

4. Standar Pelayanan Publik Bimbingan Konseling

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Pelayanan BK dapat diakses oleh semua siswa tanpa persyaratan administratif yang rumit. Persyaratan minimal: 1. Siswa mencatat identitas pada buku tamu/daftar hadir layanan BK. 2. Mengisi formulir asesmen awal (jika diperlukan untuk kasus tertentu). 3. Konseling dengan alih tangan kasus membutuhkan: - o Persetujuan orang tua/wali, - o Surat rujukan dari sekolah. 4. Konferensi kasus membutuhkan: - o Permohonan tertulis dari wali kelas/guru, - o Berita acara pembahasan kasus.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Layanan BK berjalan melalui tahapan sistematis sebagai berikut: A. Akses Awal • Siswa datang langsung ke ruang BK • Dipanggil guru BK berdasarkan rekomendasi wali kelas • Orang tua/guru melakukan permintaan layanan B. Pendaftaran & Identifikasi Masalah • Siswa mengisi buku kunjungan BK • Guru BK melakukan identifikasi awal melalui: - o Wawancara singkat - o Observasi - o Angket atau skala psikologis (jika diperlukan) C. Asesmen • Guru BK menggali permasalahan melalui teknik konseling • Asesmen meliputi aspek pribadi, sosial, belajar, dan karier D. Pelaksanaan Layanan Jenis layanan yang diberikan: • Konseling individu • Konseling kelompok • Layanan responsif (kasus mendesak seperti <i>bullying</i>, konflik, perilaku menyimpang) • Layanan orientasi • Layanan informasi • Konsultasi dengan orang tua atau guru E. Tindak Lanjut • Monitoring berkala • Pemberian tugas perkembangan • Koordinasi dengan wali kelas dan guru mata pelajaran F. Konferensi Kasus Dilakukan jika masalah memerlukan penanganan bersama: • Guru BK • Wali kelas • Orang tua • Kepala sekolah G. Alih Tangan Kasus Dilakukan jika masalah memerlukan tenaga ahli: • Puskesmas • Psikolog • Bapas/dinsos (jika kasus khusus) H. Dokumentasi • Semua proses dicatat dalam administrasi BK • Data disimpan secara aman dan rahasia

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Konseling Individu: 30–60 menit 2. Konseling Kelompok: 45–90 menit 3. Layanan Responsif: ditangani saat itu juga 4. Konferensi Kasus: maksimal 3 hari kerja 5. Rujukan/Alih tangan kasus: maksimal 1 minggu setelah keputusan 6. Tindak lanjut layanan: 1–4 minggu sesuai kebutuhan
4.	Biaya/ Tarif	Semua layanan Bimbingan dan Konseling bersifat GRATIS tanpa pungutan dalam bentuk apa pun.
5.	Produk Layanan	Produk yang dihasilkan dari pelayanan BK meliputi: • Catatan konseling • Rekapitulasi buku kasus • Hasil asesmen/angket • Rekomendasi penanganan siswa • Laporan konferensi kasus • Surat rujukan (alih tangan kasus) • Program layanan BK (tahunan, semester) • Laporan tindak lanjut
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Kotak Pengaduan di ruang Tata Usaha. 2. Pengaduan, saran dan masukan dapat ditujukan kepada: Kepala UPTD SMP Negeri 1 Raha Jl. Jend. Basuki Rachmat No. 54 Raha 3. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui e-mail: smpnsaturaha@gmail.com
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>MANUFACTURING</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. 4. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) Nomor 27 Tahun 2008 Tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Konselor. 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Permendikbud) Nomor 111 Tahun 2014 Tentang Bimbingan dan Konseling pada Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah. 6. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 57 Tahun 2021 (sebagaimana diubah dengan PP Nomor 4 Tahun 2022) Tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Untuk mendukung layanan yang efektif diperlukan: • Ruang BK yang privat dan nyaman • Meja, kursi konseling, dan lemari arsip • Komputer/laptop untuk administrasi • Buku angket minat dan bakat • Buku kasus dan buku kunjungan • Papan informasi layanan BK

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	Guru BK harus memiliki: • Kualifikasi akademik S1 Bimbingan dan Konseling • Pengetahuan teknik konseling (individu, kelompok, responsif) • Kemampuan melakukan asesmen • Kemampuan menyusun program BK • Kemampuan komunikasi interpersonal • Etika profesi BK • Kemampuan menjaga kerahasiaan data siswa • Kemampuan penanganan kasus dasar (bullying, motivasi belajar, konflik sosial)
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi kepala sekolah minimal 2 kali per semester 2. Evaluasi kinerja guru BK melalui laporan program 3. Rapat koordinasi dengan wali kelas 4. Audit administrasi BK setiap akhir semester
5.	Jumlah Pelaksana	1. Guru BK • Memberikan layanan konseling • Melakukan asesmen • Melakukan tindak lanjut kasus • Menyusun program BK • Melakukan dokumentasi layanan 2. Wali Kelas • Melakukan deteksi dini masalah siswa • Meneruskan informasi awal kepada guru BK 3. Kepala Sekolah • Melakukan supervisi • Memberikan kebijakan dalam kasus tertentu
6.	Jaminan Pelayanan	Sekolah menjamin: • Pelayanan cepat, ramah, profesional • Tanpa diskriminasi • Privasi siswa dijaga • Layanan diberikan oleh tenaga yang kompeten
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Ruang konseling tertutup dan tidak dapat diakses sembarangan 2. Dokumen disimpan di lemari terkunci 3. Akses data hanya untuk guru BK dan kepala sekolah 4. Informasi siswa tidak boleh disebarakan tanpa izin
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi jumlah kasus dan efektivitas tindak lanjut 2. Pelaporan perkembangan layanan kepada kepala sekolah 3. Revisi standar pelayanan setiap tahun atau ketika diperlukan