



BADAN KEPENDUDUKAN DAN  
KELUARGA BERENCANA NASIONAL  
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN BADAN KEPENDUDUKAN  
DAN KELUARGA BERENCANA NASIONAL  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 15 TAHUN 2023  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PUSAT PELAYANAN KELUARGA SEJAHTERA  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BADAN KEPENDUDUKAN DAN KELUARGA BERENCANA NASIONAL  
REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan ketahanan dan kesejahteraan keluarga serta keluarga yang berkualitas, dibutuhkan informasi dan konseling pembangunan keluarga, kependudukan, dan keluarga berencana melalui penyelenggaraan pusat pelayanan keluarga sejahtera;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional tentang Penyelenggaraan Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera;
- 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. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga, Keluarga Berencana, dan Sistem Informasi Keluarga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

- 2014 Nomor 319, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5614);
4. Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 145 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedelapan atas Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Kementerian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 322);
  5. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 82/PER/B5/2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perwakilan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Provinsi;
  6. Peraturan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 3 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Urusan Pemerintahan Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana di Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 129);
  7. Peraturan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 11 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 703);
  8. Peraturan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 12 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Balai Pendidikan, dan Pelatihan Kependudukan, dan Keluarga Berencana (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 779);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BADAN KEPENDUDUKAN DAN KELUARGA BERENCANA NASIONAL TENTANG PENYELENGGARAAN PUSAT PELAYANAN KELUARGA SEJAHTERA.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Badan ini yang dimaksud dengan:

1. Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional yang selanjutnya disingkat BKKBN adalah lembaga pemerintah nonkementerian yang melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pengendalian penduduk dan penyelenggaraan keluarga berencana.
2. Program Pembangunan Keluarga, Kependudukan, dan Keluarga Berencana yang selanjutnya disebut Program Bangga Kencana adalah program teknis sesuai dengan tugas, fungsi, dan lingkup kewenangan BKKBN

berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang menghasilkan pelayanan kepada masyarakat.

3. Keluarga Berkualitas adalah keluarga yang dibentuk berdasarkan perkawinan yang sah dan bercirikan sejahtera, sehat, maju, mandiri, memiliki jumlah anak yang ideal, berwawasan kedepan, bertanggung jawab, harmonis, dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.
4. Keluarga Rentan adalah keluarga yang tidak mampu beradaptasi dan/atau memiliki keterbatasan dalam menjalankan fungsi keluarga secara optimal.
5. Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera yang selanjutnya disebut Satyagatra adalah wadah kegiatan terpadu yang mudah diakses oleh masyarakat, dengan kegiatan dan/atau rangkaian kegiatan pelayanan keluarga sesuai siklus hidup yang dilaksanakan dalam bentuk komunikasi, informasi dan edukasi, konsultasi dan konseling, pendampingan serta rujukan.
6. Pengelola Satyagatra adalah seseorang atau sekelompok orang yang mendapat mandat untuk mengelola Satyagatra.
7. Pelaksana Pelayanan Teknis Satyagatra yang selanjutnya disebut Konselor adalah seseorang atau sekelompok orang yang memiliki kompetensi dan mendapat tugas untuk melakukan kegiatan konsultasi dan konseling di Satyagatra.
8. Pelayanan Data dan Informasi Program Bangga Kencana adalah layanan yang menyediakan dan memberikan berbagai data dan informasi yang berkaitan dengan kependudukan secara umum, serta keluarga berencana dan pembangunan keluarga secara khusus.
9. Keluarga Balita dan Anak adalah keluarga yang memiliki balita dan anak usia nol sampai sepuluh tahun.
10. Keluarga Remaja adalah keluarga yang memiliki anak remaja usia sepuluh sampai dua puluh empat tahun yang belum menikah.
11. Keluarga Lansia adalah keluarga yang memiliki salah satu anggota keluarganya telah berusia enam puluh tahun ke atas atau keluarga yang terdiri dari suami istri, yang berusia enam puluh tahun ke atas.
12. Pemberdayaan Ekonomi adalah upaya untuk membangun daya dengan mendorong, memotivasi, dan membangkitkan kesadaran akan potensi ekonomi yang dimiliki serta berupaya untuk mengembangkannya.
13. Sistem Informasi Keluarga yang selanjutnya disebut SIGA adalah seperangkat tatanan yang meliputi data, informasi, indikator, prosedur, perangkat, teknologi, dan sumber daya manusia yang saling berkaitan dan dikelola secara terpadu untuk mengarahkan tindakan atau keputusan yang berguna dalam mendukung pembangunan keluarga.
14. Kartu Pendaftaran yang selanjutnya disebut K/O adalah catatan yang berisi data identitas dan informasi

- Satyagatra, sumber daya manusia, jenis pelayanan, serta sarana dan prasarana yang tersedia di Satyagatra.
15. Kartu Register Satyagatra yang selanjutnya disebut R/1 adalah catatan yang berisi kegiatan Satyagatra setiap bulan.
  16. Perangkat Daerah yang Membidangi Urusan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana adalah unit kerja yang melaksanakan tugas Pemerintahan Daerah dalam bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana.

#### Pasal 2

- (1) Satyagatra bertujuan untuk mengoptimalkan fungsi keluarga dalam rangka mewujudkan Keluarga Berkualitas.
- (2) Fungsi keluarga sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
  - a. fungsi agama;
  - b. fungsi sosial budaya;
  - c. fungsi cinta kasih;
  - d. fungsi perlindungan;
  - e. fungsi reproduksi;
  - f. fungsi sosialisasi pendidikan;
  - g. fungsi ekonomi; dan
  - h. fungsi pembinaan lingkungan.
- (3) Keluarga yang tidak dapat menjalankan fungsi keluarga sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disebut Keluarga Rentan.
- (4) Ruang lingkup Keluarga Rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi:
  - a. kerentanan secara fisik berkaitan dengan ketidakmampuan anggota keluarga dalam memperoleh sumber daya ekonomi dari luar sistem untuk memenuhi kebutuhan dasar seperti pangan, sandang, perumahan, pendidikan, dan kesehatan;
  - b. kerentanan secara sosial berkaitan dengan ketidakmampuan keluarga dalam mengelola hubungan sosial di lingkungan sekitar keluarga, seperti menerapkan nilai agama, komunikasi efektif, memelihara ikatan, menetapkan komitmen berupa tujuan, pembagian dan penerimaan peran, pemberian dukungan, dan penanggulangan masalah, serta menyikapi perbedaan budaya dalam masyarakat; dan
  - c. kerentanan secara psikologis berkaitan dengan ketidakmampuan anggota keluarga dalam mengelola aspek psikologi sehingga menimbulkan ketidakharmonisan keluarga.

## BAB II KEDUDUKAN DAN PENYELENGGARA SATYAGATRA

### Pasal 3

- (1) Satyagatra dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas keluarga melalui optimalisasi fungsi keluarga.
- (2) Satyagatra dibentuk berdasarkan tingkatan wilayah dan dikelola oleh penyelenggara Satyagatra.
- (3) Pelaksanaan Satyagatra sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempertimbangkan faktor:
  - a. kebutuhan;
  - b. potensi sumber daya; dan
  - c. permasalahan yang ada.

### Pasal 4

Tingkatan wilayah Satyagatra sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) terdiri dari:

- a. tingkat provinsi;
- b. tingkat kabupaten/kota; dan
- c. tingkat kecamatan.

### Pasal 5

- (1) BKKBN menyelenggarakan Satyagatra dengan melibatkan:
  - a. unsur pemerintah daerah; dan
  - b. unsur nonpemerintah.
- (2) Unsur nonpemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri dari:
  - a. lembaga swadaya masyarakat;
  - b. organisasi keagamaan;
  - c. organisasi profesi; atau
  - d. perguruan tinggi.
- (3) Penyelenggara Satyagatra sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) terdiri dari:
  - a. Pengelola Satyagatra; dan
  - b. Konselor.
- (4) Pengelola Satyagatra sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a, paling sedikit terdiri dari:
  - a. ketua;
  - b. sekretaris;
  - c. bendahara;
  - d. seksi pelayanan; dan
  - e. seksi promosi dan pengembangan.
- (5) Pengelola Satyagatra dan Konselor sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan surat keputusan pejabat yang berwenang.

### Pasal 6

- (1) Pengelola Satyagatra sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (4) bertugas melaksanakan kegiatan pelayanan administratif dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan tingkatan wilayah Satyagatra.
- (2) Tugas dan tanggung jawab Pengelola Satyagatra sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam

Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Badan ini.

- (3) Pengelola Satyagatra dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkoordinasi dengan perangkat daerah di setiap tingkatan wilayah, pemangku kepentingan, dan mitra kerja terkait.

#### Pasal 7

- (1) Konselor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf b bertugas melaksanakan kegiatan pelayanan konsultasi dan konseling dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugasnya kepada pengelola.
- (2) Tugas dan tanggung jawab Konselor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Badan ini.
- (3) Konselor dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkoordinasi dengan Pengelola Satyagatra.

### BAB III PEMBENTUKAN SATYAGATRA

#### Pasal 8

- (1) Satyagatra sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) dibentuk melalui tahapan sebagai berikut:
  - a. identifikasi potensi sumber daya dan permasalahan;
  - b. penetapan jenis layanan;
  - c. penyusunan standar operasional prosedur;
  - d. penetapan struktur Pengelola Satyagatra dan Konselor;
  - e. penganggaran;
  - f. penyiapan sarana dan prasarana;
  - g. penyusunan program kerja; dan
  - h. penetapan legalitas.
- (2) Pembentukan Satyagatra sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan surat keputusan pejabat yang berwenang.
- (3) Tata cara pembentukan Satyagatra sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Badan ini.

### BAB IV PENYELENGGARAAN SATYAGATRA

#### Pasal 9

Penyelenggaraan Satyagatra meliputi:

- a. pelayanan teknis;
- b. pelayanan rujukan;
- c. promosi pelayanan;
- d. pencatatan pelayanan;
- e. pelaporan; dan
- f. pemantauan dan evaluasi.

