

**Panduan Praktis**

**SISTEM RUJUKAN  
PUSAT PELAYANAN KELUARGA  
SEJAHTERA (SATYAGATRA)**

## Kata Pengantar

Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga menyatakan bahwa pemerintah dan pemerintah daerah menetapkan kebijakan pembangunan keluarga melalui pembinaan ketahanan dan kesejahteraan keluarga. Kebijakan pembangunan keluarga bertujuan untuk mendukung keluarga agar dapat melaksanakan fungsi keluarga secara optimal. Keluarga yang memiliki ketahanan dan sejahtera disebut dengan keluarga berkualitas, sedangkan keluarga yang tidak mampu beradaptasi dan memiliki keterbatasan dalam menjalankan fungsi keluarga secara optimal disebut keluarga rentan.

Salah satu program Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) untuk mengoptimalkan fungsi keluarga dalam rangka mewujudkan keluarga berkualitas dilaksanakan melalui pembentukan Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera (Satyagatra). 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.

Satyagatra mulai dibentuk oleh BKKBN pada tahun 2012, dengan nama akronim awal yaitu PPKS. Perubahan akronim PPKS menjadi Satyagatra dilegalkan pada tahun 2023 melalui Peraturan BKKBN Nomor 15 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera. Pelayanan Satyagatra ditujukan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya, khususnya keluarga yang mengalami kerentanan. Masyarakat sebagai penerima layanan yang diselenggarakan oleh BKKBN bersama pemangku kepentingan terkait perlu mengetahui prosedur dan kebijakan pelayanan untuk memperoleh pelayanan publik sesuai dengan haknya. Oleh karena itu, diperlukan adanya Panduan Praktis Sistem Rujukan Satyagatra yang diharapkan dapat membantu masyarakat, pemangku kebijakan, maupun mitra terkait yang memerlukan informasi tentang Sistem Rujukan Satyagatra. Penyusunan panduan ini tentu tidak lepas dari adanya kekurangan, sehingga kami sangat menerima masukan dan kritisi terkait substansi panduan. Panduan ini dapat diperbaiki dan diterapkan berdasarkan dinamika pelayanan yang dapat berkembang sesuai dengan kondisi lapangan serta perubahan kebijakan ke depannya.

**Deputi Bidang Keluarga Sejahtera dan  
Pemberdayaan Keluarga**



**Nopian Andusti, S.E., M.T.**

# Tim Penyusun

## PELINDUNG

Dr. (H.C.). dr. Hasto Wardoyo, Sp.OG(K)  
Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional

## PENGARAH

Nopian Andusti, S.E., M.T.  
Deputi Bidang Keluarga Sejahtera dan Pemberdayaan Keluarga

## PEMBAHAS

dr. Ni Luh Gede Sukardiasih, M.For., M.A.R.S.  
Direktur Bina Ketahanan Keluarga Lansia dan Rentan

## PENULIS

Hartatik Sulistyoningsih, S.Kom., M.Eng.  
Hemiliana Dwi Putri, S.Psi., Psi.  
Salma Annisa Rahmadewi, S.K.M.  
An Nisaa Noor Rachmawati, S.Si.

## KONTRIBUTOR

dr. Elsa Pongtuluran, M.Kes.  
Sistha Atisomya, S.Psi., M.Si.  
Rany Widashanti, S.Sos., M.Si.  
Kresnawati, S.Sos., M.Kesos.  
Putrie Vidya Puspita, S.I.Kom., M.Si.  
Ferdinando Lucas, S.Sos., M.Si.  
Ema Florenta S., S.Gz., MHAPL  
Erika Herry, S.Si.  
Luthfiah, S.K.M.  
Fajar Rianto, S.E.  
Inggar Rahmi Irwanti, A.Md.  
Jelita Panggabean, A.Md.Ak.  
Tegar Sugita Pratama U., A.Md.

## DESAIN/ LAYOUT

Khanza Outrunnada Azzahro

# Daftar Isi

<b>Kata Pengantar ... i</b>	
<b>Tim Penyusun ... ii</b>	
<b>Daftar Isi ... iii</b>	
<b>Daftar Gambar dan Tabel ... iv</b>	

## **SISTEM RUJUKAN**

A. Definisi	1
B. Prinsip Pelaksanaan Rujukan	2
C. Batasan Rujukan	2
D. Dasar Hukum	4

## **SATYAGATRA**

A. Gambaran Umum	5
B. Tingkatan Wilayah	5
C. Jenis Pelayanan	5
D. Alur Pelayanan Satyagatra	6

## **SISTEM RUJUKAN SATYAGATRA**

A. Penetapan Mitra Rujukan	7
B. Tahapan Pelaksanaan Pelayanan Rujukan	10
C. Mekanisme Pelayanan Rujukan	12
D. Pencatatan dan Pelaporan	12
E. Pembinaan dan Pengawasan	12
F. Forum Komunikasi antar Mitra Rujukan	14

## **PENUTUP**

**15**

## **LAMPIRAN**

**16**

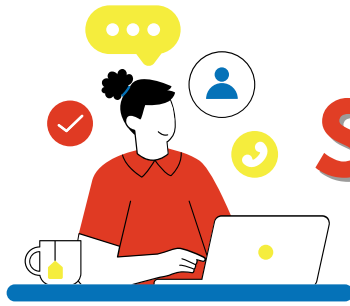
• Formulir 1. Hasil Identifikasi Kebutuhan Klien	16
• Formulir 2. Hasil <i>Assessment</i> Konselor	17
• Formulir 3. Pengantar Pelayanan Rujukan	18
• Formulir 4. Hasil Pemantauan dan Evaluasi Sistem Rujukan	19
• Formulir 5. <i>Informed Consent</i>	20

## Daftar Gambar

Gambar 1. Alur Pelayanan Data dan Informasi	6
Gambar 2. Alur Pelayanan Konsultasi dan Konseling	6
Gambar 3. Alur Pelayanan Rujukan Satyagatra	11
Gambar 4. Mekanisme Pelayanan Rujukan	12

## Daftar Tabel

Tabel 1. Contoh Daftar Mitra Rujukan Berdasarkan Jenis Layanan	7
--	---



# Sistem Rujukan

## A. Definisi

*World Health Organization (WHO)* mendefinisikan sistem rujukan sebagai proses dimana petugas kesehatan yang memiliki keterbatasan sumber daya (obat, peralatan, kemampuan) dalam menangani suatu kondisi klinis, melakukan pencarian bantuan kepada fasilitas kesehatan yang lebih baik atau memiliki sumber daya tertentu pada level yang sama atau di atasnya, atau mengambil alih penanganan kasus pasien (UDN, 2020).

