



**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 235/KEP/E2/2026
TENTANG
SALURAN INFORMASI DAN ADUAN KUALITAS PELAYANAN
KELUARGA BERENCANA**

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

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan Keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi, dibutuhkan sebuah wadah saluran informasi untuk menangani aduan/laporan terkait pelayanan Keluarga Berencana yang sering terjadi di lapangan;
- b. bahwa Keputusan Menteri Kependudukan dan Pembangunan Keluarga/Kepala Badan Kependudukan dan keluarga Berencana Nasional Nomor 197/KEP/E2/2025 tentang Saluran Informasi “SIAP KB”, sudah tidak relevan sehingga perlu diganti;
- 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 Saluran Informasi dan Aduan Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana;

- Mengingat : 1. 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);
2. Peraturan Presiden Nomor 180 Tahun 2024 tentang Kementerian Kependudukan dan Pembangunan Keluarga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 376);
3. Peraturan Presiden Nomor 181 Tahun 2024 tentang Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 377);
4. Peraturan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perluasan Akses Pelayanan Keluarga Berencana (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 194);
5. Peraturan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 3 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Ayoman Komplikasi Berat dan Kegagalan Metode Kontrasepsi Jangka Panjang (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 652);
6. 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 SALURAN INFORMASI DAN ADUAN KUALITAS PELAYANAN KELUARGA BERENCANA.

jk e

- KESATU : Menetapkan Saluran Informasi dan Aduan Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana yang selanjutnya disebut SIAP-KB dengan panduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Panduan SIAP-KB sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU sebagai acuan pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan Keluarga Berencana di tingkat Pusat dan Perwakilan BKKBN Provinsi.
- KETIGA : Untuk melaksanakan peningkatan kualitas pelayanan Keluarga Berencana di tingkat Pusat dan Perwakilan BKKBN Provinsi, dibentuk Tim Pengelola SIAP-KB.
- KEEMPAT : Pembentukan Tim Pengelola SIAP-KB Kementerian Kependudukan dan Pembangunan Keluarga/Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Tingkat Pusat dan Perwakilan BKKBN Provinsi sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA ditetapkan oleh pimpinan unit kerja masing-masing instansi.
- KELIMA : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, maka Keputusan Menteri Kependudukan dan Pembangunan Keluarga/Kepala Badan Kependudukan dan keluarga Berencana Nasional Nomor 197/KEP/E2/2025 tentang Saluran Informasi “SIAP KB”, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 21 Juli 2026

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



JK 2

LAMPIRAN
KEPUTUSAN MENTERI KEPENDUDUKAN DAN
PEMBANGUNAN KELUARGA/KEPALA BADAN
KEPENDUDUKAN DAN KELUARGA
BERENCANA NASIONAL
NOMOR 235/KEP/E2/2026
TENTANG
SALURAN INFORMASI DAN ADUAN KUALITAS
PELAYANAN KELUARGA BERENCANA

A. PANDUAN SIAP-KB

1. Pendahuluan

a. Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan Keluarga Berencana (KB) merupakan salah satu strategi penting dalam mendukung terwujudnya keluarga yang sehat, sejahtera, dan berkualitas. Saat ini, kebutuhan masyarakat terhadap informasi yang akurat, cepat, dan mudah diakses mengenai program KB dan kesehatan reproduksi semakin tinggi. Oleh karena itu, diperlukan adanya sebuah saluran yang memberikan informasi yang valid dan benar tentang pelayanan KB.

Kementerian Kependudukan dan Pembangunan Keluarga (Kemendukbangga)/Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) melalui Direktorat Bina Kualitas Pelayanan KB (DITTAS) memiliki tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang bina kualitas pelayanan KB, dengan salah satu fungsinya yaitu pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang bina kualitas pelayanan keluarga berencana. Melalui mandat pada dokumen rencana strategis (Renstra) Kemendukbangga/BKKBN, *Method Information Index* (MII) dan Indeks Kualitas Pelayanan KB (IKP) merupakan dua indikator program DITTAS untuk meningkatkan kualitas pelayanan KB di Indonesia. Pada tahun 2025, *Method Information Index* (MII) telah mencapai target sebesar 55,9 % dengan target 49,7. Sementara itu,

untuk IKP juga telah mencapai target yaitu sebesar 57.9% dari target sebesar 52.45%.

Akan tetapi, dalam pelaksanaannya, pelayanan KB dapat menghadapi berbagai kendala. Hal ini dapat dilihat dari sisi ketersediaan alat dan obat kontrasepsi, prosedur pelayanan, tenaga pemberi layanan, maupun sarana dan prasarana pelayanan serta kualitas konseling dan informasi kepada akseptor. Analisis data SDKI 2007-2017 menunjukkan bahwa lebih dari 70% akseptor tidak menerima informasi lengkap mengenai metode kontrasepsi pada saat inisiasi, dengan skor MII nasional hanya mencapai 28,65% pada tahun 2017 (Budiharsana dkk., 2022). Rendahnya kualitas informasi ini berkontribusi terhadap tingginya angka putus-pakai kontrasepsi jangka pendek yang mencapai 43,6% dengan efek samping sebagai alasan utama (Susanti dkk., 2026).

Adanya permasalahan tersebut dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat dan menurunkan akses terhadap pelayanan KB di lapangan. Masyarakat memerlukan saluran yang jelas, mudah digunakan, serta responsif dan diperlukan adanya wadah untuk menyampaikan pertanyaan, keluhan, saran, aduan atau laporan terkait kualitas pelayanan KB. Selain itu, saluran aduan atau laporan juga diperlukan agar setiap laporan dapat terdokumentasi dengan baik, diklasifikasikan, dan ditindaklanjuti serta menjadi bahan evaluasi bagi peningkatan mutu layanan KB.

Demi menjawab tantangan tersebut, DITTAS mengembangkan Saluran Informasi dan Aduan Pelayanan Keluarga Berencana (SIAP-KB) sebagai media informasi, komunikasi, dan layanan digital yang terpadu dimana cakupan pelayanan KB tidak hanya berfokus pada ketersediaan alat dan obat kontrasepsi, tetapi juga pada mutu layanan, kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), kesesuaian prosedur, serta sarana dan prasarana pelayanan. Hal tersebut diharapkan dapat menunjang pelayanan KB yang diterima oleh masyarakat.

Saluran Informasi dan Aduan Kualitas Pelayanan KB (SIAP-KB) hadir sebagai media bagi masyarakat, tenaga kesehatan, tenaga lini lapangan, dan pengelola program untuk menyampaikan informasi dan aduan terkait dengan kualitas pelayanan KB. Selain itu, SIAP-KB diharapkan dapat menjadi sarana komunikasi dua arah antara pengguna layanan, pengelola program, SDM penyedia layanan dalam memperkuat akuntabilitas, responsivitas, dan kualitas pelayanan KB.

