

I. PENDAHULUAN

TeSA telah menjadi salah satu referensi penentuan kategori sebuah kota atau kabupaten layak anak. Hingga Agustus 2009 telah tercatat lebih dari 900 walikota di dunia yang mengembangkan (Child Friendly City / Kota Layak Anak). Di Indonesia, saat ini telah terdapat kabupaten/kota yang sedang mengembangkan kabupaten/kota yang layak bagi anak, dengan berbagai permasalahannya masing – masing, antara lain keterbatasan sumber daya, dan belum dianggapnya isu – isu anak sebagai prioritas.

Telepon Sahabat Anak (TeSA) adalah suatu bentuk layanan perlindungan anak berupa akses telepon bebas pulsa lokal (telepon rumah/kantor) dengan nomor 129, untuk anak yang membutuhkan perlindungan atau berada dalam situasi darurat maupun anak yang membutuhkan layanan konseling.

Adapun latar belakang adanya Program Layanan TeSA adalah :

- a. Anak amanah dan karunia Tuhan YME, generasi bangsa yang harus di penuhi hak-haknya.
- b. Permasalahan anak semakin kompleks
- c. Meningkatnya kasus kekerasan anak di lingkungan keluarga, pendidikan, sosial, dll.
- d. Meningkatnya kasus trafficking
- e. Perlunya perlindungan anak jalanan, anak di daerah bencana, anak-anak di daerah konflik.
- f. Konvensi PBB tentang anak, pasal 10 UU No. 23/2002 tentang Perlindungan Anak
“Setiap anak berhak menyatakan dan didengar pendapatnya, menerima, mencari, dan memberikan informasi sesuai dengan tingkat kecerdasan dan usianya demi pengembangan dirinya sesuai dengan nilai-nilai kesusilaan dan kepatutan.”

Sejak diperkenalkan pertama kali di Jakarta pada tahun 2006 sampai saat ini layanan TeSA telah dikembangkan pemerintah di kota-kota lain di Indonesia. Di antaranya adalah di Nangroe Aceh Darusallam, DKI Jakarta, Yogyakarta, Surabaya, Sidoarjo, Pontianak, Makassar, dan Gowa. Perkembangan Layanan TeSA hasil kerjasama lima instansi/lemabaga yakni Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Kementerian Sosial, PT Telekomunikasi Indonesia, dan Plan Indonesia ini telah mendapat perhatian mengembangkan partisipasi anak dalam pembangunan. Dalam Kurun Waktu 2016-2018 tercatat bahwa TeSA aktif di 6 Provinsi yakni, Provinsi Aceh, Provinsi Sumatera Barat, Provinsi Kepulauan Riau, Provinsi D.I. Yogyakarta, Provinsi Nusa Tenggara Barat dan Provinsi Sulawesi Selatan.

Sejak Tahun 2019 ini, pembiayaan operasional TeSA di ke 6 Provinsi tersebut telah dianggarkan melalui APBD masing-masing Provinsi.

II. MAKSUD DAN TUJUAN

A. Maksud

Maksud Program Layanan TeSA adalah : untuk menyediakan akses bagi anak untuk mendapatkan pelayanan berkualitas sehingga dapat mendukung tumbuh kembang anak secara wajar.

B. Tujuan

Adapun **Tujuan** Program Layanan TeSA adalah :

1. Melindungi hak anak agar dapat melaksanakan aktivitasnya sebagai anak, baik di rumah, sekolah maupun di lingkungan sosial lainnya;
2. Membantu pengembangan kerjasama antar pihak – pihak terkait dalam rangka menciptakan jejaring pelayanan yang mendukung dan memfasilitasi perawatan dan perlindungan anak;
3. mengadvokasi pelayanan bagi anak yang sebelumnya tidak terjangkau pelayanan, tidak memiliki akses atau tidak memadai akses pelayanannya, dan
4. Mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan bagi anak yang memerlukan perlindungan khusus dan memastikan terjaminnya pemenuhan hak anak.

III. RUANG LINGKUP LAYANAN

Sesuai dengan perkembangan Informasi dan Telekomunikasi yang berkembang pesat, Program TeSA saat ini selain memberikan pelayanan melalui telepon di nomor 129, juga memberikan layanan melalui media sosial seperti : Whatsapp, Line, Twitter, Instagram dan Facebook.