Pasal 10

- (1) Pelayanan teknis Satyagatra sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a, diberikan dalam bentuk:
  - a. Pelayanan Data dan Informasi Program Bangga Kencana;
  - b. konsultasi dan konseling Keluarga Balita dan Anak;
  - c. konsultasi dan konseling Keluarga Remaja dan remaja;
  - d. konsultasi dan konseling pranikah;
  - e. konsultasi dan konseling keluarga berencana dan kesehatan reproduksi;
  - f. konsultasi dan konseling keharmonisan keluarga;
  - g. konsultasi dan konseling Keluarga Lansia dan lansia; dan
  - h. konsultasi Pemberdayaan Ekonomi keluarga.
- (2) Selain bentuk pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pelayanan teknis Satyagatra juga dapat diberikan sesuai dengan kebutuhan, sumber daya, dan potensi.
- (3) Pelayanan teknis Satyagatra sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditujukan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan.
- (4) Pelayanan teknis Satyagatra dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf c.

Pasal 11

- (1) Pelayanan rujukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b diberikan dalam hal penyelenggara Satyagatra belum atau tidak memiliki tenaga pelaksana yang kompeten untuk menangani permasalahan keluarga yang dihadapi.
- (2) Pelayanan rujukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditujukan kepada institusi atau mitra kerja Satyagatra yang disesuaikan dengan permasalahan yang dihadapi oleh keluarga.
- (3) Pelayanan rujukan dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf c.

Pasal 12

- (1) Promosi pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf c merupakan wadah untuk memperkenalkan Program Bangga Kecana kepada masyarakat.
- (2) Promosi pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk:
  - a. media;
  - b. seminar; dan
  - c. pelaksanaan sosialisasi.
- (3) Bentuk promosi pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Badan ini.

Pasal 13

- (1) Penyelenggara kegiatan Satyagraha wajib melakukan pencatatan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf d dengan menggunakan formulir yang tersedia pada SIGA.
- (2) Formulir pencatatan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. K/0; dan
  - b. R/1.
- (3) Formulir pencatatan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Badan ini.
- (4) Pencatatan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Badan mengenai Sistem Informasi Keluarga.

Pasal 14

- (1) Penyelenggara kegiatan Satyagraha wajib melakukan pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf e melalui SIGA.
- (2) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun berdasarkan hasil pencatatan pelayanan.
- (3) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Badan mengenai Sistem Informasi Keluarga.

Pasal 15

- (1) Kepala BKKBN melalui pimpinan tinggi madya yang membidangi urusan pembangunan keluarga melakukan pemantauan dan evaluasi berdasarkan hasil pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14.
- (2) Dalam melakukan pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pimpinan tinggi madya yang membidangi urusan pembangunan keluarga dapat melibatkan:
  - a. Perangkat Daerah yang Membidangi Urusan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana; dan
  - b. mitra kerja.
- (3) Hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) digunakan sebagai dasar perumusan kebijakan dan pembinaan penyelenggaraan Satyagraha.

BAB V  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 16

Peraturan Badan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.



Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Badan ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 26 September 2023

KEPALA BADAN KEPENDUDUKAN  
DAN KELUARGA BERENCANA NASIONAL  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

HASTO WARDOYO

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 13 Oktober 2023

DIREKTUR JENDERAL  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

ASEP N. MULYANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2023 NOMOR 787

Salinan sesuai dengan aslinya  
Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional  
Kepala Biro Hukum, Organisasi, dan Tata Laksana



LAMPIRAN  
PERATURAN BADAN KEPENDUDUKAN  
DAN KELUARGA BERENCANA NASIONAL  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 15 TAHUN 2023  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PUSAT PELAYANAN  
KELUARGA SEJAHTERA

**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga merupakan landasan hukum yang kokoh dalam penyelenggaraan pengendalian penduduk dan pembangunan keluarga Indonesia. Pasal 47 menyatakan bahwa pemerintah dan pemerintah daerah menetapkan kebijakan pembangunan keluarga melalui pembinaan ketahanan dan kesejahteraan keluarga. Kebijakan tersebut dimaksudkan untuk mendukung keluarga agar dapat melaksanakan fungsi keluarga secara optimal.

Ketahanan suatu keluarga sangat penting karena keluarga yang tidak memiliki ketahanan akan rentan mendapatkan permasalahan dari lingkungan internal maupun eksternal. Saat ini permasalahan keluarga yang timbul bagaikan fenomena gunung es, dimana permasalahan yang kita ketahui hanya sebagian kecil dari puluhan ribu permasalahan yang ada. Permasalahan keluarga memberikan kerugian materiil maupun mental bagi anak, orang tua, maupun keluarga. Beberapa contoh permasalahan keluarga diantaranya adalah tingginya angka perceraian, balita *stunting*, perilaku seksual di luar perkawinan, perkawinan di usia muda, angka kematian ibu dan bayi, kejadian bunuh diri pada remaja, kekerasan pada anak dan perempuan, serta berbagai permasalahan lain yang ada di dalam keluarga. Permasalahan-permasalahan tersebut muncul sebagai akibat dari ketidakmampuan orang tua menjadi pelindung bagi anggota keluarganya. Orang tua tidak mengetahui apa yang menjadi tujuan dalam perkawinan dan hanya dianggap sebagai pelepasan kebutuhan biologis semata. Padahal begitu banyak fungsi yang harus dijalankan orang tua dalam keluarga sehingga menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing.

Semakin banyaknya permasalahan keluarga yang muncul ke permukaan, tidak bisa kita anggap sebagai hal yang sederhana, karena kondisi keluarga yang rentan atau tidak berkualitas akan berdampak pada setiap sendi kehidupan manusia. Pembinaan ketahanan dan kesejahteraan keluarga merupakan salah satu upaya untuk dapat mewujudkan penduduk yang berkualitas. Keluarga yang memiliki ketahanan yang kuat merupakan landasan terciptanya kualitas hidup keluarga. Secara umum, ketahanan keluarga adalah terpenuhinya segala kebutuhan keluarga baik kebutuhan materiil maupun kebutuhan moril dan spiritual. BKKBN telah melakukan berbagai upaya untuk menciptakan keluarga yang berkualitas melalui berbagai macam program yang mengikuti siklus hidup manusia. Namun ternyata hal ini masih dianggap kurang karena belum adanya layanan terpadu yang

dapat membantu keluarga mengatasi permasalahan yang dihadapi. Oleh karena itu, Satyagatra hadir di tengah keluarga untuk menyediakan pelayanan bagi keluarga. Keberadaan Satyagatra diharapkan dapat mengatasi banyaknya permasalahan di lingkungan sosial yang disebabkan oleh ketidaktahuan keluarga dalam menjalankan fungsinya.

Pemberian pelayanan konseling langsung pada keluarga merupakan salah satu bentuk implementasi nyata, membangun kualitas penduduk karena penduduk sebagai modal dasar pembangunan harus menjadi titik sentral dalam pembangunan berkelanjutan. Diharapkan melalui Satyagatra, pemerintah dapat membenahi kondisi-kondisi di atas yang dimulai dari keluarga. Apabila keluarga memiliki tempat untuk membantu menyelesaikan berbagai permasalahan dalam keluarganya maka akan dapat meminimalisir terjadinya dampak akibat adanya permasalahan di dalam keluarga di Indonesia. Melalui Satyagatra diharapkan dapat langsung mengacu kepada sasaran yaitu keluarga dengan pendekatan konsultasi dan konseling bagi keluarga dan anggota keluarganya. Guna mencapai tujuan tersebut, BKKBN menyelenggarakan kegiatan Satyagatra yang memberikan minimal delapan jenis pelayanan, meliputi: 1) Pelayanan Data dan Informasi Pembangunan Keluarga, Kependudukan, dan Keluarga Berencana, 2) Konsultasi dan konseling Keluarga Balita dan Anak, 3) Konsultasi dan konseling Keluarga Remaja dan remaja, 4) Konsultasi dan konseling pranikah, 5) Konsultasi dan konseling keluarga berencana dan kesehatan reproduksi, 6) Konsultasi dan konseling keharmonisan keluarga, 7) Konsultasi dan konseling Keluarga Lansia dan lansia, 8) Konsultasi Pemberdayaan Ekonomi keluarga.

Keterbatasan sumber daya yang dimiliki, baik sumber daya manusia maupun sumber daya anggaran, membuat pelayanan ini masih sulit dijangkau oleh masyarakat luas terutama masyarakat yang tinggal di pedesaan. keluarga seringkali memiliki masalah dan tidak tahu harus meminta bantuan kemana, bahkan sebagian besar tidak mengetahui bahwa permasalahan mereka bisa dibantu oleh tenaga profesional. Oleh karena itu, Satyagatra hadir di berbagai tingkatan dengan harapan dapat mempermudah keluarga dalam mengakses layanan. Sehubungan dengan hal tersebut, perlu disusun peraturan yang dapat digunakan sebagai acuan oleh penyelenggara dalam melakukan pengelolaan Satyagatra.

## **B. Maksud dan Tujuan**

### **1. Tujuan Umum**

Sebagai acuan bagi pengelola program dalam memberikan pelayanan kepada keluarga melalui Satyagatra.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. meningkatkan pengetahuan pengelola program tentang pelaksanaan Satyagatra;
- b. meningkatkan pengetahuan penyelenggara Satyagatra dalam pengelolaan Satyagatra;
- c. meningkatkan pengetahuan dan keterampilan keluarga dalam menghadapi permasalahan yang menyangkut anggota keluarganya; dan
- d. memperluas akses keluarga untuk mendapatkan pelayanan yang terintegrasi.

**C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Peraturan Badan ini dimulai dari pendahuluan, kedudukan dan penyelenggara Satyagatra, pembentukan Satyagatra, penyelenggaraan Satyagatra, dan penutup.

**D. Sasaran**

1. pengelola Program Bangga Kencana di berbagai tingkatan (pusat, provinsi, kabupaten/kota, serta kecamatan);
2. Pengelola Satyagatra dan Konselor; dan
3. mitra kerja.