Agar SIAP-KB dapat dimanfaatkan secara optimal, diperlukan panduan yang memberikan informasi mengenai ruang lingkup aduan, sasaran pengguna, alur pelaporan, klasifikasi aduan, hak pelapor, serta mekanisme tindak lanjut. Panduan ini diharapkan dapat membantu seluruh pihak dalam memahami cara menggunakan SIAP-KB secara tepat, sekaligus mendukung pengelolaan aduan yang tertib, aman, dan berorientasi pada layanan.

b. Tujuan Panduan SIAP-KB

1. Tujuan Umum

Secara umum, panduan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan keluarga berencana (KB) melalui pemanfaatan Saluran Informasi dan Aduan Kualitas Pelayanan KB (SIAP-KB) sehingga setiap aduan/laporan yang disampaikan dapat menjadi bahan evaluasi dan pengambilan keputusan.

2. Tujuan Khusus

- a) Menjadi rujukan bagi Masyarakat, Tenaga Pemberi Pelayanan KB, Tenaga Lini Lapangan, dan Pengelola Program KB tingkat Provinsi/Kabupaten/Kota dalam mengakses SIAP-KB; dan
- b) Membantu pelapor mengklasifikasikan permasalahan yang ingin dilaporkan ke dalam empat kategori yaitu Alat dan Obat Kontrasepsi, Tenaga Pemberi Layanan KB, Sarana dan Prasarana Pelayanan KB, dan Prosedur Layanan.

c. Sasaran

Tenaga Kesehatan, Fasilitas Pelayanan Kesehatan, Penyuluh KB dan PLKB, Tim Pendamping Keluarga, Pengelola Program (Dinas Kesehatan, PD KB Provinsi, Kabupaten/Kota), Kementerian/Lembaga, dan Masyarakat.

d. Ruang Lingkup

Panduan ini menjelaskan tentang Saluran Informasi dan Aduan Kualitas Pelayanan KB (SIAP-KB) yang meliputi profil, kategori pelapor, kategori laporan, pengorganisasian, mekanisme pelaksanaan, hingga alur penanganan aduan atau laporan.

e. Dasar Hukum

- 1) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
- 2) Undang Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi;
- 3) Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga;
- 4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 5) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 6) Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2014 tentang Kesehatan Reproduksi;
- 7) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 8) Peraturan Presiden Nomor 180 Tahun 2024 tentang Kementerian Kependudukan dan Pembangunan Keluarga
- 9) Peraturan Presiden Nomor 181 Tahun 2024 tentang Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional
- 10) Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

- 11) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - 12) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan, Penyelenggaraan Pelayanan Kontrasepsi, serta Pelayanan Kesehatan Seksual;
 - 13) 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.
 - 14) Peraturan Menteri Kependudukan dan Pembangunan Keluarga/Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional nomor 1 Tahun 2026 tentang Tim Pendamping Keluarga.
 - 15) Peraturan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional No 1 Tahun 2025 tentang Pemenuhan Alat dan Obat Kontrasepsi bagi PUS
 - 16) Peraturan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional No 3 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Ayoman Komplikasi Berat dan Kegagalan Metode Kontrasepsi Jangka Panjang
 - 17) Peraturan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pemenuhan Kebutuhan Alat dan Obat Kontrasepsi bagi Fasilitas Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Keluarga Berencana; dan
 - 18) Peraturan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana.
- f. Batasan Pengertian
- 1) Keluarga Berencana (KB) adalah upaya mengatur kelahiran anak, jarak dan usia ideal melahirkan, mengatur kehamilan melalui promosi perlindungan dan

bantuan sesuai dengan hak reproduksi untuk mewujudkan keluarga berkualitas.

- 2) Pelayanan KB adalah pelayanan dalam upaya mengatur kelahiran anak, jarak dan usia ideal melahirkan, mengatur kehamilan, melalui promosi, perlindungan dan bantuan sesuai dengan hak reproduksi untuk mewujudkan keluarga yang berkualitas termasuk penanganan efek samping dan komplikasi.
- 3) Kualitas Pelayanan KB adalah tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan Keluarga Berencana dengan standar mutu yang ditetapkan, yang mencakup empat pilar utama: tenaga pemberi layanan yang kompeten, ketersediaan Alat dan Obat Kontrasepsi (Alokon) yang efektif, aman, dan bermutu, sarana dan prasarana pelayanan yang sesuai standar, serta pelaksanaan prosedur pelayanan yang transparan dan akuntabel.
- 4) Peserta KB adalah Pasangan Usia Subur yang sedang menggunakan salah satu metode kontrasepsi tertentu.
- 5) Saluran Informasi adalah media atau saluran yang dapat digunakan untuk menampung, masukan, keluhan dan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.
- 6) SIAP-KB adalah akronim dari Saluran Informasi dan Aduan Kualitas Pelayanan KB, yaitu: saluran informasi yang dapat digunakan oleh semua orang untuk dapat menyampaikan informasi/laporan terkait kualitas pelayanan KB.
- 7) Aduan/laporan adalah ungkapan ketidakpuasan yang disampaikan kepada atau mengenai suatu organisasi, yang berkaitan dengan produk, layanan, staf atau pengelolaan keluhan oleh organisasi tersebut, di mana tanggapan diharapkan secara jelas maupun tersirat.
- 8) Pelapor adalah pihak-pihak yang merupakan sasaran dan pengguna aplikasi SIAP-KB.
- 9) Penyuluh Keluarga Berencana yang selanjutnya disebut Penyuluh KB adalah pegawai aparatur sipil negara yang memenuhi standar kompetensi dan kualifikasi tertentu

pl

yang diberi tugas tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang sebagai jabatan fungsional tertentu untuk melaksanakan kegiatan penyuluhan, pelayanan, evaluasi, dan pengembangan program Kependudukan, Keluarga Berencana, dan Pembangunan Keluarga.

- 10) Petugas Lapangan Keluarga Berencana yang selanjutnya disingkat PLKB adalah pegawai aparatur sipil negara yang memenuhi standar kompetensi dan kualifikasi tertentu yang diberi tugas tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang sebagai jabatan pelaksana untuk melaksanakan kegiatan pencatatan dan pelaporan, komunikasi, informasi, dan edukasi serta pelayanan program Kependudukan, Keluarga Berencana, dan Pembangunan Keluarga.
- 11) Kader Pendamping Keluarga adalah tenaga pendamping yang memberikan pendampingan terhadap keluarga sesuai dengan siklus hidup dalam program pembangunan keluarga dan penyelenggaraan keluarga berencana.
- 12) Data Pribadi adalah Setiap data mengenai seseorang yang teridentifikasi atau dapat diidentifikasi secara tersendiri atau dikombinasikan dengan informasi lainnya, baik melalui sistem elektronik maupun non-elektronik, yang diperoleh dalam penyelenggaraan SIAP-KB.
- 13) Tim SIAP-KB Tingkat Pusat adalah tim yang ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan yang ditandatangani oleh Sekretaris Kementerian/Sekretaris Utama, yang memiliki tanggung jawab penuh atas keberlangsungan Saluran Informasi dan Aduan Kualitas Pelayanan KB secara keseluruhan di tingkat nasional, meliputi proses identifikasi, verifikasi, validasi, tindak lanjut aduan, serta pengambilan kebijakan strategis berdasarkan data aduan atau laporan yang masuk.

