



PEMERINTAH KOTA PANGKAL PINANG
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,
PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA BERENCANA

Jalan Rasakunda Gang Delima Siam VI Kecamatan Girimaya Kode Pos : 33143
E-mail : dpppakb@Pangkal Pinangkota.go.id

SURAT KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK DAN
KELUARGA BERENCANA
KOTA PANGKAL PINANG

Nomor : 000.8.3.2/ 20 /KEP/DPPPAKB/VI/2026

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA BERENCANA KOTA
PANGKAL PINANG

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

b. Bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Dan Keluarga Berencana Kota Pangkal Pinang;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 Tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 04 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1091), Undang-Undang Darurat Nomor 5 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1091), dan Undang-Undang Darurat Nomor 6 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1091) tentang Pembentukan Daerah Tingkat II termasuk Kota Praja dalam Lingkungan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);

2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun

2014 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 297, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5606);

4. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 161, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5080);
7. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6897);
8. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2024 tentang Kota Pangkalpinang di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6949); ;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga, Keluarga Berencana, dan Sistem Informasi Keluarga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 316, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5613);
10. Peraturan Presiden Nomor 62 Tahun 2010 tentang Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 103) Undang- Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Republik Indonesia Nomor 5038);
11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan, Pelayanan Kontrasepsi, serta Pelayanan Kesehatan Seksual.
12. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 85);

13. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pemenuhan Kebutuhan Alat dan Obat Kontrasepsi Bagi Pasangan Usia Subur Dalam Pelayanan Keluarga Berencana;
14. Peraturan Daerah Kota Pangkal Pinang Nomor 15 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah Kota Pangkal Pinang (Lembaran Daerah Kota Pangkal Pinang Tahun 2010 Nomor 08, seri D Nomor 03);
15. Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pangkalpinang (Lembaran Daerah Kota Pangkalpinang Tahun 2016 Nomor 18);
16. Peraturan Daerah Kota Pangkal Pinang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perlindungan Anak
17. Peraturan Daerah Kota Pangkal Pinang Nomor 8 Tahun 2020 tentang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan
18. Peraturan Daerah Kota Pangkal Pinang Nomor 5 Tahun 2025 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2026 (Lembaran Daerah Kota Pangkal Pinang Tahun 2025 Nomor 62);
19. Peraturan Walikota Pangkalpinang Nomor 47 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Unsur Pelaksana Teknis Perangkat Daerah Kota Pangkalpinang;
20. Peraturan Wali Kota Pangkal Pinang Nomor 43 Tahun 2025 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2026 (Berita Daerah Kota Pangkal Pinang Tahun 2025 Nomor 312).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Dan Keluarga Berencana Kota Pangkal Pinang sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;

KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kota Pangkalpinang meliputi pelayanan sebagai berikut.:

1. Pendampingan Pelayanan Keluarga Berencana (KB) dan Pemberian Alat / Obat Kontrasepsi;
2. Penyelenggaraan Kegiatan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) Keluarga Berencana (KB);
3. Penyelenggaraan Kegiatan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi Pencegahan Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak;
4. Pendampingan Kegiatan Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK);
5. Pembinaan dan Pendampingan Kelembagaan Masyarakat Desa/Kelurahan;

6. Pelayanan Pengaduan atau Penjangkauan Korban Kasus Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak.

- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- KEEMPAT : Lampiran dalam keputusan ini merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pangkal Pinang

Pada tanggal : 3 Juni 2026

Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan,
Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana
Kota Pangkal Pinang