Undang-undang (UU) Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa mendefinisikan rujukan sebagai pengalihan layanan kepada pihak lain agar penerima pelayanan memperoleh pelayanan lanjutan atau sesuai dengan kebutuhan. Sementara itu, pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) disebutkan bahwa sistem rujukan adalah sistem yang memungkinkan pengalihan tanggung jawab satu kasus dari pusat pelayanan ke pusat pelayanan lain yang berbeda kemampuannya. UU Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menyebutkan bahwa struktur jejaring sistem rujukan dilakukan melalui rujukan secara vertikal, horizontal, dan rujuk balik dengan definisi sebagai berikut:

- Rujukan secara vertikal adalah rujukan yang dilakukan dari Fasilitas Pelayanan Kesehatan perujuk ke Fasilitas Pelayanan Kesehatan penerima rujukan yang memiliki tingkat kemampuan pelayanan yang lebih tinggi sesuai dengan kebutuhan medis Pasien.
- Rujukan secara horizontal adalah rujukan dari Fasilitas Pelayanan Kesehatan perujuk ke Fasilitas Pelayanan Kesehatan penerima rujukan yang sama jenis Fasilitas Pelayanan kesehatannya, tetapi memiliki jenis kompetensi tertentu yang tidak dimiliki oleh Fasilitas Pelayanan Kesehatan perujuk.
- Rujuk balik adalah pelaksanaan rujukan terhadap Pasien yang telah selesai ditangani pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan penerima rujukan dan masih dibutuhkan perawatan lanjutan pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang lebih rendah kompetensinya.

Berdasarkan berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa sistem rujukan merupakan proses pelimpahan tugas dan tanggung jawab dari satu fasilitas pelayanan ke fasilitas pelayanan lain karena adanya keterbatasan sumber daya dan dapat dilakukan secara horizontal maupun vertikal. Oleh karena itu, sistem rujukan pada Satyagatra didefinisikan sebagai proses pelimpahan tugas dan tanggung jawab kepada Satyagatra lain atau mitra kerja terdekat dalam penanganan klien dikarenakan keterbatasan kompetensi tenaga konselor, dimana proses pelimpahan dapat dilakukan pada tingkatan wilayah yang sama atau pada tingkatan wilayah yang lebih tinggi.

## **B. Prinsip Pelaksanaan Rujukan**

- Rujukan pada Satyagatra dilaksanakan sesuai dengan permasalahan yang dihadapi oleh keluarga. Hal ini dilakukan demi meningkatkan kualitas layanan Satyagatra agar sesuai dengan kebutuhan keluarga.
- Rujukan ditujukan kepada fasilitas pelayanan keluarga yang dikelola oleh unsur pemerintah maupun non pemerintah.
- Rujukan dilakukan jika pada Satyagatra tidak terdapat tenaga konselor kompeten yang dapat menangani permasalahan keluarga.
- Pelayanan rujukan dapat dilakukan pada tingkatan wilayah yang sama maupun pada tingkatan wilayah yang lebih tinggi.
- Pelayanan rujukan yang diselenggarakan oleh Satyagatra pada tingkatan wilayah provinsi, kabupaten/ kota, atau kecamatan bersifat setara.

## **C. Batasan Rujukan**

- Keluarga adalah unit terkecil dalam masyarakat yang terdiri dari suami istri, atau suami, istri, dan anaknya, atau ayah dan anaknya, atau ibu dan anaknya.
- Pembangunan keluarga adalah upaya mewujudkan keluarga berkualitas yang hidup dalam lingkungan yang sehat.
- Keluarga berkualitas adalah keluarga yang dibentuk berdasarkan pernikahan yang sah dan bercirikan sejahtera, sehat, maju, mandiri, memiliki jumlah anak yang ideal, berwawasan ke depan, bertanggung jawab, harmonis, dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.

- Ketahanan dan kesejahteraan keluarga adalah kondisi keluarga yang memiliki keuletan dan ketangguhan, dan mengandung kemampuan fisik-materil guna hidup mandiri serta mengembangkan diri dan keluarganya untuk hidup harmonis dalam meningkatkan kesejahteraan kebahagiaan lahir dan batin.
- 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 yang dilaksanakan dalam bentuk komunikasi, informasi dan edukasi, konsultasi dan konseling, pendampingan serta rujukan.
- Pengelola Satyagatra adalah seseorang atau sekelompok orang yang mendapat mandat untuk mengelola Satyagatra.
- Pelaksana Pelayanan Teknis Satyagatra yang selanjutnya disebut Konselor adalah seseorang atau sekelompok orang yang memiliki kompetensi dan informasi yang berkaitan dengan kependudukan secara umum, serta keluarga berencana dan pembangunan keluarga secara khusus.
- Pelayanan Data dan Informasi Program Bangga Kencana adalah layanan yang menyediakan data dan memberikan berbagai data dan informasi yang berkaitan dengan kependudukan secara umum, serta keluarga berencana dan pembangunan keluarga secara khusus.
- Keluarga Balita dan Anak adalah keluarga yang memiliki balita dan anak usia nol sampai sepuluh tahun.
- Keluarga Remaja adalah keluarga yang memiliki anak remaja usia sepuluh sampai dua puluh empat tahun yang belum menikah.
- Keluarga Lansia adalah keluarga yang salah satu anggota keluarganya telah berusia enam puluh tahun ke atas atau keluarga yang terdiri dari suami isteri, yang berusia enam puluh tahun ke atas.
- Keluarga harmonis adalah keluarga yang berketahanan dan berkarakter yaitu keluarga yang memiliki keuletan dan ketangguhan serta mengandung kemampuan fisik-material guna hidup mandiri dan mengembangkan diri dan keluarganya untuk hidup harmonis dalam meningkatkan kesejahteraan serta kebahagiaan lahir dan batin.
- Pemberdayaan ekonomi adalah upaya untuk membangun daya dengan mendorong, memotivasi, dan membangkitkan kesadaran akan potensi ekonomi yang dimiliki serta berupaya untuk mengembangkannya.