JK₂

- 14) Tim SIAP-KB Tingkat Perwakilan BKKBN Provinsi adalah tim yang dibentuk oleh Perwakilan BKKBN Provinsi berdasarkan Surat Tugas yang ditandatangani oleh Kepala Perwakilan BKKBN Provinsi (dengan tembusan Deputi Bidang Bina Keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi c.q Direktorat Bina Kualitas Pelayanan KB), yang bertindak sebagai jembatan operasional di tingkat wilayah.

2. Gambaran Umum

a. SIAP-KB

1) Profil

Saluran Informasi dan Aduan Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana (SIAP-KB) adalah website yang dapat digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat untuk menyampaikan informasi, aduan, atau laporan terkait kualitas pelayanan KB. SIAP-KB hadir untuk menjawab kebutuhan masyarakat terhadap informasi yang akurat, cepat, dan mudah diakses mengenai program keluarga berencana dan kesehatan reproduksi. SIAP-KB dapat digunakan sebagai wadah bagi masyarakat, tenaga pemberi layanan KB, tenaga lini lapangan (PKB/PLKB/Kader Pendamping Keluarga), dan pengelola program KB (Provinsi dan Kabupaten/Kota) untuk mengakses informasi yang valid dan benar serta berkonsultasi terkait komplikasi, kegagalan, dan kerusakan alat dan obat kontrasepsi, tenaga pemberi layanan, sarana prasarana, dan prosedur layanan. Saluran Informasi dan Aduan Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana (SIAP-KB) dapat diakses melalui Website resmi Kemendukbangga/BKKBN <https://www.kemendukbangga.go.id/> pada menu Layanan Kemendukbangga/BKKBN Pusat.

2) Tujuan

a) Tujuan Umum

Handwritten signature

Membangun saluran aduan yang transparan dan responsif untuk menampung keluhan, saran, dan umpan balik dari masyarakat.

b) Tujuan Khusus

- Meningkatkan akses informasi yang mudah dan cepat bagi masyarakat mengenai program, jenis alat kontrasepsi, jadwal pelayanan, dan lokasi fasilitas kesehatan KB.
- Meningkatkan kualitas pelayanan KB dengan memanfaatkan data dan analisis dari aduan yang masuk.
- Mengurangi kesalahpahaman serta misinformasi mengenai program KB di masyarakat.

3) Filosofi Logo



Filosofi dari logo SIAP-KB yaitu:

- a) SIAP-KB bermakna kesiapan pelayanan KB, khususnya dalam hal kualitas pelayanan, baik petugas pemberi layanan, alat dan obat kontrasepsi, sarana dan prasarana pelayanan, serta prosedur dan standar pelayanan.
- b) Garis lengkung ke atas menggambarkan upaya perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan KB yang dilakukan terus menerus, sesuai kebutuhan masyarakat dan kemajuan teknologi.
- c) Kelopak yang berjumlah 4 (empat) helai menggambarkan 4 (empat) aspek kualitas pelayanan KB, yaitu tenaga pemberi layanan KB

JK e

yang kompeten, alat dan obat kontrasepsi yg efektif, aman dan bermutu, sarana dan prasarana pelayanan KB sesuai standar, serta pelayanan yang diberikan sesuai standar dan prosedur.

- d) Warna Biru dan Kuning, warna biru melambangkan stabilitas, kepercayaan, dan profesionalisme. Sedangkan warna kuning menggambarkan optimisme, kreativitas, dan energi/semangat.

4) *Tagline*

SIAP-KB memiliki tagline “Keluhan Tuntas, KB Makin Berkualitas” yang merepresentasikan visi, komitmen, dan prinsip yang kuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan KB. Pelayanan KB yang berkualitas tidak dapat dicapai tanpa adanya keberanian untuk mendengarkan, mengevaluasi, dan menuntaskan setiap aduan/laporan dari lapangan. Tagline ini mengajak semua pihak tidak takut untuk menyampaikan aduan/laporan karena menjadi alat untuk meningkatkan kualitas pelayanan KB.

b. Kategori Pelapor

Terdapat 4 (empat) kategori pelapor yang dapat membuat aduan atau laporan di website SIAP-KB sehingga memastikan setiap laporan atau aduan dapat diidentifikasi dengan tepat dan objektif karena SIAP-KB dirancang untuk memberikan akses kepada pelapor untuk mendapatkan informasi yang akurat dan benar meliputi:

1) Masyarakat umum

Pihak yang telah menerima/mendapatkan pelayanan KB pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Fasyankes). Aduan/laporan atau keluhan yang disampaikan oleh masyarakat sangat penting untuk dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

2) Tenaga Pemberi Layanan

Tenaga Pemberi Layanan KB terdiri dari dua pihak yaitu tenaga medis dan tenaga kesehatan. Tenaga Medis (Named) meliputi dokter umum dan dokter spesialis

JK 2

sedangkan Tenaga Kesehatan (Nakes) meliputi bidan dan perawat.

3) Tenaga Lini Lapangan

Pihak yang berperan sebagai ujung tombak pelayanan KB dengan berinteraksi langsung kepada masyarakat dan fasilitas pelayanan kesehatan serta memiliki kepekaan tinggi terhadap kondisi lingkungan wilayah binaan. Tenaga lini lapangan terdiri dari Penyuluh KB, Petugas Lapangan KB (PLKB), dan Kader Pendamping Keluarga.

4) Pengelola Program KB

Yaitu meliputi pejabat struktural, fungsional, dan pelaksana seluruh program KB. Pengelola program KB tingkat provinsi meliputi Perwakilan BKKBN Provinsi sedangkan pengelola program KB kabupaten/kota meliputi Perangkat Daerah yang membidangi urusan Keluarga Berencana (PD KB).

c. Hak dan Kewajiban Pelapor

1) Hak Pelapor

- a) Pelapor berhak untuk mendapatkan pembaruan status aduan/laporan secara berkala mulai dari tahap verifikasi hingga penyelesaian.
- b) Pelapor berhak mendapatkan perlakuan yang adil dan objektif tanpa memandang latar belakang.
- c) Pelapor berhak untuk memberikan persetujuan kepada Tim SIAP-KB untuk menindaklanjuti aduan secara mendalam apabila diperlukan.