Dr. Erwandy, S.E., M.M
Pembina Utama Muda / IV.c
NIP. 197207202006041004

**STANDAR PELAYANAN
PENDAMPINGAN PELAYANAN KELUARGA BERENCANA (KB) DAN PEMBERIAN
ALAT / OBAT KONTRASEPSI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. 2. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga, Keluarga Berencana, dan Sistem Informasi Keluarga. 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan, Pelayanan Kontrasepsi, serta Pelayanan Kesehatan Seksual. 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
2	Persyaratan Pelayanan	1. Membawa identitas diri (KTP/KK/BPJS bila ada). 2. Pasangan usia subur atau akseptor KB. 3. Bersedia dilakukan pemeriksaan kesehatan dan konseling. 4. Menandatangani informed consent untuk tindakan tertentu (IUD, implant, suntik, dan tindakan medis lainnya).
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien melakukan pendaftaran. 2. Petugas melakukan verifikasi data dan anamnesis. 3. Konseling keluarga berencana dan pemilihan metode kontrasepsi. 4. Pemeriksaan kesehatan sesuai indikasi. 5. Pemberian alat/obat kontrasepsi atau tindakan pemasangan kontrasepsi. 6. Edukasi penggunaan, efek samping, dan jadwal kontrol. 7. Pencatatan dan dokumentasi pelayanan.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	± 15–45 menit, tergantung jenis pelayanan dan metode kontrasepsi yang dipilih.
5	Biaya / Tarif	Sesuai ketentuan tarif yang berlaku di fasilitas pelayanan kesehatan atau dijamin BPJS Kesehatan/program pemerintah bagi peserta yang memenuhi syarat.
6	Produk Pelayanan	1. Konseling keluarga berencana. 2. Pelayanan kontrasepsi pil, kondom, suntik, implant, dan IUD. 3. Edukasi kesehatan reproduksi. 4. Kartu/control akseptor KB.
7	Saran Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang pendaftaran. 2. Ruang pemeriksaan dan tindakan. 3. Alat kesehatan dan alat kontrasepsi. 4. Tempat tidur pemeriksaan. 5. Media edukasi/KIE. 6. Sarana kebersihan dan APD.
8	Kompetensi Pelaksana	Petugas kesehatan yang memiliki kompetensi dan kewenangan dalam pelayanan KB, seperti dokter, bidan, dan perawat yang telah mendapatkan pelatihan pelayanan kontrasepsi.
9	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh pimpinan fasilitas pelayanan kesehatan dan penanggung jawab program melalui monitoring, supervisi, dan evaluasi berkala.

10	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara; 1. langsung, melalui kotak saran yang ada di Fasilitas Kesehatan. 2. Media sosial, atau aplikasi pengaduan yang tersedia. * Direct Message melalui Instagram: info_dp3akb_pgk * Messenger melalui fb : infodptigaakb Pangkalpinang * email: dppakb@pangkalpinangkota.go.id Semua pengaduan ditindaklanjuti sesuai prosedur.
11	Jumlah Pelaksana	Minimal terdiri dari 2 orang (dokter/bidan/perawat)/ Disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan.
12	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, ramah, tidak diskriminatif, dan sesuai standar pelayanan yang berlaku.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan dilakukan sesuai standar keselamatan pasien, menjaga kerahasiaan data pasien, menggunakan alat steril, dan memperhatikan prinsip pencegahan infeksi.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan secara berkala melalui penilaian kinerja, kepatuhan terhadap standar pelayanan, survei kepuasan masyarakat, dan rapat evaluasi pelayanan.

Pangkalpinang, 3 Juni 2026

Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan,
Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana
Kota Pangkal Pinang



Dr. Erwandy, S.E., M.M
Pembina Utama Muda / IV.c
NIP. 197207202006041004

STANDAR PELAYANAN
PENYELENGGARAAN KEGIATAN KOMUNIKASI, INFORMASI, DAN EDUKASI (KIE)
KELUARGA BERENCANA (KB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga, Keluarga Berencana, dan Sistem Informasi Keluarga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 316, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5613); 3. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 62 Tahun 2010 tentang Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional; 4. Peraturan Menteri Kependudukan dan Pembangunan Keluarga/Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 5 Tahun 2025 tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Dana Bantuan Operasional Keluarga Berencana Tahun Anggaran 2026.
2	Persyaratan	1. Surat Pelaksanaan Kegiatan 2. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan 3. Tempat Pelaksanaan Kegiatan 4. Narasumber dan Peserta Kegiatan 5. Materi Kegiatan
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Perencanaan: Identifikasi sasaran dan materi sesuai data kependudukan setempat. 2. Persiapan: Menyiapkan media KIE (leaflet, lembar balik, alat peraga). 3. Pelaksanaan: Melakukan penyuluhan/konseling dengan bahasa yang mudah dipahami. 4. Pencatatan dan Pelaporan: Mencatat hasil pelayanan dalam Formulir K/O/Dal atau aplikasi.
4	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan
5	Biaya / Tarif	Tidak Dipungut Biaya
6	Produk Pelayanan	1. Kegiatan sosialisasi/KIE; 2. Materi edukasi; 3. Dokumentasi kegiatan; 4. Laporan pelaksanaan kegiatan.
7	Saran Dan Prasarana	1. Tersedianya KIE Kit 2. Alat Bantu Pengambilan Keputusan (ABPK) 3. Media cetak (leaflet/lembar balik) 4. Media digital
8	Kompetensi Pelaksana	1. Mampu memahami materi yang akan disampaikan 2. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik 3. Mampu melakukan fasilitasi dan edukasi masyarakat 4. Mampu mengoperasikan komputer 5. Memahami penggunaan teknologi informasi 6. Mampu berkoordinasi dan Memiliki kemampuan kerjasama tim
9	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan secara berkelanjutan oleh : 1. Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana

		2. Tim Kerja KSPK (Keluarga Sejahtera dan Pemberdayaan Keluarga)
10	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: 1. Kotak pengaduan yang disediakan Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana 2. Email : dpppakb@PangkalPinangkota.go.id 3. Website: https://dpppakb.pangkalpinangkota.go.id 4. Instagram: @info_dp3akb_pgk 5. Facebook : infodptigaakb Pangkalpinang
11	Jumlah Pelaksana	Maksimal 3 Orang PLKB (Penyuluh Lapangan Keluarga Berencana)
12	Jaminan pelayanan	1. Tepat Waktu: KIE dilaksanakan secara rutin, terutama pelayanan pasca persalinan. 2. Aman & Berkualitas: Informasi yang diberikan akurat, objektif, dan menghormati hak reproduksi klien. 3. Pelaksanaan KIE kini juga diintegrasikan dengan upaya penurunan <i>Unmet Need</i> pada Kick Off Pelayanan KB Serentak 2026.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kegiatan dilaksanakan pada tempat yang aman dan nyaman; 2. Memberikan penyuluhan dengan ramah dan sopan; 3. Menghindari penyampaian dan komunikasi diluar materi yang akan disampaikan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja petugas dilakukan secara berkala oleh atasan langsung; 2. Rekapitulasi Administrasi kegiatan.

Pangkalpinang, 3 Juni 2026

Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan,
Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana
Kota Pangkalpinang



Dr. Erwandy, S.E., M.M
Pembina Utama Muda / IV.c
NIP. 197207202006041004

STANDAR PELAYANAN
PENYELENGGARAAN KEGIATAN KOMUNIKASI, INFORMASI, DAN EDUKASI
PENCEGAHAN KEKERASAN TERHADAP PEREMPUAN DAN ANAK

NO	KOMPONEN	URAIAN																					
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga. 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual. 4. Peraturan Daerah Kota Pangkal Pinang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perlindungan Anak 5. Peraturan Daerah Kota Pangkal Pinang Nomor 8 Tahun 2020 tentang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan																					
2	Persyaratan Pelayanan	a. Persyaratan Administratif 1. Surat permohonan kegiatan (jika berdasarkan permintaan pihak lain); 2. Proposal/kesepakatan kegiatan; 3. Data peserta dan lokasi kegiatan. b. Persyaratan Teknis 1. Tersedianya tempat kegiatan; 2. Tersedianya media penyuluhan; 3. Ketersediaan narasumber/fasilitator.																					
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<table> <tr> <th>No Tahapan Pelayanan</th><th>Pelaksana</th><th>Waktu</th></tr> <tr> <td>1. Penerimaan permohonan/penjadwalan kegiatan</td><td>Petugas/Admin</td><td>1 hari kerja</td></tr> <tr> <td>2. Verifikasi dan koordinasi kegiatan</td><td>Bidang terkait</td><td>1–2 hari kerja</td></tr> <tr> <td>3. Penyiapan materi, narasumber, dan media KIE</td><td>Tim Pelaksana</td><td>1–3 hari kerja</td></tr> <tr> <td>4. Pelaksanaan kegiatan KIE</td><td>Narasumber/Fasilitator</td><td>Sesuai jadwal</td></tr> <tr> <td>5. Dokumentasi dan evaluasi kegiatan</td><td>Tim Pelaksana</td><td>1 hari kerja</td></tr> <tr> <td>6. Penyusunan laporan kegiatan</td><td>Tim Pelaksana</td><td>Maksimal 3 hari kerja</td></tr> </table>	No Tahapan Pelayanan	Pelaksana	Waktu	1. Penerimaan permohonan/penjadwalan kegiatan	Petugas/Admin	1 hari kerja	2. Verifikasi dan koordinasi kegiatan	Bidang terkait	1–2 hari kerja	3. Penyiapan materi, narasumber, dan media KIE	Tim Pelaksana	1–3 hari kerja	4. Pelaksanaan kegiatan KIE	Narasumber/Fasilitator	Sesuai jadwal	5. Dokumentasi dan evaluasi kegiatan	Tim Pelaksana	1 hari kerja	6. Penyusunan laporan kegiatan	Tim Pelaksana	Maksimal 3 hari kerja
No Tahapan Pelayanan	Pelaksana	Waktu																					
1. Penerimaan permohonan/penjadwalan kegiatan	Petugas/Admin	1 hari kerja																					
2. Verifikasi dan koordinasi kegiatan	Bidang terkait	1–2 hari kerja																					
3. Penyiapan materi, narasumber, dan media KIE	Tim Pelaksana	1–3 hari kerja																					
4. Pelaksanaan kegiatan KIE	Narasumber/Fasilitator	Sesuai jadwal																					
5. Dokumentasi dan evaluasi kegiatan	Tim Pelaksana	1 hari kerja																					
6. Penyusunan laporan kegiatan	Tim Pelaksana	Maksimal 3 hari kerja																					
4	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Persiapan pelayanan: maksimal 3 hari kerja; 2. Pelaksanaan kegiatan: sesuai jadwal yang ditetapkan; 3. Penyelesaian laporan: maksimal 3 hari kerja setelah kegiatan.																					
5	Biaya / Tarif	Pelayanan tidak dipungut biaya, kecuali terdapat ketentuan lain sesuai peraturan perundang-undangan dan dukungan kegiatan tertentu.																					
6	Produk Pelayanan	5. Kegiatan sosialisasi/KIE; 6. Materi edukasi; 7. Dokumentasi kegiatan; 8. Laporan pelaksanaan kegiatan; Peningkatan pemahaman masyarakat mengenai pencegahan kekerasan terhadap perempuan dan anak																					
7	Sarana Prasarana	1. Laptop/komputer; 2. LCD proyektor;																					