- Penyuluh Keluarga Berencana yang selanjutnya disingkat Penyuluh KB adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) yang memenuhi kualifikasi dan standar kompetensi serta diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melaksanakan kegiatan penyuluhan, pelayanan, penggerakan, dan pengembangan Program Bangga Kencana.
- Petugas Lapangan Keluarga Berencana yang selanjutnya disingkat Petugas Lapangan KB adalah Pegawai Negeri Sipil dan Non Pegawai Negeri Sipil yang bertugas melaksanakan, mengelola, dan menggerakkan masyarakat dalam Program Bangga Kencana di tingkat desa/kelurahan.
- Sistem rujukan Satyagatra adalah pelimpahan tugas dan tanggung jawab kepada mitra kerja terdekat dalam penanganan klien dikarenakan keterbatasan sumber daya (fasilitas dan kompetensi) yang dapat dilakukan pada tingkatan wilayah yang sama atau lebih tinggi.
- Klien adalah seseorang yang menerima layanan konsultasi dan konseling.

## **D. Dasar Hukum**

- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga, Keluarga Berencana, dan Sistem Informasi Keluarga.
- Peraturan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 15 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera.



# Satyagatra

## A. Gambaran Umum

Satyagatra merupakan wadah pelayanan terpadu yang mudah diakses melalui sarana komunikasi efektif bagi keluarga dan anggota masyarakat untuk berkonsultasi, berdiskusi, memperoleh informasi, dan beragam pengetahuan mengenai pengelolaan keluarga yang berkualitas. Keberadaan Satyagatra bertujuan untuk mengatasi banyaknya permasalahan di lingkungan sosial yang disebabkan oleh ketidaktahuan keluarga dalam menjalankan fungsinya. Penyelenggaraan Satyagatra meliputi:

1. Pelayanan teknis,
2. Pelayanan rujukan,
3. Promosi pelayanan,
4. Pencatatan pelayanan,
5. Pelaporan, dan
6. Pemantauan dan evaluasi.

## B. Tingkatan Wilayah

Tingkatan wilayah Satyagatra dapat dibedakan menjadi 3 (tiga), yaitu:

- a. Tingkat provinsi,
- b. Tingkat kabupaten/ kota, serta
- c. Tingkat kecamatan.

## C. Jenis Pelayanan

### Pelayanan Satyagatra meliputi:

Pelayanan data dan informasi Program Pembangunan Keluarga, Kependudukan, dan Keluarga Berencana (Bangga Kencana);

Konsultasi dan konseling keluarga 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 menuju keluarga harmonis;

Konsultasi dan konseling keluarga lansia dan lansia;

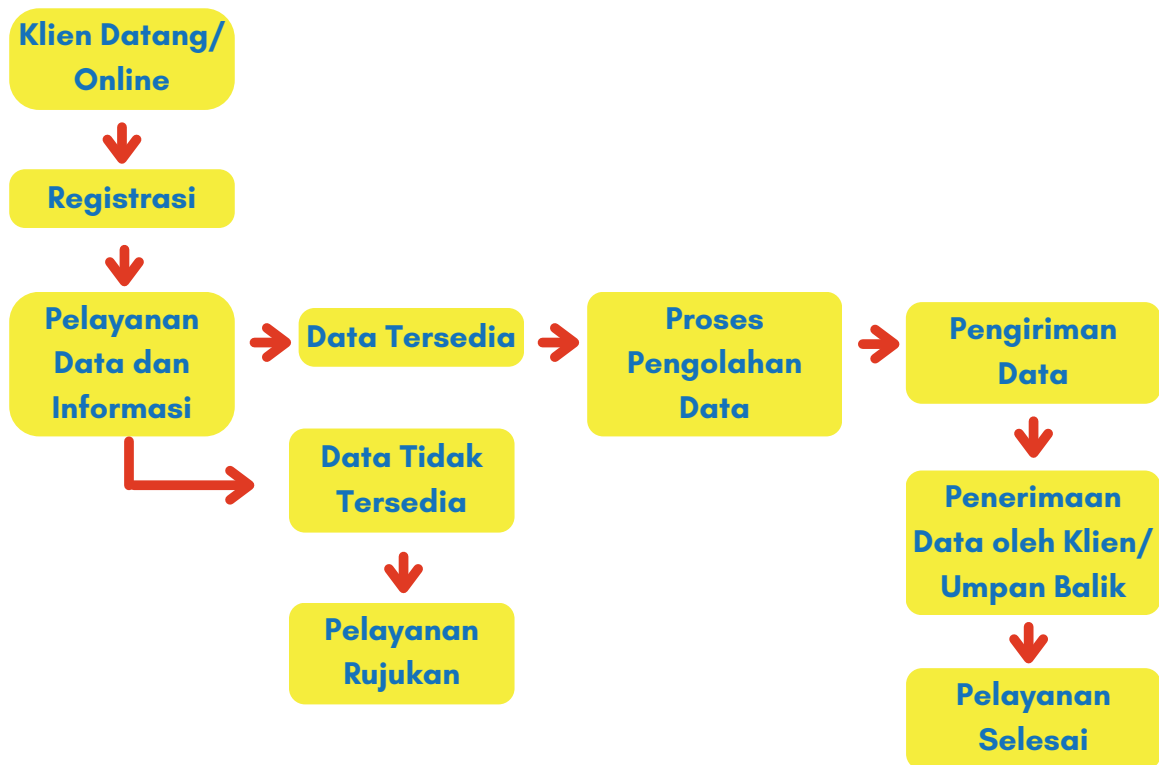
Konsultasi pemberdayaan ekonomi keluarga;

Pelayanan lainnya sesuai dengan kebutuhan, sumber daya, dan potensi.