2) Kewajiban Pelapor

- a) Pelapor wajib mengisi formulir aduan/laporan dengan benar sesuai fakta di lapangan.
- b) Pelapor wajib untuk menuliskan kronologi masalah.
- c) Pelapor wajib mengisi formulir aduan/laporan dengan bahasa yang sopan dan tidak mengandung unsur SARA.

JK e

- d) Pelapor wajib merespon saat dihubungi oleh Admin apabila terdapat data yang kurang untuk mempercepat penyelesaian aduan/laporan.

d. Kategori Laporan

1) Alat dan Obat Kontrasepsi

a) Komplikasi

Kondisi yang terjadi akibat intervensi medis. Komplikasi terdiri dari 2 (dua) jenis yaitu komplikasi ringan dan berat.

- Komplikasi ringan adalah efek samping atau reaksi tubuh yang terjadi setelah menggunakan alat dan obat kontrasepsi. Umumnya tidak membahayakan kesehatan tubuh secara jangka panjang misalnya adanya flek darah setelah pemasangan IUD, perubahan siklus haid, pusing, dan mual.
- Komplikasi berat adalah kondisi medis yang terjadi akibat penggunaan alat dan obat kontrasepsi yang apabila dibiarkan dapat membahayakan kesehatan tubuh secara jangka panjang dan memerlukan rawat inap misalnya terjadi pendarahan di rongga perut setelah tubektomi atau MOW, IUD bergeser dan menembus dinding rahim, dan sebagainya.

b) Kegagalan

Kondisi terjadinya Kehamilan yang Tidak Diinginkan (KTD) ketika menggunakan alat dan obat kontrasepsi dengan benar. Masalah ini dapat dilaporkan apabila pelapor mengalami kehamilan/dugaan kehamilan yang tidak diinginkan padahal alat dan obat kontrasepsi telah terpasang atau dikonsumsi dengan benar sesuai prosedur medis.

c) Kerusakan

Kondisi yang terjadi pada alat dan obat kontrasepsi yang mengalami perubahan fisik, mutu, cacat

produksi, ataupun gangguan fungsi yang menyebabkan tidak dapat digunakan untuk pelayanan KB kepada masyarakat. Terdapat 3 (tiga) jenis kerusakan yang dapat dilaporkan sebagai contoh:

- Kerusakan pada kemasan adalah kerusakan yang terjadi pada kemasan luar atau pembungkus alat dan obat kontrasepsi sebelum digunakan untuk pelayanan KB contohnya kemasan implan atau IUD robek, kemasan kondom rusak, dan sebagainya.
- Kerusakan pada fisik produk adalah adanya perubahan bentuk, warna, atau konsistensi sebagai tanda produk telah rusak atau terkontaminasi contohnya cairan suntik menggumpal, pil KB pecah, batang tembaga pada IUD berkarat, dan sebagainya.
- Kerusakan pada alat bantu pasang adalah adanya cacat fungsi pada perangkat atau komponen yang digunakan untuk memasang alat dan obat kontrasepsi contohnya jarum suntik bengkok dan berkarat, inserter IUD patah, dan sebagainya.

d) Lainnya

Menu lainnya dapat digunakan untuk permasalahan terkait alat dan obat kontrasepsi yang tidak termasuk ke dalam komplikasi, kegagalan, dan kerusakan contohnya alat dan obat kontrasepsi yang kedaluarsa, kekosongan stok alat dan obat kontrasepsi, kendala penyimpanan alat dan obat kontrasepsi, distribusi alat dan obat kontrasepsi terlambat atau tidak tepat, dan lain sebagainya.

2) Tenaga Pemberi Layanan KB

Terdiri dari Tenaga Medis (dokter umum, dokter spesialis) dan Tenaga Kesehatan (bidan dan perawat). Pelapor dapat menyampaikan aduan/laporan yang

ju

terkait tenaga pemberi layanan KB sebagai contoh antara lain:

- a) Petugas tidak ramah, tidak sopan, tidak berempati, tidak menghormati hak-hak akseptor, tidak responsif terhadap keluhan, dan bertindak diskriminatif.
- b) Petugas tidak memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami sebelum melakukan pelayanan KB.
- c) Petugas tidak memberikan kesempatan kepada akseptor untuk bertanya atau memilih metode kontrasepsi dan lain sebagainya.

3) Prosedur Layanan

Pengawasan terkait transparansi, efisiensi, dan keadilan dalam pelayanan KB. Pelapor dapat menyampaikan aduan/laporan yang terkait prosedur layanan sebagai contoh:

- a) Pelayanan dilakukan tanpa penandatanganan formulir persetujuan (informed consent) yang didahului oleh konseling meliputi manfaat, risiko, efek samping, dan tindak lanjut penggunaan kontrasepsi.
- b) Pelayanan KB tidak sesuai dengan standar.
- c) Proses penanganan rujukan dan tindak lanjut dipersulit atau diperlambat dan lain sebagainya.

4) Sarana dan Prasarana

Seluruh fasilitas fisik, kondisi ruangan, maupun perangkat medis yang digunakan dalam pelayanan KB. Pelapor dapat menyampaikan aduan/laporan yang terkait sarana dan prasarana sebagai contoh:

- a) Alat medis rusak atau berkarat.
- b) Tidak tersedianya alat medis yang lengkap untuk menunjang pelayanan KB.
- c) Kondisi ruangan yang tidak layak, tidak nyaman, tidak menjamin privasi dan lain sebagainya.

e. Keamanan Data

- 1) Seluruh data dan identitas yang disampaikan pelapor dalam SIAP-KB akan dijamin kerahasiaannya dan dikelola sesuai peraturan undang-undang nomor 27 tahun 2022 tentang perlindungan data pribadi (UU PDP).
- 2) Data aduan/laporan hanya dapat diakses oleh admin pusat dan admin provinsi untuk keperluan verifikasi dan penanganan aduan, dengan akses admin provinsi terbatas pada data pelapor di wilayahnya masing-masing.

3. Pengorganisasian

a. Tim Pengelola SIAP-KB Tingkat Pusat

Tim SIAP-KB Tingkat Pusat terdiri dari Pengarah, Ketua Tim SIAP-KB, dan Tim Teknis (Penanggungjawab Teknis Aduan, Koordinator Konten, Admin, dan Narahubung). Tim Pengelola SIAP-KB Tingkat Pusat sesuai Surat Keputusan yang ditandatangani oleh Sekretaris Kementerian/Sekretaris Utama adalah tim yang memiliki tanggung jawab penuh atas keberlangsungan Saluran Informasi dan Aduan Kualitas Pelayanan KB secara keseluruhan meliputi identifikasi, verifikasi, validasi, tindak lanjut aduan, dan pengambilan kebijakan berdasarkan data aduan/laporan yang terdiri dari:

1) Pengarah

Pengarah merupakan Pimpinan Unit Kerja (Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama) dengan tugas sebagai berikut:

- a) melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kinerja Tim Pengelola SIAP-KB.
- b) memberikan rekomendasi perbaikan dan tindak lanjut atas hasil pengelolaan aduan/laporan masyarakat terkait kualitas pelayanan KB.