Adapun ruang lingkup layanan yang diberikan adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan layanan penjangkauan
- b. Memberikan layanan tele konseling gratis
- c. Memberikan layanan darurat
- d. Memberikan layanan bagi anak-anak yang membutuhkan perawatan dan perlindungan khusus
- e. Menyediakan akses layanan lembaga rujukan yang dibutuhkan anak
- f. Mengembalikan keberfungsian sosial anak agar dapat melaksanakan kembali perannya secara wajar

- g. Melakukan sosialisasi layanan TeSA


IV. WILAYAH OPERASIONAL DAN ALAMAT AKSES

A. WILAYAH OPERASIONAL

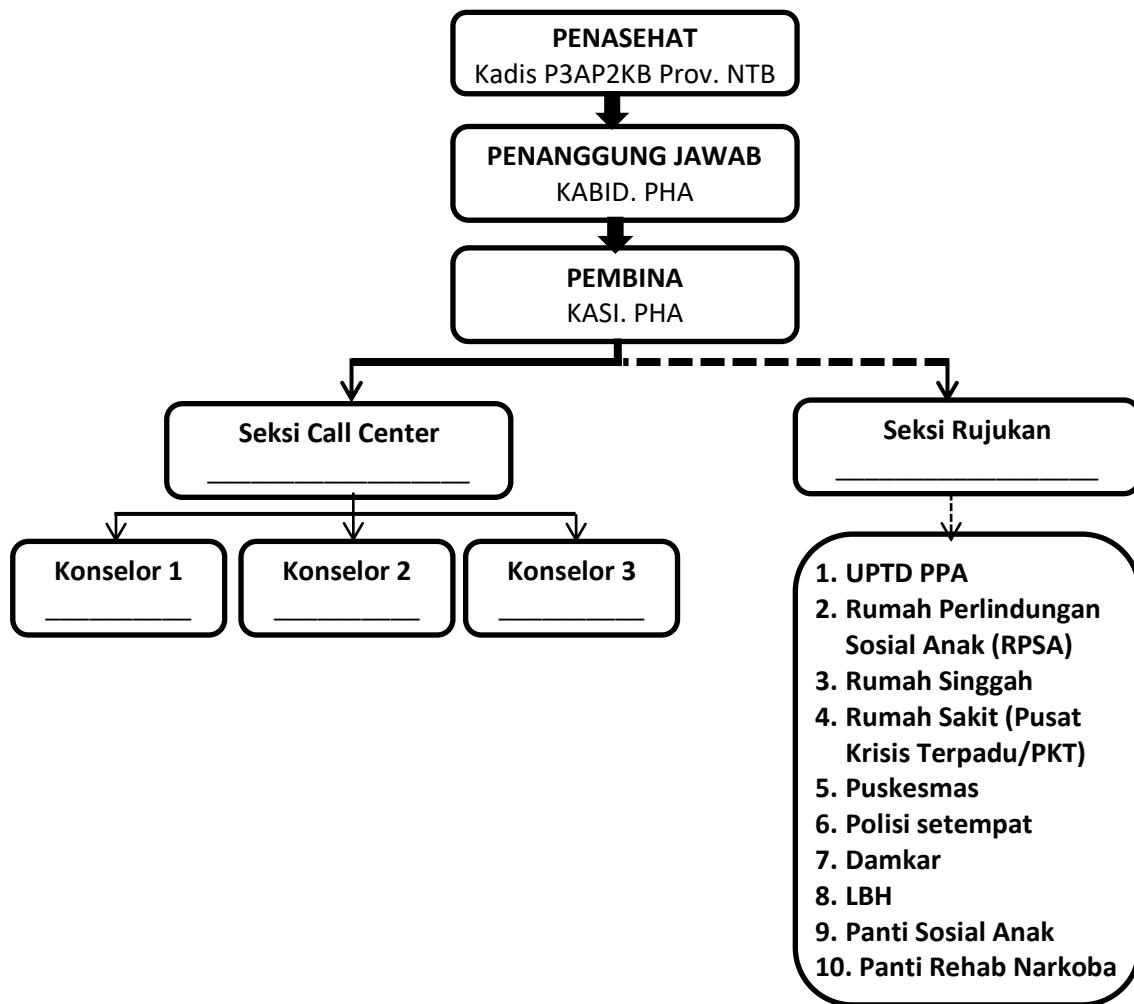
Wilayah Operasional Program Layanan TeSA adalah :

1. Seluruh wilayah NTB;

B. AKSES / ALAMAT LAYANAN

MEDIA	AKSES	LAYANAN
	085858449159	Tele konseling, chat
	@tesa_ntb	Chat/DM
	@Tesa Ntb	Chat/DM

V. STRUKTUR ORGANISASI TeSA



VI. PENGGUNA DAN ALUR LAYANAN

A. PENGGUNA LAYANAN

Pengguna Layanan TeSA adalah :

Siapapun yang menghubungi TeSA berkaitan dengan masalah anak sampai usia 18 tahun.

