



WALIKOTA YOGYAKARTA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

PERATURAN WALIKOTA YOGYAKARTA

NOMOR 106 TAHUN 2019

TENTANG

PENYELENGGARAAN *HOTLINE SERVICE*  
SISTEM INFORMASI ADUAN KEKERASAN TERHADAP ANAK DAN  
PEREMPUAN DI KOTA YOGYAKARTA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
WALIKOTA YOGYAKARTA,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka penanganan korban kekerasan terhadap perempuan dan anak berbasis *Hotline Service* Sistem Informasi Aduan Kekerasan Terhadap Anak dan Perempuan, maka diperlukan pedoman penyelenggaraan *Hotline Service* Sistem Informasi Aduan Kekerasan terhadap Anak dan Perempuan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan Peraturan Walikota Yogyakarta tentang Penyelenggaraan *Hotline Service* Sistem Informasi Aduan Kekerasan Terhadap Anak dan Perempuan);

Mengingat: 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi, Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 859);

2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik

Indonesia Tahun 2014 Nomor 297 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5606);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 95, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4419);
5. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4720);
6. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5332);
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
8. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi, Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 293, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5602);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 64);
10. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2012 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan (Lembaran Daerah Propinsi DIY Tahun 2012 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2012 Nomor 3);
11. Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2013 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan Berbasis Gender (Berita Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2013 Nomor 39);

12. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 136 Tahun 2017 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Kedudukan, Fungsi, Tugas dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Yogyakarta (Berita Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2017 Nomor 138).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA YOGYAKARTA TENTANG PENYELENGGARAAN *HOTLINE SERVICE* SISTEM INFORMASI ADUAN KEKERASAN TERHADAP ANAK DAN PEREMPUAN DI KOTA YOGYAKARTA

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Yogyakarta.
2. Walikota adalah Walikota Yogyakarta.
3. Pemerintah Daerah adalah Walikota Yogyakarta dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
4. UPT P2TP2A adalah Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Perlindungan Anak yang melaksanakan ketugasan teknis operasional pelayanan masyarakat di bidang pemberdayaan perempuan dan anak berbasis gender.
5. Anak adalah seseorang yang belum berusia 18 (delapan belas tahun), termasuk anak yang masih dalam kandungan.
6. Perempuan adalah seseorang yang berjenis kelamin perempuan.
7. Kekerasan adalah setiap perbuatan yang berakibat atau dapat mengakibatkan kesengsaraan atau penderitaan baik fisik, seksual, ekonomi, sosial dan psikis terhadap korban.
8. Kekerasan berbasis gender adalah setiap tindakan kekerasan berdasarkan kesenjangan relasi sosial budaya.
9. *Hotline Service* adalah layanan saluran telepon 24 jam sebagai sarana pengaduan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan tertentu.
10. *Hotline Service* Sistem Aduan Kekerasan Terhadap Anak dan Perempuan yang selanjutnya disingkat SIKAP adalah sistem informasi berbasis android yang terintegrasi dengan *Jogja Smart Service* yang melayani pengaduan korban kekerasan terhadap perempuan dan anak berbasis gender di Kota Yogyakarta.
11. *Jogja Smart Service* yang selanjutnya disingkat JSS merupakan aplikasi yang dibuat oleh Pemerintah Kota Yogyakarta untuk meningkatkan pelayanannya yang meliputi berbagai layanan publik, layanan kegawatdaruratan, layanan internal kepegawaian Pemerintah Kota Yogyakarta.

12. Satgas Sigrak adalah Satuan Tugas Siap Gerak Atasi Kekerasan yang terdiri dari tokoh masyarakat yang ditunjuk oleh kelurahan dan merupakan kepanjangan tangan UPT P2TPA dalam pendeteksian potensi kekerasan dan pendataan korban kekerasan berbasis gender, pencegahan terjadinya kekerasan terhadap perempuan dan anak berbasis gender; pemberian pertolongan pertama kepada korban kekerasan serta melindungi dan mendampingi korban kekerasan untuk mendapatkan layanan sesuai kebutuhan korban.
13. Konselor adalah petugas yang ditunjuk UPT P2TP2A yang mempunyai keahlian khusus sesuai bidangnya yaitu hukum atau psikologi untuk melakukan konseling, terapi dan advokasi guna penguatan dan pemulihan diri korban kekerasan.
14. Verifikasi adalah kegiatan menguji kebenaran administrasi pertanggung jawaban pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Kepala UPT P2TP2A Kota Yogyakarta.

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

Maksud layanan *Hotline Service* SIKAP ini adalah terwujudnya sistem informasi pengaduan kekerasan terhadap perempuan dan anak berbasis gender dan berbasis android di Kota Yogyakarta yang terintegrasi dengan JSS.