2) Ketua Tim

Ketua Tim SIAP-KB adalah salah satu Ketua Tim Kerja yang ditugaskan oleh Pengarah dengan peran sebagai berikut:

- a) Melaksanakan koordinasi lintas unit kerja dan pemangku kepentingan dalam penanganan informasi dan aduan/laporan pelayanan KB.
- b) Menyetujui laporan hasil tindak lanjut aduan/laporan yang disampaikan oleh Penanggung Jawab Teknis.
- c) Memastikan pelaksanaan pengelolaan SIAP-KB berjalan efektif, transparan, dan akuntabel.
- d) Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap pengelolaan website SIAP-KB dan penanganan aduan/laporan pelayanan KB.

3) Tim Teknis

Tim teknis merupakan tim yang ditugaskan oleh Pengarah untuk menjalankan operasional SIAP-KB secara keseluruhan. Tim teknis terdiri dari penanggung jawab teknis aduan, koordinator konten, admin, dan narahubung dari masing-masing direktorat/unit kerja terkait.

a) Penanggung Jawab

Penanggung Jawab Teknis Aduan merupakan anggota unit kerja yang ditugaskan oleh Pengarah untuk menjadi Tim Teknis SIAP-KB dengan peran sebagai berikut:

- Memastikan seluruh informasi dan aduan/laporan masyarakat terkait pelayanan KB diidentifikasi, diverifikasi, dan ditindaklanjuti sesuai prosedur.
- Melakukan koordinasi dengan Tim Teknis SIAP-KB dan/atau unit kerja terkait dalam penanganan aduan/laporan pelayanan KB.
- Menyetujui rancangan jawaban/tanggapan atas aduan/laporan pelayanan KB untuk memastikan kesesuaian substansi, prosedur, dan kewenangan sebelum disampaikan melalui website SIAP-KB.
- Menyampaikan laporan hasil tindak lanjut aduan/laporan pelayanan KB kepada Ketua

Tim Kerja untuk mendapatkan persetujuan sebelum disampaikan melalui website SIAP-KB.

- Menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan pengelolaan SIAP-KB kepada Pengarah dan Ketua Tim Kerja setiap 6 (enam) bulan sekali.
- Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja Tim Teknis SIAP-KB secara berkala.

b) Koordinator Konten

Koordinator Konten merupakan anggota unit kerja yang ditugaskan menjadi anggota Tim Teknis SIAP-KB. Koordinator konten memiliki peran sebagai berikut:

- Merencanakan dan mengoordinasikan penyusunan konten informasi terkait pelayanan KB serta mekanisme penyampaian aduan/laporan kualitas pelayanan KB.
- Mengelola media digital SIAP-KB agar dapat menjadi saluran yang informatif dan edukatif.
- Menyebarkan informasi mengenai layanan KB, prosedur pengaduan/laporan, dan tindak lanjut aduan/laporan (tanpa melanggar kerahasiaan data).
- Memastikan konten yang disampaikan akurat, mudah dipahami, menarik, serta sesuai dengan kebijakan dan standar komunikasi instansi.
- Mengelola data dan informasi hasil aduan/laporan sebagai dasar monitoring dan evaluasi kualitas pelayanan KB.

c) Admin

Admin merupakan anggota unit kerja yang ditugaskan oleh pengarah untuk menjadi Tim Teknis SIAP-KB dengan peran sebagai berikut:

ja a

- Menerima dan mencatat seluruh informasi serta aduan/laporan masyarakat terkait kualitas pelayanan KB yang masuk melalui website SIAP-KB.
- Melakukan identifikasi dan verifikasi aduan/laporan pelayanan KB yang diterima sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Menyampaikan aduan/laporan yang telah diterima kepada Penanggung Jawab Teknis SIAP-KB terkait sesuai prosedur.
- Meneruskan aduan/laporan kepada Tim Teknis SIAP-KB tingkat provinsi apabila diperlukan tindak lanjut atas persetujuan Ketua Tim.
- Memperbarui perkembangan penanganan aduan/laporan melalui saluran resmi SIAP-KB.
- Menyampaikan tindak lanjut atas aduan/laporan yang disampaikan melalui saluran resmi SIAP-KB.
- Menjaga kerahasiaan data pelapor dan informasi sensitif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

d) Narahubung

1) Direktorat pada Kedeputian Bidang Bina KBKR

Merupakan direktorat yang berperan langsung dalam tim SIAP-KB pada kedeputian KBKR yaitu Direktorat Bina Pelayanan KB Wilayah dan Sasaran Khusus, Direktorat Bina Akses Pelayanan KB, dan Direktorat Bina Kesehatan Reproduksi. Direktorat tersebut dalam perannya sebagai narahubung bertugas untuk:

- Menerima aduan/laporan pelayanan KB yang disampaikan melalui SIAP-KB

sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing direktorat.

- Melakukan tindak lanjut terhadap aduan/laporan pelayanan Keluarga Berencana sesuai dengan mekanisme dan kewenangan yang ditetapkan.
- Menyusun jawaban atas aduan/laporan pelayanan KB sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing direktorat.
- Menyampaikan jawaban atau tanggapan atas aduan/laporan pelayanan KB melalui SIAP-KB sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing direktorat kepada ketua tim.

2) Direktorat Bina Penggerakan Lini Lapangan
Direktorat Bina Penggerakan Lini Lapangan bertugas untuk:

- Memfasilitasi pelaksanaan monitoring dan evaluasi SIAP-KB pada tingkat Penyuluh Keluarga Berencana (Penyuluh KB) dan Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB); dan
- Melakukan pelaporan melalui SIAP-KB jika ditemukan adanya keluhan dari masyarakat tentang kualitas pelayanan KB.

3) Direktorat Bina Institusi Masyarakat Pedesaan/Perkotaan

Direktorat Bina Institusi Masyarakat Pedesaan/Perkotaan bertugas:

- Memfasilitasi pelaksanaan monitoring dan evaluasi SIAP-KB pada tingkat Penyuluh Keluarga Berencana (Penyuluh KB) dan Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB); dan
- Melakukan koordinasi dengan Penyuluh Keluarga Berencana (Penyuluh KB) dan

Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) jika ditemukan adanya keluhan di masyarakat terkait kualitas pelayanan KB untuk dilaporkan melalui SIAP-KB.