**E. Batasan Pengertian**

1. Pejabat Fungsional Penyuluh Keluarga Berencana yang selanjutnya disebut Penyuluh KB adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, dan wewenang secara penuh untuk melaksanakan pengelolaan perkembangan kependudukan, pembangunan keluarga, dan keluarga berencana.
2. Pejabat Fungsional Petugas Lapangan Keluarga Berencana yang selanjutnya disebut PLKB adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, dan wewenang secara penuh untuk melakukan pengelolaan teknis lini lapangan perkembangan kependudukan, pembangunan keluarga, dan keluarga berencana.
3. Institusi Masyarakat Pedesaan/Perkotaan yang selanjutnya disebut IMP adalah wadah masyarakat yang berperan serta dalam pengelolaan Program Bangga Kencana, baik dalam bentuk kelompok/organisasi maupun perorangan yang mempunyai pengaruh di masyarakat.
4. Pembantu Pembina Keluarga Berencana Desa/Kelurahan yang selanjutnya disebut PPKBD adalah seorang atau beberapa orang kader dalam wadah organisasi yang secara sukarela berperan aktif melaksanakan dan mengelola Program Bangga Kencana tingkat desa/kelurahan yang ditetapkan/diangkat oleh kepala desa/lurah.
5. Sub Pembantu Pembina KB Desa/Kelurahan yang selanjutnya disebut Sub-PPKBD adalah seorang atau beberapa orang kader dalam wadah organisasi yang secara sukarela berperan aktif melaksanakan dan mengelola Program Bangga Kencana tingkat dusun/RW yang ditetapkan/diangkat oleh kepala desa/lurah.

## **BAB II**

### **KEDUDUKAN DAN PENYELENGGARA SATYAGATRA**

#### **A. Kedudukan**

Satyagatra merupakan wadah pelayanan kepada masyarakat yang kedudukannya dapat berada pada berbagai tingkatan wilayah. Kedudukan Satyagatra dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) yaitu:

1. tingkat provinsi;
2. tingkat kabupaten/kota; dan
3. tingkat kecamatan.

#### **B. Penyelenggara**

Sumber daya manusia (SDM) yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan Satyagatra terdiri dari 2 (dua), yaitu Pengelola Satyagatra dan Konselor.

##### 1. Pengelola Satyagatra

Pengelola Satyagatra adalah SDM tenaga yang dipercaya dan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan dan keberlangsungan kegiatan di Satyagatra. Rincian tugas Pengelola Satyagatra adalah sebagai berikut:

##### a. Ketua

- 1) menetapkan jenis pelayanan;
- 2) menetapkan segala kebutuhan untuk mendukung pelayanan Satyagatra sesuai dengan perencanaan;
- 3) menggalang komitmen dengan *stakeholder* dan mitra kerja;
- 4) menentukan pelaksana teknis sesuai dengan jenis pelayanan;
- 5) menetapkan jaringan rujukan;
- 6) menjaga keberlangsungan operasionalisasi Satyagatra;
- 7) merancang pengembangan Satyagatra;
- 8) mengoordinasikan dan membina hubungan dengan Pengelola Satyagatra di seluruh tingkatan wilayah;
- 9) memfasilitasi pembentukan Satyagatra pada tingkat di bawahnya;
- 10) melaksanakan pemantauan dan evaluasi serta fasilitasi operasional Satyagatra; dan
- 11) melaksanakan tugas lainnya yang diperlukan oleh Satyagatra.

##### b. Sekretaris

- 1) melaksanakan tugas-tugas penatalaksanaan Satyagatra;
- 2) merencanakan kebutuhan operasional dan anggaran;
- 3) menyusun dokumentasi kegiatan;
- 4) menyusun laporan; dan
- 5) melaksanakan tugas lainnya yang ditugaskan oleh ketua.

##### c. Bendahara

- 1) mengelola pemasukan dan pengeluaran keuangan;
- 2) menyusun laporan keuangan;
- 3) mencari peluang sumber daya lainnya; dan
- 4) melaksanakan tugas lainnya yang ditugaskan oleh ketua.

##### d. Seksi Promosi dan Pengembangan

- 1) menyediakan data dan informasi;
- 2) menyiapkan sarana komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE), promosi, dan sosialisasi;
- 3) melaksanakan advokasi kepada *stakeholder* dan mitra kerja;
- 4) melaksanakan KIE, promosi, dan sosialisasi Satyagatra;

- 5) melaksanakan penggerakan klien;
  - 6) melaksanakan pengembangan kapasitas sumber daya manusia Satyagatra;
  - 7) melaksanakan pengembangan kualitas pelayanan Satyagatra;
  - 8) memfasilitasi pemasaran produk di Satyagatra;
  - 9) menyusun laporan kegiatan promosi dan pengembangan; dan
  - 10) melaksanakan tugas lainnya yang ditugaskan oleh ketua.
- e. Seksi Pelayanan
- 1) menetapkan jadwal dan pelaksana pelayanan;
  - 2) menyiapkan sarana dan prasarana pelayanan;
  - 3) memfasilitasi pelayanan rujukan;
  - 4) menyusun tata ruang pelayanan konsultasi dan konseling yang nyaman dan terjaga kerahasiaannya;
  - 5) menyiapkan bahan dan media pelayanan;
  - 6) melakukan koordinasi kerja dengan pelaksana pelayanan Satyagatra;
  - 7) menyusun laporan kegiatan pelayanan; dan
  - 8) melaksanakan tugas lainnya yang ditugaskan oleh ketua.

Pengelola Satyagatra bertanggung jawab melaporkan seluruh kegiatan yang ada di Satyagatra kepada:

- a. pengelola tingkat provinsi kepada Kepala Perwakilan BKKBN Provinsi dan Perangkat Daerah Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, untuk selanjutnya dilaporkan kepada BKKBN Pusat;
- b. pengelola tingkat kabupaten/kota kepada Kepala Perangkat Daerah Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten/Kota, untuk selanjutnya dilaporkan kepada Perwakilan BKKBN Provinsi dan BKKBN Pusat; dan
- c. pengelola tingkat kecamatan kepada Kepala Perangkat Daerah Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten/Kota dan ditembuskan ke Perwakilan BKKBN Provinsi untuk selanjutnya dilaporkan kepada BKKBN Pusat.

## 2. Konselor

Konselor adalah SDM tenaga yang dipercaya dan bertanggung jawab terhadap pelayanan konsultasi dan konseling di Satyagatra. Konselor terdiri dari:

- a. Pelaksana Pelayanan Penyediaan Data dan Informasi Program Bangga Kencana  
Pelaksana pelayanan penyediaan data dan informasi Program Bangga Kencana memiliki tugas sebagai berikut:
  - 1) melakukan pengisian formulir permohonan data;
  - 2) menyiapkan data, informasi, dan dokumentasi rekapitulasi pelayanan seluruh kegiatan Satyagatra;
  - 3) menyiapkan data, informasi, dan dokumentasi pembangunan keluarga, kependudukan, dan keluarga berencana di wilayah kerja Satyagatra;
  - 4) menyiapkan data, informasi, dan dokumentasi pembangunan keluarga, kependudukan, dan keluarga berencana dari instansi terkait;
  - 5) memutakhirkan data, informasi, dan dokumentasi pembangunan keluarga, kependudukan, dan keluarga berencana secara rutin; dan
  - 6) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh ketua.

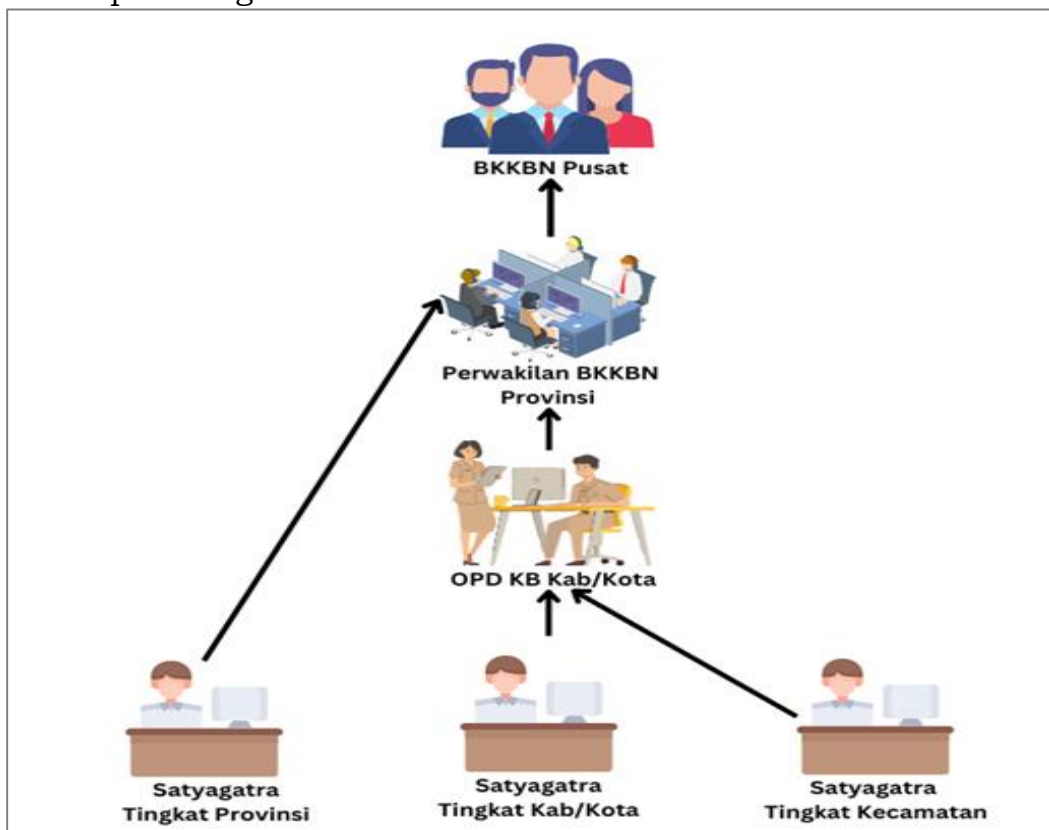
- b. Pelaksana Konsultasi dan Konseling Keluarga Balita dan Anak  
Pelaksana konsultasi dan konseling Keluarga Balita dan Anak memiliki tugas sebagai berikut:
- 1) melakukan pengisian formulir konsultasi dan konseling;
  - 2) melakukan penggalian informasi dan analisis masalah klien;
  - 3) memberikan informasi dan saran mengenai penyelesaian masalah;
  - 4) memberikan bantuan dalam pengambilan keputusan;
  - 5) memfasilitasi pelayanan rujukan ke tempat yang sesuai untuk menangani masalah yang tidak terselesaikan di Satyagatra;
  - 6) memberikan layanan pendampingan sesuai kebutuhan klien; dan
  - 7) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh ketua.
- c. Pelaksana Konsultasi dan Konseling Keluarga Remaja dan Remaja  
Pelaksana konsultasi dan konseling Keluarga Remaja dan remaja memiliki tugas sebagai berikut:
- 1) melakukan pengisian formulir konsultasi dan konseling;
  - 2) melakukan penggalian informasi dan analisis masalah klien;
  - 3) memberikan informasi dan saran mengenai penyelesaian masalah;
  - 4) memberikan bantuan dalam pengambilan keputusan;
  - 5) memfasilitasi pelayanan rujukan ke tempat yang sesuai untuk menangani masalah yang tidak terselesaikan di Satyagatra;
  - 6) memberikan layanan pendampingan sesuai kebutuhan klien; dan
  - 7) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh ketua.
- d. Pelaksana Konsultasi dan Konseling Pranikah  
Pelaksana konsultasi dan konseling pranikah memiliki tugas sebagai berikut:
- 1) melakukan pengisian formulir konsultasi dan konseling;
  - 2) melakukan penggalian informasi dan analisis masalah klien;
  - 3) memberikan informasi dan saran mengenai penyelesaian masalah;
  - 4) memberikan bantuan dalam pengambilan keputusan;
  - 5) memfasilitasi pelayanan rujukan ke tempat yang sesuai untuk menangani masalah yang tidak terselesaikan di Satyagatra;
  - 6) memberikan layanan pendampingan sesuai kebutuhan klien; dan
  - 7) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh ketua.
- e. Pelaksana Konsultasi dan Konseling Keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi  
Pelaksana konsultasi dan konseling keluarga berencana dan kesehatan reproduksi memiliki tugas sebagai berikut:
- 1) melakukan pengisian formulir konsultasi dan konseling;
  - 2) melakukan penggalian informasi dan analisis masalah klien;
  - 3) memberikan informasi dan saran mengenai penyelesaian masalah;
  - 4) memberikan bantuan dalam pengambilan keputusan;

