

**TAHUN
2021**



**STANDAR PELAYANAN
TELEKONSELING PADA TELEPON SAHABAT
ANAK DAN KELUARGA
TeSAGa DIY (REVIU)**



**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK
DAN PENGENDALIAN PENDUDUK (DP3AP2)**

ꦥꦼꦩꦼꦂꦶꦠꦤꦏ꧀ꦢꦤꦤꦼꦩꦸꦫꦤ꧀ꦢꦶꦪꦏꦿꦠꦤꦼꦩꦼꦂꦶꦠꦤꦏ꧀ꦢꦤꦤꦼꦩꦸꦫꦤ꧀ꦢꦶꦪꦏꦿꦠꦤꦼꦩꦼꦂꦶꦠꦤꦏ꧀ꦢꦤꦤꦼꦩꦸꦫꦤ꧀ꦢꦶꦪꦏꦿꦠ

Jl. Tentara Rakyat Mataram No. 31 Telp. (0274) 562714 Fax. (0274) 558402 Email: dp3ap2@jogjaprov.go.id
Website : www.dp3ap2.jogjaprov.go.id Kode Pos 55231

3. Undang-undang No. 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi;
4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara RI Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4235) sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas UU Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak (Tambahan Lembaran Negara RI 2014 Nomor 297, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5606)
5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. 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);
8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5587) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 6573);
9. 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);
10. Peraturan Pemerintah No.2 Tahun 1988 Tentang Usaha Kesejahteraan Anak bagi Anak Yang Mempunyai Masalah;

- 11.Keputusan Presiden No. 59 Tahun 2002 Tentang Rencana Aksi Nasional Penghapusan Pekerjaan Terburuk untuk Anak;
- 12.Keputusan Presiden No. 87 Tahun 2002 Tentang Rencana Aksi Nasional Penghapusan Eksploitasi Seksual Komersial Anak;
- 13.Keputusan Presiden No. 88 Tahun 2002 Tentang Rencana Aksi Nasional Penghapusan Perdagangan (Trafficking) Perempuan dan Anak;
- 14.Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- 15.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);
- 16.Peraturan Daerah Istimewa 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);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan Telekonseling pada TeSAGa DIY tentang sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada TeSAGa DIY meliputi ruang lingkup pelayanan : Jasa
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat 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 3 Maret 2021



KEPALA-DP3AP2 DIY

ERLINA HIDAYATI SUMARDI, S.IP., MM
NIP. 19671219 199803 2 002 |

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,
PERLINDUNGAN ANAK DAN
PENGENDALIAN PENDUDUK (DP3AP2)
NOMOR 188/01563 TAHUN 2021
TENTANG PENETAPAN STANDAR
TELEKONSELING PELAYANAN PADA
TeSAGa DIY

A. PENDAHULUAN

Tugas dan Fungsi Layanan TeSAGa DIY

Tugas Layanan TeSAGa DIY adalah memberikan layanan konsultasi dan pendampingan bagi anak dan keluarga.

Fungsi layanan TeSAGa DIY adalah

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 UPT PPA setempat atau Satgas PPA DIY 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 serta Keluarga lainnya.

B. STANDAR PELAYANAN

1. Satuan Kerja : Telepon Sahabat Anak dan Keluarga (TeSAGa) DIY
Jenis Pelayanan : Layanan Telekonseling

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Warga Negara Indonesia 2. Klien menyampaikan Identitas untuk diisi oleh petugas di lembar Identitas Klien 3. Klien menyampaikan informasi darimana memperoleh informasi tentang TeSAGa DIY
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan telekonseling pada TeSAGa DIY melalui Telepon atau Media Sosial sebagai berikut:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD Start([Mulai]) --> Step1[Klien menghubungi TeSAGa DIY melalui Telepon atau Media Sosial] Step1 --> Step2[Petugas memberikan sapaan dan melakukan identifikasi Klien] Step2 --> Step3[Petugas memberikan waktu kepada klien untuk menceritakan permasalahannya] Step3 --> Step4[Petugas melakukan Assesment terhadap yang dialami klien] Step4 --> Step5[Petugas memberikan layanan sesuai yang dibutuhkan klien] Step5 --> Step6[Petugas mengucapkan terimakasih] Step6 --> Step7[Petugas melakukan pencatatan kasus dan merujuk apabila dibutuhkan] Step7 --> End([Selesai]) </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Klien menghubungi TeSAGa DIY melalui Telepon atau

