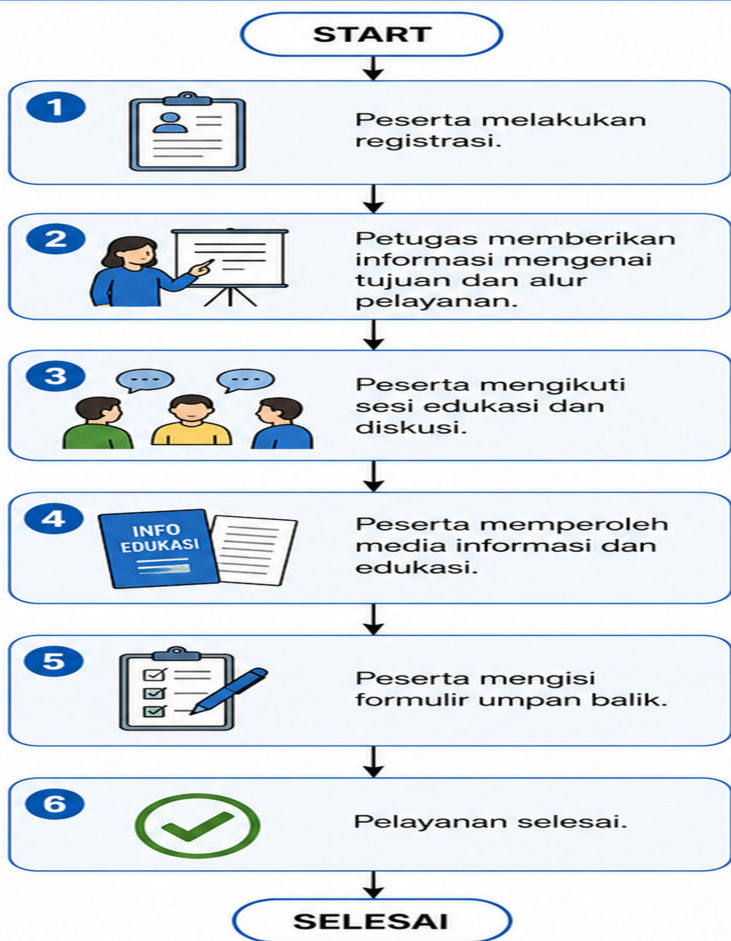


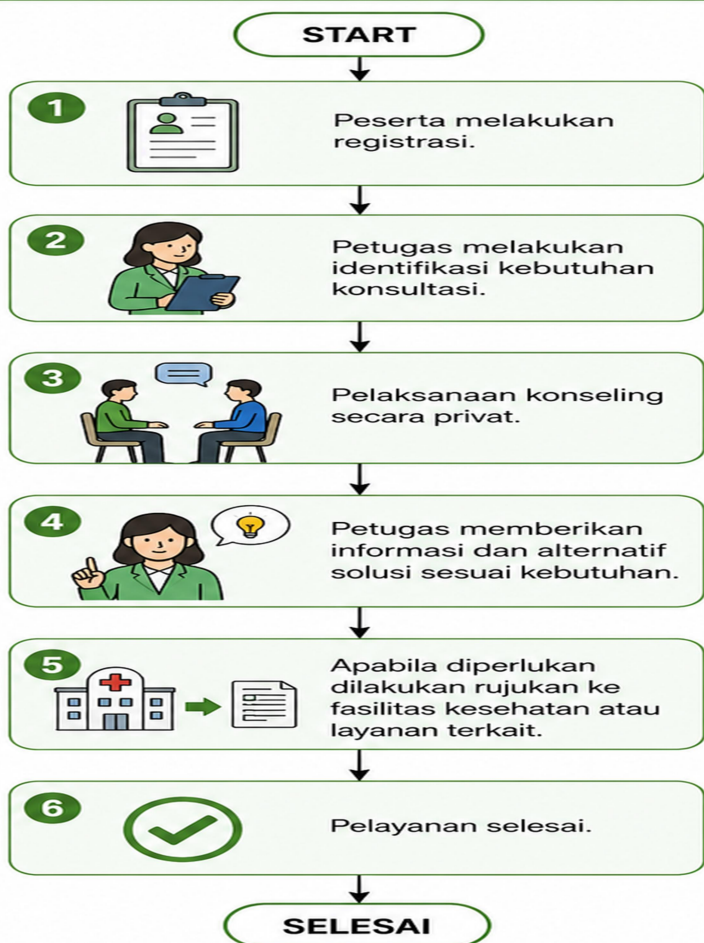
	PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA Jalan Jelawat No 2 Tenggarong Kode Pos 75511 Website : https://dp2kb.kukarkab.go.id Email : dp2kbkabkukar@gmail.com	
		Tanggal Terbit 8 Oktober 2025
STANDAR PELAYANAN TOKO KENCANA		