## D. Alur Pelayanan Satyagatra

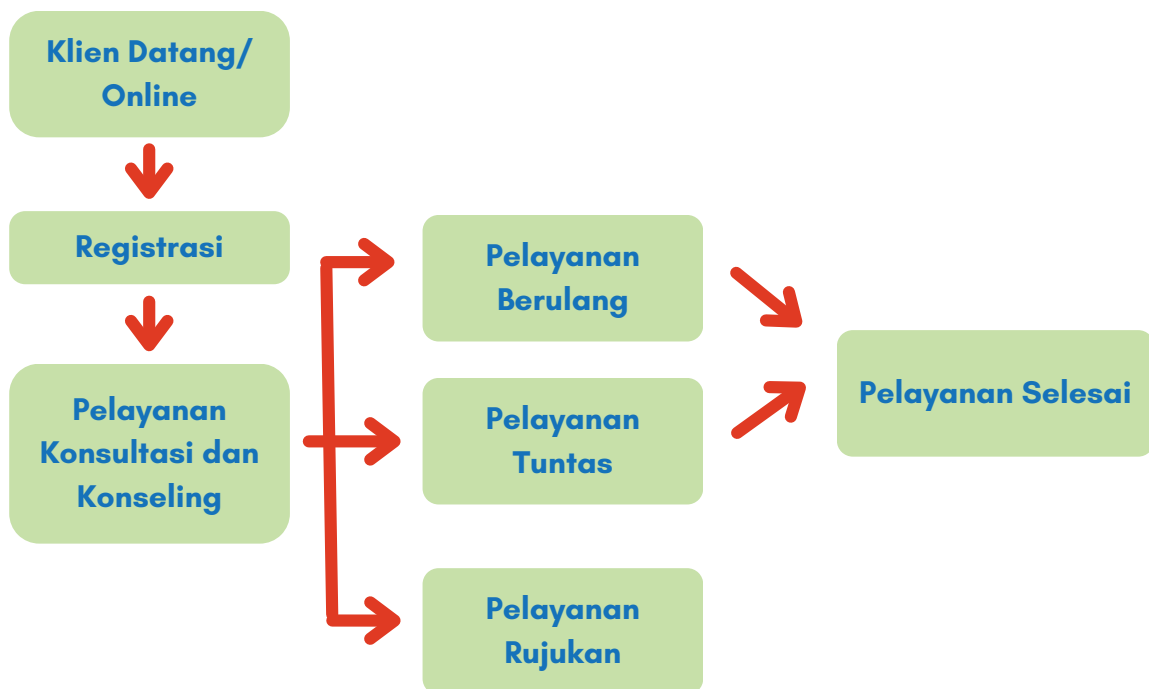
Alur pelayanan Satyagatra terbagi menjadi dua, yaitu:

### a. Pelayanan Data dan Informasi



Gambar 1. Alur Pelayanan Data dan Informasi

### b. Pelayanan Konsultasi dan Konseling



Gambar 2. Alur Pelayanan Konsultasi dan Konseling

Pelayanan rujukan dilakukan jika Satyagatra tidak memiliki tenaga pelaksana kompeten untuk menangani permasalahan yang dihadapi keluarga.



# Sistem Rujukan Satyagatra

## A. Penetapan Mitra Rujukan

Pelayanan rujukan Satyagatra merupakan pelayanan yang diberikan kepada klien sebagai bentuk tindak lanjut dari hasil identifikasi layanan, konsultasi, dan konseling. Rujukan diarahkan kepada institusi/ lembaga yang telah ditetapkan oleh Pengelola Satyagatra (pada tingkat provinsi, kabupaten/kota, maupun kecamatan) sebagai mitra kerja Satyagatra setempat. Beberapa contoh layanan dari unsur pemerintah maupun non-pemerintah yang dapat dijadikan sebagai mitra rujukan tertera pada tabel 1 berikut.

Tabel 1. Contoh Daftar Mitra Rujukan Berdasarkan Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Mitra Rujukan
1.	Layanan Data dan Informasi Kependudukan, Keluarga Berencana, dan Pembangunan Keluarga	Pemerintah: <ul style="list-style-type: none"><li>• Rumah DataKu</li><li>• OPD yang membidangi urusan pengendalian penduduk dan keluarga berencana</li><li>• OPD yang membidangi urusan kependudukan dan catatan sipil</li><li>• Badan Pusat Statistik (BPS) tingkat kab/kota</li></ul>
2.	Konsultasi dan Konseling Keluarga Balita dan Anak	Pemerintah: <ul style="list-style-type: none"><li>• Puskesmas,</li><li>• Rumah Sakit Pemerintah,</li><li>• Unit Pelaksana Teknis Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (UPT PPPA),</li><li>• Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A),</li><li>• Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA),</li><li>• Pusat Layanan Autis (PLA),</li><li>• Klinik Pratama Badan Narkotika Nasional (BNN) Provinsi atau Kab/Kota,</li><li>• Aparat Penegak Hukum (APH)/Kepolisian.</li></ul>

