

**STANDAR PELAYANAN**  
**LEMBAGA KONSULTASI**  
**KESEJAHTERAAN KELUARGA**  
**(LK3)**

➤ **PROSES PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy Kartu Keluarga (Jika ada);</li> <li>2. Fotocopy Tanda Penduduk (Jika ada) ; dan</li> </ol>
2	Sistem mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klien datang ke Lembaga Konsultasi Kesesejahteraan Keluarga (LK3)</li> <li>2. Sekretaris menerima dan mencatat identitas serta permasalahan yang dihadapi klien</li> <li>3. Ketua menugaskan kepada Tenaga profesional untuk melakukan konsultasi kepada klien</li> <li>4. Tenaga Profesional melaporkan kepada ketua untuk merujuk ke dinas terkait</li> <li>5. ketua menugaskan sekretaris untuk membuat surat rujukan ke dinas terkait untuk diproses lebih lanjut</li> </ol>
3	Jangka waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respon awal : 1 (Satu) hari Kerja;</li> <li>2. Tindak Lanjut : Sesuai Kebutuhan Layanan.</li> </ol>
4	Jam pelayanan	Setiap hari kerja 08.00 – 12.00 Wita , 13.00 – 15.00 Wita
5	Biaya/tariff	Tidak dipungut biaya (gratis)
6	Produk pelayanan	Konsultasi LK3
7	Penanganan, pengaduan saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nomor Telepon (0363) 21154</li> <li>2. Bidang Dayapersos</li> <li>3. Pengurus LK3</li> </ol>

## PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. UU Nomor 11 thn 2009 tentang Kesejahteraan Sosial. b. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan kesejahteraan sosial c. Permensos RI No. 184 Tahun 2011 tentang lembaga kesejahteraan sosial
2	Sarana dan Prasarana	a. Ruang pelayanan Informasi, Ruang tunggu, Ruang Laktasi, Ruang Pengaduan, Ruang Konsultasi;
3	Jumlah Pelaksana	6 Orang
4	Kompetensi Pelaksana	a. Cakap b. Memahami tugas dan fungsi jabatan c. Memahami Standar Operasional Prosedur d. Memiliki Kemampuan Mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnya e. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab
5	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilakukan secara kontinue c. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan
6	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.

7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon</li> <li>b. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik di jamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan</li> <li>c. Jaminan kerahasiaan data perusahaan</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait</li> <li>b. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodik setiap semester.</li> </ul>

Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan  
 Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk  
 dan Keluarga Berencana Kabupaten Karangasem



**I Komang Daging, S.Sos., M.Si**  
 Pembina Utama Muda  
 Nip. 19651023 198602 1 002