



**PEMERINTAH DAERAH  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**TAHUN  
2024**

# **DOKUMEN STANDAR PELAYANAN**

**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,  
PERLINDUNGAN ANAK, DAN  
PENGENDALIAN PENDUDUK  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Jalan Tentara Rakyat Mataram Nomor 31 Yogyakarta

Telepon (0274) 562714 / 0274-558402

Website : <http://dp3ap2.jogjaprovo.go.id>



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN  
ANAK, DAN PENGENDALIAN PENDUDUK

Jalan Tentara Rakyat Mataram 31 Yogyakarta Telepon (0274) 562714 Faksimile 0274 - 558402  
Website: <http://dp3ap2.jogjaprov.go.id> Email: [dp3ap2@jogjaprov.go.id](mailto:dp3ap2@jogjaprov.go.id) Kode Pos 55231

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,  
PERLINDUNGAN ANAK, DAN PENGENDALIAN PENDUDUK DAERAH  
ISTIMEWA YOGYAKARTA

NOMOR 000.8.3.4/2925

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

PADA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK,  
DAN PENGENDALIAN PENDUDUK DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

TAHUN 2024

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK,  
DAN PENGENDALIAN PENDUDUK DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Pengendalian Penduduk Daerah Istimewa Yogyakarta tentang Penetapan Standar Pelayanan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3)

Sebagaimana...

- sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
  3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246);
  5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);
  7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  8. Peraturan Menteri/Kepala Lembaga yang bersangkutan terkait; (Apabila ada)

9. Peraturan...

9. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5);
10. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7);
11. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan
12. Peraturan Gubernur yang terkait langsung.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Pengendalian Penduduk Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Pengendalian Penduduk Daerah Istimewa Yogyakarta meliputi ruang lingkup pelayanan :
- a. jasa, dan
  - b. administratif
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara,

aparatus...

aparatus pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diterapkan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak ditetapkan.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Yogyakarta  
pada tanggal 02 April 2024

KEPALA,



ERLINA HIDAYATI SUMARDI  
NIP. 196712191998032002

LAMPIRAN...

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN  
PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, DAN  
PENGENDALIAN PENDUDUK DAERAH  
ISTIMEWA YOGYAKARTA  
NOMOR 000.8.3.4/2925  
TANGGAL 02 APRIL 2024  
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,  
PERLINDUNGAN ANAK, DAN PENGENDALIAN  
PENDUDUK DAERAH ISTIMEWA  
YOGYAKARTA

**A. PENDAHULUAN**

Memuat gambaran umum secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit Penyelenggara Pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku

**B. STANDAR PELAYANAN**

1. Satuan Kerja : Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak,  
dan Pengendalian Penduduk DIY

Jenis Pelayanan : Layanan Informasi Publik

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

<b>NO.</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Warga Negara Indonesia 2) Mengisi formulir permintaan Informasi Publik 3) Menunjukkan KTP/identitas lain dan melampirkan foto copy KTP/identitas lain 4) Pengguna Informasi Publik wajib menggunakan informasi publik dengan mencantumkan sumber dari

		<p>mana memperoleh Informasi Publik baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre>graph TD; A([1. pemohon mengajukan permintaan informasi publik]) --&gt; B[2. Pemohon menyebutkan identitas]; B --&gt; C{3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon dan memberikan bukti}; C -- Ditolak --&gt; A; C -- Diproses --&gt; D([4. Petugas memberikan data informasi]); D --&gt; A;</pre> <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan permintaan informasi dengan hadir di meja pelayanan informasi</li><li>2. Pemohon melengkapi persyaratan</li><li>3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon, hasil verifikasi petugas berupa<ol style="list-style-type: none"><li>a. Permohonan dapat diproses dan petugas memberikan bukti permohonan</li><li>b. Permohonan ditolak</li></ol></li><li>4. Petugas memberikan data informasi yang dibutuhkan pemohon</li></ol> <p><b>Media Informasi :</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Melalui <i>website</i> atau <i>email</i>;</li></ol>

		<p>Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada <i>website</i> (<a href="http://www.dp3ap2.jogjaprov.go.id">http://www.dp3ap2.jogjaprov.go.id</a>), yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui <i>email</i> dengan alamat : <a href="mailto:dp3ap2@jogjaprov.go.id">dp3ap2@jogjaprov.go.id</a></p> <p>2. Melalui telepon/fax; Dapat menghubungi telepon desk layanan informasi di nomor (0274) 562714</p> <p>3. Langsung Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Kantor DP3AP2 DIY, Jl. Tentara Rakyat Mataram No. 31 Yogyakarta</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>1) Proses penyelesaian dalam memenuhi permintaan permohonan informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;</p> <p>2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada di bawah penguasaannya atau tidak. Dan PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja;</p> <p>3) Penyampaian informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun jasa pos.</p>
4.	Biaya/tarif	<p>Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk penggandaan atau perekaman, pemohon informasi publik dapat melakukan penggandaan dengan foto copy sendiri di sekitar gedung Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan</p>



