pendampingan; 4. evaluasi tindak lanjut dan rujukan; 5. evaluasi pengaduan; 6. evaluasi kepuasan penerima layanan; 7. rapat evaluasi berkala; 8. penyusunan laporan pelayanan.

14. Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) Kependudukan dan KB

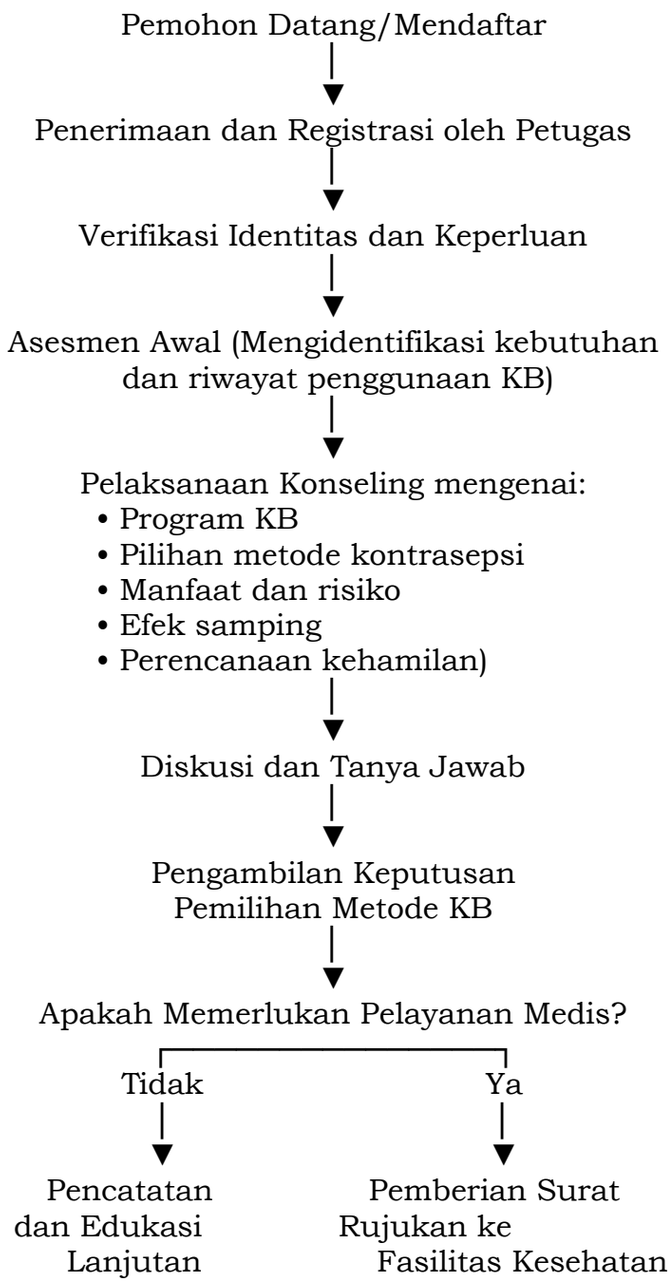
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga. 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 tentang Perkembangan Kependudukan, Keluarga Berencana, dan Sistem Informasi Keluarga. 5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 6. Peraturan Kepala BKKBN dan ketentuan teknis yang berlaku. 7. Peraturan Bupati Sambas Nomor 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sambas
2	Persyaratan Pelayanan	1. Mengajukan permohonan kegiatan KIE secara langsung atau tertulis (untuk kelompok/instansi) 2. Mengisi buku tamu atau formulir permohonan pelayanan 3. Menyampaikan identitas pemohon atau instansi (bila diperlukan)
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan informasi atau kegiatan KIE. 2. Petugas menerima dan mencatat permohonan. 3. Petugas memverifikasi kebutuhan informasi. 4. Penjadwalan kegiatan apabila berbentuk penyuluhan/sosialisasi.