### Pasal 3

Tujuan dari layanan *Hotline Service* SIKAP meliputi :

- a. Mempermudah akses pengaduan kekerasan dari masyarakat ke UPT P2TP2A sebagai unit kerja pelayanan penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak berbasis gender;
- b. Mempercepat *respon time* penjangkauan dan penanganan korban kekerasan untuk mendapatkan layanan sesuai dengan kebutuhan korban; dan
- c. Sebagai *system data base* kasus dan data penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak berbasis gender yang ditangani UPT P2TP2A.

## BAB III RUANG LINGKUP

### Pasal 4

Ruang lingkup layanan *Hotline Service* SIKAP meliputi layanan pengaduan secara *online*, penjangkauan dan penanganan korban kekerasan terhadap perempuan dan anak berbasis gender dan berbasis android di wilayah Kota Yogyakarta serta melibatkan partisipasi masyarakat dalam hal ini Satgas Sigrak.

BAB IV  
SASARAN *HOTLINE SERVICE*

Pasal 5

Sasaran *Hotline Service* SIKAP adalah penduduk Kota Yogyakarta dan atau penduduk bukan Kota Yogyakarta yang terdaftar dalam JSS yang mengalami kekerasan terhadap perempuan dan anak berbasis gender.

BAB V  
PELAKSANA

Pasal 6

Pelaksana *Hotline Service* SIKAP terdiri dari :

- a. Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Perlindungan Anak sebagai regulator dan penanggung jawab kegiatan *Hotline Service* SIKAP;
- b. UPT P2TP2A Kota Yogyakarta sebagai fasilitator dan koordinator pelaksana harian operasionalisasi *Hotline Service* SIKAP; dan
- c. Satgas Sigrak di 45 kelurahan se Kota Yogyakarta sebagai petugas penjangkauan dan pemberi pertolongan pertama korban kekerasan terhadap perempuan dan anak di wilayah.

BAB VI  
PERSYARATAN

Pasal 7

- (1) Korban kekerasan merupakan warga yang ber KTP Yogyakarta dan atau merupakan masyarakat yang mendapat kekerasan berbasis gender dengan lokus Kota Yogyakarta; dan
- (2) Pelapor/korban yang melapor sudah terdaftar dalam JSS.

BAB VII  
PRINSIP LAYANAN

Pasal 8

Prinsip layanan *Hotline Service* SIKAP, yaitu :

- a. Keadilan dan kesetaraan gender;
- b. Penanganan dilakukan sesuai dengan kebutuhan korban;
- c. Menjunjung tinggi kemandirian korban dalam menentukan langkah hidup selanjutnya;
- d. Non diskriminasi;
- e. Tidak ada tarif biaya;
- f. Dijamin kerahasiaannya; dan
- g. Pemberdayaan.

BAB VIII  
*HOTLINE SERVICE* SIKAP, MENU DAN MANFAATNYA

Pasal 9

*Hotline Service* SIKAP bisa diakses melalui :

- a. Telepon/SMS/WA bebas pulsa 08112857799; dan
- b. Aplikasi SIKAP yang terintegrasi dalam JSS.

Pasal 10

Menu *Hotline Service* SIKAP meliputi :

- a. Laporan Pengaduan merupakan menu yang bisa diakses oleh pengguna JSS untuk melaporkan pengaduan kekerasan terhadap perempuan dan anak yang ada di wilayah Kota Yogyakarta;
- b. Riwayat aduan merupakan menu yang bisa diakses oleh pelapor untuk memantau perkembangan penanganan aduan kekerasan yang telah dilaporkan;
- c. *Inbox* aduan merupakan menu yang bisa diakses oleh petugas operator untuk melihat aduan-aduan kekerasan baru yang masuk ke dalam *Hotline Service* SIKAP;
- d. *Assessment* merupakan menu yang bisa diakses petugas operator untuk mendapatkan identitas dan kronologis singkat dari korban;
- e. *Verifikasi Data* merupakan menu yang digunakan Ka UPT P2TP2A Kota Yogyakarta untuk memverifikasi data laporan aduan kekerasan serta mengambil kebijakan/tindakan segera;
- f. *Visiting* merupakan menu yang digunakan oleh konselor/satgas sigrak yang telah mendapatkan disposisi menjangkau kasus di wilayah dan untuk melaporkan identitas dan kronologis kasus secara lengkap;
- g. Penanganan Kasus merupakan menu yang digunakan konselor dalam melaporkan penanganan kasus yang sudah dilakukan;
- h. Rekam Pengaduan merupakan menu yang bisa diakses petugas untuk melihat identitas korban dan riwayat kasus yang telah dialami;
- i. Konsultasi merupakan menu yang bisa diakses masyarakat atau pelapor untuk berkonsultasi terkait masalah kekerasan terhadap perempuan dan anak. Dalam menu tersebut ada pilihan konselor atau petugas yang bisa dihubungi;
- j. Laporan Pengaduan merupakan menu yang bisa diakses oleh petugas untuk melihat rekap jumlah aduan kekerasan terhadap perempuan dan anak yang sudah masuk dalam *Hotline Service* SIKAP;
- k. Info Instansi merupakan menu yang bisa diakses oleh masyarakat untuk melihat informasi tentang UPT P2TP2A Kota Yogyakarta;
- l. Pengaturan merupakan menu yang hanya bisa diakses petugas untuk mengatur akun petugas, satgas sigrak dan hak aksesnya; dan
- m. Pengaduan ditolak merupakan menu yang bisa diakses oleh petugas untuk melihat daftar aduan yang ditolak penanganannya.