No	Jenis Layanan	Mitra Rujukan
		Non Pemerintah: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktik Dokter,</li> <li>• Praktik Psikolog Klinis,</li> <li>• Klinik Pratama,</li> <li>• Klinik Tumbuh Kembang,</li> <li>• Rumah Sakit Non Pemerintah.</li> </ul>
3.	Konsultasi dan Konseling Keluarga Remaja dan Remaja	Pemerintah: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puskesmas,</li> <li>• Rumah Sakit Pemerintah,</li> <li>• Unit Pelaksana Teknis Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (UPT PPPA),</li> <li>• Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A),</li> <li>• Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA),</li> <li>• Pusat Layanan Autis (PLA),</li> <li>• Klinik Pratama Badan Narkotika Nasional (BNN) Provinsi atau Kab/Kota,</li> <li>• Aparat Penegak Hukum (APH)/Kepolisian.</li> </ul> Non Pemerintah: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktik Dokter,</li> <li>• Praktik Psikolog Klinis,</li> <li>• Klinik Pratama,</li> <li>• Klinik Tumbuh Kembang,</li> <li>• Rumah Sakit Non Pemerintah.</li> </ul>
4.	Konsultasi dan Konseling Pra Nikah	Pemerintah: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puskesmas,</li> <li>• Rumah Sakit Pemerintah,</li> <li>• Kantor Urusan Agama (KUA) melalui Pusat Layanan Keluarga Sakinah (PUSAKA Sakinah).</li> </ul>

No	Jenis Layanan	Mitra Rujukan
		Non Pemerintah: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktik Dokter,</li> <li>• Praktik Psikolog Klinis,</li> <li>• Klinik Pratama,</li> <li>• Rumah Sakit Non Pemerintah.</li> <li>• Layanan persiapan menikah yang diselenggarakan oleh organisasi keagamaan.</li> </ul>
5.	Konsultasi dan Konseling Keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi	Pemerintah: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puskesmas,</li> <li>• Rumah Sakit Pemerintah,</li> </ul> Non Pemerintah: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktik Dokter,</li> <li>• Praktik Mandiri Bidan (PMB),</li> <li>• Klinik Pratama,</li> <li>• Rumah Sakit Non Pemerintah.</li> </ul>
6.	Konsultasi dan Konseling Keluarga Harmonis	Pemerintah: <ul style="list-style-type: none"> <li>• puskesmas</li> <li>• Rumah Sakit Pemerintah</li> <li>• Unit Pelaksana Teknis Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (UPT PPPA)</li> <li>• Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A),</li> <li>• Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA).</li> <li>• Aparat Penegak Hukum (APH)/Kepolisian.</li> </ul> Non Pemerintah: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktik Dokter,</li> <li>• Klinik Pratama,</li> <li>• Rumah Sakit Non Pemerintah.</li> </ul>

No	Jenis Layanan	Mitra Rujukan
7.	Konsultasi dan Konseling Keluarga Lansia dan Lansia	<p>Pemerintah:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puskesmas,</li> <li>• Rumah Sakit Pemerintah.</li> <li>• Aparat Penegak Hukum (APH)/Kepolisian.</li> </ul> <p>Non Pemerintah:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktik dokter,</li> <li>• Klinik pratama,</li> <li>• Rumah Sakit Non Pemerintah.</li> <li>• Lembaga Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia (LKSLU)/Pusat Santunan Keluarga (PUSAKA).</li> </ul>
8.	Konsultasi Pemberdayaan Ekonomi Keluarga	<p>Pemerintah:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• OPD yang menangani UMKM</li> <li>• Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3)</li> </ul> <p>Non Pemerintah:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Majelis Ekonomi dan Ketenagakerjaan Aisyiyah</li> <li>• Perkumpulan Andalan Kelompok UPPKA (AKU) atau LSM dan perkumpulan lainnya yang sejenis.</li> </ul>

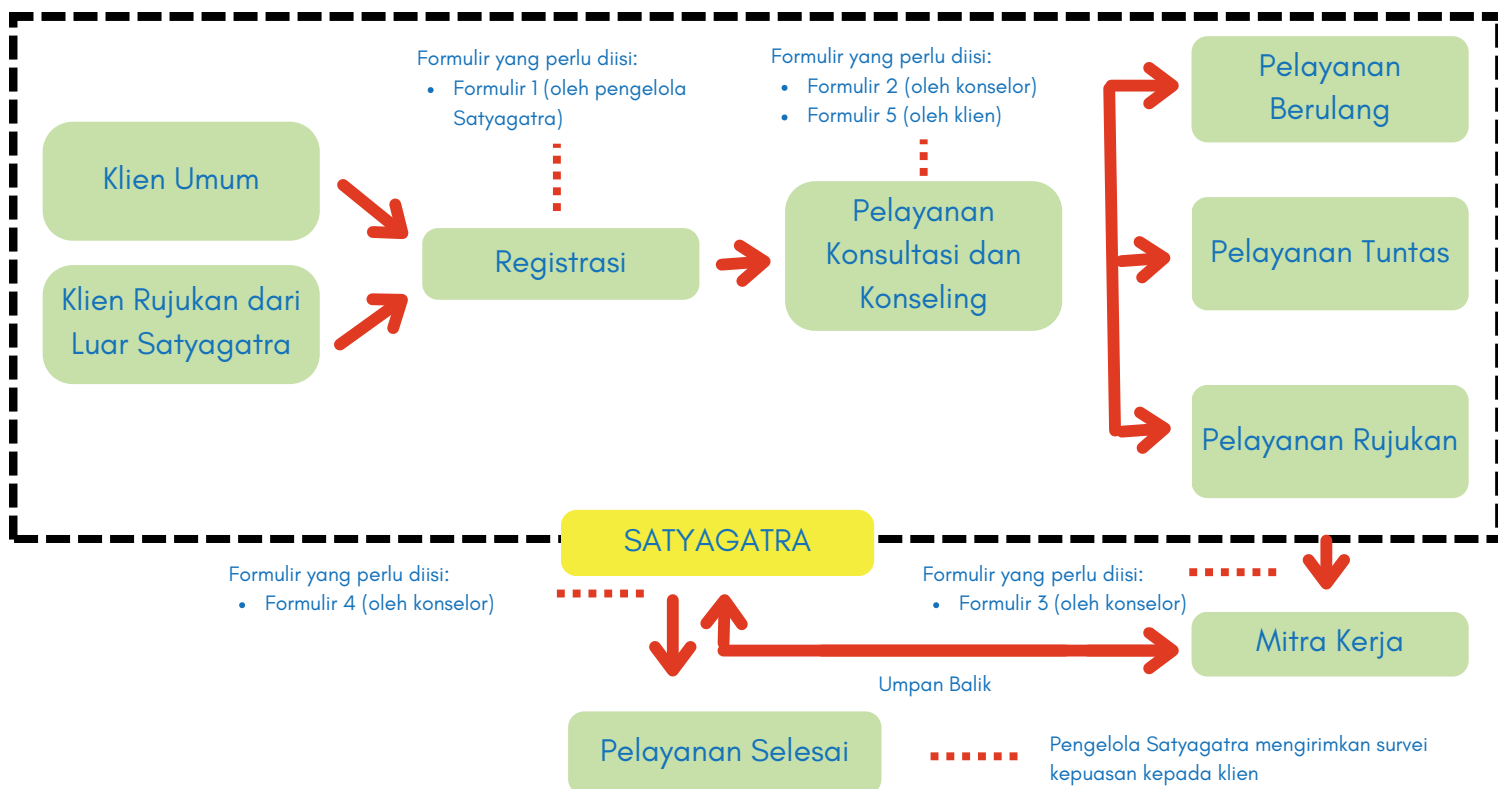
## B. Tahapan Pelaksanaan Pelayanan Rujukan