		Pengendalian Penduduk DIY, atau menyediakan CD/DVD kosong atau flashdisk untuk perekam data dan informasi.
5.	Produk pelayanan	<p>Produk Informasi Publik yang tersedia di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk DIY, antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Informasi Berkala<ol style="list-style-type: none"><li>c. Profil DP3AP2 DIY</li><li>d. Rencana Strategis</li><li>e. Rencana Program/Kegiatan Tahunan</li><li>f. Laporan Realisasi Program/ Kegiatan APBD Tahunan</li><li>g. Dokumen/ Buku Hasil Kegiatan</li><li>h. Laporan LKPJ Akhir Masa Jabatan Gubernur</li><li>i. Peraturan Yang Mengikat</li></ol></li><li>2) Informasi Serta Merta Kunjungan Kerja dan Studi Banding dari OPD lain</li><li>3) Informasi Setiap Saat<ol style="list-style-type: none"><li>a. Regulasi/Peraturan</li><li>b. Permohonan Informasi</li><li>c. Penanyangan Video Klip Program Kesehatan Reproduksi Remaja</li><li>d. Layanan Informasi Publik</li></ol></li></ol>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Datang Langsung,</li><li>b. Kotak saran</li><li>c. email : <a href="mailto:dp3ap2@jogjaprovo.go.id">dp3ap2@jogjaprovo.go.id</a></li><li>d. Telepon : (0274) 562714</li></ol>

**KOMPONEN MANUFACTURING**

1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan informasi publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas 1 unit PC terkoneksi dengan internet; Meja; Kursi; Telepon; Formulir Permohonan Permintaan Informasi; Formulir Tanda Bukti Penerimaan Informasi; Formulir Tanda Bukti Penyerahan Informasi dan Daftar Informasi Publik
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pengaduan memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Informasi Publik
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Layanan Informasi Pemda DIY
5.	Jumlah pelaksana	1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Pengendalian Penduduk Daerah Istimewa Yogyakarta menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Pengendalian Penduduk Daerah Istimewa Yogyakarta menjamin keamanan dan keselamatan pemohon
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP PPID Pemda DIY
9.	Aksesibilitas	1) Datang langsung 2) Kotak saran

		3) Telepon 4) Media sosial
10.	Waktu Pelayanan	Senin s.d. Kamis : 09.00-15.00; Istirahat 12.00-13.00 Jumat : 09.00-14.00; Istirahat 11.30-13.00

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN  
PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, DAN  
PENGENDALIAN PENDUDUK DIY



ERLINA HIDAYATI SUMARDI  
NIP. 196712191998032002

2. Satuan Kerja : Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Pengendalian Penduduk DIY

Jenis Pelayanan : Layanan Pengaduan Informasi

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggung jawabkan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre>graph TD; A([1. pemohon datang langsung]) --&gt; B[2. Pemohon melengkapi formulir pengaduan]; B --&gt; C{3. Petugas menyelesaikan permasalahan pengaduan}; C --&gt; D([4. Petugas memberikan tanggapan resmi]); D --&gt; A; E[Diproses] --- C;</pre> <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan pengaduan dengan hadir di meja pengaduan</li><li>2. Pemohon melengkapi persyaratan, menulis pengaduan di formulir pengaduan</li><li>3. Petugas menyelesaikan pengaduan</li></ol>

		<p>4. Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan pelayanan publik secara resmi</p> <p>Media Informasi</p> <p>1. Melalui <i>Website</i> atau <i>email</i>; Dapat menyampaikan pengaduan melalui <i>website</i> (<a href="http://www.dp3ap2.jogjaprov.go.id">http://www.dp3ap2.jogjaprov.go.id</a>), yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia atau melalui <i>email</i> dengan alamat : <a href="mailto:dp3ap2@jogjaprov.go.id">dp3ap2@jogjaprov.go.id</a></p> <p>2. Kotak Pengaduan</p> <p>Datang langsung ke Desk Layanan Informasi dan Pengaduan dengan alamat kantor DP3AP2 DIY, Jalan Tentara Rakyat Mataram Nomor 31 Yogyakarta</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>1) Proses penyelesaian dalam penyelesaian pengaduan dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.</p> <p>2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan petugas pengelola pengaduan akan menyampaikan tanggapan secara resmi. Petugas pengaduan dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja; Tanggapan atas pengaduan kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui <i>email</i>, fax ataupun <i>website</i>.</p>
4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya. Biaya yang timbul hanya untuk akses internet.
5.	Produk pelayanan	Tanggapan Pengaduan Pelayanan Publik
6.	Penanganan pengaduan,	<p>a. Datang Langsung,</p> <p>b. Kotak saran</p> <p>c. email : <a href="mailto:dp3ap2@jogjaprov.go.id">dp3ap2@jogjaprov.go.id</a></p>

	saran, dan masukan	d. Telepon : (0274) 562714
--	--------------------	----------------------------

### KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan pengaduan publik, petugas pengaduan menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas pengaduan; Meja; Kursi; Telepon; Formulir
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pengaduan memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Pengaduan
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY
5.	Jumlah pelaksana	1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Pengendalian Penduduk Daerah Istimewa Yogyakarta menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Pengendalian Penduduk Daerah Istimewa Yogyakarta menjamin keamanan dan keselamatan pemohon
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP PPID Pemda DIY
9.	Aksesibilitas	1) Datang langsung 2) Kotak saran 3) Telepon

		4) Media sosial
10.	Waktu Pelayanan	Senin s.d. Kamis : 09.00-15.00; Istirahat 12.00-13.00 Jumat : 09.00-14.00; Istirahat 11.30-13.00

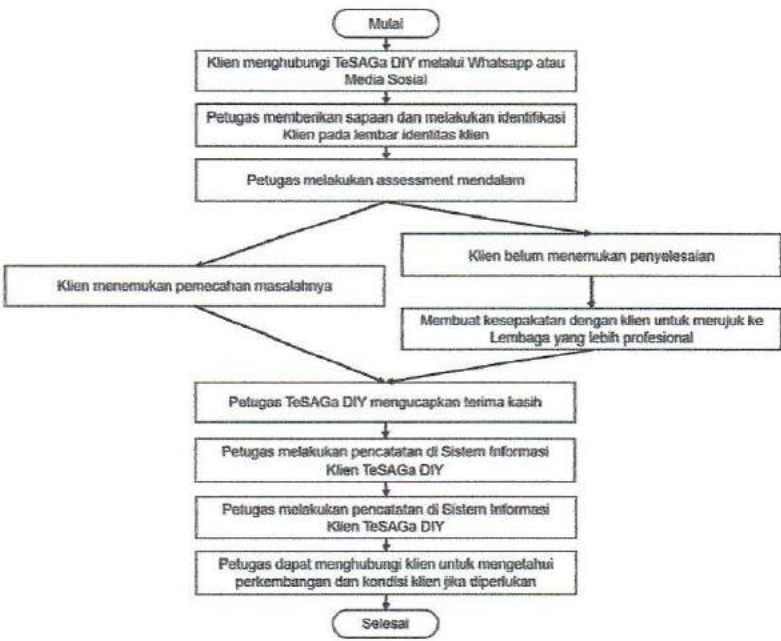
KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN  
PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, DAN  
PENGENDALIAN PENDUDUK DIY



ERLINA HIDAYATI SUMARDI  
NIP. 196712191998032002

3. Satuan Kerja : Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Pengendalian Penduduk DIY
- Jenis Pelayanan : Layanan Telekonseling Telepon Sahabat Anak dan Keluarga (TeSAGa) DIY

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Warga Negara Indonesia 2) Klien mengisi Identitas singkat di form Identitas Klien
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan telekonseling pada TeSAGa DIY melalui melalui WhatsApp atau Media Sosial lainnya sebagai berikut:</p>  <pre>                     graph TD                         Start([Mulai]) --&gt; Step1[Klien menghubungi TeSAGa DIY melalui Whatsapp atau Media Sosial]                         Step1 --&gt; Step2[Petugas memberikan sapaan dan melakukan identifikasi Klien pada lembar identitas klien]                         Step2 --&gt; Step3[Petugas melakukan assessment mendalam]                         Step3 --&gt; Decision{Klien menemukan pemecahan masalahnya / Klien belum menemukan penyelesaian}                         Decision --&gt; Step4[Klien menemukan pemecahan masalahnya]                         Decision --&gt; Step5[Klien belum menemukan penyelesaian]                         Step5 --&gt; Step6[Membuat kesepakatan dengan klien untuk merujuk ke Lembaga yang lebih profesional]                         Step4 --&gt; Step7[Petugas TeSAGa DIY mengucapkan terima kasih]                         Step6 --&gt; Step7                         Step7 --&gt; Step8[Petugas melakukan pencatatan di Sistem Informasi Klien TeSAGa DIY]                         Step8 --&gt; Step9[Petugas melakukan pencatatan di Sistem Informasi Klien TeSAGa DIY]                         Step9 --&gt; Step10[Petugas dapat menghubungi klien untuk mengetahui perkembangan dan kondisi klien jika diperlukan]                         Step10 --&gt; End([Selesai])                     </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klien menghubungi TeSAGa DIY melalui Whatsapp atau Media Sosial lainnya</li> <li>2. Petugas TeSAGa DIY melakukan sapaan dan identifikasi klien pada lembar identitas klien</li> </ol>



