



Kementerian Kependudukan dan
Pembangunan Keluarga/BKKBN

STANDAR PELAYANAN

PUSAT PELAYANAN KELUARGA SEJAHTERA

**DIREKTORAT BINA KETAHANAN KELUARGA
LANJUT USIA DAN RENTAN**

PENDAHULUAN

Kementerian Kependudukan dan Pembangunan Keluarga/Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (Kemendukbangga/BKKBN) memiliki berbagai layanan untuk masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Berdasarkan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap instansi yang melaksanakan pelayanan wajib menetapkan standar pelayanan yang mempertimbangkan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

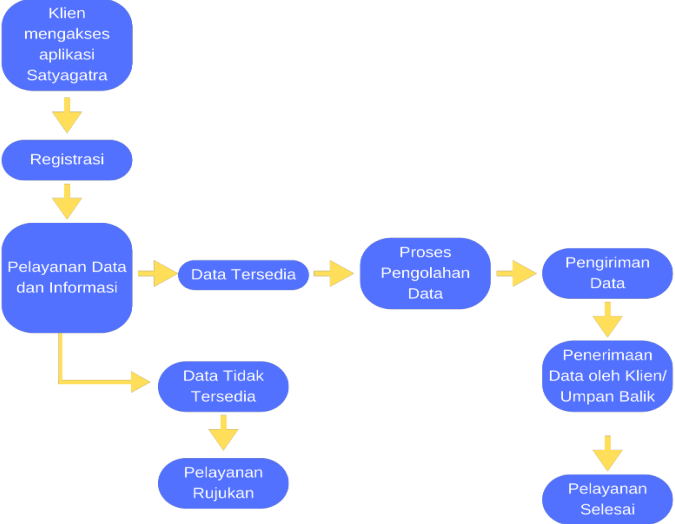
Untuk mewujudkan pelayanan publik yang profesional, transparan dan akuntabel, sesuai dengan prinsip pemerintahan yang baik, Kemendukbangga/BKKBN menetapkan standar layanan di Direktorat Bina Ketahanan Keluarga Lanjut Usia dan Rentan, khususnya untuk layanan konsultasi dan konseling di Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera (Satyagatra)

Standar Pelayanan Layanan Konseling di Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera (Satyagatra) mencakup dua kategori dari 1) Standar Pelayanan Data dan Informasi Pembangunan Keluarga, Kependudukan dan Keluarga Berencana (Bangga Kencana) dan 2) Standar Pelayanan Konsultasi dan Konseling.

Standar Pelayanan ini digunakan sebagai pedoman untuk menilai kualitas dan kinerja pelayanan, bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berikut adalah penjelasan dari Standar Pelayanan pada Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera (Satyagatra).

Standar Pelayanan Data dan Informasi Program Bangga Kencana

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;2. Peraturan Pemerintahan Nomor 17 tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;3. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 206/PER/B2/2011 Tentang Kode Etik dan Perilaku Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional;4. Peraturan Menteri Kependudukan dan Pembangunan Keluarga/ Kepala BKKBN Nomor 6 Tahun 2024 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kependudukan dan Pembangunan Keluarga/Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional;5. Keputusan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 98/KEP/B4/2020 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional;6. Peraturan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 15 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera;7. Surat Edaran Sekretaris Utama Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 5 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional.
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki Identitas (KTP/SIM/Kartu/Pelajar);2. Melakukan registrasi/mengisi pendaftaran;3. Tidak ada persyaratan khusus untuk mendapatkan pelayanan Satyagatra.