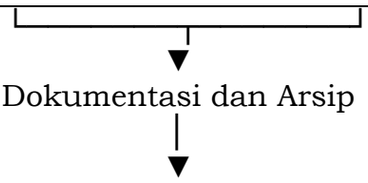
		5. Penyampaian materi KIE melalui konsultasi, penyuluhan, sosialisasi, media cetak, media elektronik, atau media digital. 6. Tanya jawab dan konsultasi. 7. Dokumentasi dan evaluasi kegiatan Pemohon ▼ Mengajukan Permohonan ▼ Penerimaan dan Registrasi ▼ Verifikasi Permohonan ▼ Penjadwalan Kegiatan (jika penyuluhan) ▼ Pelaksanaan KIE (Penyuluhan/Konsultasi/Sosialisasi) ▼ Diskusi dan Tanya Jawab ▼ Dokumentasi dan Evaluasi ▼ Pelayanan Selesai
4	Jangka waktu penyelesaian	1. Pelayanan informasi langsung maksimal 30 menit 2. Untuk kegiatan penyuluhan atau sosialisasi disesuaikan dengan jadwal yang telah ditetapkan
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
6	Produk pelayanan	1. Informasi mengenai kependudukan dan Keluarga Berencana 2. Penyuluhan atau sosialisasi KIE 3. Konsultasi program Bangga Kencana 4. Media edukasi (leaflet, brosur, modul, presentasi, video, dan media lainnya)
7	Sarana dan prasarana	1. Ruang pelayanan 2. Ruang penyuluhan 3. Komputer, 4. LCD proyektor & layar 5. Sound system 6. Internet 7. Media KIE (leaflet, brosur, banner) 8. Kendaraan operasional (bila diperlukan) 9. Meja/kursi 10. Perlengkapan administrasi

8	Kompetensi pelaksana	Petugas memiliki kompetensi dalam komunikasi, penyuluhan, kependudukan, keluarga berencana, fasilitasi kelompok, pelayanan publik, dan administrasi.
9	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh : 1. Kepala Dinas 2. Sekretaris Dinas 3. Kepala Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan secara langsung melalui: 1. Telepon 2. Email, 3. Website, 4. SP4N-LAPOR 5. Kotak saran
11	Jumlah pelaksana	Minimal terdiri atas 1. Petugas pelayanan 2. Penyuluh KB 3. Narasumber/fasilitator 4. Tenaga administrasi
12	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, mudah, ramah, profesional, transparan, dan tidak diskriminatif. 2. Materi yang diberikan akurat, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebijakan pemerintah
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan dalam lingkungan yang aman dan nyaman 2. Data pribadi pemohon dijaga kerahasiaannya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui: 1. Monitoring kegiatan 2. Laporan pelaksanaan 3. Survei kepuasan masyarakat 4. Evaluasi pascapenyuluhan 5. Rapat evaluasi berkala

15. Standar Pelayanan Konseling Keluarga Berencana (KB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 tentang Perkembangan Kependudukan, Keluarga Berencana, dan Sistem Informasi Keluarga 5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Kepala BKKBN dan ketentuan tknis yang berlaku.

		7. Peraturan Bupati Sambas Nomor 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sambas
2	Persyaratan Pelayanan	1. Membawa identitas diri (KTP/KK atau identitas lain apabila diperlukan) 2. Mengisi buku tamu atau formulir pelayanan 3. Bersedia mengikuti proses konseling
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon melakukan pendaftaran 2. Registrasi oleh petugas 3. Verifikasi identitas 4. Konseling kebutuhan KB 5. Penjelasan pilihan metode kontrasepsi, manfaat, risiko, dan efek samping 6. Tanya jawab 7. Pemberian rekomendasi 8. Rujukan ke fasilitas pelayanan kesehatan apabila diperlukan 9. Dokumentasi pelayanan 

		
4	Waktu Pelayanan	Maksimal 30–60 menit, tergantung kebutuhan konseling
5	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk	1. Konseling Keluarga Berencana 2. Informasi metode kontrasepsi 3. Rekomendasi pelayanan KB 4. Surat rujukan (apabila diperlukan)
7	Sarana dan Prasarana	1. Ruang konseling 2. Meja dan kursi 3. Komputer 4. Media KIE, leaflet, brosur 5. Alat bantu penyuluhan, 6. Jaringan internet 7. Perlengkapan administrasi
8	Kompetensi Pelaksana	1. Penyuluh KB 2. Petugas Lapangan KB (PLKB) 3. Petugas yang memiliki kompetensi di bidang konseling dan Program Bangga Kencana
9	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh 1. Kepala Dinas 2. Sekretaris Dinas 3. Bidang Pengendalian Penduduk dan KB
10	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan dapat disampaikan secara langsung melalui: 11. Telepon 12. Email, 13. Website, 14. SP4N-LAPOR 15. Kotak saran
11	Jumlah Pelaksana	1. Satu orang petugas pelayanan 2. Satu orang penyuluh/konselor KB
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, ramah, profesional, transparan, tidak diskriminatif, serta menjaga privasi pemohon
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Data pribadi pemohon dijaga kerahasiaannya dan pelayanan dilaksanakan dalam lingkungan yang aman dan nyaman
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan melalui 1. Monitoring dan Evaluasi berkala 2. Laporan pelayanan 3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