Tahapan pelaksanaan pelayanan rujukan adalah sebagai berikut

- a. Pengelola Satyagatra menerima kebutuhan rujukan dari institusi/ lembaga di luar Satyagatra dengan mengisi formulir hasil identifikasi kebutuhan rujukan (formulir 1) dan memberikan penjelasan singkat terkait sistem rujukan Satyagatra;
- b. Konselor meminta klien untuk mengisi formulir *informed consent* (formulir 5) yang telah disediakan pada Satyagatra dan memberikan pelayanan konsultasi/ konseling kepada klien dengan mengisi formulir hasil assessment konselor (formulir 2);
- c. Jika diperlukan, konselor dapat merujuk klien kepada mitra rujukan dengan mengisi formulir pengantar pelayanan rujukan (formulir 3). Formulir tersebut selanjutnya diserahkan kepada pengelola Satyagatra dan klien yang bersangkutan;

- d. Pengelola Satyagatra memberikan pengantar rujukan (formulir 3) kepada *Person In Charge* (PIC) mitra rujukan (atas persetujuan klien) dan melakukan koordinasi dengan mitra rujukan terkait;
- e. Konselor melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelayanan rujukan yang diselenggarakan oleh mitra rujukan melalui proses komunikasi dan koordinasi untuk memastikan;
  - Klien sudah mendatangi layanan mitra rujukan,
  - Mitra rujukan telah menerima rujukan, dan
  - Klien mengikuti tahapan layanan pada mitra rujukan.
- f. Apabila permasalahan klien sudah terselesaikan, konselor dapat mengakhiri layanan rujukan serta membuat laporan hasil pemantauan dan evaluasi rujukan dengan mengisi formulir hasil pemantauan dan evaluasi sistem rujukan (formulir 4);
- g. Saat layanan telah dinyatakan selesai, pengelola Satyagatra menghubungi klien untuk mengirimkan tautan survei kepuasan pelayanan Satyagatra agar mendapatkan umpan balik dari klien.

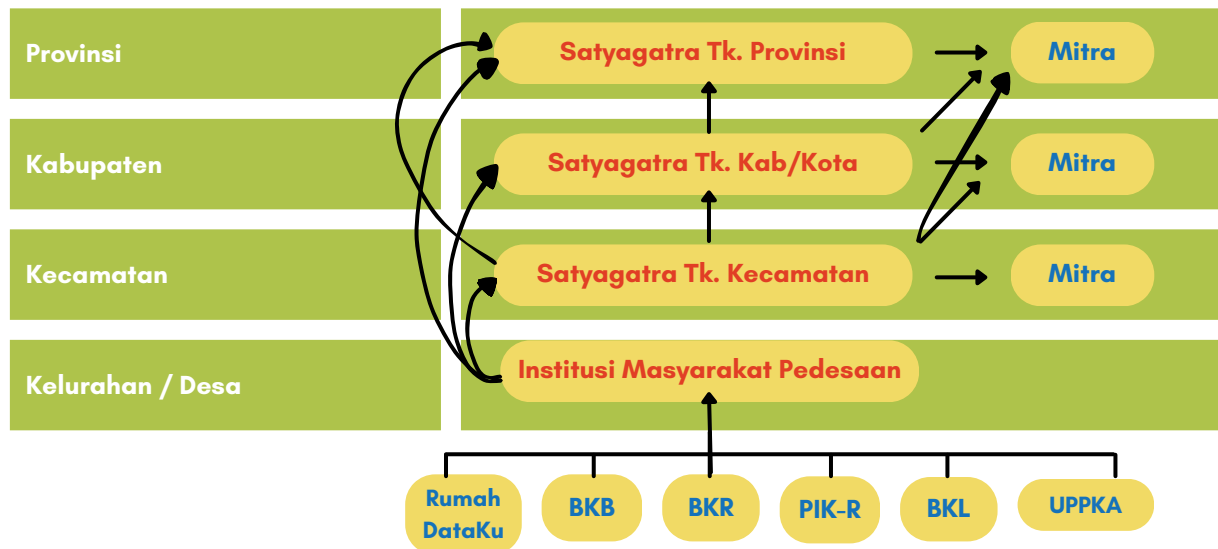
Tahapan pelaksanaan rujukan di atas dapat berbeda pada setiap jenis pelayanan Satyagatra, disesuaikan dengan prosedur pelayanan rujukan pada mitra rujukan. Alur pelayanan rujukan dapat dilihat pada bagan berikut.