4) Direktorat Bina Ketahanan Keluarga Lanjut Usia dan Rentan

Direktorat Bina Ketahanan Lanjut Usia dan Rentan memiliki platform konseling sekaligus aduan yang dapat menjadi *channel* eksternal SIAP-KB dalam menerima aduan. Direktorat Bina Ketahanan Lanjut Usia dan Rentan memiliki tugas:

- Mengintegrasikan SIAP-KB dengan layanan Konsultasi dan Konseling KB dan Kesehatan Reproduksi (Kespro) yang dimiliki oleh Satyagatra;
- Meneruskan aduan/laporan tentang kualitas pelayanan KB yang masuk dalam Satyagatra ke admin SIAP-KB; dan
- Bekerja sama dalam menindaklanjuti aduan/laporan tentang kualitas pelayanan KB yang masuk dalam platform Satyagatra.

5) Biro Hubungan Masyarakat dan Informasi Publik

Biro Hubungan Masyarakat dan Informasi Publik berperan sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Utama pada tingkat Kemendukbangga/BKKBN. Biro Hubungan Masyarakat dan Informasi publik sebagai narahubung memiliki tugas:

- Mengintegrasikan data aduan/laporan dan menyinkronkan alur tindak lanjut antara SIAP-KB dengan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID);
- Meneruskan aduan/laporan tentang kualitas pelayanan KB yang masuk dalam

platform Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) ke admin SIAP-KB; dan

- Bekerja sama dalam menindaklanjuti aduan/laporan tentang kualitas pelayanan KB yang masuk pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

6) Biro Umum dan Pengelolaan Barang Milik Negara

Biro Umum dan Pengelolaan Barang Milik Negara bertugas memberikan pertimbangan dan tanggapan terkait dengan sarana dan prasarana, dalam hal ini yang berhubungan dengan gudang & petugas pengelola gudang (bendahara materiil).

7) Pusat Data dan Teknologi Informasi

Pusat Data dan Teknologi Informasi memiliki tugas sebagai berikut:

- Membantu dalam mengelola website SIAP-KB untuk menghindari adanya kendala pada website; dan
- Memfasilitasi ruang penyimpanan data (storage/database) untuk seluruh dokumen aduan/laporan yang masuk melalui website SIAP-KB.

b. Tim Pengelola SIAP-KB Perwakilan BKKBN Provinsi

Tim Perwakilan BKKBN Provinsi memiliki tanggung jawab sebagai jembatan operasional untuk melakukan verifikasi dan koordinasi dan apabila diperlukan melakukan kunjungan lapangan serta berkolaborasi dengan Perangkat Daerah yang membidangi KB pada kabupaten/kota (PD KB kabupaten/kota) dan fasilitas pelayanan kesehatan. Perwakilan BKKBN Provinsi membentuk tim SIAP-KB tingkat provinsi dengan Surat Tugas yang ditandatangani oleh Kepala Perwakilan BKKBN Provinsi dengan tembusan Deputi Bidang Bina Keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi

jal

c.q Direktorat Bina Kualitas Pelayanan KB. Tim SIAP-KB tingkat provinsi sekurang-kurangnya terdiri dari Pengarah, Ketua Tim, dan Admin dengan tugas sebagai berikut:

1) Pengarah

Pengarah dilaksanakan oleh Kepala Perwakilan BKKBN Provinsi dengan tugas sebagai berikut:

- a) Memberikan arahan untuk menindaklanjuti aduan/laporan yang masuk sesuai dengan wilayah masing-masing; dan
- b) Pada klasifikasi aduan berat, melakukan koordinasi dan advokasi dengan mitra kerja terkait untuk kelancaran proses tindak lanjut aduan/laporan.

2) Ketua Tim

Ketua Tim adalah Ketua Tim Kerja Keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi yang ditugaskan oleh Pengarah untuk menjadi Ketua Tim SIAP-KB dengan peran sebagai berikut:

- a) Memimpin proses tindak lanjut aduan/laporan dan kunjungan lapangan;
- b) Memeriksa dan menyetujui laporan penyelesaian aduan/laporan yang telah disusun sebelum diserahkan kepada pusat; dan
- c) Membuat tembusan laporan kepada Pengarah mengenai rekapitulasi aduan pada tingkat provinsi.

3) Admin

- a) Admin merupakan anggota Tim Kerja Keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi yang ditugaskan oleh Pengarah dengan peran sebagai berikut:
- b) Memantau database laporan SIAP-KB dengan akses terbatas dan berkoordinasi bersama admin tingkat Pusat.
- c) Menghubungi pelapor, tenaga lini lapangan, atau fasilitas pelayanan kesehatan untuk mengumpulkan bukti tambahan dan meminta kronologi permasalahan.

- d) Menulis laporan penanganan sesuai hasil investigasi lapangan disertai lampiran foto atau dokumen pendukung.
- e) Merekap seluruh data aduan di tingkat provinsi secara berkala untuk dilaporkan kepada Ketua Tim Kerja sebagai bahan evaluasi.

4. Mekanisme Pelaksanaan

SIAP-KB dijalankan melalui kesatuan alur kerja yang terstruktur, transparan, dan akuntabel untuk memastikan setiap aduan/laporan dapat teratasi dengan optimal. Mekanisme pelaksanaan SIAP-KB oleh Pelapor dan Tim Pengelola terbagi menjadi 3 (tiga) yaitu tahap praaduan, penanganan aduan, dan pascaaduan.

a. Mekanisme untuk Pelapor

ALUR SIAP-KB



1) Tahap Praaduan

Praaduan adalah tahap awal bagi pelapor untuk menyampaikan aduan/laporan tentang kualitas pelayanan KB. Pelapor perlu menyiapkan identitas diri minimal terdiri dari nama lengkap, alamat lengkap, nomor HP/WhatsApp Aktif. Untuk beberapa pelapor juga diperlukan data-data tambahan berikut:

- a) Tenaga pemberi layanan KB: Nama Fasilitas Pelayanan Kesehatan

b) Tenaga Lini Lapangan (PKB/PLKB/Kader): Wilayah Kerja

c) Pengelola Program KB (Provinsi dan Kab/Kota):
Nama instansi, unit kerja, dan alamat instansi.

Penjelasan lengkap tentang tahap ini adalah sebagai berikut:

a) Pelapor mengisi data diri sesuai dengan isian pada formulir aduan/laporan.

b) Pelapor memilih salah satu diantara 4 (empat) kategori laporan.

c) Pelapor mengunggah dokumen atau foto apabila diperlukan.

d) Pelapor menekan tombol submit agar aduan/laporan dapat terkirim.