	dan/atau Fasilitas	3. Sound system; 4. Materi sosialisasi; 5. Media publikasi (banner, leaflet, poster, media sosial); 6. Akses internet; 7. Alat dokumentasi.
8	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana kegiatan memiliki kompetensi: 1. Memahami isu perlindungan perempuan dan anak; 2. Memiliki kemampuan komunikasi publik; 3. Mampu melakukan fasilitasi dan edukasi masyarakat; 4. Memahami regulasi terkait perlindungan perempuan dan anak.
9	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh: 1. Kepala Bidang; 2. Sekretaris Dinas; 3. Inspektorat/internal pengawas sesuai ketentuan.
10	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui: 1. Kotak pengaduan yang disediakan Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana 2. Email : dpppakb@PangkalPinangkota.go.id 3. Website: https://dpppakb.pangkalpinangkota.go.id 4. Instagram: @info_dp3akb_pgk 5. Facebook : infodptigaakb Pangkalpinang 6. SP4N-LAPOR : www.lapor.go.id Setiap pengaduan ditindaklanjuti maksimal 3 hari kerja.
11	Jumlah Pelaksana	Minimal terdiri dari: 1. 1 penanggung jawab kegiatan; 2. 1 narasumber/fasilitator; 3. 1 petugas administrasi; 4. 1 petugas dokumentasi.
12	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan secara ramah, cepat, transparan, dan non diskriminatif; 2. Materi disampaikan sesuai ketentuan dan kebutuhan sasaran; 3. Menjaga kerahasiaan informasi peserta apabila diperlukan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kegiatan dilaksanakan pada tempat yang aman dan nyaman; 2. Mengutamakan perlindungan peserta perempuan dan anak; 3. Menghindari materi yang mengandung kekerasan, diskriminasi, dan stigma.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui: 1. Monitoring kegiatan; 2. Kuesioner kepuasan peserta; 3. Evaluasi internal; 4. Rekapitulasi jumlah kegiatan dan capaian sasaran.