Gambar 3. Alur Pelayanan Rujukan Satyagatra

## C. Mekanisme Pelayanan Rujukan

Pelayanan rujukan Satyagatra dapat diarahkan kepada Satyagatra lain atau mitra kerja terdekat dalam penanganan klien dikarenakan keterbatasan kompetensi tenaga konselor, dimana proses pelimpahan dapat dilakukan pada tingkatan wilayah yang sama atau pada tingkatan wilayah yang lebih tinggi. Mekanisme pelayanan rujukan Satyagatra dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 4. Mekanisme Pelayanan Rujukan

## D. Pencatatan dan Pelaporan

Setiap pelayanan rujukan wajib dicatat dan dilaporkan pada formulir registrasi kegiatan (R/1) PPKS melalui Sistem Informasi Keluarga (SIGA).

## E. Pembinaan dan Pengawasan

Pembinaan dan pengawasan sistem rujukan Satyagatra dilakukan oleh BKKBN Pusat, BKKBN Provinsi, serta Organisasi Perangkat Daerah yang Membidangi Urusan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana pada tingkat kabupaten/ kota dengan pembagian tugas sebagai berikut:

a. **BKKBN Pusat**

- BKKBN Pusat bertanggung jawab melakukan koordinasi dalam penyusunan kebijakan, penyediaan payung hukum, serta penggalangan dukungan yang dapat digunakan sebagai dasar dalam pengelolaan dan pelaksanaan rujukan Satyagatra pada berbagai tingkatan;

- BKKBN Pusat bekerja sama dengan Kementerian/ Lembaga terkait di tingkat pusat untuk menyediakan bantuan dan bimbingan teknis yang diperlukan oleh Perwakilan BKKBN Provinsi dan Organisasi Perangkat Daerah yang Membidangi Urusan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana pada tingkat kabupaten/ kota dalam rangka peningkatan dan pengembangan pelayanan rujukan Satyagatra;
- BKKBN Pusat bertanggung jawab melakukan pemantauan dan evaluasi atas pelayanan rujukan Satyagatra bersama Perwakilan BKKBN Provinsi, Organisasi Perangkat Daerah yang Membidangi Urusan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana pada tingkat kabupaten/ kota, serta pengelola dan konselor Satyagatra pada berbagai tingkatan;
- BKKBN Pusat bertanggung jawab menyediakan pedoman materi dan media komunikasi, informasi, edukasi (KIE) terkait pelayanan rujukan Satyagatra.

b. **Perwakilan BKKBN Provinsi**

- Perwakilan BKKBN Provinsi bertanggung jawab melakukan koordinasi dan menyusun kebijakan serta dukungan operasional untuk pelaksanaan rujukan Satyagatra di tingkat provinsi, kabupaten/kota, maupun kecamatan;
- Perwakilan BKKBN Provinsi bekerja sama dengan Organisasi Perangkat Daerah yang Membidangi Urusan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana pada tingkat kabupaten/ kota dalam rangka menyediakan bantuan dan bimbingan teknis yang diperlukan oleh pengelola dan konselor Satyagatra pada tingkat provinsi, kabupaten/ kota, maupun kecamatan;
- Perwakilan BKKBN Provinsi bertanggung jawab melakukan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan atas pelayanan rujukan Satyagatra pada tingkat provinsi, kabupaten/kota, maupun kecamatan; serta
- Perwakilan BKKBN Provinsi bertanggung jawab menyediakan materi dan media komunikasi, informasi, edukasi (KIE) terkait pelayanan rujukan Satyagatra yang inovatif serta komunikatif sesuai dengan kearifan lokal

c. **Organisasi Perangkat Daerah yang Membidangi Urusan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana pada tingkat kabupaten/ kota**

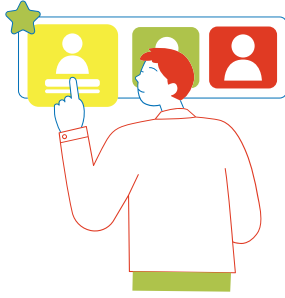
- Organisasi Perangkat Daerah yang Membidangi Urusan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana pada tingkat kabupaten/ kota bekerja sama dengan Perwakilan BKKBN Provinsi dalam menyediakan sarana dan prasarana pelaksanaan pelayanan rujukan Satyagatra di tingkat kabupaten/ kota dan kecamatan.
- Menyusun panduan teknis penetapan mitra rujukan yang ada wilayahnya.

## **F. Forum Komunikasi antar Mitra Rujukan**

Demi mengoptimalkan sistem rujukan Satyagatra, dibutuhkan adanya forum komunikasi antara Satyagatra dengan mitra rujukan pada setiap jenis pelayanan. Forum ini diharapkan dapat memudahkan komunikasi dan koordinasi antara Satyagatra dengan mitra rujukan, serta diharapkan dapat:

- a. Memberikan informasi kepada pengelola Satyagatra terkait ketersediaan tenaga konselor kompeten sesuai dengan permasalahan yang dihadapi oleh klien, sekaligus memastikan bahwa mitra rujukan dapat menerima klien rujukan dari Satyagatra.
- b. Memberikan informasi *up to date* kepada konselor Satyagatra dan mitra rujukan terkait kondisi terkini klien, sehingga apabila diperlukan dapat membantu mempersiapkan langkah penanganan lebih lanjut sesuai dengan permasalahan klien.

Forum komunikasi ini dibentuk oleh pengelola Satyagatra masing-masing. Pengelola Satyagatra wajib menunjuk 1 (orang) anggotanya untuk dijadikan sebagai *Person In Charge* (PIC) dalam forum. Tugas PIC adalah menyediakan informasi yang dibutuhkan dalam rangka pelayanan rujukan.