		<ol style="list-style-type: none"><li>3. Petugas TeSAGa DIY Mendengarkan dengan baik apa yang disampaikan klien, melakukan <i>assesment</i> mendalam terhadap apa yang dialami oleh klien, dan mencoba menggali kekuatan yang dimiliki klien melalui metode bertanya.</li><li>4. Dalam layanan konseling, hanya konselor yang akan memberikan umpan balik kepada klien melalui beberapa pertanyaan layanan, sehingga klien mampu menemukan sendiri pemecahan masalahnya. Setelah klien mampu menemukan sendiri pemecahan masalahnya, konselor memberikan motivasi kepada klien.</li><li>5. Jika klien belum menemukan penyelesaian terhadap masalahnya pada konseling pertama, maka konselor wajib memberikan pelayanan saat klien mencelepon kembali TeSAGa DIY.</li><li>6. Membuat kesepakatan dengan klien untuk merujuk ke lembaga yang lebih profesional jika klien belum mampu menyelesaikan masalahnya setelah melalui beberapa kali konseling.</li><li>7. Petugas TeSAGa DIY Mengucapkan "Terima kasih telah menghubungi TeSAGa DIY. Apabila klien membutuhkan layanan TeSAGa DIY dapat menghubungi kami kembali.</li><li>8. Melakukan pencatatan di Sistem Informasi klien TeSAGa DIY setelah sesi konseling berakhir.</li><li>9. Melakukan koordinasi dengan layanan instansi/ lembaga/ organisasi terkait apabila klien membutuhkan rujukan.</li><li>10. Mencatat yang dilakukan oleh instansi/ lembaga/ organisasi rujukan di sistem informasi klien untuk mengetahui perkembangan klien yang sewaktu-waktu akan kembali menghubungi TeSAGa DIY.</li><li>11. Petugas TeSAGa DIY juga dapat menghubungi klien untuk mengetahui perkembangan dan kondisi klien</li></ol>
--	--	--

		jika diperlukan.
3.	Jangka waktu penyelesaian	1) Proses Konseling melalui telepon Whatsapp maksimal 30 menit. 2) Curhat konseling melalui chat whatsapp atau media sosial tidak terbatas waktu.
4.	Biaya/tarif	TeSAGa DIY menyediakan layanan konseling secara gratis (tidak dipungut biaya).
5.	Produk pelayanan	Produk layanan yang tersedia di TeSAGa DIY antara lain:  1) Memberikan Layanan Telekonseling bagi semua anak dan keluarga. 2) Menerima Layanan Pengaduan dan Informasi. 3) Memberikan Layanan Telekonseling bagi anak dan keluarga yang membutuhkan perlindungan khusus. 4) Menyediakan akses layanan lembaga rujukan yang dibutuhkan anak maupun keluarga. 5) Membantu mengkoordinasikan dengan Puspaga, UPT Balai PPA, UPT PPA jika terdapat situasi darurat dan membutuhkan penjangkauan. 6) Mengembalikan fungsi anak agar dapat melaksanakan kembali perannya secara wajar. 7) Mengembalikan peran dan fungsi keluarga secara optimal. 8) Sosialisasi terkait Tumbuh Kembang Anak, Perkawinan, Pengasuhan, dan Pencegahan maupun Penanganan Permasalahan Anak dan Keluarga, Kesehatan Mental, dan lainnya.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Whatsapp: 087719292111 b. Media Sosial lainnya (Twitter (X), Facebook, Line, Instagram, Youtube, dan Tiktok)

		<p>Selain menggunakan Telepon (0274) 565003, TeSAGa DIY juga menyediakan layanan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Blog: <a href="http://www.tesagadiy.blogspot.com">www.tesagadiy.blogspot.com</a></li><li>2) Email: <a href="mailto:tesaga.diy@gmail.com">tesaga.diy@gmail.com</a></li><li>3) Media Sosial:<ol style="list-style-type: none"><li>a) SMS/Whatsapp: 087719292111</li><li>b) Twiter: @tesagaDIY</li><li>c) Facebook: Tesaga DIY</li><li>d) Line: Tesaga DIY</li><li>e) Instagram: @tesaga_diy</li><li>f) Youtube: TeSAGa DIY</li><li>g) Tiktok: @tesagadiy</li></ol></li><li>4) Web Dinas P3AP2 DIY: <a href="http://www.dp3ap2.jogjaprov.go.id">www.dp3ap2.jogjaprov.go.id</a></li></ol>
--	--	--

#### **KOMPONEN MANUFACTURING**

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 Tentang Kesejahteraan Anak;</li><li>2) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi;</li><li>3) Undang-Undang No. 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak;</li><li>4) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2012 Tentang Sistem Peradilan Pidana Anak</li><li>5) Undang-undang No. 35 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak;</li><li>6) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2016 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak Menjadi Undang-Undang;</li></ol>
----	-------------	---