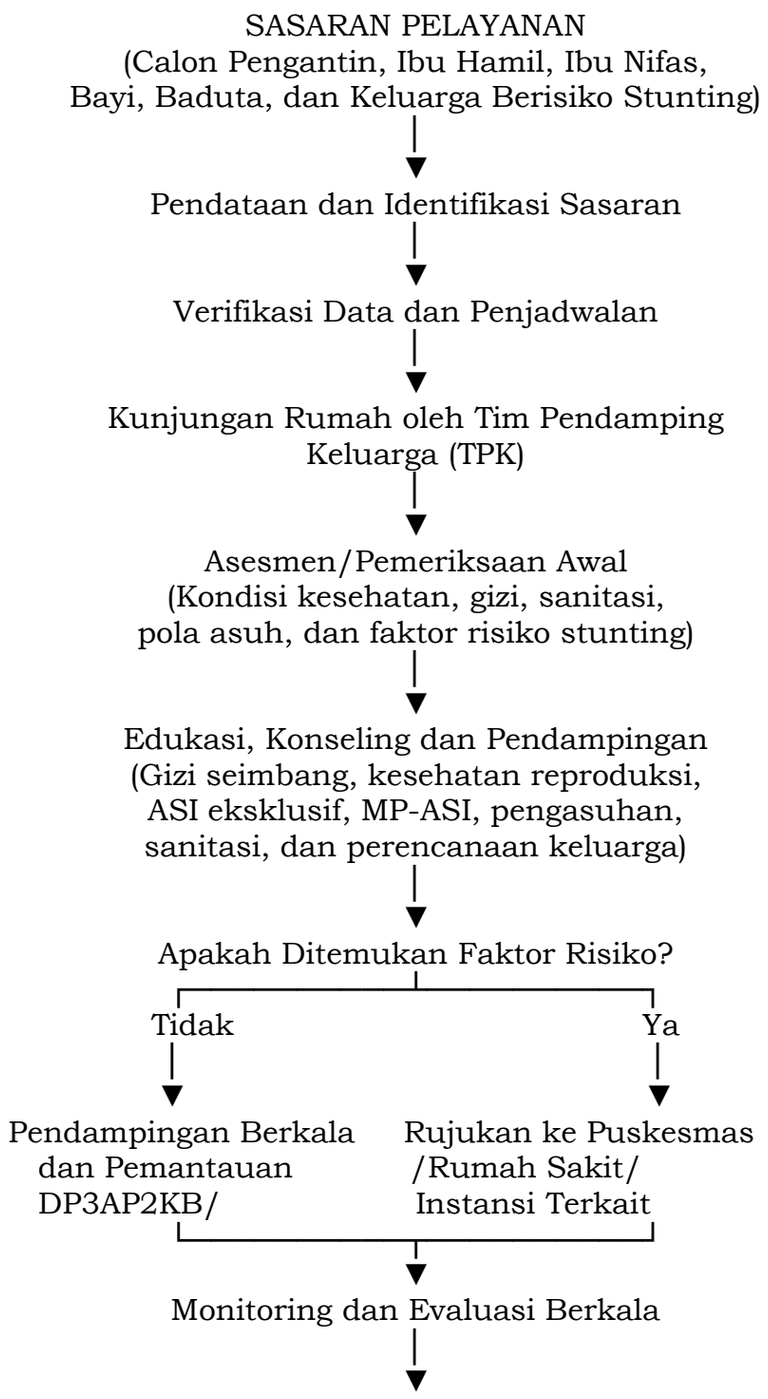
16. Standar Pelayanan Data dan Informasi Kependudukan serta Pembangunan Keluarga

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Keterbukaan Informasi Publik 6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 7. Peraturan Bupati Sambas Nomor 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sambas
2	Persyaratan Pelayanan	1. Mengajukan permohonan data dan informasi secara langsung atau tertulis 2. Mengisi formulir permohonan pelayanan 3. Menunjukkan identitas pemohon apabila diperlukan 4. Menjelaskan jenis data atau informasi yang dibutuhkan
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan 2. Registrasi permohonan 3. Verifikasi kelengkapan dan kewenangan data 4. Penelusuran data dan informasi 5. Penyusunan/penyiapan data 6. Verifikasi akhir 7. Penyerahan data atau informasi kepada pemohon 8. Dokumentasi dan pengarsipan
4	Waktu Pelayanan	1. Maksimal 1 (satu) sampai 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan dinyatakan lengkap 2. Untuk data yang memerlukan pengolahan lebih lanjut, waktu penyelesaian disesuaikan dengan kompleksitas permintaan
5	Biaya/Tarif	Tidak dipungut Biaya
6	Produk	1. Data kependudukan 2. Data pembangunan keluarga 3. Data program Bangga Kencana 4. Profil kependudukan 5. Statistik sektoral DP3AP2KB 6. Informasi dan publikasi kependudukan serta pembangunan keluarga
7	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan, 2. Meja layanan 3. Komputer 4. Printer 5. Jaringan internet