## BAB IX MEKANISME

### Pasal 11 Mekanisme Konsultasi

- (1) Mekanisme konsultasi melalui *Hotline Service* SIKAP terdiri dari :
  - a. Pelapor membuka aplikasi SIKAP yang sudah terintegrasi dalam JSS;
  - b. Pelapor membuka menu Konsultasi dan melakukan konsultasi form isian;
  - c. Petugas/konselor akan melayani konsultasi dengan chat dalam menu konsultasi; dan
  - d. Pelapor selanjutnya dapat melakukan konsultasi secara tatap muka di UPT P2TP2A.
  
- (2) Mekanisme konsultasi melalui telepon/SMS/WA terdiri dari :
  - a. Pelapor dapat melakukan konsultasi melalui telepon/SMS/WA di nomor 08112857799;
  - b. Petugas/konselor akan memberikan pelayanan konsultasi melalui nomor *Hotline Service*; dan
  - c. Pelapor selanjutnya dapat melakukan konsultasi secara tatap muka di UPT P2TP2A.

### Pasal 12 Mekanisme Pengaduan/Pelaporan

Mekanisme Pengaduan/Pelaporan yaitu :

- a. Pelapor membuka aplikasi JSS;
- b. Pelapor membuka menu Kekerasan SIKAP;
- c. Pelapor membuka menu Laporan Pengaduan dan mengisi form pengaduan;
- d. Setelah Pelapor mengirim pengaduan, maka petugas akan mendapatkan notifikasi di aplikasi JSS nya;
- e. Petugas dapat melihat laporan yang masuk di menu *inbox* aduan;
- f. Pada *inbox* aduan, petugas memverifikasi data aduan yang masuk.
- g. Dari proses verifikasi, jika aduan disetujui, maka aduan akan di *assessment*.
- h. Apabila tidak diajukan maka akan pelapor akan diberi informasi mengenai lembaga mana yang bisa melayani pelapor; dan
- i. Untuk melakukan *assessment* aduan, maka petugas masuk ke menu *assessment*.

Pasal 13  
Mekanisme Penanganan

Mekanisme penanganan melalui *Hotline Service* yaitu :

- a. Aduan yang sudah di *assessment* akan di sampaikan kepada Kepala UPT P2TP2A Kota Yogyakarta, untuk dilakukan verifikasi data dan dilakukan pendelegasian penanganan.
- b. Petugas yang ditunjuk untuk menangani kasus aduan akan mendapat pemberitahuan notifikasi via aplikasi JSS dalam menu *visiting*.
- c. Petugas dapat melaporkan hasil *visiting* penjangkauan yang berupa identitas dan kronologi kasus lengkap, melalui menu *visiting*;
- d. Petugas melaporkan hasil penanganan sesuai kebutuhan korban di menu penanganan kasus; dan
- e. Pelapor dapat memantau perkembangan penanganan atas laporan aduannya di menu riwayat pengaduan.

BAB X  
MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 14

Monitoring dan Evaluasi *Hotline Service* meliputi :

- a. UPT P2TP2A dapat memantau riwayat dari setiap laporan aduan di menu rekam pengaduan;
- b. UPT P2TP2A dapat melihat statistik/*trend* kasus aduan pada menu laporan pengaduan;
- c. Mekanisme penanganan melalui aplikasi SIKAP akan dipantau oleh Wakil Walikota dan Kepala Dinas yang membidangi Urusan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak; dan
- d. Walikota Yogyakarta mempunyai kewenangan untuk memberikan perintah langsung kepada OPD terkait dalam penanganan korban sesuai kebutuhannya.

BAB XI  
PEMBIAYAAN

Pasal 15

Pemerintah Kota Yogyakarta meniadakan tarif dalam mengakses *hotline service* SIKAP dan dalam pelayanan penanganan korban kekerasan terhadap perempuan dan anak oleh UPT P2TP2A Kota Yogyakarta.

BAB XII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 16

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Yogyakarta.

Ditetapkan di Yogyakarta  
pada tanggal 20 Desember 2019

WALIKOTA YOGYAKARTA

ttd

HARYADI SUYUTI

Diundangkan di Yogyakarta  
pada tanggal 20 Desember 2019

SEKRETARIS DAERAH KOTA YOGYAKARTA,

ttd

AMAN YURIADIJAYA  
BERITA DAERAH KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2019 NOMOR 106