		<ol style="list-style-type: none"><li>7) Peraturan Pemerintah No. 2 Tahun 1988 Tentang Usaha Kesejahteraan Anak Bagi Anak Yang Mempunyai Masalah;</li><li>8) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pelaksanaan Diversi Dan Penanganan Anak Yang Belum Berumur 12 (Dua Belas) Tahun;</li><li>9) Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Diversi Dalam Sistem Peradilan Pidana Anak;</li><li>10) Keputusan Presiden No. 59 Tahun 2002 Tentang Rencana Aksi Nasional Penghapusan Pekerjaan Terburuk Bagi Anak;</li><li>11) Keputusan Presiden No. 87 Tahun 2002 Tentang Rencana Aksi Nasional Penghapusan Eksploitasi Seksual Anak;</li><li>12) Keputusan Presiden No. 88 Tahun 2002 Tentang Rencana Aksi Nasional Penghapusan Perdagangan Perempuan dan Anak;</li><li>13) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta No. 3 Tahun 2012 Tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;</li><li>14) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Perlindungan Dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas;</li><li>15) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Terhadap Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang;</li><li>16) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta No. 2 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Anak;</li></ol>
--	--	--

		<p>17) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta No. 7 Tahun 2018 Tentang Pembangunan Ketahanan Keluarga;</p> <p>18) Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk;</p> <p>19) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2010 Tentang Pekerja Rumah Tangga;</p> <p>20) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 66 Tahun 2012 Tentang Forum Perlindungan Korban Kekerasan;</p> <p>21) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 36 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Pengintegrasian Bina Keluarga Balita, Pendidikan Anak Usia Dini Dan Stimulasi Deteksi Intervensi Dini Tumbuh Kembang Di Pos Pelayanan Terpadu;</p> <p>22) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 109 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Kesehatan Reproduksi Remaja;</p> <p>23) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 102 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 109 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Kesehatan Reproduksi Remaja;</p> <p>24) Surat Edaran Gubernur No. 9/SE/XII/2012 Tentang dukungan Pemberian ASI Eksklusif Bupati/Walikota, Kepala Instansi, Rektor Perguruan Tinggi, Direktur RS, Pimpinan LSM dan Ormas</p> <p>25) Pedoman Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Akses Keadilan Bagi Perempuan Dan Anak Dalam Penanganan Perkara Pidana;</p>
--	--	--

		26) Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Dan Pengendalian Penduduk (DP3AP2) Nomor 188/00024 Tahun 2022 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Tahun 2022 Pada Telepon Sahabat Anak Dan Keluarga (TeSAGa) DIY.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan TeSAGa DIY menyediakan fasilitas antara lain: 1 unit PC dan 1 unit Laptop terkoneksi dengan internet, 1 unit tab dengan fitur WhatsApp dan media sosial lainnya, lembar rujukan, form catatan kasus TeSAGa DIY.
3.	Kompetensi Pelaksana	Pendamping dan Operator TeSAGA DIY memiliki kompetensi sesuai dengan bidang layanan yaitu:  1) Sarjana Psikologi 2) Magister Psikologi 3) Sarjana Komunikasi dan Konseling
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY
5.	Jumlah pelaksana	3 orang
6.	Jaminan pelayanan	TeSAGA DIY menjamin kerahasiaan identitas klien
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Bahwa TeSAGA DIY memberikan jaminan keamanan dan keselamatan bagi klien dan petugas
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan 2 (dua) kali dalam setahun
9.	Aksesibilitas	-

10.	Waktu Pelayanan	Layanan Melalui WhatsApp atau Media Sosial lainnya: Dapat diakses 24 jam
-----	-----------------	---

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN  
PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, DAN  
PENGELOMPOKAN PENDUDUK DIY



ERLINA HIDAYATI SUMARDI

NIP. 196712191998032002

4. Satuan Kerja : Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Pengendalian Penduduk DIY
- Jenis Pelayanan : Layanan Konseling dan Konsultasi Tatap Muka Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) DIY

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Warga Negara Indonesia 2) Klien menyampaikan Identitas untuk diisi oleh petugas pengaduan di lembar pendaftaran layanan 3) Klien menyampaikan informasi darimana memperoleh informasi tentang layanan Puspaga Prima DIY
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Sistem, mekanisme, dan alur pelayanan konseling dan konsultasi di Puspaga Prima DIY adalah sebagai berikut:</p> <pre>graph TD; A([Mulai]) --&gt; B[Petugas pengaduan menerima kasus (klien datang langsung, Rujukan, Penjangkauan)]; B --&gt; C[Klien melakukan pendaftaran layanan dengan mengisi identitas diri]; C --&gt; D[Petugas pengaduan berkoordinasi dengan tim konselor]; D --&gt; E[Konselor memberikan layanan dengan melakukan assesmen kepada klien]; E --&gt; F[Konselor berkoordinasi dengan psikologi untuk penanganan lanjutan]; F --&gt; G[Psikolog memberikan layanan konseling psikologis]; G --&gt; H[Psikolog, konselor, dan petugas pengaduan melakukan koordinasi terkait tindak lanjut layanan (jika dibutuhkan rujukan)]; H --&gt; I[Petugas layanan melakukan pencatatan dari laporan atas layanan yang diberikan]; I --&gt; J([Selesai]);</pre>