- 5) memfasilitasi tindakan medis KB dan kesehatan reproduksi yang dilakukan melalui koordinasi dengan dinas kesehatan/fasilitas pelayanan kesehatan setempat;
  - 6) memfasilitasi pelayanan rujukan ke tempat yang sesuai untuk menangani masalah yang tidak terselesaikan di Satyagatra;
  - 7) memberikan layanan pendampingan sesuai kebutuhan klien; dan
  - 8) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh ketua.
- f. Pelaksana Konsultasi dan Konseling Keharmonisan Keluarga  
Pelaksana konsultasi dan konseling keharmonisan keluarga memiliki tugas sebagai berikut:
- 1) melakukan pengisian formulir konsultasi dan konseling;
  - 2) melakukan penggalian informasi dan analisis masalah klien;
  - 3) memberikan informasi dan saran mengenai penyelesaian masalah;
  - 4) memberikan bantuan dalam pengambilan keputusan;
  - 5) memfasilitasi pelayanan rujukan ke tempat yang sesuai untuk menangani masalah yang tidak terselesaikan di Satyagatra;
  - 6) memberikan layanan pendampingan sesuai kebutuhan klien; dan
  - 7) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh ketua.
- g. Pelaksana Konsultasi dan Konseling Keluarga Lansia dan Lansia  
Pelaksana konsultasi dan konseling Keluarga Lansia dan lansia memiliki tugas sebagai berikut:
- 1) melakukan pengisian formulir konsultasi dan konseling;
  - 2) melakukan penggalian informasi dan analisis masalah klien;
  - 3) memberikan informasi dan saran mengenai penyelesaian masalah;
  - 4) memberikan bantuan dalam pengambilan keputusan;
  - 5) memfasilitasi pelayanan rujukan ke tempat yang sesuai untuk menangani masalah yang tidak terselesaikan di Satyagatra;
  - 6) memberikan layanan pendampingan sesuai kebutuhan klien; dan
  - 7) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh ketua.
- h. Pelaksana Konsultasi Pemberdayaan Ekonomi Keluarga  
Pelaksana konsultasi Pemberdayaan Ekonomi keluarga memiliki tugas sebagai berikut:
- 1) melakukan pengisian formulir konsultasi dan konseling;
  - 2) melakukan penggalian informasi dan analisis masalah klien;
  - 3) memberikan informasi dan saran mengenai penyelesaian masalah;
  - 4) memberikan bantuan dalam pengambilan keputusan;
  - 5) memfasilitasi pelayanan rujukan ke tempat yang sesuai untuk menangani masalah yang tidak terselesaikan di Satyagatra;
  - 6) memberikan layanan pendampingan sesuai kebutuhan klien; dan
  - 7) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh ketua.



Konselor bertanggung jawab melaporkan seluruh kegiatan yang ada di Satyagatra kepada Pengelola Satyagatra sesuai dengan tingkat kedudukan.

Alur pertanggungjawaban Pengelola Satyagatra dan Konselor dapat dilihat pada bagan berikut:



### **BAB III PEMBENTUKAN SATYAGATRA**

#### **A. Identifikasi Potensi Sumber Daya dan Permasalahan**

Pembentukan Satyagatra dimulai dengan melakukan identifikasi potensi yang dimiliki, antara lain:

a. Identifikasi Sumber Daya, yang terdiri dari:

1) Kondisi Gedung

Melakukan identifikasi kondisi gedung, dengan kriteria antara lain:

- a) Satyagatra minimal memiliki 3 (tiga) ruangan.  
Salah satu dari 3 (tiga) ruangan tersebut merupakan ruangan khusus untuk melakukan pelayanan konsultasi dan konseling.
- b) lokasi mudah diakses oleh masyarakat.  
Lokasi Satyagatra berada di pinggir jalan, di lingkungan kantor kecamatan, dilewati oleh transportasi umum, dll.

2) Jumlah SDM yang Dimiliki

Melakukan identifikasi jumlah SDM yang dimiliki, dengan membuat matriks sebagai berikut:

- a) Penyuluh Keluarga Berencana (Penyuluh KB) yang ada;
- b) Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) ASN yang ada;
- c) Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) Non ASN yang ada; dan
- d) tenaga lain yang ada;

Identifikasi bisa dilakukan dengan mengisi formulir di bawah ini:

No	Nama	Status			Pendidikan Terakhir	Keterampilan Khusus
		Penyuluh KB/PLKB ASN	PLKB Non ASN	Lainnya		
1.						
2.	Dst					

- dengan mengetahui jumlah SDM beserta latar belakang pendidikan dan keterampilan yang dimiliki oleh SDM yang ada, maka bisa ditetapkan jenis pelayanan yang dapat diberikan kepada masyarakat.
- syarat minimal SDM untuk pelaksanaan Satyagatra adalah memiliki SDM tenaga Penyuluh KB ASN atau Non ASN minimal 3 (tiga) orang dengan pendidikan terakhir minimal strata satu (S1); dan
- apabila terdapat SDM dengan latar belakang pendidikan atau keterampilan di bidang konseling maka akan lebih baik, tetapi jika tidak ada, maka bisa diberikan pelatihan atau orientasi kepada tenaga pelaksana Satyagatra.

3) Dukungan Pemerintah Setempat

Melakukan identifikasi dukungan pemerintah setempat, misalnya dari Perangkat Daerah yang Membidangi Urusan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Kecamatan dan Desa. Pelaksanaan Satyagatra sangat membutuhkan adanya dukungan komitmen maupun anggaran dalam

pelaksanaan pelayanan pada masyarakat. Dukungan yang dibutuhkan antara lain:

- a) data-data sumber daya yang ada di wilayah setempat;
- b) data-data kondisi keluarga yang ada di wilayah setempat; dan
- c) dukungan anggaran dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

b. Identifikasi Permasalahan yang Ada di Wilayah

- 1) identifikasi permasalahan yang ada bertujuan untuk mendapatkan gambaran tentang kondisi permasalahan-permasalahan keluarga atau individu di suatu wilayah yang dianggap berpotensi menimbulkan permasalahan di lingkungan setempat. Adapun contoh permasalahan antara lain:
  - a) masalah pada remaja (kenakalan remaja, penyalahgunaan narkoba, pernikahan usia anak dll);
  - b) masalah keharmonisan keluarga (permasalahan perceraian, kekerasan dalam rumah tangga (KDRT), penelantaran, dll);
  - c) masalah pada anak (jumlah anak *stunting*, anak kurang gizi, pengasuhan anak, dll); dan
  - d) permasalahan keluarga lainnya.
- 2) identifikasi permasalahan dapat dilakukan melalui berbagai cara seperti melakukan survei/observasi langsung ke sasaran, mempelajari hasil pendataan keluarga dan/atau mempelajari hasil data dan informasi daerah lainnya.
- 3) identifikasi permasalahan ini sangat penting sebagai dasar dalam analisis kebutuhan masyarakat/keluarga terhadap pelayanan konsultasi dan konseling permasalahan keluarga di suatu wilayah.

**B. Penetapan Jenis Layanan**

Berdasarkan hasil identifikasi permasalahan yang ada di wilayah dan identifikasi sumber daya yang dimiliki (baik sumber daya manusia, sumber daya sarana, dan sumber daya penganggaran), maka dapat ditetapkan jenis pelayanan apa saja yang akan dilakukan di Satyagraha. Penetapan jenis layanan selanjutnya dituangkan ke dalam jadwal pelaksanaan pelayanan.

**C. Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan terbagi menjadi 2 (dua) jenis pelayanan, yaitu:

1. pelayanan data dan informasi;
2. pelayanan konsultasi dan konseling.

Standar yang ditetapkan masih merupakan standar operasional prosedur secara umum (garis besar) saja, dimana pemerintah daerah bisa menetapkan SOP tersendiri yang disesuaikan dengan kebutuhan, situasi dan keadaan pelayanan di masing-masing daerah.