## Penutup

Pelayanan rujukan Satyagatra merupakan pelayanan yang diberikan kepada klien sebagai bentuk tindak lanjut dari hasil identifikasi layanan, konsultasi, dan konseling yang tidak bisa diselesaikan pada Satyagatra dikarenakan keterbatasan kompetensi tenaga konselor. Rujukan diarahkan kepada institusi/ lembaga yang telah ditetapkan oleh Pengelola Satyagatra sebagai mitra kerja Satyagatra setempat.

Sistem rujukan Satyagatra merupakan salah satu bentuk integrasi antara Satyagatra dengan lembaga pemerintahan maupun non pemerintahan demi memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Satyagatra merupakan upaya BKKBN untuk mengatasi banyaknya permasalahan di lingkungan sosial yang disebabkan oleh ketidaktahuan keluarga dalam menjalankan fungsinya.


## LAMPIRAN

### FORMULIR 1. HASIL IDENTIFIKASI KEBUTUHAN KLIEN


 <b>SATYAGATRA</b>	<b>FORMULIR HASIL IDENTIFIKASI KEBUTUHAN KLIEN (RAHASIA)</b>			
	Nomor:			
	Hari	Tanggal	Bulan	Tahun
<b>IDENTITAS KLIEN</b>  Nama : NIK : Jenis Kelamin : Tempat, Tanggal Lahir :				
<b>HASIL IDENTIFIKASI</b>				
<b>KEBUTUHAN KLIEN BERDASARKAN HASIL IDENTIFIKASI</b> <input type="checkbox"/> Pelayanan data dan informasi <input type="checkbox"/> Konsultasi/ konseling keluarga balita dan anak <input type="checkbox"/> Konsultasi/ konseling keluarga remaja dan remaja <input type="checkbox"/> Konsultasi/ konseling pra nikah <input type="checkbox"/> Konsultasi/ konseling keluarga berencana dan kesehatan reproduksi <input type="checkbox"/> Konsultasi/ konseling menuju keluarga harmonis <input type="checkbox"/> Konsultasi/ konseling keluarga lansia dan lansia <input type="checkbox"/> Konsultasi pemberdayaan ekonomi keluarga <input type="checkbox"/> Pelayanan lainnya, .....				
Pengelola Satyagatra,  (.....) Nama Jelas				




### FORMULIR 3. PENGANTAR PELAYANAN RUJUKAN

 <p><b>SATYAGATRA</b></p>	<b>FORMULIR PENGANTAR PELAYANAN RUJUKAN</b>	
	Nomor Surat Rujukan:	Tanggal Pembuatan Pengantar Rujukan:
<p><b>PENGANTAR PELAYANAN RUJUKAN KEPADA ..... (Nama Layanan Tujuan Rujukan)</b></p> <p>Satyagatra adalah akronim dari Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera yang menyediakan 8 (delapan) jenis layanan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup keluarga.</p> <p>Bersama ini kami ingin merujuk klien kami dengan identitas sebagai berikut:</p> <p>Nama Lengkap :          NIK :          Jenis Kelamin :          Tempat, Tanggal Lahir :</p> <p>Klien tersebut membutuhkan layanan konsultasi/konseling ..... . Oleh karena itu, kami berharap, klien yang bersangkutan dapat dilayani pada layanan ..... yang Bapak/Ibu pimpin (tuliskan nama lembaga tujuan).</p> <p>Demikian formulir pengantar ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.</p>		
Konselor,	Pengelola Satyagatra,	
(.....) Nama Jelas	(.....) Nama Jelas	

## FORMULIR 4. HASIL PEMANTAUAN DAN EVALUASI SISTEM RUJUKAN

 <p><b>SATYAGATRA</b></p>	<b>FORMULIR HASIL PEMANTAUAN DAN EVALUASI SISTEM RUJUKAN</b>	
	Nomor :	Tanggal :
A. Dasar Hukum		
B. Identitas Lembaga Penerima Rujukan*		
C. Nama Instansi Penerima Rujukan	<input type="checkbox"/> Lembaga Pemerintah <input type="checkbox"/> Lembaga Non Pemerintah	
D. Hasil		
E. Kesimpulan dan Rekomendasi		
F. Dokumentasi		
Pelaksana Pemantauan dan Evaluasi,  (.....) Nama Jelas		

## FORMULIR 5. INFORMED CONSENT

	<b>FORMULIR INFORMED CONSENT</b>	
	Nomor :	Tanggal :
<b>SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN MENDAPATKAN PELAYANAN</b>		
<p>Saya yang bertanda tangan di bawah ini:</p> <p>Nama Lengkap :          NIK :          Jenis Kelamin :          Umur/ Tempat, Tanggal Lahir :          Alamat :          No. Telp :</p> <p>Menyatakan <b>SETUJU</b> dan <b>BERSEDIA</b> untuk terlibat dan berpartisipasi dalam proses konsultasi dan/atau konseling yang diselenggarakan oleh Satyagatra selaku penyelenggara pelayanan. Dalam kegiatan ini, saya telah menyadari, memahami, dan menerima bahwa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saya bersedia terlibat penuh dan aktif selama proses berlangsung</li> <li>• Saya diminta untuk memberikan informasi yang sejujur-jujurnya berkaitan dengan masalah yang saya hadapi</li> <li>• Identitas dan informasi yang saya berikan akan <b>DIRAHASIAKAN</b> dan tidak akan disampaikan secara terbuka kepada umum</li> <li>• Guna menunjang kelancaran proses pelayanan, maka segala hal yang berkaitan dengan tepat dan waktu akan disepakati bersama</li> </ul> <p>Penandatanganan surat pernyataan ini saya lakukan <b>TANPA ADA PAKSAAN</b> dari pihak manapun, sehingga saya bersedia untuk mengikuti prosedur pelayanan dari awal hingga selesai, serta menerima segala hal terkait dengan pelaksanaan pelayanan ini.</p> <p>....., ..... 20....</p>		
Konselor,	Klien,	
(.....) Nama Jelas	(.....) Nama Jelas	



**BADAN KEPENDUDUKAN DAN KELUARGA BERENCANA NASIONAL  
2023**