		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Petugas pengaduan menerima kasus melalui rujukan, penjangkauan, atau pengaduan langsung dari klien</li><li>2. Petugas pengaduan melakukan identifikasi kebutuhan klien terkait layanan Puspaga Prima DIY</li><li>3. Petugas pengaduan memberikan jadwal konseling dan konsultasi kepada klien</li><li>4. Klien datang ke kantor Puspaga Prima DIY dengan membawa kartu identitas sesuai jadwal</li><li>5. Klien melakukan pendaftaran layanan dengan mengisi identitas diri pada lembar penerimaan layanan</li><li>6. Petugas pengaduan mengantar klien menuju ruang konseling dan konsultasi</li><li>7. Petugas pengaduan berkoordinasi dengan konselor</li><li>8. Konselor memberikan layanan dengan melakukan assesmen kepada klien</li><li>9. Konselor berkoordinasi dengan psikolog untuk penanganan lanjutan</li><li>10. Psikolog memberikan layanan konseling dan konsultasi</li><li>11. Psikolog, konselor, dan petugas pengaduan melakukan koordinasi terkait tindak lanjut layanan, yang meliputi layanan rujukan dan penjangkauan.</li><li>12. Konselor dan psikolog membuat kesepakatan dengan klien untuk merujuk ke lembaga lain yang memiliki kapasitas dan sumber daya sesuai kebutuhan klien untuk penanganan lanjutan.</li><li>13. Petugas layanan melakukan pencatatan dan laporan atas layanan yang diberikan</li></ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Proses Konseling tatap muka minimal 45 menit per-sesi.
4.	Biaya/tarif	Puspaga Prima DIY menyediakan layanan konseling konsultasi secara gratis (tidak dipungut biaya).

5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Menerima pengaduan terkait persoalan keluarga dan pengasuhan anak baik secara langsung maupun online</li><li>2. Menyediakan layanan konsultasi dan konsultasi bagi keluarga dalam mewujudkan nilai-nilai kesetaraan gender, tanpa kekerasan serta pemenuhan hak anak</li><li>3. Menyediakan layanan konseling dan konsultasi bagi orangtua dan calon orangtua serta Masyarakat yang memiliki tanggungjawab terhadap pengasuhan anak</li><li>4. Menyediakan layanan konseling dan konsultasi terkait pengasuhan, tumbuh kembang anak, ketahanan keluarga, dan Kesehatan mental bagi keluarga</li><li>5. Memberikan layanan informasi dan edukasi terkait Kesehatan Mental, Pengasuhan, Tumbuh Kembang Anak, Perkawinan Pengasuhan, dan Pencegahan maupun Penanganan Permasalahan Anak serta Keluarga lainnya</li></ol>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Web DP3AP2 DIY : <a href="http://www.dp3ap2.jogjaprov.go.id">www.dp3ap2.jogjaprov.go.id</a></li><li>2. Email: <a href="mailto:puspagadiy@gmail.com">puspagadiy@gmail.com</a></li><li>3. Media Sosial:<ul style="list-style-type: none"><li>- WA/SMS : +62 813-2942-6807</li><li>- Tiktok : @puspagaprima.diy</li><li>- Facebook: Puspaga DIY</li><li>- Instagram: @puspaga.diy</li></ul></li></ol>

#### KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang No. 4 Tahun 1979 Tentang Kesejahteraan Anak;</li><li>2. Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi;</li><li>3. Undang-Undang No. 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak;</li><li>4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2012 Tentang Sistem Peradilan Pidana Anak</li></ol>
----	-------------	---

		<ol style="list-style-type: none"><li>5. Undang-undang No. 35 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak;</li><li>6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2016 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak Menjadi Undang-Undang;</li><li>7. Peraturan Pemerintah No. 2 Tahun 1988 Tentang Usaha Kesejahteraan Anak Bagi Anak Yang Mempunyai Masalah;</li><li>8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pelaksanaan Diversi Dan Penanganan Anak Yang Belum Berumur 12 (Dua Belas) Tahun;</li><li>9. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Diversi Dalam Sistem Peradilan Pidana Anak;</li><li>10.Keputusan Presiden No. 59 Tahun 2002 Tentang Rencana Aksi Nasional Penghapusan Pekerjaan Terburuk Bagi Anak;</li><li>11.Keputusan Presiden No. 87 Tahun 2002 Tentang Rencana Aksi Nasional Penghapusan Eksploitasi Seksual Anak;</li><li>12.Keputusan Presiden No. 88 Tahun 2002 Tentang Rencana Aksi Nasional Penghapusan Perdagangan Perempuan dan Anak;</li><li>13.Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta No. 3 Tahun 2012 Tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;</li><li>14.Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Perlindungan Dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas;</li><li>15.Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Terhadap Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang;</li></ol>
--	--	--