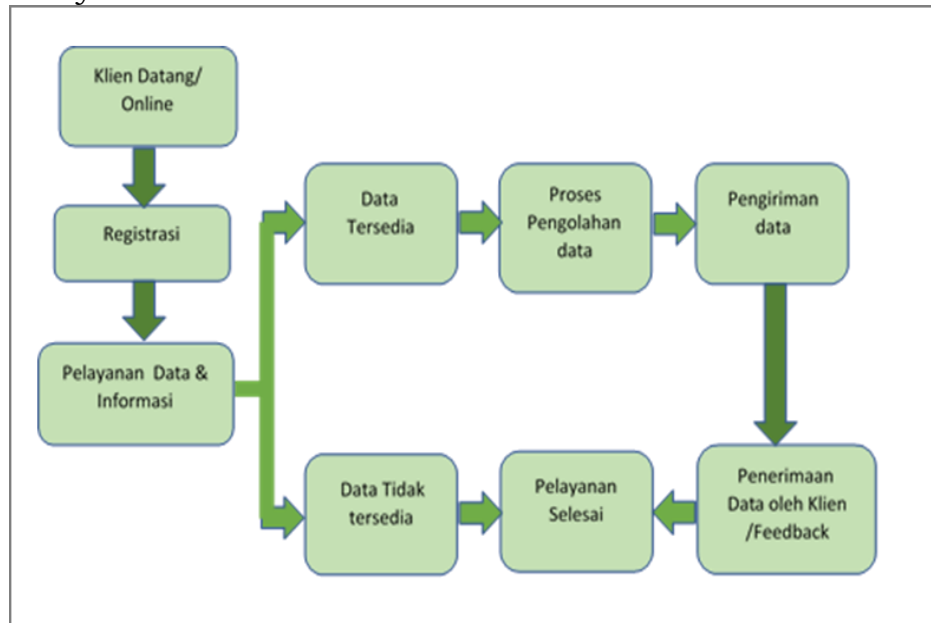
1. SOP Pelayanan Data dan Informasi

SOP pelayanan data dan informasi disusun oleh Pengelola Satyagraha masing-masing dan setidaknya memuat beberapa informasi sebagai berikut:

- a. Sasaran dari pelayanan ini antara lain:

- 1) perangkat daerah (dinas) yang ada di pemerintahan provinsi dan kabupaten/kota;
  - 2) mitra kerja; dan
  - 3) mahasiswa yang melaksanakan penelitian dan/atau Kuliah Kerja Nyata (KKN), dll.
- b. Persyaratan Pelayanan
- Persyaratan pelayanan data dan informasi adalah:
- 1) memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas diri lainnya; dan
  - 2) mengikuti aturan penggunaan akses data yang ditetapkan oleh direktorat yang menangani data dan informasi di BKKBN Pusat dan/atau dinas lain yang mengeluarkan data keluarga.
- c. Produk Pelayanan
- 1) pelayanan data-data keluarga di wilayah provinsi/kabupaten/kota/kecamatan yang dimiliki oleh Satyagatra;
  - 2) Satyagatra harus memiliki formulir yang berisi jenis--data keluarga yang dimiliki oleh Satyagatra dan dapat diakses oleh klien; dan
  - 3) sumber data diutamakan data yang berasal dari hasil Pendataan Keluarga.
- d. Jangka Waktu Pelayanan
- Jangka waktu pelayanan diberikan sesuai dengan kebijakan Satyagatra masing-masing.
- e. Biaya Pelayanan
- Biaya pelayanan konsultasi dan konseling ditetapkan sesuai dengan kebijakan Satyagatra masing-masing.
- f. Sarana dan Prasarana Pelayanan
- Sarana yang dibutuhkan dalam pelayanan data dan informasi ini antara lain:
- 1) *Personal Computer* (PC) atau laptop atau netbook;
  - 2) jaringan internet;
  - 3) meja dan kursi;
  - 4) *printer*; dan
  - 5) formulir permohonan data dan informasi.
- g. Kompetensi Pelaksana
- Pelaksanaan pelayanan data dan informasi membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi antara lain:
- 1) pendidikan minimal diploma tiga (D3);
  - 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; dan
  - 6) mampu bekerja sesuai dengan target.
- h. Jumlah Pelaksana
- Pelaksana pelayanan data dan informasi minimal 1 (satu) orang.

i. Alur Pelayanan



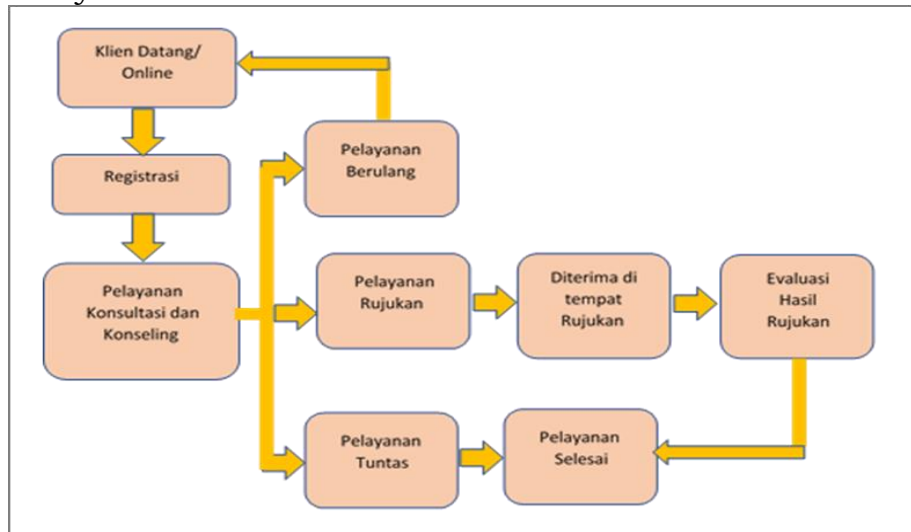
Alur pelayanan Data dan Informasi:

- 1) Klien Datang/ Online
  - a) pelayanan dimulai saat klien datang ke Satyagatra; dan
  - b) pelayanan permintaan data dan informasi bisa diberikan secara *online* apabila Satyagatra memiliki pelayanan secara *online* (*website, whatsapp* maupun SMS).
- 2) Registrasi
  - a) petugas administrasi menerima kedatangan klien;
  - b) klien mengisi registrasi atau pendaftaran sebagai penerima layanan;
  - c) klien menuliskan layanan yang dibutuhkan dari satyagatra;
  - d) petugas administrasi menjelaskan dan membantu klien dalam menentukan jenis layanan jika klien masih bingung jenis layanan apa yang mereka butuhkan;
  - e) setelah mengisi registrasi, admin satyagatra mengirimkan klien kepada pelaksana satyagatra yang bertugas pada layanan tersebut; dan
  - f) jika pada hari tersebut layanan belum tersedia, admin membuat janji bagi klien untuk bertemu pelaksana Satyagatra sesuai jadwal jenis pelayanan yang telah ditetapkan.
- 3) Pelayanan Data dan Informasi
  - a) pelaksana data dan informasi menerima data registrasi serta kebutuhan data dari klien;
  - b) pelaksana menjelaskan prosedur permohonan data yang berlaku beserta jenis data yang disediakan;
  - c) pelaksana memeriksa ketersediaan data yang dibutuhkan, jika data tidak tersedia, maka pelayanan data dan informasi telah selesai;
  - d) pelaksana memeriksa ketersediaan data yang dibutuhkan, jika data tersedia maka pelaksana membuat kesepakatan jangka waktu data akan dikirimkan; dan

- e) pelaksana dan klien menyepakati data yang diberikan dalam bentuk *hardfile* atau *softfile* dan cara pengirimannya.
  - 4) Pengolahan Data
    - a) pelaksana menyiapkan data yang dibutuhkan klien sesuai dengan formulir permohonan data; dan
    - b) pelaksana memastikan bahwa data yang dikirimkan sudah sesuai dengan harapan klien dan sesuai dengan peraturan penggunaan data oleh yang berwenang.
  - 5) Pengiriman Data  
Setelah data dipastikan sudah sesuai maka pelaksana bisa mengirimkan data sesuai dengan kesepakatan.
  - 6) Penerimaan Data oleh Klien/*Feedback* Layanan
    - a) pelaksana harus memastikan bahwa data tersebut sudah diterima oleh klien; dan
    - b) pelaksana memberikan formulir *feedback* kepuasan klien terhadap pelayanan data dan informasi yang diberikan.
  - 7) Layanan Selesai Dilaksanakan  
Pelayanan telah selesai, dan pelaksana membuat laporan pelaksanaan layanan sesuai formulir laporan layanan yang telah ditetapkan.
2. SOP Pelayanan Konsultasi dan Konseling
- SOP pelayanan konsultasi dan konseling disusun oleh Pengelola Satyagatra masing-masing dan setidaknya memuat beberapa informasi sebagai berikut:
- a. Jenis Pelayanan  
pelayanan konsultasi dan konseling di Satyagatra terdiri dari 7 jenis pelayanan, yaitu:
    - 1) konsultasi dan konseling Keluarga Balita dan Anak;
    - 2) konsultasi dan konseling remaja dan Keluarga Remaja;
    - 3) konsultasi dan konseling lansia dan Keluarga Lansia;
    - 4) konsultasi dan konseling pranikah;
    - 5) konsultasi dan konseling keharmonisan keluarga;
    - 6) konsultasi dan konseling kesehatan reproduksi dan keluarga berencana; dan
    - 7) konsultasi Pemberdayaan Ekonomi keluarga.
  - b. Sasaran Pelayanan  
Sasaran dari pelayanan Satyagatra adalah masyarakat.
  - c. Persyaratan Pelayanan  
Memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas diri lainnya.
  - d. Produk Pelayanan
    - 1) pelayanan konsultasi dan konseling Keluarga Balita dan Anak;
    - 2) pelayanan konsultasi dan konseling remaja dan Keluarga Remaja;
    - 3) pelayanan konsultasi dan konseling lansia dan Keluarga Lansia;
    - 4) pelayanan konsultasi dan konseling pranikah;
    - 5) pelayanan konsultasi dan konseling keharmonisan keluarga;
    - 6) pelayanan konsultasi dan konseling keluarga berencana dan kesehatan reproduksi; dan