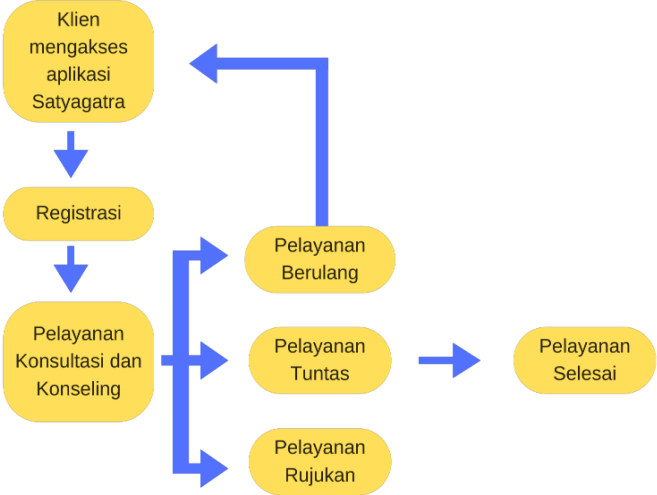
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Data dan Informasi Program Bangga Kencana</p>  <pre> graph TD A(Klien mengakses aplikasi Satyagatra) --> B(Registrasi) B --> C(Pelayanan Data dan Informasi) C --> D(Data Tersedia) C --> E(Data Tidak Tersedia) D --> F(Proses Pengolahan Data) E --> G(Pelayanan Rujukan) F --> H(Pengiriman Data) H --> I(Penerimaan Data oleh Klien/Umpan Balik) I --> J(Pelayanan Selesai) </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Klien mengunjungi aplikasi versi website Satyagatra (https://satyagatra.kemendukbangga.go.id) atau versi mobile (android) dengan <i>keyword</i> Satyagatra; 2. Klien melakukan registrasi; 3. Pelaksana melakukan pengecekan ketersediaan data dengan hasil data tersedia dan tidak tersedia; 4. Pelaksana melakukan pengolahan data; 5. Pelaksana melakukan pengiriman data; 6. Klien menerima data atau memberikan <i>feedback</i> layanan; 7. Layanan selesai dilaksanakan.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Penyelesaian: 1 x 24 jam
5	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya/Gratis
6	Produk Pelayanan	Pelayanan Data dan Informasi Program Bangga Kencana

7	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	E-mail: dithanlan.bkkbn@gmail.com No. Wa: 0812 9998 6001 Instagram: pps.satyagatra Website: https://satyagatra.kemendukbangga.go.id
8	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	1. Aplikasi Satyagatra versi website (https://satyagatra.kemendukbangga.go.id) Aplikasi Satyagatra versi mobile (android) keyword: satyagatra; 2. Laptop; 3. Printer; 4. Wifi; 5. Nomor WA Pengaduan Satyagatra: 0812 9998 6001.
9	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Minimal Diploma 3; 2. Mampu mengoperasikan komputer (MS. Office); 3. Menguasai Teknologi Informasi; 4. Memiliki pemahaman tentang jenis-jenis data yang dimiliki beserta kegunaannya; 5. Mampu berkomunikasi dengan baik; 6. Mampu bekerja dengan target.
10	Pengawasan Internal	1. Inspektorat; 2. Direktorat Pengampu.
11	Jumlah Pelaksana	1. Pengelola: 3 Orang; 2. Pelaksana: 3 Orang.
12	Jaminan Pelayanan	Menyelenggarakan Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera Melalui Pelayanan Data dan Informasi Bangsa Kencana. Apabila tidak menepati kesanggupan ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundangan-undangan yang berlaku.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Klien menerima dan memahami informasi yang dibutuhkan; 2. Klien memperoleh pelayanan tanpa membedakan jenis kelamin, agama, status, suku, dll; 3. Klien diberi kesempatan untuk memilih pelayanan konseling; 4. Klien mendapatkan pelayanan secepatnya dan mendapatkan informasi rujukan; 5. Klien merasa aman dan nyaman dalam mengutarakan masalah; 6. Klien mendapatkan jaminan bahwa informasi; 7. Klien diperlakukan secara manusiawi dan penuh perhatian;

		8. Klien merasa nyaman pada saat konseling; 9. Klien mendapatkan pelayanan secara berkesinambungan apabila diperlukan; 10. Klien bebas menyampaikan pendapatnya.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	1. Evaluasi Kinerja melalui Pencatatan dan Pelaporan (K/0 dan R/I); 2. Evaluasi melalui pengaduan, kotak saran dan masukan oleh klien; 3. Evaluasi Kinerja Internal (ITWIL).

Standar Pelayanan Konsultasi dan Konseling

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; 2. Peraturan Pemerintahan Nomor 17 tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil; 3. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 206/PER/B2/2011 tentang Kode Etik dan Perilaku Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional; 4. Peraturan Menteri Kependudukan dan Pembangunan Keluarga/ Kepala BKKBN Nomor 6 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kependudukan dan Pembangunan Keluarga/Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional; 5. Keputusan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 98/KEP/B4/2020 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional; 6. Peraturan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 15 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera; 7. Surat Edaran Sekretaris Utama Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 5 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional.