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. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 4. Peraturan Kemendukbangga/BKKBN RI Nomor 2 Tahun 2025 tentang Pelayanan Keluarga Berencana Pasca Persalinan. 5. Peraturan Kepala BKKBN tentang Konseling dan Penyuluhan Keluarga Berencana. 6. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 48 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kutai Kartanegara. 7. Ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya yang terkait.
2	Persyaratan Pelayanan	1. Masyarakat hadir pada lokasi layanan TOKO KENCANA. 2. Mengisi daftar hadir atau formulir pelayanan. 3. Bersedia mengikuti kegiatan edukasi, konsultasi, atau konseling. 4. Mematuhi tata tertib pelayanan.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	A. Pelayanan Edukasi Kelompok 1. Peserta melakukan registrasi. 2. Petugas memberikan informasi mengenai tujuan dan alur pelayanan. 3. Peserta mengikuti sesi edukasi dan diskusi. 4. Peserta memperoleh media informasi dan edukasi. 5. Peserta mengisi formulir umpan balik. 6. Pelayanan selesai. B. Pelayanan Konseling Individu 1. Peserta melakukan registrasi. 2. Petugas melakukan identifikasi kebutuhan konsultasi. 3. Pelaksanaan konseling secara privat. 4. Petugas memberikan informasi dan alternatif solusi sesuai kebutuhan. 5. Apabila diperlukan dilakukan rujukan ke fasilitas kesehatan atau layanan terkait. 6. Pelayanan selesai.

A. PELAYANAN EDUKASI KELOMPOK



B. PELAYANAN KONSELING INDIVIDU



4	Jangka Waktu Pelayanan	1. Registrasi : ± 5 menit. 2. Edukasi kelompok : 60–120 menit. 3. Konseling individu : 15–45 menit. 4. Rujukan : sesuai kebutuhan dan koordinasi dengan fasilitas tujuan.
5	Biaya/Tarif	Seluruh pelayanan pada Inovasi TOKO KENCANA tidak dipungut biaya (gratis).
6	Produk Pelayanan	1. Informasi dan edukasi keluarga berencana. 2. Konseling keluarga berencana. 3. Konsultasi kesehatan reproduksi dasar. 4. Rencana Tindak Lanjut (RTL). 5. Surat atau rekomendasi rujukan apabila diperlukan. 6. Media edukasi keluarga berencana.
7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan dan konsultasi. 2. Meja dan kursi pelayanan. 3. Media Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE). 4. Alat bantu penyuluhan dan alat peraga kontrasepsi. 5. Laptop/komputer dan jaringan internet. 6. Formulir pelayanan. 7. Buku tamu dan buku pengaduan. 8. Sarana pendukung bagi kelompok rentan sesuai ketersediaan.
8	Kompetensi Pelaksana	Penyuluh KB/PLKB 1. Memiliki kompetensi teknis bidang KKBPK. 2. Memiliki kemampuan komunikasi, edukasi dan konseling. 3. Memahami program Bangga Kencana. 4. Mengikuti pelatihan yang relevan. Petugas Pelayanan 1. Memahami standar pelayanan dan SOP. 2. Mampu memberikan pelayanan prima. 3. Mampu mengoperasikan administrasi pelayanan.
9	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan oleh Kepala Bidang terkait. 2. Dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala. 3. Dilaksanakan melalui supervisi lapangan dan pemeriksaan laporan pelayanan. 4. Hasil pengawasan menjadi bahan perbaikan pelayanan.
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Media Pengaduan 1. Datang langsung ke DPPKB Kabupaten Kutai Kartanegara. 2. Kotak Pengaduan/saran 3. Telepon/WhatsApp resmi. 4. Email resmi DPPKB. 5. SP4N-LAPOR!.

		Mekanisme 1. Pengaduan diterima dan dicatat. 2. Verifikasi paling lambat 2 hari kerja. 3. Pengaduan diteruskan kepada pejabat berwenang. 4. Tindak lanjut paling lambat 5 hari kerja. 5. Hasil penyelesaian disampaikan kepada pelapor.
11	Jumlah Pelaksana	1. Koordinator Pelayanan : 1 orang. 2. Penyuluh KB/PLKB : minimal 1 orang. 3. Petugas Administrasi : minimal 1 orang. 4. Fasilitator/Konselor : sesuai kebutuhan pelayanan
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan diberikan sesuai Standar Pelayanan dan SOP. 2. Pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, ramah, profesional dan tidak diskriminatif. 3. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada kode etik ASN dan nilai-nilai BerAKHLAK. 4. Informasi yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan dan bersumber dari ketentuan yang berlaku.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan identitas dan data peserta dijamin. 2. Pelayanan dilakukan pada lingkungan yang aman dan nyaman. 3. Konseling dilakukan dengan menjaga privasi peserta. 4. Data pelayanan digunakan hanya untuk kepentingan program sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 5. Petugas wajib menjaga etika dan kerahasiaan informasi peserta.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun atau sesuai kebutuhan. 2. Evaluasi dilakukan melalui: • Survei Kepuasan Masyarakat (SKM); • Monitoring dan evaluasi pelayanan; • Analisis pengaduan masyarakat; • Evaluasi capaian kinerja pelayanan. 3. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan dan penyempurnaan inovasi TOKO KENCANA.

Ditetapkan di :Tenggarong
Pada Tanggal :8 Oktober 2025

Plt. Kepala Dinas Pengendalian Penduduk
Dan Keluarga Berencana



DAFIP HARYANTO, S.Sos.,M.Si
NIP.19700924 199003 1 001