



**MENTERI KEPENDUDUKAN DAN PEMBANGUNAN KELUARGA/
KEPALA BADAN KEPENDUDUKAN DAN KELUARGA BERENCANA NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA**

KEPUTUSAN

**MENTERI KEPENDUDUKAN DAN PEMBANGUNAN KELUARGA/
KEPALA BADAN KEPENDUDUKAN DAN KELUARGA BERENCANA NASIONAL
NOMOR 217/KEP/B3/2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT
DAN INFORMASI PUBLIK**

**MENTERI KEPENDUDUKAN DAN PEMBANGUNAN KELUARGA/
KEPALA BADAN KEPENDUDUKAN DAN KELUARGA BERENCANA NASIONAL,**

- Menimbang :
- a. bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
 - b. bahwa Biro Hubungan Masyarakat dan Informasi Publik menyelenggarakan pelayanan publik berupa pelayanan informasi publik sehingga perlu ditetapkan standar pelayanan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Menteri Kependudukan dan Pembangunan Keluarga/Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Biro Hubungan Masyarakat dan Informasi Publik;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementrian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang 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);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 180 Tahun 2024 tentang Kementrian Kependudukan dan Pembangunan Keluarga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 376);
6. Peraturan Presiden Nomor 181 Tahun 2024 tentang Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 377);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 nomor 672) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 234);

20

8. Peraturan Menteri Kependudukan dan Pembangunan Keluarga/Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 6 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kependudukan dan Pembangunan Keluarga/Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 946);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI KEPENDUDUKAN DAN PEMBANGUNAN KELUARGA/KEPALA BADAN KEPENDUDUKAN DAN KELUARGA BERENCANA NASIONAL TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN INFORMASI PUBLIK.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan Biro Hubungan Masyarakat dan Informasi Publik sebagaimana yang tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan di Lingkungan Biro Hubungan Masyarakat dan Informasi Publik sebagaimana tercantum dalam Diktum KESATU merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi Biro Hubungan Masyarakat dan Informasi Publik.
- KETIGA : Standar Pelayanan di Lingkungan Biro Hubungan Masyarakat dan Informasi Publik sebagaimana tercantum dalam Diktum KESATU terdiri atas Standar Pelayanan Informasi Publik Program Pembangunan Keluarga, Kependudukan dan Keluarga Berencana (Bangga Kencana).
- KEEMPAT : Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Biro Hubungan Masyarakat dan Informasi Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU menjadi tanggung jawab Pimpinan Biro Hubungan Masyarakat dan Informasi Publik.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 23 Juni 2026

a.n. MENTERI KEPENDUDUKAN DAN
PEMBANGUNAN KELUARGA/KEPALA
BADAN KEPENDUDUKAN DAN KELUARGA
BERENCANA NASIONAL,



SEKRETARIS KEMENTERIAN/
SEKRETARIS UTAMA,

BUDI SETIYONO

LAMPIRAN
KEPUTUSAN MENTERI KEPENDUDUKAN
DAN PEMBANGUNAN KELUARGA/KEPALA
BADAN KEPENDUDUKAN DAN KELUARGA
BERENCANA NASIONAL
NOMOR 217/KEP/B3/2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BIRO
HUBUNGAN MASYARAKAT DAN INFORMASI
PUBLIK

STANDAR PELAYANAN BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN
INFORMASI PUBLIK

Pelayanan Informasi Publik

- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Informasi Publik
2	Persyaratan Pelayanan	1. Identitas Pemohon Informasi Publik: a. Pemohon Informasi Publik Perseorangan: Fotokopi kartu tanda penduduk atau surat keterangan kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setempat; b. Pemohon Informasi Publik berbadan hukum: Fotokopi akta pendirian badan hukum yang telah mendapatkan pengesahan dari lembaga yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; c. Pemohon Informasi Publik bertindak atas nama pihak lain atau mewakili kelompok: Surat kuasa dan fotokopi kartu tanda penduduk pemberi kuasa dan penerima kuasa;

		2. Formulir permohonan Informasi Publik yang tersedia dalam ruang layanan, meja layanan, atau laman PPID.
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	A. Permohonan Informasi Publik 1. Permohonan Informasi Publik dapat disampaikan secara tertulis atau tidak tertulis. a. dalam hal permohonan Informasi Publik diajukan secara tertulis, Pemohon mengisi formulir permohonan Informasi Publik; b. dalam hal permohonan diajukan secara tidak tertulis, PPID pelaksana eselon II mencatat permohonan Informasi Publik dalam formulir permohonan Informasi Publik; 2. Permohonan informasi publik harus dilampiri dengan dokumen identitas pemohon informasi publik dan formulir permohonan informasi publik; 3. Apabila dokumen dinyatakan tidak lengkap, Pemohon Informasi Publik wajib melengkapi dokumen permohonan informasi publik dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak pemberitahuan diterima oleh Pemohon Informasi Publik 4. Pemohon Informasi Publik memperoleh nomor pendaftaran permohonan informasi 5. PPID utama memberikan jawaban atas permohonan Informasi Publik berupa pemberitahuan kepada Pemohon Informasi Publik, yang dilakukan dengan cara: a. diberikan langsung kepada Pemohon Informasi Publik di ruang layanan PPID; b. dicantumkan atau diumumkan melalui laman PPID; atau c. dikirim melalui <i>faksimile</i>, pos, dan/atau <i>email</i>;