		6. Aplikasi pengelolaan data 7. *Website* 8. Email 9. Media penyimpanan data 10. Telepon 11. Perlengkapan administrasi
8	Kompetensi Pelaksana	1. Aparatur yang memahami 2. Pengelolaan data 3. Statistik sektoral 4. Administrasi pelayanan publik 5. Teknologi informasi, 6. Program Kependudukan dan Pembangunan Keluarga
9	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh: 1. Kepala Bidang Pengendalian Penduduk dan Data Informasi, 2. Sekretaris Dinas 3. Kepala Dinas
10	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	Pengaduan dapat disampaikan secara langsung melalui: 1. Telepon 2. Email, 3. Website, 4. SP4N-LAPOR 5. Kotak saran
11	Jumlah Pelaksana	1. Petugas pelayanan 2. Pengelola data/informasi
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, akurat, transparan, mudah diakses, profesional, dan tidak diskriminatif
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Data yang bersifat terbatas atau rahasia dilindungi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan dilakukan dengan menjaga keamanan data dan informasi
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan melalui: 1. Monitoring dan Evaluasi berkala 2. Laporan pelayanan 3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

17. Standar Pelayanan Pendampingan Tim Pendamping Keluarga (TPK) untuk Percepatan Penurunan Stunting

1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga 3. Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2021 tentang Percepatan Penurunan Stunting 4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan BKKBN mengenai Tim Pendamping Keluarga (TPK). 6. Peraturan Bupati Sambas Nomor 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan

		Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sambas
2	Persyaratan Pelayanan	1. Sasaran pelayanan Calon pengantin, ibu hamil, ibu nifas, bayi, baduta, dan keluarga berisiko stunting 2. Membawa identitas diri (apabila diperlukan) 3. Bersedia menerima pendampingan dari Tim Pendamping Keluarga (TPK)
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pendataan sasaran 2. Verifikasi sasaran 3. Penjadwalan kunjungan 4. Pendampingan keluarga 5. Edukasi dan konseling 6. Pemantauan kondisi sasaran 7. Rujukan ke fasilitas kesehatan/instansi terkait apabila diperlukan 8. Monitoring dan Evaluasi 9. Dokumentasi hasil pendampingan 

		Pencatatan, Pelaporan, dan Dokumentasi ↓ Pendampingan Selesai
4	Waktu Pelayanan	1. Maksimal 1 (satu) sampai 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan dinyatakan lengkap. 2. Untuk data yang memerlukan pengolahan lebih lanjut, waktu penyelesaian disesuaikan dengan kompleksitas permintaan
5	Biaya/Tarif	Tidak dipungut Biaya
6	Produk Pelayanan	1. Data kependudukan 2. Data pembangunan keluarga 3. Data program Bangga Kencana 4. Profil kependudukan. 5. Statistik sektoral DP3AP2KB 6. Informasi dan publikasi kependudukan serta pembangunan keluarga
7	Sarana dan Prasarana	1. Sarana dan Prasarana 2. Ruang pelayanan 3. Meja layanan 4. Komputer 5. Printer 6. Jaringan internet 7. Aplikasi pengelolaan data *8. Website* 9. Email 10. Media penyimpanan data 11. Telepon 12. Perlengkapan administrasi
8	Kompetensi Pelaksana	Pegawai yang memahami : 1. Pengelolaan data 2. Statistik sektoral, 3. Administrasi pelayanan publik 4. Teknologi informasi, 5. Program Kependudukan dan Pembangunan Keluarga
9	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh: 1. Kepala Dinas 2. Sekretaris Dinas 3. Kepala Bidang Pengendalian Kependudukan
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan dapat disampaikan secara langsung melalui: 1. Telepon 2. Email, 3. Website, 4. SP4N-LAPOR 5. Kotak saran
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) Tim Pendamping Keluarga sesuai wilayah pendampingan
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, ramah, profesional, berorientasi pada kebutuhan keluarga, serta tidak diskriminatif

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data keluarga dijaga kerahasiaannya 2. Pendampingan dilaksanakan dengan memperhatikan keselamatan petugas dan sasaran pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan melalui: 1. Monitoring dan Evaluasi berkala 2. Laporan pelayanan 3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kepala Dinas Pemberdayaan
Perempuan, Perlindungan Anak,
Pengendalian Penduduk dan Keluarga
Berencana Kabupaten Sambas,

SITI MUJIATI