	<p>Media Sosial</p> <ol style="list-style-type: none">2. Petugas TeSAGa DIY melakukan sapaan dan identifikasi klien pada lembar identitas klien3. 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.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.5. Jika klien belum menemukan penyelesaian terhadap masalahnya pada konseling pertama, maka konselor wajib memberikan pelayanan saat klien menelepon kembali TeSAGa DIY.6. Membuat kesepakatan dengan klien untuk merujuk ke lembaga yang lebih profesional jika klien belum mampu menyelesaikan masalahnya setelah melalui beberapa kali konseling.7. Petugas TeSAGa DIY Mengucapkan “Terima kasih telah menghubungi TeSAGa DIY. Apabila klien membutuhkan layanan TeSAGa DIY dapat menghubungi kami kembali.8. Melakukan pencatatan di Sistem Informasi klien TeSAGa DIY setelah telepon ditutup.9. Melakukan koordinasi dengan layanan instansi/ lembaga/ organisasi terkait apabila klien membutuhkan rujukan.10. Mencatat yang dilakukan oleh instansi/ lembaga/ organisasi rujukan di sistem informasi klien untuk mengetahui perkembangan klien yang sewaktu-waktu akan kembali menelepon TeSAGa DIY.
--	---

		11. Petugas TeSAGa DIY juga dapat menghubungi klien untuk mengetahui perkembangan dan kondisi klien, jika diperlukan.
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Proses Konseling melalui telepon maksimal 30 menit. 2. Curhat konseling melalui 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 UPT PPA setempat atau Satgas PPA DIY 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 serta Keluarga lainnya.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Telepon (0274) 565003 2. Media Sosial (WA/SMS: 087719292111)
7.	Media Informasi	Selain menggunakan Telepon (0274) 565003, TeSAGa DIY juga menyediakan layanan melalui: 1. Blog: www.tesagadiy.blogspot.com

		<p>2. Email: tesaga.diy@gmail.com</p> <p>3. Media Sosial:</p> <p>a. WA/SMS: 087719292111</p> <p>b. Twiter: @tesagaDIY</p> <p>c. Facebook: Tesaga DIY</p> <p>d. Line: Tesaga DIY</p> <p>e. Instagram: @tesaga_diy</p> <p>f. Youtube : TeSAGa DIY</p> <p>4. Web DP3AP2 DIY : www.dp3ap2.jogjaprov.go.id</p>
--	--	---

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang No. 4 Tahun 1979 Tentang Kesejahteraan Anak;</p> <p>2. Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi;</p> <p>3. Undang-Undang No. 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak;</p> <p>4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2012 Tentang Sistem Peradilan Pidana Anak</p> <p>5. Undang-undang No. 35 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak;</p> <p>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;</p> <p>7. Peraturan Pemerintah No. 2 Tahun 1988 Tentang Usaha Kesejahteraan Anak Bagi Anak Yang Mempunyai Masalah;</p> <p>8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pelaksanaan Diversi Dan Penanganan Anak Yang Belum Berumur 12 (Dua Belas) Tahun;</p> <p>9. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia</p>
----	-------------	---

	<p>Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Diversi Dalam Sistem Peradilan Pidana Anak;</p> <p>10. Keputusan Presiden No. 59 Tahun 2002 Tentang Rencana Aksi Nasional Penghapusan Pekerjaan Terburuk Bagi Anak;</p> <p>11. Keputusan Presiden No. 87 Tahun 2002 Tentang Rencana Aksi Nasional Penghapusan Eksploitasi Seksual Anak;</p> <p>12. Keputusan Presiden No. 88 Tahun 2002 Tentang Rencana Aksi Nasional Penghapusan Perdagangan Perempuan dan Anak;</p> <p>13. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta No. 3 Tahun 2012 Tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;</p> <p>14. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Perlindungan Dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas;</p> <p>15. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Terhadap Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang;</p> <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 73 Tahun 2018 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</p>
--	---