B. ALUR LAYANAN.

Alur Layanan TeSA secara umum dibagi menjadi 2 (dua), yakni Layanan Konseling dan Layanan Rujukan dengan menggunakan standar yang sebagai berikut :

1. Standar Layanan Umum

Pedoman layanan dalam situasi normal, tidak mendesak, dalam kondisi ideal

2. Standar Layanan Khusus

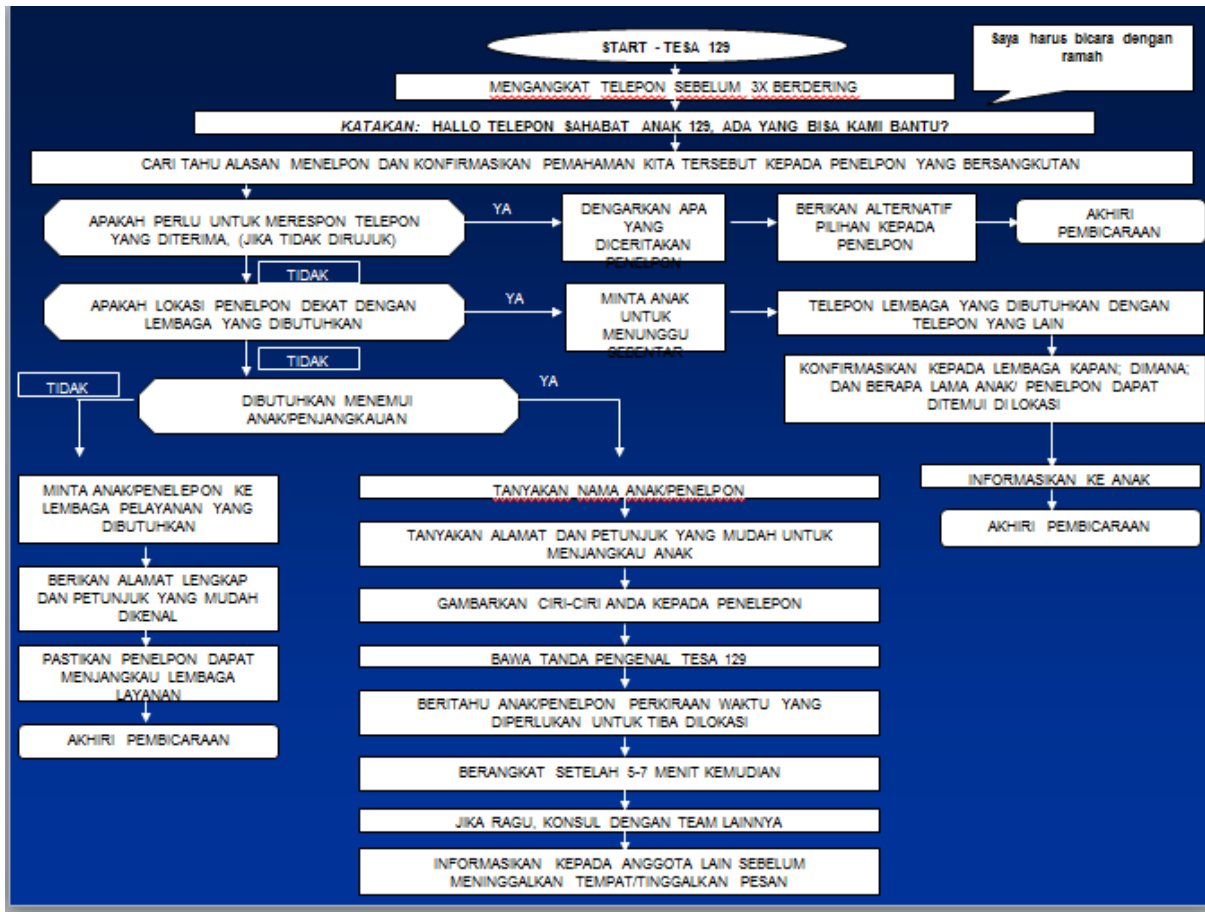
Pedoman layanan dalam kondisi mendesak, membutuhkan pelayanan segera

3. Standar Layanan Minimal

Standar layanan terendah dengan perangkat terbatas, antara lain pada daerah terpencil, daerah konflik, daerah pasca bencana besar.

VII. SOP LAYANAN TeSA

Berikut ini disampaikan SOP Diagram Layanan TeSA sebagai berikut :



VIII. PENUTUP

Semoga Pedoman Teknis Telepon Sahabat Anak (TeSA) ini dapat digunakan dengan sebaik mungkin. Harapan kami adalah masyarakat secara umum dan anak-anak khususnya dapat memanfaatkan layanan TeSA ini sebagai upaya dalam memenuhi hak anak. Segala kritik dan saran yang membangun dengan senang hati kami terima sebagai bahan evaluasi untuk ke depan yang lebih baik lagi.