	6. Dalam hal tindak lanjut permohonan Informasi Publik berupa penolakan, PPID utama menyampaikan surat penolakan permohonan Informasi paling sedikit memuat: - keputusan pengecualian dan penolakan Informasi; - alasan pengecualian; dan - konsekuensi yang diperkirakan akan timbul jika Informasi dibuka dan diberikan kepada pemohon. B. Keberatan - Pemohon Informasi Publik berhak mengajukan keberatan yang ditujukan kepada atasan PPID utama berdasarkan alasan yang diatur dalam undang-undang mengenai keterbukaan Informasi Publik; - Pengajuan keberatan disampaikan secara tertulis melalui media elektronik dan/atau nonelektronik; - Pengajuan keberatan harus disertai dengan kelengkapan dokumen sebagai berikut: - Identitas Pemohon Informasi Publik: - Pemohon Informasi Publik Perseorangan: Fotokopi kartu tanda penduduk atau surat keterangan kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setempat; - Pemohon Informasi Publik berbadan hukum: Fotokopi akta pendirian badan hukum yang telah mendapatkan pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia; - Pemohon Informasi Publik bertindak atas nama pihak lain atau mewakili kelompok:
--	--

	Surat kuasa dan fotokopi kartu tanda penduduk pemberi kuasa dan penerima kuasa; b. formulir keberatan; c. salinan formulir permohonan Informasi Publik; dan d. salinan surat pemberitahuan tertulis; 4. Dalam hal pengajuan keberatan dilakukan atas alasan tidak diumumkannya Informasi berkala, Pemohon Informasi Publik tidak diwajibkan untuk menyertakan dokumen formulir permohonan Informasi Publik; 5. Dalam hal pengajuan keberatan dilakukan karena alasan tidak ditanggapinya permohonan Informasi Publik, Pemohon Informasi Publik tidak diwajibkan untuk menyertakan dokumen surat pemberitahuan tertulis; 6. Keberatan hanya dapat diajukan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak ditemukannya alasan yang diatur dalam undang-undang mengenai keterbukaan Informasi Publik; 7. Dalam hal pengajuan keberatan dinyatakan belum lengkap, PPID utama menginformasikan kepada Pemohon Informasi Publik untuk melengkapi formulir keberatan paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak Informasi ketidaklengkapan formulir diterima Pemohon Informasi Publik; 8. Dalam hal pengajuan keberatan Informasi Publik telah memenuhi syarat administrasi dan lengkap, PPID utama memberitahukan nomor register kepada Pemohon Informasi Publik; 9. Atasan PPID harus memberikan tanggapan atas keberatan yang disampaikan oleh Pemohon Informasi Publik paling lama 30 (tiga puluh) hari
--	--

		kerja terhitung sejak dicatatnya pengajuan keberatan dalam register keberatan;
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak diterimanya permohonan Informasi Publik secara lengkap dan dapat diperpanjang paling lama 7 (tujuh) hari kerja apabila PPID utama belum menguasai dan mengadministrasikan serta belum dapat memutuskan apakah permohonan informasi tersebut termasuk dalam kategori Informasi yang Dikecualikan dengan memberikan alasan secara tertulis dan tidak dapat diperpanjang lagi.
5	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, keluhan, atau masukan terkait layanan Informasi Publik Kemendukbangga/BKKBN disampaikan kepada PPID utama melalui laman <i>website</i> Kemendukbangga/BKKBN https://www.kemendukbangga.go.id/

- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 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 Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 37); dan 5. Peraturan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 4 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 488).
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki integritas; 2. Memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan keterbukaan Informasi Publik dan layanan publik; 3. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik; 4. Memiliki kemampuan memberikan layanan publik yang berkualitas; dan 5. Menguasai teknologi Informasi.
4	Pengawasan Internal	PPID utama melakukan monitoring dan evaluasi keterbukaan informasi publik terhadap PPID pelaksana Eselon II Perwakilan BKKBN Provinsi setiap tahun yang diukur melalui pengisian SAQ (<i>Self Assesment Questionnaire</i>)
5	Jumlah Pelaksana	37 orang
6	Jaminan Pelayanan	Permohonan informasi ditindaklanjuti kurang dari 10 hari
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Identitas pribadi pemohon informasi publik dirahasiakan

	Pelayanan	
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Kemendukbangga/BKKBN mengikuti Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik Badan Publik setiap tahun yang dilaksanakan oleh Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia yang diukur melalui pengisian SAQ (<i>Self Assesment Questionnaire</i>) untuk menentukan kualifikasi Badan Publik Informatif/Menuju Informatif/Cukup Informatif/Kurang Informatif/Tidak Informatif untuk kategori Kementerian/Lembaga Negara dan Lembaga Pemerintah Non Kementerian/Lembaga Non Struktural/Pemerintah Provinsi/Perguruan Tinggi Negeri/BUMN/Partai Politik; 2. Melakukan survei kepuasan <i>stakeholder</i> terhadap layanan hubungan masyarakat dan informasi publik.

a.n. MENTERI KEPENDUDUKAN DAN
PEMBANGUNAN KELUARGA/KEPALA BADAN
KEPENDUDUKAN DAN KELUARGA
PERENCANA NASIONAL,



SEKRETARIS KEMENTERIAN/
SEKRETARIS UTAMA,


BUDI SETIYONO 