2) Tahap Penanganan Aduan/Laporan

Penanganan aduan/laporan adalah tahap tindak lanjut dari aduan/laporan yang telah disampaikan oleh pelapor. Penjelasan lengkap tentang tahap ini adalah sebagai berikut:

a) Pelapor menerima pesan verifikasi aduan/laporan.

b) Pelapor merespons pesan verifikasi aduan/laporan.

c) Pelapor menunggu proses tindak lanjut aduan/laporan selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sejak aduan/laporan diterima (tergantung kompleksitas aduan/laporan).

3) Tahap Pascaaduan

Pascaaduan adalah tahap akhir aduan/laporan pelapor telah selesai ditindaklanjuti. Penjelasan lengkap tentang tahap ini adalah sebagai berikut:

a) Pelapor menerima jawaban terkait hasil tindak lanjut aduan/laporan.

b) Pelapor dapat memberikan tanggapan atas jawaban hasil tindak lanjut aduan/laporan.

b. Mekanisme untuk Tim Pengelola SIAP-KB

1) Tahap Praaduan

Tahap praaduan meliputi pengecekan aduan/laporan di website SIAP-KB yang dilaksanakan setiap hari kerja.

Pihak yang bertugas pada tahap ini adalah admin dengan uraian berikut:

- a) Melakukan pengecekan rutin aduan/laporan.
 - b) Menerima dan mencatat aduan/laporan.
- 2) Tahap Penanganan Aduan/Laporan
- a) Identifikasi dan Verifikasi Aduan/Laporan
Identifikasi aduan bertujuan untuk menyaring aduan/laporan yang masuk pada website SIAP-KB agar terhindar dari laporan palsu. Dilanjutkan dengan verifikasi bertujuan untuk memeriksa kelengkapan data dan bukti pendukung serta mengklasifikasikan aduan/laporan berdasarkan kompleksitas aduan ke dalam 2 (dua) kategori yaitu laporan sederhana dan kompleks. Terdapat beberapa pihak yang bertugas pada tahap ini yaitu:
 - Admin Pusat berperan untuk memeriksa kelengkapan data dan bukti yang disampaikan pelapor dalam website SIAP-KB. Apabila tidak lengkap akan menghubungi pelapor untuk melengkapi data. Apabila sudah lengkap maka dapat dilanjutkan ke tahap identifikasi dan verifikasi.
 - Admin Pusat selanjutnya mengklasifikasikan lingkup aduan/laporan. Apabila diluar ruang lingkup SIAP-KB maka akan diteruskan pada unit kerja berwenang. Apabila masuk ke dalam 4 (empat) kategori laporan maka akan berkoordinasi dengan Penanggung Jawab Teknis Aduan dan aduan diklasifikasikan dalam beberapa kategori.
 - b) Tindak Lanjut Aduan/Laporan
Aduan/laporan pada SIAP-KB dibedakan menjadi 2 (dua) kategori berdasarkan efisiensi birokrasi, kedalaman proses tindak lanjut, dan kewenangan penanganan yaitu aduan/laporan sederhana dan kompleks. Setiap kategori aduan/laporan memiliki

mekanisme yang berbeda untuk ditindaklanjuti yaitu:

➤ Kategori Sederhana

Aduan/laporan dalam kategori sederhana adalah permasalahan yang sifatnya administratif dan informatif yang dapat diselesaikan dan menjadi wewenang Tim Pengelola SIAP-KB Tingkat Pusat. Aduan/laporan yang masuk dalam kategori sederhana contohnya:

- Administratif adalah laporan yang hanya membutuhkan perbaikan data ataupun validasi misalnya salah input stok alat dan obat kontrasepsi pada SIRIKA, kendala sinkronisasi cakupan pelayanan KB, dan sebagainya.
- Informatif adalah laporan yang hanya membutuhkan edukasi/informasi resmi dari pusat misalnya mitos fakta tentang metode KB, efek samping alat dan obat kontrasepsi, lupa jadwal suntik KB, dan sebagainya.

Penjelasan lengkap tentang tindak lanjut aduan/laporan kategori sederhana sebagai berikut:

- Admin pusat meneruskan aduan/laporan ke unit kerja yang berwenang melalui narahubung.
- Narahubung menyusun jawaban atas aduan/laporan yang diterima dari admin pusat.
- Narahubung menyampaikan jawaban hasil tindak lanjut aduan/laporan kepada admin pusat.

➤ Kategori Kompleks

Aduan/laporan dalam kategori kompleks adalah permasalahan yang sifatnya perlu

penanganan lebih lanjut sehingga butuh koordinasi antara Tim Pengelola SIAP-KB Tingkat Pusat bersama dengan Tim Pengelola SIAP-KB Tingkat Perwakilan BKKBN Provinsi dan tidak menutup kemungkinan sampai level kabupaten/kota. Aduan/laporan yang masuk dalam kategori kompleks contohnya:

- Infeksi pascapemasangan kontrasepsi.
- Alat dan obat kontrasepsi rusak, kedaluwarsa, atau berkarat.
- Kehamilan yang terjadi akibat penggunaan alat dan obat kontrasepsi.

Penjelasan lengkap tentang tindak lanjut aduan/laporan kategori kompleks sebagai berikut:

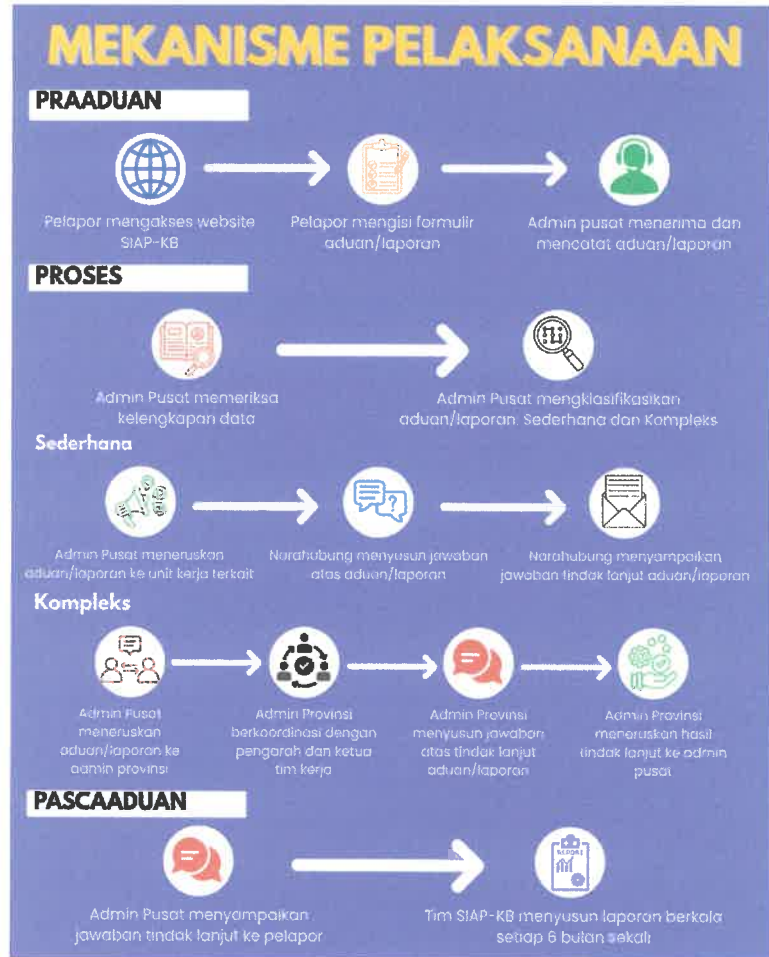
- Admin pusat meneruskan aduan/laporan kepada admin provinsi.
- Admin provinsi berkoordinasi dengan pengarah dan ketua tim kerja untuk menindaklanjuti aduan.
- Admin provinsi memberikan jawaban atas tindak lanjut aduan/laporan.
- Admin provinsi menyampaikan jawaban hasil tindak lanjut aduan/laporan kepada admin pusat.