Pangkalpinang, 3 Juni 2026

Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan,
Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana
Kota Pangkal Pinang



Dr. Erwardy, S.E., M.M
Pembina Utama Muda / IV.c
NIP. 197207202006041004

STANDAR PELAYANAN
PENDAMPINGAN KEGIATAN PEMBERDAYAAN DAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
(PKK)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 18 Tahun 2018 tentang Lembaga Kemasyarakatan Desa dan Lembaga Adat Desa 2. Peraturan Presiden terkait Gerakan PKK (Peraturan Presiden Nomor 99 Tahun 2017 tentang Gerakan Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK)) 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang PKK Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 36 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 99 Tahun 2017 tentang Gerakan Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK) 4. Peraturan Daerah/Peraturan Kepala Daerah yang relevan (Keputusan Wali Kota Pangkal pinang Nomor : 395/KEP/DPPPAKB/VI/2025 Tentang Pengurus Tim Penggerak Pemberdayaan kesejahteraan Keluarga 5. Peraturan Wali kota Pangkal Pinang Nomor 28 Tahun 2025 Tentang Lembaga Kemasyarakatan kelurahan
2	Persyaratan Pelayanan	1. Terdaftar sebagai kader/anggota PKK 2. Mengajukan permohonan pendampingan (formal/informal) 3. Memiliki rencana kegiatan
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Penyuluhan dan sosialisasi program PKK 2. Pembinaan 10 Program Pokok PKK 3. Pendampingan kegiatan kelompok kerja (Pokja I-IV) 4. Monitoring dan evaluasi kegiatan 5. Pelaporan dan dokumentasi
4	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Respon awal: maksimal 2 hari kerja 2. Pelaksanaan pendampingan: sesuai jadwal kegiatan 3. Evaluasi: setelah kegiatan selesai atau berkala
5	Biaya / Tarif	1. Umumnya gratis (ditanggung oleh pemerintah/anggaran PKK) 2. Jika ada biaya tambahan harus transparan dan disepakati
6	Produk Pelayanan	1. Laporan pendampingan 2. Peningkatan kapasitas kader 3. Rekomendasi perbaikan kegiatan
7	Saran Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang pertemuan 2. Media penyuluhan (modul, leaflet, presentasi) 3. Alat dokumentasi 4. Transportasi (jika diperlukan)
8	Kompetensi Pelaksana	Pendamping harus memiliki: 1. Pemahaman tentang 10 Program Pokok PKK 2. Kemampuan komunikasi dan fasilitasi masyarakat 3. Keterampilan administrasi kelembagaan 4. Kemampuan koordinasi lintas sektor 5. Kemampuan evaluasi dan pelaporan kegiatan 6. Integritas dan tanggung jawab
9	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh koordinator PKK tingkat kecamatan/kabupaten 2. Evaluasi berkala terhadap kinerja pendamping
10	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui: 1. Langsung ke pengurus PKK 2. Kotak saran 3. Media komunikasi (WA/email jika ada) 4. Tindak lanjut maksimal 3-5 hari kerja

11	Jumlah Pelaksana	Kader PKK desa/kelurahan 1. Tim Penggerak PKK 2. Kelompok masyarakat binaan PKK
12	Jaminan pelayanan	1. Pendampingan diberikan sesuai dengan standar prosedur yang telah ditetapkan 2. Jadwal pendampingan dilaksanakan tepat waktu sesuai kesepakatan 3. Setiap permohonan pendampingan akan diproses secara transparan dan akuntabel 4. Pendamping memiliki kompetensi dan pemahaman tentang program PKK 5. Materi pendampingan disampaikan secara jelas, mudah dipahami, dan aplikatif 6. Pendampingan dilakukan secara partisipatif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat 7. Pelayanan diberikan tanpa membedakan suku, agama, ras, golongan, maupun status sosial 8. Semua kader dan masyarakat mendapatkan kesempatan yang sama dalam pelayanan 9. Setiap permohonan layanan akan direspons maksimal 2 hari kerja 10. Keluhan atau pengaduan ditindaklanjuti maksimal 3–5 hari kerja 11. Informasi terkait prosedur, waktu, dan biaya pelayanan disampaikan secara terbuka 12. Tidak ada pungutan liar di luar ketentuan yang berlaku 13. Pendampingan dilaksanakan dalam suasana yang aman, tertib, dan kondusif 14. Data dan informasi peserta dijaga kerahasiaannya 15. Dilakukan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan pendampingan 16. Hasil evaluasi digunakan untuk peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pendamping dan peserta wajib menjaga keselamatan diri selama kegiatan berlangsung 2. Kegiatan dilaksanakan di lokasi yang aman dan layak digunakan 3. Menjaga kebersihan lingkungan kegiatan 4. Menyediakan sarana pendukung seperti air bersih dan sanitasi
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Meningkatnya kualitas pendampingan PKK. 2. Terselenggaranya program PKK secara efektif dan tepat sasaran. 3. Teridentifikasinya kendala dan solusi pelaksanaan kegiatan. 4. Meningkatnya partisipasi masyarakat dalam kegiatan PKK. 5. Terwujudnya keluarga yang sejahtera dan mandiri melalui 10 Program Pokok PKK.