		<p>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> <p>26. Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Dan Pengendalian Penduduk (DP3AP2) Nomor 188/00035 Tahun 2021 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Teleknseling Tahun 2021 Pada Telepon Sahabat Anak Dan Keluarga (TeSAGa) DIY.</p>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Dalam memberikan layanan TeSAGa DIY menyediakan fasilitas antara lain:</p> <p>1 unit telepon, 2 unit PC terkoneksi dengan internet, 1 unit handphone dengan fitur media sosial dan SMS, lembar penerimaan telepon, form catatan kasus TeSAGa DIY.</p>

3.	Kompetensi Pelaksana	Pendamping dan Operator TeSAGa DIY memiliki kompetensi sesuai dengan bidang layanan yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sarjana Psikologi 2. Magister Psikologi 3. Sarjana Komunikasi dan Konseling
4.	Pengawasan internal	Sistem pengawasan sesuai SOP layanan TeSAGa DIY
5.	Komponen Pelaksana	Komponen pelaksana Pendamping dan Operator TeSAGa DIY terdiri dari: <ol style="list-style-type: none"> 1. Koordinator 2. Konselor
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	<p>a. Layanan Melalui Telepon :</p> <p>Senin - Kamis : 08.00 - 16.00 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 - 14.30 WIB</p> <p>Istirahat : 12.00 - 13.00 WIB</p> <p>b. Layanan Melalui Media Sosial : Dapat diakses 24 jam</p>



KEPALA DP3AP2 DIY

ERLINA HIDAYATI SUMARDI, S.IP., MM

NIP. 19671219 199803 2 002 4

FORMULIR CEK LIST
KELENGKAPAN PENILAIAN KEPATUHAN
UNDANG-UNDANG 25 TAHUN 2009

Dinas : Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak,
dan Pengendalian Penduduk (DP3AP2) DIY

Layanan : Telepon Sahabat Anak dan Keluarga (TeSAGa) DIY

Tahun : 2021

NO	Variabel Penilaian	Komponen Indikator	Bobot	Cek List		Keterangan
				Ada	Tidak Ada	
1	Standar Pelayanan	Persyaratan	6	√		Sesuai Peraturan Gubernur DIY No.4 Tahun 2016
		Sistem mekanisme dan prosedur	6	√		
		Produk Pelayanan	6	√		
		Jangka Waktu Penyelesaian	12	√		
		Biaya/Tarif	12	√		
2	Maklumat Layanan	Ketersediaan Maklumat Pelayanan	12	√		Sesuai Peraturan Gubernur DIY No.4 Tahun 2016
3	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Ketersediaan Informasi Pelayanan Publik Elektronik atau Nonelektronik	12	√		
4	Sarana dan Prasarana Fasilitas	Ketersediaan ruang tunggu	3	√		
		Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	2	√		
		Ketersediaan loket/meja pelayanan	3	√		
5	Pelayanan	Ketersediaan Sarana khusus bagi	2	√		

	Khusus	pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll)				
		Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	2	√		
6	Pengelolaan Pengaduan	Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Sosial Media/Email, dll)	5	√		
		Ketersediaan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan	3	√		
		Ketersediaan Pejabat /Petugas Pengelola Pengaduan	5	√		
7	Penilaian Kinerja	Ketersediaan Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan	2.5	√		Nilai SIKM Tahun 2020 untuk tiap jenis layanan dan unit layanan
8	Visi, Misi dan Motto Pelayanan	Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan	2	√		
		Ketersediaan Motto Pelayanan	2	√		
9	Atribut	Ketersediaan Petugas Penyelenggaraan menggunakan ID Card	2.5	√		
TOTAL			100			

Yogyakarta, 3 Maret 2021

KEPALA DP3AP2 DIY



ERLINA HIDAYATI SUMARDI, S.IP., MM

NIP. 19671219 199803 2 002