3) Tahap Pascaaduan

Terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut, dan pengarsipan. Pihak yang bertugas pada tahap ini adalah:

- a) Admin Pusat menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pelapor.
- b) Tim SIAP-KB Tingkat Pusat merekap data dalam sistem SIAP-KB.
- c) Tim SIAP-KB menganalisis tren, pola, isu berulang, dan status penyelesaian.

- d) Tim SIAP-KB menyusun laporan berkala setiap 6 (enam) bulan sekali tentang pelaksanaan SIAP-KB.
- e) Tim SIAP-KB memberikan rekomendasi perbaikan layanan, kebijakan, dan sistem.



5. Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan evaluasi dilakukan untuk memastikan setiap laporan yang masuk melalui formulir SIAP KB terdokumentasi dengan baik dan diselesaikan sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan. Monev dilakukan oleh Tim Pengelola SIAP-KB Tingkat Pusat bekerja sama dengan Tim SIAP-KB Tingkat Provinsi dengan menggunakan instrumen yang telah disediakan pada bagian lampiran. Hasil monitoring dan evaluasi akan menjadi dasar perbaikan pelaksanaan SIAP-KB dan pengambilan kebijakan sehingga pelayanan KB menjadi semakin berkualitas. Monitoring dilakukan oleh Tim Pengelola SIAP-KB Perwakilan BKKBN Provinsi sebanyak 2 (dua) kali dalam setahun untuk memastikan operasional SIAP-KB berjalan dengan baik. Evaluasi dilakukan oleh Tim Pengelola SIAP-KB Tingkat Pusat sebanyak 1 (satu) kali dalam setahun untuk mengukur kebermanfaatan dan

JK

arah pengembangan ke depan. Kegiatan monitoring dan evaluasi terbagi menjadi beberapa fokus utama sebagai berikut:

- a. Pemantauan Tindak Lanjut Aduan/Laporan
 - 1) Pemantauan spreadsheet aduan secara berkala. Admin Pusat dan Tim SIAP KB Provinsi wajib melakukan pengecekan harian pada *database/spreadsheet* laporan untuk mengidentifikasi aduan baru yang masuk.
 - 2) Verifikasi kesesuaian waktu tanggapan. Admin melakukan peninjauan manual terhadap tanggal masuk laporan (*timestamp*) dan membandingkannya dengan standar waktu pelayanan.
- b. Pelaporan Pengelolaan Aduan/Laporan Secara Berkala
Tim Pengelola SIAP KB menyusun rekapitulasi data dari formulir secara periodik (bulanan atau tahunan) sebagai bahan evaluasi pimpinan.
- c. Pemanfaatan Data Untuk Kebijakan
Data laporan yang terkumpul dalam *database* SIAP KB dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan.

JK

B. CONTOH FORMAT SURAT TUGAS TIM SIAP-KB

1. Contoh Format Surat Tugas Tim SIAP-KB Perwakilan BKKBN
Provinsi

SURAT TUGAS
NOMOR:

Menimbang :

- a) Bahwa sesuai dengan Keputusan Menteri Kependudukan dan Pembangunan Keluarga No..... Tentang Saluran Informasi dan Aduan Kualitas Pelayanan KB (SIAP-KB) pada bagian kedua perlu dibentuk Tim Pengelola Tingkat Provinsi;
- b) Pembentukan Tim Pengelola SIAP-KB tingkat Perwakilan BKKBN Provinsi ditetapkan oleh unit kerja masing-masing instansi; dan
- c) Bahwa sehubungan dengan hal tersebut pada huruf a dan b maka perlu dibuatkan Surat Tugas.

Dasar :

- 1) Peraturan Presiden Nomor 180 Tahun 2024 tentang Kementerian Kependudukan dan Pembangunan Keluarga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 376);
- 2) Peraturan Presiden Nomor 181 Tahun 2024 tentang Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 377); dan
- 3) Keputusan Menteri Kependudukan dan Pembangunan Keluarga/Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 197/KEP/E2/2025 Tentang Saluran Informasi "SIAP-KB".

Memberi Tugas:

Kepada : Tim Saluran Informasi dan Aduan Kualitas Pelayanan KB
(SIAP-KB) Tingkat Provinsi xxx

Untuk : ...

.....

(ttd)

Kepala Perwakilan BKKBN

Provinsi

NIP.

2

2. Contoh Format Surat Tugas Tim SIAP-KB Perwakilan BKKBN
Provinsi

SURAT TUGAS
KEPALA BKKBN PERWAKILAN PROVINSI ...
NOMOR ... TENTANG TIM SIAP-KB TINGKAT PERWAKILAN BKKBN
PROVINSI ...

SUSUNAN KEANGGOTAAN

No	Posisi	Nama	Jabatan	Nomor HP
1	Pengarah	...	Kepala Perwakilan BKKBN Provinsi ...	...
2	Ketua Tim	...	Ketua Tim Kerja KBKR	...
3	Admin	...	Anggota Tim Kerja KBKR	...

.....,

(ttd)

Kepala Perwakilan BKKBN
Provinsi
NIP.

JK

3. Contoh Format Hasil Tindak Lanjut Aduan/Laporan

HASIL TINDAK LANJUT ADUAN/LAPORAN

1. Profil Aduan/Laporan

- a. Nomor :
- b. Tanggal :
- c. Kategori :
- d. Kronologi :

2. Hasil Tindak Lanjut Aduan/Laporan

(Tuliskan tindak lanjut yang telah dilakukan untuk menyelesaikan aduan/laporan)

3. Tanggapan Resmi

(Tuliskan pernyataan resmi Perwakilan BKKBN Provinsi untuk diberikan kepada pelapor)

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



Ja e