PEMERINTAH KABUPATEN PADANG PARIAMAN
DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
Jln. Zaini No.7 Kurai Taji Kota Pariaman Telp. (0751) 91033 Fax. (0751) 91033

SURAT KEPUTUSAN KEPALA
DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
Nomor : 030.A / KEP /DPPKB /I/ 2025

Tentang
PEDOMAN TEKNIS
PROGRAM INOVASI LAPOR PAK KB
DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
TAHUN 2025

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel merupakan tuntutan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Pada pelaksanaan Program Bangga Kencana masih dijumpai berbagai kendala, antara lain keterlambatan penyampaian informasi, pengaduan masyarakat yang belum terdokumentasi secara sistematis, keterbatasan akses komunikasi dengan petugas lapangan, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pelaporan pelayanan.

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mendukung transformasi digital pemerintahan, Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana mengembangkan inovasi daerah **"Lapor Pak KB" (Layanan Pelaporan Program Bangga Kencana)**.

Inovasi ini menjadi sarana bagi masyarakat, PKB/PLKB, kader IMP, Tim Pendamping Keluarga (TPK), fasilitas kesehatan, pemerintah desa/kelurahan, dan para pemangku kepentingan untuk menyampaikan laporan, pengaduan, konsultasi, usulan pelayanan, maupun informasi pelaksanaan Program Bangga Kencana secara cepat, terdokumentasi, dan mudah dipantau.

B. Maksud

Petunjuk teknis ini menjadi pedoman bagi seluruh pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan melalui inovasi "Lapor Pak KB".

C. Tujuan

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Mempercepat penyelesaian pengaduan masyarakat.
3. Mempermudah akses pelayanan Program Bangga Kencana.
4. Mendukung digitalisasi pelayanan pemerintah daerah.
5. Meningkatkan kepuasan masyarakat.
6. Menyediakan data pelaporan sebagai dasar pengambilan kebijakan.

D. Sasaran

- Masyarakat.
- Pasangan Usia Subur (PUS).
- Akseptor KB.
- PKB/PLKB.
- Tim Pendamping Keluarga.
- Kader IMP.
- Pemerintah Desa/Kelurahan.
- Fasilitas Kesehatan.
- Organisasi mitra.

E. Ruang Lingkup

Petunjuk teknis ini mengatur:

- penyelenggaraan layanan;
- mekanisme pelaporan;
- pengelolaan pengaduan;
- pembagian tugas;
- standar pelayanan;
- monitoring dan evaluasi.

BAB II
PENYELENGGARAAN INOVASI

A. Nama Inovasi

LAPOR PAK KB

Akronim:
Layanan **Por**tal **Pa**ngaduan dan Informasi **K**eluarga **B**erencana.

B. Prinsip Pelayanan

- Cepat.
- Mudah.
- Transparan.
- Akuntabel.
- Responsif.
- Aman.
- Berorientasi pada kepuasan masyarakat.

C. Media Pelayanan

Pelayanan dapat dilakukan melalui:

- WhatsApp Business;
- Website;
- Google Form;
- QR Code;
- Media sosial resmi;
- Telepon;
- Datang langsung ke kantor.

BAB III
JENIS PELAYANAN

Pelayanan yang dapat dilaporkan meliputi:

1. Pengaduan pelayanan KB.
2. Permohonan pelayanan kontrasepsi.
3. Pelaporan stok alat kontrasepsi.
4. Konsultasi kesehatan reproduksi.
5. Pelaporan kegiatan penyuluhan.
6. Pelaporan kegiatan Kampung KB.
7. Pelaporan Tim Pendamping Keluarga.
8. Pelaporan percepatan penurunan stunting.
9. Permintaan kunjungan PKB/PLKB.
10. Saran dan masukan pelayanan.

BAB IV
MEKANISME PELAYANAN

Tahapan

1. Penyampaian laporan

Pelapor menyampaikan laporan melalui media yang tersedia.

↓

2. Registrasi

Admin memberikan nomor registrasi.

↓

3. Verifikasi

Admin melakukan pemeriksaan kelengkapan laporan.

↓

4. Disposisi

Laporan diteruskan kepada bidang atau petugas terkait.

↓

5. Tindak lanjut

PKB/PLKB atau petugas memberikan pelayanan.

↓

6. Penyelesaian

Hasil penyelesaian dilaporkan kepada admin.