Pangkalpinang, 3 Juni 2026

Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan,
Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana
Kota Pangkal Pinang



Dr. Erwandy, S.E., M.M
Pembina Utama Muda / IV.c
NIP. 197207202006041004

STANDAR PELAYANAN
PEMBINAAN DAN PENDAMPINGAN KELEMBGAAN MASYARAKAT
DESA/KELURAHAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Lembaga Kemasyarakatan Kelurahan. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 18 Tahun 2018 tentang Lembaga Kemasyarakatan Desa dan Lembaga Adat Desa 3. Peraturan Wali kota Pangkal Pinang Nomor 28 Tahun 2025 Tentang Lembaga Kemasyarakatan kelurahan
2	Persyaratan Pelayanan	1. Surat permohonan pembinaan/pengajuan pendampingan dari lembaga masyarakat 2. SK kepengurusan lembaga Kemasyarakatan Kelurahan 3. Data pengurus dan anggota 4. Program kerja kelembagaan 5. Dokumen administrasi yang relevan 6. Lembaga aktif di wilayah kelurahan 7. Memiliki struktur organisasi yang jelas 8. Kegiatan dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditetapkan 9. Peserta hadir tepat waktu dan mengikuti kegiatan sampai selesai. 10. Mengikuti tata tertib kegiatan pembinaan. 11. Bersedia dilakukan monitoring dan evaluasi
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pengajuan permohonan oleh lembaga Kemasyarakatan Kelurahan 2. Verifikasi administrasi 3. Penjadwalan kegiatan pembinaan dan pendampingan 4. Pelaksanaan kegiatan (pembinaan, pelatihan, konsultasi, pendampingan) 5. Monitoring dan evaluasi 6. Penyusunan laporan hasil kegiatan Sistem Mekanisme 1. Transparan 2. Partisipatif 3. Akuntabel 4. Efektif dan efisien 5. Berkesinambungan Prosedur Mengajukan surat permohonan pembinaan dan pendampingan kepada kelurahan.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Verifikasi administrasi: 1–2 hari kerja 2. Penjadwalan kegiatan: sesuai agenda kelurahan 3. Pelaksanaan pembinaan: sesuai kebutuhan lembaga 4. Evaluasi: dilakukan berkala (bulanan/triwulan/tahunan) 5. Dilaksanakan selama Tahun Anggaran berjalan / sesuai jadwal kelurahan.

5	Biaya / Tarif	1. Umumnya gratis (ditanggung oleh pemerintah/anggaran PKK) 2. Jika ada biaya tambahan harus transparan dan disepakati
6	Produk Pelayanan	1. Pembinaan administrasi kelembagaan 2. Pendampingan penyusunan program kerja 3. Konsultasi kelembagaan masyarakat 4. Fasilitasi koordinasi antar lembaga 5. Monitoring dan evaluasi kelembagaan 6. Laporan hasil pembinaan dan pendampingan
7	Saran Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang pertemuan/kelurahan 2. Buku administrasi kelembagaan 3. Laptop, printer, alat tulis kantor 4. Media presentasi 5. Formulir administrasi 6. Fasilitasi rapat/musyawarah 7. Jaringan komunikasi dan informasi
8	Kompetensi Pelaksana	1. Berkomunikasi dengan masyarakat secara baik 2. Menjalin koordinasi antar lembaga masyarakat 3. Memfasilitasi musyawarah dan diskusi 4. Memotivasi partisipasi masyarakat 5. Melakukan identifikasi kebutuhan masyarakat 6. Merencanakan kegiatan pembinaan 7. Mengorganisasi pelaksanaan kegiatan 8. Melakukan monitoring dan evaluasi 9. Mendampingi penyusunan kegiatan dan program masyarakat 10. Pengetahuan tentang program PKK 11. Kemampuan komunikasi dan fasilitasi 12. Pengalaman pemberdayaan masyarakat 13. Integritas dan tanggung jawab
9	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh koordinator tingkat kecamatan/kabupaten 2. Evaluasi berkala terhadap kinerja pendamping 3. Administrasi pelayanan 4. Pelaksanaan pembinaan dan pendampingan 5. Kinerja petugas/pelaksana 6. Ketepatan waktu pelayanan 7. Pengelolaan dokumen dan laporan 8. Tindak lanjut hasil monitoring dan evaluasi
10	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan masyarakat terkait pelayanan pembinaan dan pendampingan kelembagaan masyarakat kelurahan dapat disampaikan melalui: 1. Datang langsung ke kantor kelurahan 2. Surat tertulis 3. Kotak saran/pengaduan 4. Telepon atau media komunikasi resmi kelurahan 5. Forum musyawarah atau pertemuan masyarakat Pengaduan dapat berupa: 1. Ketidakpuasan pelayanan 2. Kendala pelaksanaan pembinaan 3. Permasalahan administrasi kelembagaan 4. Kurangnya pendampingan 5. Sikap atau pelayanan petugas Masyarakat dapat memberikan saran dan masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan melalui:

		1. Kotak saran 2. Forum warga/musyawarah 3. Konsultasi langsung 4. Media komunikasi resmi kelurahan Saran dan masukan digunakan sebagai: 1. Bahan evaluasi pelayanan 2. Perbaikan sistem pelayanan 3. Peningkatan kualitas pembinaan dan pendampingan 4. Pengembangan program kelembagaan masyarakat
11	Jumlah Pelaksana	1. Ketua RT/RW 2. LPM 3. PKK 4. Karang Taruna 5. Kader Posyandu 6. Tokoh masyarakat 7. Kelompok masyarakat lainnya di wilayah kelurahan
12	Jaminan pelayanan	1. Pendampingan diberikan sesuai dengan standar prosedur yang telah ditetapkan 2. Jadwal pendampingan dilaksanakan tepat waktu sesuai kesepakatan 3. Setiap permohonan pendampingan akan diproses secara transparan dan akuntabel 4. Pendamping memiliki kompetensi dan pemahaman 5. Materi pendampingan disampaikan secara jelas, mudah dipahami, dan aplikatif 6. Pendampingan dilakukan secara partisipatif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat 7. Pelayanan diberikan tanpa membedakan suku, agama, ras, golongan, maupun status sosial 8. Semua kader dan masyarakat mendapatkan kesempatan yang sama dalam pelayanan 9. Informasi terkait prosedur, waktu, dan biaya pelayanan disampaikan secara terbuka 10. Tidak ada pungutan liar di luar ketentuan yang berlaku 11. Pendampingan dilaksanakan dalam suasana yang aman, tertib, dan kondusif 12. Dilakukan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan pendampingan 13. Hasil evaluasi digunakan untuk peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dalam pelaksanaan pembinaan dan pendampingan kelembagaan masyarakat kelurahan, memberikan jaminan keamanan pelayanan berupa: 1. Kerahasiaan data dan dokumen masyarakat yang disampaikan dalam proses pelayanan. 2. Keamanan administrasi dan arsip kelembagaan masyarakat. 3. Pelayanan yang bebas dari pungutan liar, diskriminasi, dan penyalahgunaan wewenang. 4. Kepastian prosedur pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku. 5. Penggunaan data dan informasi hanya untuk kepentingan pelayanan dan pembinaan kelembagaan masyarakat. Keselamatan Pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan melalui: 1. Penyediaan lingkungan pelayanan yang aman dan nyaman.

		2. Penataan ruang pelayanan dan ruang kegiatan yang tertib. 3. Pelaksanaan kegiatan sesuai standar keselamatan dan ketertiban umum. 4. Pengaturan jumlah peserta kegiatan sesuai kapasitas ruangan. 5. Penyediaan sarana pendukung keselamatan dasar sesuai kebutuhan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Terukurnya kinerja pelaksana secara objektif. 2. Meningkatnya kualitas pembinaan dan pendampingan. 3. Teridentifikasinya kelemahan dan potensi perbaikan. 4. Meningkatnya efektivitas pelayanan kelurahan. 5. Terwujudnya pelayanan publik yang profesional dan akuntabel. 6. Kelembagaan masyarakat lebih aktif dan tertib administrasi. 7. Terjalannya koordinasi yang baik antar lembaga. 8. Meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pembangunan. 9. Terbentuknya kelembagaan yang mandiri dan berdaya saing. 10. Terciptanya lingkungan masyarakat yang harmonis dan partisipatif

Pangkalpinang, 3 Juni 2026
Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan,
Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana
Kota Pangkalpinang