- 7) pelayanan konsultasi Pemberdayaan Ekonomi keluarga.
- e. Jangka Waktu Pelayanan  
Jangka waktu pelayanan diberikan sesuai dengan kebijakan Satyagatra masing-masing.
- f. Biaya Pelayanan  
Biaya pelayanan konsultasi dan konseling ditetapkan sesuai dengan kebijakan Satyagatra masing-masing.
- g. Sarana dan Prasarana Pelayanan  
Sarana yang dibutuhkan dalam pelayanan konsultasi dan konseling antara lain:
  - 1) tempat/ruang untuk konsultasi (tidak harus di dalam ruangan tertutup);
  - 2) tempat konsultasi dan konseling harus nyaman dan dapat menjaga kerahasiaan klien;
  - 3) formulir pencatatan pelayanan konsultasi dan konseling;
  - 4) alat tulis (kertas, pulpen, pensil, dll);
  - 5) alat peraga atau KIE;
  - 6) alat permainan (untuk konsultasi balita dan anak);
  - 7) alat perekam (jika dibutuhkan); dan
  - 8) perlengkapan lain sesuai kebutuhan Satyagatra.
- h. Kompetensi Pelaksana  
Pelaksanaan pelayanan konsultasi dan konseling membutuhkan tenaga yang memiliki kompetensi antara lain:
  - 1) pendidikan minimal strata satu (S1) atau diploma empat (D4);
  - 2) latar belakang pendidikan profesi dokter/perawat/ bidan/sarjana kesehatan masyarakat untuk pelayanan konsultasi kesehatan pada balita, anak, remaja, lansia, pasangan usia subur, suami, dan istri, serta calon pengantin;
  - 3) latar belakang pendidikan profesi psikolog/sarjana psikologi/pendidikan bimbingan dan konseling/ pendidikan konselor lainnya untuk pelayanan konseling pada balita, anak, remaja, lansia, pasangan usia subur, suami dan istri, serta calon pengantin;
  - 4) syarat tambahan bagi SDM Satyagatra dengan latar belakang pendidikan sosial dan pendidikan lainnya adalah sudah mengikuti pelatihan/orientasi/*workshop* pelayanan konseling di Satyagatra;
  - 5) memiliki kemampuan konseling individu maupun kelompok;
  - 6) mampu menjaga kerahasiaan klien; dan
  - 7) mampu berkomunikasi dengan baik.
- i. Jumlah Pelaksana  
Pelaksana pelayanan data dan informasi minimal 1 (satu) orang untuk setiap pelayanan.

j. Alur Pelayanan



Alur Pelayanan Konsultasi dan Konseling Keluarga:

- 1) Klien Datang/Online
  - a) pelayanan dimulai saat klien datang ke Satyagatra atau sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan antara klien dan Satyagatra; dan
  - b) pelayanan dimulai saat klien menghubungi Satyagatra melalui *online*, jika Satyagatra memiliki pelayanan secara *online* (*website*, *whatsapp* maupun SMS).
- 2) Registrasi
  - a) petugas administrasi menerima kedatangan klien;
  - b) klien mengisi registrasi atau pendaftaran sebagai penerima layanan;
  - c) klien menuliskan layanan yang dibutuhkan dari Satyagatra;
  - d) petugas administrasi bisa menjelaskan dan membantu klien dalam menentukan jenis layanan jika klien masih bingung jenis layanan apa yang mereka dibutuhkan;
  - e) setelah mengisi registrasi, admin Satyagatra mengirimkan klien kepada pelaksana Satyagatra yang bertugas pada layanan tersebut; dan
  - f) jika pada hari tersebut layanan belum tersedia, admin membuatkan janji bagi klien untuk bertemu pelaksana Satyagatra sesuai jadwal jenis pelayanan yang telah ditetapkan.
- 3) Pelayanan Konsultasi dan Konseling
  - a) pelaksana menerima data registrasi dan permasalahan klien;
  - b) pelaksana mempersilahkan klien masuk dan memperkenalkan diri kepada klien;
  - c) pelaksana menjelaskan prosedur pelaksanaan konsultasi dan konseling;
  - d) pelaksana dengan profesi tertentu dapat melaksanakan konsultasi/konseling sesuai dengan area permasalahan klien; dan
  - e) pelaksana Satyagatra yang bukan merupakan tenaga profesi dapat melakukan konseling dalam bentuk:
    - (1) melakukan identifikasi permasalahan klien;
    - (2) mendengarkan semua keluhan dan cerita klien;



- (3) melakukan anamnesa sederhana (menggali latar belakang klien tentang data pribadi, latar belakang keluarga, latar belakang pendidikan, pekerjaan, hubungan dalam keluarga, dll); dan
  - (4) melakukan observasi terhadap klien.
  - f) pelaksana mengisi formulir pelayanan konsultasi/konseling yang telah dilaksanakan dan menuliskan secara ringkas inti permasalahan klien; dan
  - g) berdasarkan hasil konsultasi dan konseling, pelaksana dengan persetujuan klien menentukan apakah pelaksanaan konsultasi/konseling harus berulang (datang kembali) atau dibutuhkan rujukan ke pelayanan lebih profesional atau pelayanan telah tuntas.
- 4) Pelayanan Berulang
- a) pelayanan berulang diberikan apabila pelaksana bisa membantu menyelesaikan permasalahan klien, tetapi membutuhkan waktu lebih atau tidak cukup hanya dengan satu kali pertemuan; dan
  - b) pelaksana mengisi formulir pelayanan berulang bagi klien yang perlu dibawa pada saat kedatangan kedua tanpa melalui pengisian formulir registrasi lagi.
- 5) Pelayanan Rujukan
- a) pelayanan rujukan dibutuhkan apabila permasalahan klien dianggap cukup berat dan membutuhkan bantuan tenaga profesional lainnya yang lebih kompeten. Misalnya membutuhkan psikolog, dokter, terapis, psikiater, pelayanan alat kontrasepsi bagi pasangan usia subur, dll;
  - b) pelaksana harus menentukan tempat rujukan yang paling tepat bagi klien sesuai dengan identifikasi permasalahan yang dialami oleh klien; dan
  - c) pelaksana mengisi formulir rujukan yang dilampiri dengan ringkasan permasalahan/keluhan yang dirasakan oleh klien yang akan dibawa oleh klien ke tempat klien dirujuk.
- 6) Pelayanan Tuntas
- a) pelayanan dikatakan tuntas apabila klien sudah merasa terselesaikan permasalahannya bersama pelaksana; dan
  - b) permasalahan dikatakan tuntas apabila klien yang dirujuk telah diterima di tempat rujukan dan dilakukan evaluasi terhadap hasil rujukan yang dilakukan Satyagatra.
- 7) Diterima di Tempat Rujukan
- a) pelaksana harus memastikan bahwa klien mendapatkan pelayanan di tempat rujukan; dan
  - b) pelaksana memantau perkembangan klien setelah dirujuk.
- 8) Evaluasi Hasil Rujukan
- Pelaksana melakukan evaluasi pelaksanaan rujukan yang dilakukan terhadap klien.

#### D. Penetapan Struktur Pengelola Satyagatra dan Konselor

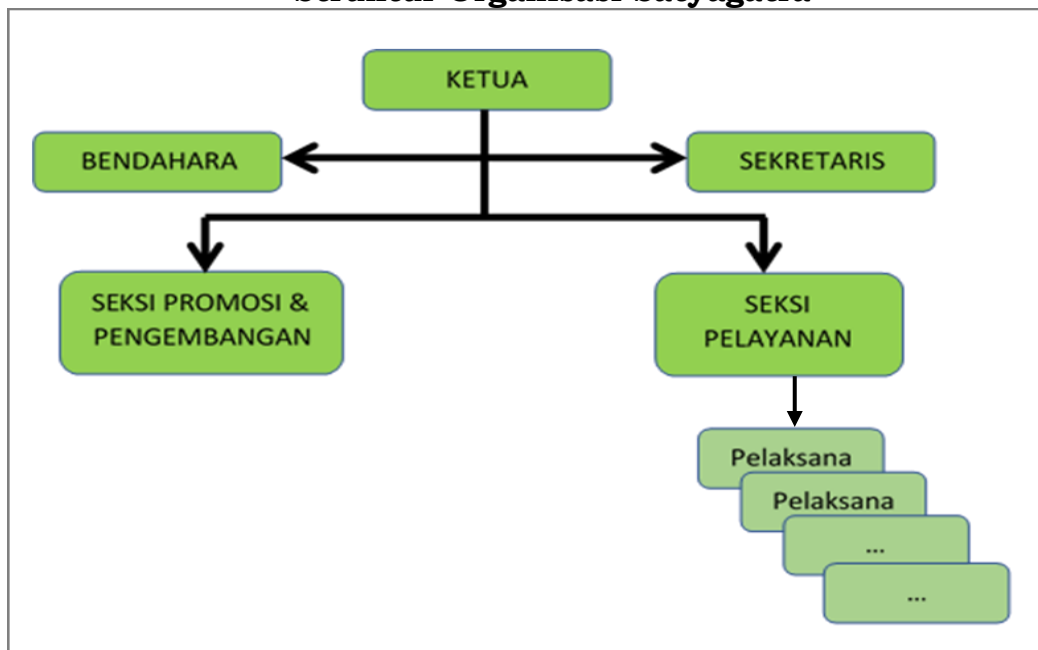
Struktur penyelenggara Satyagatra terdiri dari Pengelola Satyagatra dan Konselor, dengan rincian sebagai berikut:

1. Pengelola Satyagatra

Pengelola Satyagatra adalah SDM tenaga yang dipercaya dan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan dan keberlangsungan kegiatan di Satyagatra. Pengelola Satyagatra terdiri dari:

- a. ketua;
- b. sekretaris;
- c. bendahara;
- d. seksi pelayanan; dan
- e. seksi promosi dan pengembangan.

**Struktur Organisasi Satyagatra**



Pengelola Satyagatra dapat berasal dari ASN atau non ASN atau mitra kerja yang diberikan tanggung jawab, tugas, dan kewenangan dari pejabat yang berwenang untuk mengelola Satyagatra. Pengelola Satyagatra dapat berasal dari:

- a. Perangkat Daerah yang Membidangi Urusan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Tingkat Provinsi dan Kabupaten/Kota;
- b. Penyuluh KB/PLKB;
- c. tenaga administrasi lain yang ada; dan
- d. mitra kerja lain.

Pengelola Satyagatra diharapkan sudah mendapatkan sertifikat atau minimal sudah pernah mengikuti sosialisasi/orientasi/*workshop*/pelatihan tentang pengelolaan Satyagatra.

2. Konselor

Konselor adalah tenaga yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi sesuai dengan kebutuhan masing-masing pelayanan.

Pelayanan oleh Konselor disesuaikan dengan jenis pelayanan yang akan dilakukan di Satyagatra tersebut. Konselor dapat terdiri dari para ahli/pakar di bidang konseling keluarga, di bidang data dan

informasi, di bidang kesehatan, dan di bidang lain sesuai jenis pelayanan yang dibutuhkan. Konselor dapat berasal dari:

- a. Penyuluh KB/PLKB ASN;
- b. Penyuluh KB/PLKB Non ASN;
- c. tenaga lain yang ada;
- d. mitra kerja; dan/atau
- e. tenaga profesional, seperti dokter, perawat, bidan, psikolog, sarjana psikologi, atau konselor yang direkrut sebagai tenaga pelaksana di Satyagatra.