↓

7. Umpan balik

Pelapor memperoleh informasi hasil tindak lanjut.

↓

8. Arsip digital

Seluruh laporan tersimpan dalam basis data.

BAB V
STANDAR PELAYANAN

Waktu Pelayanan

Senin–Jumat

07.30–16.00 WIB

Standar Respon

- Registrasi: maksimal 30 menit.
- Verifikasi: maksimal 1 × 24 jam.
- Disposisi: maksimal 1 hari kerja.
- Tindak lanjut: maksimal 3 hari kerja.
- Penyelesaian: maksimal 5 hari kerja (disesuaikan dengan kompleksitas kasus).

Produk Pelayanan

- Nomor registrasi.
- Informasi status penanganan.
- Tindak lanjut pelayanan.
- Dokumen penyelesaian.
- Rekapitulasi laporan.

BAB VI
PEMBAGIAN TUGAS

Kepala Dinas

- Menetapkan kebijakan.
- Melakukan pembinaan.
- Melaksanakan evaluasi.

Sekretaris

- Mengoordinasikan administrasi.
- Menyusun laporan pelaksanaan.

Kepala Bidang

- Mengendalikan tindak lanjut laporan.
- Memastikan standar pelayanan dipenuhi.

Admin Lapor Pak KB

- Menerima laporan.
- Melakukan registrasi.
- Verifikasi data.
- Mengelola dashboard.
- Menyusun laporan bulanan.

PKB/PLKB

- Menindaklanjuti laporan.
- Memberikan pelayanan.
- Memberikan edukasi.
- Melakukan kunjungan bila diperlukan.

Tim Pendamping Keluarga

- Membantu verifikasi lapangan.
- Memberikan pendampingan keluarga sasaran.

BAB VII
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

SOP Penerimaan Laporan

1. Laporan diterima.
2. Dicatat pada sistem.
3. Diverifikasi.
4. Diberikan nomor registrasi.
5. Diteruskan kepada petugas.

SOP Penanganan Pengaduan

1. Analisis permasalahan.
2. Penugasan petugas.
3. Penyelesaian.
4. Dokumentasi.
5. Penutupan kasus.

BAB VIII
MONITORING DAN EVALUASI

Monitoring dilakukan setiap bulan melalui indikator:

- jumlah laporan masuk;
- jumlah laporan selesai;
- rata-rata waktu penyelesaian;
- persentase penyelesaian;
- tingkat kepuasan masyarakat;
- jumlah konsultasi;
- jumlah pelayanan yang diberikan.

Evaluasi dilakukan setiap triwulan untuk penyempurnaan sistem dan peningkatan kualitas pelayanan.

BAB IX
INDIKATOR KEBERHASILAN

1. Seluruh laporan terdokumentasi secara digital.
2. Minimal 95% laporan ditindaklanjuti.
3. Waktu respon maksimal 24 jam.
4. Kepuasan masyarakat minimal 85%.
5. Meningkatnya jumlah masyarakat yang memanfaatkan pelayanan digital.
6. Terbangunnya basis data pelayanan yang akurat.
7. Meningkatnya koordinasi lintas sektor dalam Program Bangga Kencana.

BAB X
PENDANAAN

Pendanaan pelaksanaan inovasi "Lapor Pak KB" dapat bersumber dari:

1. APBD;
2. Dana Alokasi Khusus (DAK) Nonfisik/BOKB sesuai ketentuan;
3. Kerja sama dengan mitra yang sah dan tidak mengikat;
4. Sumber pendanaan lain yang sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XI
PENUTUP

Petunjuk Teknis ini menjadi pedoman bagi seluruh perangkat daerah, PKB/PLKB, Tim Pendamping Keluarga, kader, fasilitas kesehatan, dan pemangku kepentingan lainnya dalam penyelenggaraan Inovasi Daerah "Lapor Pak KB". Dengan adanya petunjuk teknis ini diharapkan pelayanan Program Bangga Kencana menjadi lebih cepat, mudah, transparan, akuntabel, serta mampu meningkatkan kepuasan masyarakat dan mendukung pencapaian sasaran pembangunan keluarga di daerah.

KEPALA DINAS
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KB
KABUPATEN PADANG PARIAMAN



Drs. H. AZWARMAN,M.M
NIP. 19670604 199203 1 006