Dr. Erwandy, S.E., M.M
Pembina Utama Muda / IV.c
NIP. 197207202006041004

STANDAR PELAYANAN
PENGADUAN ATAU PENJANGKAUAN KORBAN KASUS KEKERASAN
TERHADAP PEREMPUAN DAN ANAK
UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
KOTA PANGKAL PINANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 297, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5606); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149); 4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 85); 5. Peraturan Menteri PPPA Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak. 6. Peraturan Daerah Kota Pangkal Pinang Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pangkal Pinang (Lembaran Daerah Kota Pangkal Pinang Tahun 2016 Nomor 18) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Pangkal Pinang Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Pangkal Pinang (Lembaran Daerah Kota Pangkal Pinang Tahun 2024 Nomor 46); 7. Peraturan Wali Kota Pangkal Pinang Nomor 14 Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Pangkal Pinang Nomor 47 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Unsur Pelaksana Teknis Perangkat Daerah Kota Pangkal Pinang (Berita Daerah Kota Pangkal Pinang Tahun 2024 Nomor 220); 8. Peraturan Wali Kota Pangkal Pinang Nomor 59 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Pangkal Pinang Nomor 56 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pada Unsur Pelaksana Teknis Kota Pangkal Pinang (Berita

		Daerah Kota Pangkal Pinang Tahun 2020 Nomor 59).
2	Persyaratan Pelayanan	Pengguna layanan mengisi formulir pengaduan yang berisikan : 1. Kartu identitas pelapor dan/atau pendamping 2. Foto copy Kartu Keluarga 3. Foto copy Akta Kelahiran (Kasus Anak) 4. Foto copy Buku Nikah (KDRT) 5. Mengisi surat pernyataan yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan a. (Formulir Pengaduan Terlampir) 6. Pengguna layanan datang langsung keKantor UPTD PPA KOTA PANGKAL PINANGdan mengisi formulir yang disiapkan. 7. Jika pelapor tidak mempunyai identitas, harap melampirkan surat keterangan dari RT atau kelurahan setempat dengan identitas yang bersangkutan.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelapor /Klien melaporkan pengaduan atau penjangkauan pada link layanan pengaduan di http://bit.ly/pengaduan-ppa atau datang langsung ke Kantor UPTD PPA Kota Pangkal Pinang; 2. Admin menerima dan menyampaikan pengaduan masyarakat kepada pejabat sesuai dengan bidang teknis pengaduan; 3. Penyelesaian masalah dari Aplikasi SAPA 129; 4. Penyampaian laporan penyelesaian masalah kepada penanggungjawab laporan; 5. Menginput penyelesaian selesai masalah atau kasus pada Aplikasi SIMPONI
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Tanggapan layanan pengaduan paling lama 2 (dua) hari kerja sejak pelayanan pengaduan diterima
5	Biaya/Tarif	Pelayanan tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk Pelayanan	Tanggapan pengaduan atau penjangkauan pelayanan UPTD PPA Kota.
7	Sarana,prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang Kerja Ber-AC dan Tidak Ber-AC 2. Meja, dan kursi kerja. 3. Ruang Tamu. 4. Jaringan Internet 5. Formulir 6. Komputer dan Printer 7. Link pengaduan Instagram uptdppa dan Tik Tok uptdppa
8	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki perilaku ramah, santun dan berwawasan budaya pelayanan yang baik dalam melayani tamu. 2. Petugas memiliki kompetensi sesuai standarisasi pengaduan
9	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Sistem Pengawasan sesuai SOP Pengaduan UPTD PPA Kota.
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung disampaikan ke Kantor DP3AKB Cq UPTD PPA Kota Pangkal Pinang. Kepala DP3AKB Kota Pangkal Pinang memerintah pejabat terkait dalam hal ini Kepala UPTD PPA Kota untuk melakukan perbaikan atas pengaduan layanan tersebut. 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan secara tertulis kepada Kepala DP3AKB Cq Kepala UPTD PPA Kota Pangkal Pinang.

		3. Menyampaikan saran dan masukan secara online melalui email UPTD PPA Kota Pangkal Pinang ppakotapangkalpinang@gmail.com.
11	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (Satu) orang petugas
12	Jaminan pelayanan	1. UPTD PPA Kota menjamin kerahasiaan data pemohon.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. UPTD PPA Kota memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pemohon sesuai SOP Pengaduan di UPTD PPA Kota.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Pangkalpinang, 3 Juni 2026
Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan,
Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana
Kota Pangkal Pinang



Dr. Erwandy, S.E., M.M
Pembina Utama Muda / IV.c
NIP. 197207202006041004