Konselor yang bukan dari SDM profesional diharapkan memiliki sertifikat atau minimal sudah pernah mengikuti orientasi/*workshop*/pelatihan yang berhubungan dengan pelayanan konseling keluarga atau individu.

#### **E. Penganggaran**

Pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada keluarga melalui Satyagatra membutuhkan dukungan atau komitmen dari berbagai pihak, baik pemerintah pusat, pemerintah daerah dan mitra kerja. Salah satu komitmen dalam pelaksanaan program ini adalah dalam bentuk bantuan pembiayaan operasional Satyagatra yang bisa berasal dari:

1. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN);
2. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) provinsi, kabupaten dan kota; dan
3. sumber lain yang tidak mengikat dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penganggaran ini digunakan untuk operasional pelaksanaan pelayanan di Satyagatra, antara lain:

1. Honorarium untuk Tenaga Pelaksana dan Pengelola Satyagatra  
Honorarium tenaga pelaksana dan pengelola diberikan kepada tenaga pelaksana di luar SDM yang ada.
2. Biaya Operasional Satyagatra setiap bulan, terdiri dari:
  - a. biaya alat tulis kantor (kertas, tinta printer, pulpen, dll);
  - b. biaya rumah tangga kantor (minum, konsumsi, dll);
  - c. biaya *fotocopy*;
  - d. biaya transportasi; dan
  - e. biaya pulsa telepon dan paket data untuk pelayanan online, dll.
3. Biaya Sosialisasi dan Promosi Satyagatra, terdiri dari:
  - a. pembuatan media promosi Satyagatra (leaflet, brosur, dll);
  - b. perbanyak media promosi Satyagatra;
  - c. biaya narasumber pada saat promosi dalam bentuk sosialisasi kepada kader kelompok kegiatan atau kepada masyarakat langsung;
  - d. biaya konsumsi sosialisasi; dan
  - e. biaya lainnya sesuai dengan kebutuhan Satyagatra.

#### **F. Penyiapan Sarana dan Prasarana**

Dukungan sarana dan prasarana bertujuan untuk kelancaran tugas maupun pelaksanaan operasional pelayanan Satyagatra dengan memperhatikan standar prasarana untuk kelancaran tugas maupun pelaksanaan operasional pelayanan Satyagatra.

Sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelaksanaan atau penyelenggaraan Satyagatra merupakan alat atau bahan yang dapat

membantu pelaksanaan pelayanan konsultasi dan konseling Satyagatra. Dukungan sarana dan prasarana untuk penyelenggaraan Satyagatra disiapkan oleh instansi/mitra kerja dalam pembentukan Satyagatra atau bisa dengan menggunakan sarana yang sudah ada.

Sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelaksanaan Satyagatra antara lain:

1. Plang Nama/Papan Nama
  - a. plang nama/papan nama bisa dibuat dari papan maupun dari bahan cetakan;
  - b. plang nama/papan nama minimal memuat nama dan alamat Satyagatra; dan
  - c. plang nama/papan nama dipasang di luar ruangan dan bisa terlihat jelas dari luar.
2. Jenis dan Jadwal Pelayanan
  - a. jenis dan jadwal pelayanan dibuat terpisah dari plang nama/papan nama;
  - b. bisa dibuat dari bahan spanduk cetakan maupun di papan; dan
  - c. ditempelkan di tempat yang bisa diakses oleh masyarakat umum (bukan di dalam ruangan pelayanan).
3. Alur Pelayanan
  - a. alur pelayanan bertujuan untuk membantu pengguna layanan memahami prosedur dalam pemberian layanan di Satyagatra;
  - b. alur pelayanan bisa dibuat di kertas atau di bahan spanduk printing; dan
  - c. alur pelayanan dipasang pada ruang tunggu.
4. Kotak Saran  
Kotak saran bertujuan untuk mendapatkan umpan balik dari pengguna layanan.
5. Media KIE  
Media KIE bisa berupa brosur, leaflet, poster, dll.
6. Buku Pedoman  
Buku pedoman pelaksanaan Satyagatra yang bisa dijadikan panduan penyelenggaraan Satyagatra bagi pengelola.
7. Buku Materi  
Buku berisi materi-materi penunjang bagi pelaksana Satyagatra dalam memberikan pelayanan, seperti buku konseling bagi Konselor, perkembangan anak, dan remaja, dll.
8. Formulir Pencatatan Pelayanan dan Pelaporan
  - a. Formulir Pencatatan Pelayanan terdiri dari:
    - 1) formulir/buku pendaftaran/registrasi klien;
    - 2) formulir/buku konsultasi dan konseling/permasalahan klien;
    - 3) formulir rujukan klien;
    - 4) formulir ketersediaan data dan informasi; dan
    - 5) formulir pelayanan berulang.
  - b. Formulir Pelaporan terdiri dari:
    - 1) K/0 (daftar registrasi tahunan); dan
    - 2) R/1 (laporan bulanan).
9. Meja dan Kursi  
Terdapat meja dan kursi untuk pelaksanaan konseling maupun pada saat pendaftaran/registrasi.
10. Ruang Konseling  
Ruang khusus untuk pelaksanaan konseling, agar kerahasiaan klien bisa terjaga.

11. Ruang Tunggu/ Administrasi  
Ruang tunggu bagi klien yang bisa merangkap sebagai ruang pendaftaran/registrasi.
12. Toilet
13. Personal Computer (PC) atau Laptop
14. Printer
15. *Filing Cabinet*

#### **G. Penyusunan Program Kerja**

Penyusunan program kerja dilakukan setiap tahun sebagai panduan pelaksanaan kegiatan pelayanan di Satyagatra. Setiap akhir tahun perlu dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaan program kerja selama 1 (satu) tahun berjalan. Hasil evaluasi ini akan menjadi acuan untuk perbaikan program kerja di tahun berikutnya.

#### **H. Penetapan Legalitas**

Setelah dilakukan identifikasi, tahap selanjutnya adalah membuat legalitas pelayanan Satyagatra. Legalitas disusun dalam bentuk Surat Keputusan (SK) yang terdiri dari:

1. Surat Keputusan (SK) Pembentukan Satyagatra, yang di dalamnya terdiri dari:
  - a. nama Satyagatra;
  - b. tempat pelaksanaan pelayanan; dan
  - c. tanda tangan dan nama serta jabatan pejabat yang mengesahkan.Pejabat yang mengesahkan SK ini antara lain:
  - a. Satyagatra yang dibentuk oleh Perwakilan BKKBN Provinsi disahkan oleh Kepala Perwakilan BKKBN Provinsi;
  - b. Satyagatra yang dibentuk pada tingkat provinsi disahkan oleh gubernur atau kepala Perangkat Daerah yang Membidangi Urusan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana tingkat provinsi;
  - c. Satyagatra yang dibentuk pada tingkat kabupaten/kota disahkan oleh bupati/walikota atau kepala Perangkat Daerah yang Membidangi Urusan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana tingkat kabupaten/kota;
  - d. Satyagatra yang dibentuk pada tingkat kecamatan disahkan oleh camat;
  - e. Satyagatra yang dibentuk oleh mitra kerja disahkan oleh pimpinan tertinggi dalam instansi/institusi terkait.
2. Surat Keputusan (SK) pengelola dan pelaksana Satyagatra, di dalamnya terdiri dari:
  - a. nama Satyagatra;
  - b. tempat pelaksanaan pelayanan;
  - c. nama Pengelola Satyagatra yang terdiri dari:
    - 1) ketua;
    - 2) sekretaris;
    - 3) bendahara;
    - 4) seksi promosi dan pengembangan; dan
    - 5) seksi pelayanan.
  - d. nama pelaksana teknis Satyagatra;
  - e. jangka waktu SK (minimal 1 tahun);
  - f. tanda tangan dan nama serta jabatan pejabat yang mengesahkan. Pejabat yang berwenang mengesahkan SK ini antara lain:

- 1) Satyagraha tingkat provinsi ditetapkan oleh kepala daerah/kepala perwakilan BKKBN provinsi/kepala daerah atau kepala Perangkat Daerah Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana provinsi;
- 2) Satyagraha tingkat kabupaten/kota ditetapkan oleh kepala daerah atau kepala Perangkat Daerah Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana kabupaten dan kota; dan
- 3) Satyagraha tingkat kecamatan ditetapkan oleh camat atau kepala perangkat daerah yang setingkat di wilayah tersebut.

## **BAB IV**

### **PENYELENGGARAAN SATYAGATRA**

#### **A. Pelayanan Teknis**

Pelayanan teknis yang dilaksanakan pada Satyagatra terdapat 8 jenis, yaitu:

1. **Penyediaan Data dan Informasi Pembangunan Keluarga, Kependudukan, dan Keluarga Berencana**  
Merupakan pelayanan konsultasi dan pemberian informasi dan/atau data yang berhubungan dengan Program Bangga Kencana, adapun data yang bisa diberikan adalah data yang dimiliki oleh Satyagatra tersebut.
2. **Konsultasi dan Konseling Pranikah**  
Merupakan pelayanan konsultasi dan konseling yang berhubungan dengan persiapan menikah (pranikah) sebagai pasangan yang akan menikah. Bentuk kegiatan/pelayanan yang diberikan contohnya adalah kursus calon pengantin atau konsultasi kesiapan menikah, dll.
3. **Konsultasi dan Konseling Keluarga Balita dan Anak**  
Merupakan pelayanan konsultasi dan konseling permasalahan yang dialami oleh anak dan orang tua serta pola pengasuhan terhadap anak.
4. **Konsultasi dan Konseling Keluarga Remaja dan Remaja**  
Merupakan pelayanan konsultasi dan konseling yang berhubungan dengan permasalahan remaja dan interaksi antara remaja dengan orang tua atau keluarga.
5. **Konsultasi dan Konseling Keluarga Lansia dan Lansia**  
Merupakan pelayanan konsultasi dan konseling yang berhubungan dengan permasalahan keluarga dalam mendampingi lansia maupun permasalahan yang dialami oleh lansia itu sendiri.
6. **Konsultasi dan Konseling Keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi**  
Merupakan pelayanan konsultasi dan konseling yang berhubungan dengan kesehatan reproduksi dan kesertaan dalam program keluarga berencana.
7. **Konsultasi dan Konseling Keharmonisan Keluarga**  
Merupakan pelayanan konsultasi dan konseling yang berhubungan dengan permasalahan terkait interaksi antara suami dan istri (pasangan).
8. **Konsultasi Pemberdayaan Ekonomi Keluarga**  
Merupakan pelayanan konsultasi yang berhubungan dengan dengan Pemberdayaan Ekonomi keluarga, termasuk di dalamnya tentang pengelolaan usaha keluarga maupun pengelolaan keuangan keluarga.