		<p>16. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta No. 2 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pelindungan Anak;</p> <p>17. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta No. 7 Tahun 2018 Tentang Pembangunan Ketahanan Keluarga;</p> <p>18. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Pengendalian Penduduk;</p> <p>19. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2010 Tentang Pekerja Rumah Tangga;</p> <p>20. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 66 Tahun 2012 Tentang Forum Perlindungan Korban Kekerasan;</p> <p>21. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 36 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Pengintegrasian Bina Keluarga Balita, Pendidikan Anak Usia Dini Dan Stimulasi Deteksi Intervensi Dini Tumbuh Kembang Di Pos Pelayanan Terpadu;</p> <p>22. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 109 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Kesehatan Reproduksi Remaja;</p> <p>23. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 102 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 109 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Kesehatan Reproduksi Remaja;</p> <p>24. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 106 Tahun 2021 Tentang tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7 tahun 2021 tentang Pembangunan Ketahanan Keluarga (Berita Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021 Nomor 106);</p>
--	--	--

		<p>25. Surat Edaran Gubernur No. 9/SE/XII/2012 Tentang dukungan Pemberian ASI Eksklusif Bupati/Walikota, Kepala Instansi, Rektor Perguruan Tinggi, Direktur RS, Pimpinan LSM dan Ormas</p> <p>26. Pedoman Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Akses Keadilan Bagi Perempuan Dan Anak Dalam Penanganan Perkara Pidana;</p> <p>27. Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Dan Pengendalian Penduduk (DP3AP2) Nomor 476/1852 Tahun 2023 Tentang Tim Pelaksana Pusat Pembelajaran Keluarga Prima Daerah Istimewa Yogyakarta.</p>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Dalam memberikan layanan konseling dan konsultasi Puspaga Prima DIY menyediakan fasilitas antara lain:</p> <p>1 unit Laptop dan 2 unit PC terkoneksi dengan internet, 1 unit handphone dengan fitur media sosial dan SMS, 1 ruang konseling keluarga, 1 ruang konseling anak, 1 ruang bermain anak dan pojok baca, lembar penerimaan layanan, form pencatatan dan laporan kasus Puspaga Prima DIY, form pencatatan dan laporan hasil assesmen dan konsultasi, lembar alat tes <i>Depression Anxiety Stress Scales</i> (DASS), paket alat tulis untuk tes grafis seperti HVS 80 gr, pensil HB, crayon dan pensil warna.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Tim Puspaga Prima DIY memiliki kompetensi sesuai bidang layanan yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas Pengaduan : Magister Komunikasi</li> <li>- Konselor : Sarjana Psikologi</li> <li>- Psikolog : Magister Psikologi, Psikolog</li> </ul>
4.	Pengawasan internal	Sistem pengawasan sesuai SOP layanan Puspaga Prima DIY
5.	Jumlah pelaksana	Komponen Pelaksana layanan Puspaga Prima DIY terdiri dari :

		<ul style="list-style-type: none"><li>- 1 Admin dan Layanan Pengaduan</li><li>- 3 Konselor</li><li>- 3 Psikolog (tim)</li></ul>
6.	Jaminan pelayanan	Puspaga Prima DIY menjamin kerahasiaan identitas klien
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Bahwa Puspaga Prima DIY memberikan jaminan keamanan dan keselamatan bagi klien dan petugas
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan 2 (dua) kali dalam setahun
9.	Aksesibilitas	-
10.	Waktu Pelayanan	1. Layanan Konseling dan Konsultasi tatap muka: Senin – Kamis : 09.00 – 15.00 WIB  Jumat : 09.00 – 13.00 WIB  Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB  2. Layanan melalui telepon dan media sosial : untuk layanan pengaduan dapat diakses 24 jam

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN  
PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, DAN  
PENGENDALIAN PENDUDUK DIY



ERLINA HIDAYATI SUMARDI  
NIP. 196712191998032002

5. Satuan Kerja : Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Pengendalian Penduduk DIY
- Jenis Pelayanan : Layanan Penjangkauan Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) DIY

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

<b>NO.</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Warga Negara Indonesia 2) Klien/keluarga/sekolah/pendamping sebagai pelapor melakukan pengaduan dan pendaftaran layanan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Admin menerima pengaduan/laporan 2. Assesment kasus dan kebutuhan oleh konselor terhadap pelapor/klien 3. Konselor membuat laporan hasil assesment kasus dan kebutuhan yang telah dilakukan 4. Konselor mendiskusikan hasil assesment kasus dan kebutuhan dengan psikolog. 5. Disposisi tindak lanjut hasil assesment kasus dan kebutuhan klien dari psikolog 6. Konselor dan/atau psikolog melakukan penjangkauan dan visit ke tempat atau ke rumah klien 7. Konselor dan/atau psikolog membuat hasil penjangkauan dan <i>visit</i> 8. Konselor dan/atau psikolog menyampaikan dan melakukan koordinasi dengan ketua puspaga terkait dengan hasil penjangkauan dan visit 9. Admin membuat surat penghakhiran layanan penjangkauan dan visit 10. Admin membuat dan menyampaikan laporan proses pelaksanaan layanan secara tertulis
3.	Jangka waktu penyelesaian	Proses Konseling tatap muka minimal 45 menit per-sesi.