2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki Identitas (KTP/SIM/Kartu/Pelajar); 2. Melakukan registrasi/mengisi pendaftaran; 3. Tidak ada persyaratan khusus untuk mendapatkan pelayanan Satyagatra.
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Konsultasi dan Konseling</p>  <pre> graph TD A(Klien mengakses aplikasi Satyagatra) --> B(Registrasi) B --> C(Pelayanan Konsultasi dan Konseling) C --> D(Pelayanan Berulang) D --> A C --> E(Pelayanan Tuntas) E --> F(Pelayanan Selesai) C --> G(Pelayanan Rujukan) </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Klien mengunjungi aplikasi versi website Satyagatra (https://satyagatra.kemendukbangga.go.id) atau versi mobile (android) dengan keyword Satyagatra; 2. Klien melakukan registrasi; 3. Konselor melakukan pelayanan konsultasi dan konseling; 4. Konselor menyatakan pelayanan konsultasi dan konseling Tuntas/Ulang/mendapat rujukan; 5. Layanan selesai dilaksanakan.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Penyelesaian: 2 x 24 jam
5	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya/Gratis
6	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi dan konseling Keluarga Balita dan Anak; 2. Konsultasi dan konseling Keluarga Remaja dan Remaja; 3. Konsultasi dan konseling pranikah; 4. Konsultasi dan konseling Keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi; 5. Konsultasi dan konseling Keharmonisan Keluarga; 6. Konsultasi dan konseling Keluarga Lansia dan Lansia;

		7. Konsultasi Pemberdayaan Ekonomi Keluarga.
7	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	E-mail: dithanlan.bkkbn@gmail.com No. WA: 0812 9998 6001 Instagram: ppsk.satyagatra Website: https://satyagatra.kemendukbangga.go.id
8	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	1. Aplikasi Satyagatra versi website (https://satyagatra.kemendukbangga.go.id); 2. Aplikasi Satyagatra versi mobile (android) keyword: satyagatra; 3. Laptop; 4. Printer; 5. Wifi; 6. Nomor WA Pengaduan Satyagatra: 0812 9998 6001.
9	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan pendidikan minimal strata satu (S1) atau diploma empat (D4) Mampu mengoperasikan komputer (MS. Office); 2. Latar belakang pendidikan profesi dokter/perawat/bidan/sarjana kesehatan masyarakat untuk pelayanan konsultasi baik pada balita, anak, remaja, lansia, pasangan usia subur, suami dan istri serta calon pengantin; 3. Latar belakang pendidikan profesi psikolog/ Sarjana Psikolog/ pendidikan bimbingan dan konseling/ pendidikan konselor lainnya untuk pelayanan konseling bagi balita, anak, remaja, lansia, pasangan usia subur, suami dan istri serta calon pengantin; 4. Memiliki kemampuan konseling individu maupun kelompok; 5. Mampu menjaga kerahasiaan klien; 6. Mampu berkomunikasi dengan baik.
10	Pengawasan Internal	1. Inspektorat; 2. Direktorat Pengampu.
11	Jumlah Pelaksana	1. Pengelola: 3 Orang; 2. Pelaksana: 3 Orang.

12	Jaminan Pelayanan	Menyelenggarakan Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera melalui konsultasi dan konseling balita dan anak, konsultasi dan konseling keluarga remaja dan remaja, konsultasi dan konseling pranikah, konsultasi dan konseling keluarga berencana dan kesehatan reproduksi, konsultasi dan konseling keharmonisan keluarga, konsultasi dan konseling keluarga lansia dan lansia, konsultasi pemberdayaan ekonomi keluarga. Apabila tidak menepati kesanggupan ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundangan-undangan yang berlaku.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Klien menerima dan memahami informasi yang dibutuhkan; 2. Klien memperoleh pelayanan tanpa membedakan jenis kelamin, agama, status, suku dll; 3. Klien diberi kesempatan untuk memilih pelayanan konseling; 4. Klien mendapatkan pelayanan secepatnya dan mendapatkan informasi rujukan; 5. Klien merasa aman dan nyaman dalam mengutarakan masalah; 6. Klien mendapatkan jaminan bahwa informasi pribadi akan dirahasiakan; 7. Klien diperlakukan secara manusiawi dan penuh perhatian; 8. Klien merasa nyaman pada saat konseling; 9. Klien mendapatkan pelayanan secara berkesinambungan apabila diperlukan; 10. Klien bebas menyampaikan pendapatnya.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi Kinerja melalui Pencatatan dan Pelaporan (K/O dan R/I); 2. Evaluasi melalui pengaduan, kotak saran dan masukan oleh klien; 3. Evaluasi Kinerja Internal (ITWIL).

Jakarta, 27 Februari 2025
Direktur Bina Ketahanan Keluarga
Lanjut Usia dan Rentan



Puji Prihatiningsih