#### **B. Pelayanan Rujukan**

Pelayanan rujukan diperlukan apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan melalui Satyagatra dan membutuhkan adanya bantuan dari tenaga profesional yang lebih kompeten. Tata cara pelaksanaan rujukan dapat mengacu pada standar operasional prosedur pelayanan.

#### **C. Promosi Pelayanan**

Pengenalan Satyagatra sebagai wadah pelayanan permasalahan keluarga memerlukan adanya promosi kepada masyarakat sekitar. Selain itu juga perlu dilakukan sosialisasi tentang adanya pelayanan

keluarga yang bisa membantu menyelesaikan permasalahan dalam keluarga. Adapun bentuk promosinya antara lain:

1. Media  
Promosi bisa dilakukan dengan berbagai media cetak maupun media sosial. Bentuk promosi pelayanan Satyagatra bisa melalui leaflet, brosur, dll. Selain itu, dapat dilakukan juga melalui sosial media (*Facebook, Instagram, Twitter, dll*) atau bisa juga dipromosikan melalui *Whatsapp Group* (WAG) maupun melalui *Telegram*.
2. Pelaksanaan Seminar  
Salah satu cara mempromosikan Satyagatra melalui pelaksanaan seminar dengan mengundang narasumber untuk membahas permasalahan anak/remaja/lansia/keluarga, dan lain-lain yang sedang ramai dibicarakan oleh masyarakat.
3. Pelaksanaan Sosialisasi  
Sosialisasi dapat dilakukan kepada kader-kader yang ada di masyarakat terkait ketersediaan pelayanan keluarga, melalui:
  - a. kader kelompok kegiatan Bina Keluarga Balita (BKB), Bina Keluarga Remaja (BKR), Bina Keluarga Lansia (BKL), dan Usaha Peningkatan Pendapatan Keluarga Akseptor (UPPKA);
  - b. kader IMP (PPKBD dan Sub PPKBD);
  - c. Kader Pembinaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) di lingkungan desa/kelurahan maupun di lingkungan RW; dan
  - d. Tim Pendamping Keluarga (TPK).Pelaksanaan sosialisasi kepada sekolah-sekolah atau lembaga pendidikan lainnya seperti pesantren yang ada di lingkungan kecamatan tersebut, jika ada permasalahan, peserta didik bisa mendapatkan pelayanan di Satyagatra.

#### **D. Pencatatan Pelayanan**

Pelayanan Satyagatra membutuhkan adanya pencatatan aktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh pengelola dan pelaksana Satyagatra. Pencatatan pelayanan yang ada di Satyagatra menggunakan formulir sebagai berikut:

1. Formulir registrasi klien;
2. Formulir ketersediaan data dan informasi;
3. Formulir konsultasi dan konseling;
4. Formulir rujukan; dan
5. Formulir pelayanan berulang.

#### **E. Pelaporan**

Pelaporan Satyagatra dilakukan secara online melalui Aplikasi SIGA dan menggunakan 2 (dua) macam formulir pelaporan, yaitu:

1. Formulir K/0 Satyagatra  
Merupakan formulir registrasi atau pendaftaran maupun *updating* perubahan yang ada di pelayanan Satyagatra. Pengisian K/0 ini sesuai dengan sistem pelaporan yang telah diatur dalam Pedoman Pelaporan SIGA.  
Pengisian formulir K/0 ini dilakukan:
  - a. pada saat pertama sekali mendaftarkan Satyagatra;
  - b. setiap awal tahun untuk melakukan pembaruan data K/0; dan
  - c. setiap ada perubahan dalam data K/0 Satyagatra.





FORMAT FORMULIR R/1 SATYAGATRA

REGISTER PEMBINAAN KETAHANAN KELUARGA  
PUSAT PELAYANAN KELUARGA SEJAHTERA (PPKS)

			8	
Kode Provinsi	Kode Kabupaten/ Kota	Kode Kecamatan	Kode	Nomor Register PPKS

**R/1/PPKS/20**

BULAN LAPOR TAHUN

1	2	3	4	5	6	20 .....
7	8	9	10	11	12	

**KELUARGA YANG MELAKUKAN KONSULTASI DAN KONSELING**

NO.	TANGGAL	NOMOR INDUK KEPENDUDUKAN (NIK)	NAMA	NO. HANDPHONE	PELAYANAN KONSELING YANG DIBERIKAN (Kode)	TINDAK LANJUT (Kode)	NAMA PETUGAS PPKS/TERAGA KONSELOR
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							
13.							
14.							
15.							
16.							
17.							
18.							
19.							
20.							
21.							
22.							
23.							
24.							
25.							

**KODE PELAYANAN KONSELING YANG DIBERIKAN :**

1 : Data dan Informasi Bergea Kencana	6 : Keluarga Harmonis
2 : Keluarga Bakti dan Anak	7 : Keluarga Lansia dan Lansia
3 : Keluarga Remaja dan Remaja	8 : Pemberdayaan Ekonomi Keluarga
4 : Pra Nikah	9 : Pelayanan Lainnya
5 : KB dan Keluarga	

**KODE TINDAK LANJUT :**

1 : Konsultasi Lanjutan
2 : Dinjak
3 : Selesai

\_\_\_\_\_

Ketua PPKS

( ..... )

**F. Pemantauan dan Evaluasi**

1. Pemantauan

Pemantauan dilaksanakan dengan tujuan agar penyelenggaraan Satyagatra sesuai dengan standar pelayanan, serta sesuai dengan program kerja yang telah ditetapkan. Pemantauan dilakukan secara berjenjang, dimulai dari tingkat kabupaten dan kota, kemudian Provinsi dan Pusat.

2. Evaluasi

Evaluasi bertujuan untuk mengukur keberhasilan penyelenggaraan Satyagatra dan meningkatkan efektifitas pengelolaan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan di masa yang akan datang. Evaluasi dilakukan berdasarkan hasil pemantauan maupun hasil pelaporan pada Satyagatra.

Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan Satyagatra dilakukan sebanyak 12 (dua belas) kali dalam 1 (satu) tahun atau paling sedikit 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun dengan menggunakan instrumen berikut.

FORMAT INSTRUMEN MONITORING DAN EVALUASI SATYAGATRA

**INSTRUMEN MONITORING DAN EVALUASI  
PUSAT PELAYANAN KELUARGA SEJAHTERA**

Provinsi :  
Kabupaten/ Kota :  
Kecamatan :  
Nama Satyagatra :  
Tingkatan Satyagatra :

No.	Aspek	Hasil
1.	SK Pembentukan Satyagatra a. Penandatanganan SK b. Masa berlaku SK	
2.	SK Kepengurusan a. Penandatanganan SK b. Masa berlaku SK	
3.	Lokasi Satyagatra a. Kemudahan akses b. Integrasi dengan institusi lain (BP/ lembaga lain)	
4.	Kondisi bangunan Satyagatra a. Kelayakan bangunan b. Ketersedian ruang khusus konsultasi	
5.	Sumber Daya Manusia a. Pengelola (jumlah, unsur/ profesi, dan pelatihan/ kualifikasi/ keterampilan) b. Pelaksana/ konselor (jumlah, unsur/ profesi, dan pelatihan/ kualifikasi/ keterampilan)	
6.	Dukungan dari pemerintah/ mitra kerja (OPD, kecamatan, desa, swasta, dsb.) a. Bentuk dukungan (dana, SDM, fasilitas, dsb.) b. Pemanfaatan dukungan	
7.	Masalah yang paling banyak ditemukan di lokasi Satyagatra	
8.	Jenis konsultasi dan konseling dengan klien terbanyak	
9.	Sarana dan Prasarana Satyagatra a. Plang nama (kesesuaian dengan identitas, jadwal, dan jenis pelayanan) b. Jenis dan jadwal pelayanan yang tersedia c. Kotak saran (ketersediaan dan hasil) d. Media KIE, buku, dan materi	
10.	SOP dan alur pelayanan (ketersediaan dan penerapan)	
11.	Rujukan (SOP, mitra, dan evaluasi)	
12.	Promosi dan advokasi Satyagatra (bentuk, pelaksana, evaluasi)	
13.	Pencatatan dan Pelaporan a. K/O dan R/1 pada SIGA (ketersediaan manual dan akun online) b. Petugas pencatatan dan pelaporan c. Jadwal pencatatan dan pelaporan	

**Data kuantitatif dapat diperoleh pada K/O dan R/1 Satyagatra di Aplikasi SIGA**

.....  
Pelaksana,  
.....

## **BAB V PENUTUP**

Kegiatan Satyagra merupakan pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan ketahanan dan kesejahteraan keluarga. Peraturan Penyelenggaraan Satyagra dibuat untuk dijadikan acuan oleh semua pihak terkait, baik instansi pemerintah, pemerintah daerah kabupaten/kota, serta para pengelola dan pelaksana Program Bangga Kencana di lini lapangan dalam melakukan kegiatan pelayanan langsung pada masyarakat.

Diharapkan peraturan penyelenggaraan Satyagra ini dapat membantu penyelenggara program dalam melaksanakan pelayanan terhadap permasalahan keluarga yang ada di lapangan dengan segala keterbatasan sarana, prasarana, dan sumber daya yang ada, tetapi masih mampu melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Ini merupakan salah satu upaya untuk mendekatkan pelayanan keluarga kepada masyarakat melalui pembentukan Satyagra yang tersebar di seluruh Indonesia sebagai tempat pelaksanaan layanan.

Penyelenggaraan Satyagra sebagai salah satu bentuk layanan publik yang hendaknya disesuaikan dengan kebutuhan dan potensi setempat sehingga mudah diterima oleh masyarakat namun tetap merujuk pada standar pelayanan berkualitas. Diharapkan dukungan dari semua pihak agar pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada keluarga dan masyarakat dapat terlaksana dengan baik.

**KEPALA BADAN KEPENDUDUKAN  
DAN KELUARGA BERENCANA NASIONAL  
REPUBLIK INDONESIA,**

ttd

**HASTO WARDOYO**

Salinan sesuai dengan aslinya  
Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional  
Kepala Biro Hukum, Organisasi, dan Tata Laksana