4.	Biaya/tarif	Puspaga Prima DIY menyediakan layanan konseling konsultasi secara gratis (tidak dipungut biaya).
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyediakan layanan penjangkauan dan rujukan dalam penanganan persoalan psikologis, keluarga, pengasuhan, dan tumbuh kembang anak</li> <li>2. Menyediakan layanan konseling dan konsultasi terkait pengasuhan, tumbuh kembang anak, ketahanan keluarga, dan Kesehatan mental bagi keluarga.</li> <li>3. Mengembalikan peran dan fungsi keluarga melalui konseling keluarga.</li> <li>4. Memberikan layanan informasi dan edukasi terkait Kesehatan Mental, Pengasuhan, Tumbuh Kembang Anak, Perkawinan Pengasuhan, dan Pencegahan maupun Penanganan Permasalahan Anak serta Keluarga lainnya.</li> </ol>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Web DP3AP2 DIY : <a href="http://www.dp3ap2.jogjaprov.go.id">www.dp3ap2.jogjaprov.go.id</a></li> <li>2. Email: <a href="mailto:puspagadiy@gmail.com">puspagadiy@gmail.com</a></li> <li>3. Media Sosial: <ul style="list-style-type: none"> <li>- WA/SMS : +62 813-2942-6807</li> <li>- Tiktok : @puspagaprima.diy</li> <li>- Facebook: Puspaga DIY</li> <li>- Instagram: @puspaga.diy</li> </ul> </li> </ol>

#### KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga</li> <li>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga</li> <li>4. Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak</li> </ol>
----	-------------	---



		<ol style="list-style-type: none"><li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga, Keluarga Berencana, dan Sistem Informasi Keluarga</li><li>6. Keputusan Presiden Nomor 36 Tahun 1990 tentang Pengesahan Convention on The Rights of The Child(CRC) atau Konvensi tentang Hak-hak Anak (KHA)</li><li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan</li><li>8. Surat Edaran Menteri PPPA No. 57 Tahun 2020 tentang Pengembangan Layanan Pusat Pembelajaran Keluarga di Daerah</li><li>9. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pembangunan Ketahanan Keluarga</li><li>10. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 106 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Pembangunan Ketahanan Keluarga.</li><li>11. Surat Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 75/TIM/2022 tentang Pembentukan Tim Pusat Pembelajaran Keluarga Prima Daerah Istimewa Yogyakarta Periode 2022-2027</li></ol>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Dalam memberikan layanan konseling dan konsultasi Puspaga Prima DIY menyediakan fasilitas antara lain:</p> <p>1 unit Laptop, 1 unit handphone dengan fitur media sosial dan SMS, lembar penerimaan layanan, form pencatatan dan laporan hasil assesmen dan konsultasi, lembar alat tes <i>Depression Anxiety Stress Scales</i> (DASS), paket alat tulis untuk tes grafis seperti HVS 80 gr, pensil HB, crayon dan pensil warna.</p>

3.	Kompetensi Pelaksana	Tim Puspaga Prima DIY memiliki kompetensi sesuai bidang layanan yaitu: <ul style="list-style-type: none"><li>- Petugas Administrasi dan Pengaduan : Magister Komunikasi</li><li>- Konselor : Sarjana Psikologi</li></ul> Psikolog : Magister Psikologi, Psikolog
4.	Pengawasan internal	Sistem pengawasan sesuai SOP layanan Puspaga Prima DIY
5.	Jumlah pelaksana	Komponen Pelaksana layanan Puspaga Prima DIY terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"><li>- 1 Admin dan Layanan Pengaduan</li><li>- 3 Konselor</li><li>- 3 Psikolog (tim)</li></ul>
6.	Jaminan pelayanan	Puspaga Prima DIY menjamin kerahasiaan identitas klien
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Bahwa Puspaga Prima DIY memberikan jaminan keamanan dan keselamatan bagi klien dan petugas
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan 2 (dua) kali dalam setahun
9.	Aksesibilitas	-
10.	Waktu Pelayanan	Senin – Kamis : 09.00 – 15.00 WIB Jumat : 09.00 – 13.00 WIB Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,  
PERLINDUNGAN ANAK, DAN PENGENDALIAN



ERLINA HIDAYATI SUMARDI  
NIP. 196712191998032002



