

**STANDAR PELAYANAN KONSULTASI DAN KONSELING PUSAT PELAYANAN
KELUARGA SEJAHTERA (SATYAGATRA)**

PROSES PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) atau Identitas Diri lainnya.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> a. Klien datang dan melakukan registrasi b. Pelayanan Konsultasi dan Konseling c. Identifikasi permasalahan klien dan anamnesa sederhana (informasi awal klien terkait keluhan, Riwayat, kondisi dan factor-faktor terkait). d. Rekomendasi kepada klien berupa : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Berulang 2. Pelayanan Rujukan 3. Pelayanan Tuntas e. Evaluasi dan Feedback Layanan
3.	Waktu Pelayanan	Setiap Hari Kerja <ul style="list-style-type: none"> • Senin – Kamis : Pukul 08.00 - 14.00 Wita • Jumat : Pukul 08.00 - 12.00 Wita
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut Biaya (Gratis)
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> a. pelayanan konsultasi dan konseling Keluarga Balita; b. pelayanan konsultasi dan konseling remaja dan Keluarga Remaja; c. pelayanan konsultasi dan konseling lansia dan Keluarga Lansia; d. pelayanan konsultasi dan konseling pranikah/catin; e. pelayanan konsultasi dan konseling keharmonisan keluarga; f. pelayanan konsultasi dan konseling keluarga berencana dan kesehatan reproduksi; dan g. pelayanan konsultasi Pemberdayaan Ekonomi keluarga.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. No.Telepon Dinas Sosial, PPPA dan PPKB : (0363) 21154 2. FB : Dinas Sosial, PPPA, PPKB Kab. Karangasem 3. Instagram : disospppappkbkab.karangasem 4. Web : http://disosp3ppkb.karangasemkab.go.id/

		<p>5. Email: disosppppappkbkab@karangasemkab.go.id</p> <p>6. SP4N Lapor: https://www.Lapor.go.id</p> <p>7. Formulir Pengaduan : https://linktr.ee/disosppppappkbkab.karangasem</p>
<p>PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</p>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan perubahannya; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga, Keluarga Berencana, dan Sistem Informasi Keluarga; 4. Peraturan BKKBN No 15 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera.
8.	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. tempat/ruang konsultasi dan konseling yang layak dan dapat menjaga kerahasiaan klien; 2. formulir pencatatan pelayanan konsultasi dan konseling; 3. alat tulis (kertas, pulpen, pensil, dll); 4. alat peraga atau KIE; 5. alat permainan (untuk konsultasi balita);
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. pendidikan minimal strata satu (S1) atau diploma empat (D4); 2. telah mengikuti pelatihan/orientasi/<i>workshop</i> pelayanan konseling di Satyagatra; 3. mampu menjaga kerahasiaan klien; 4. mampu berkomunikasi dengan baik; 5. mampu bekerja sesuai dengan target.
10.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang, baik oleh Kepala Bidang maupun Kepala Dinas.</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<p>3-6 orang sesuai dengan personil ASN di Balai Penyuluhan KB pada masing-masing Kecamatan.</p>
12.	Jaminan Pelayanan	<p>Dinas Sosial, PPPA dan PPKB Kabupaten Karangasem menjamin seluruh pelayanan Data dan</p>

		Informasi Satyagraha yang sudah diberikan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan sesuai dengan kode etik Petugas Pelayanan.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi melalui pemberian Form Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada setiap klien yang menerima layanan. • Layanan Pengaduan

Ditetapkan di Amlapura

Pada tanggal : 30 Desember 2025

Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian

Penduduk dan Keluarga Berencana

Kabupaten Karangasem



Ni Made Laha Dwikarini, S.STP., M.Si

Pembina Tingkat I

NIP. 19800903 199912 2 001