

**Jaminan Kualitas Penjagaan Keluarga Siang Hari
Family Day Care Quality Assurance**

**Handbook
Buku Pedoman**



© Pemerintah Australia 2004

ISBN 0-9750664-4-7

Terbitan ini adalah hak cipta. Selain dari kegunaan yang diperbolehkan menurut Copyright Act (Undang-undang Hak Cipta) 1968, dan/atau tujuan yang dimaksudkan oleh penerbit, mana-mana bagian tidak dapat direproduksi dengan apapun cara tanpa izin tertulis dari National Childcare Accreditation Council terlebih dahulu.

Didesain oleh National Childcare Accreditation Council Inc.

Diterbitkan oleh National Childcare Accreditation Council Inc., Level 3, 418a Elizabeth Street, Surry Hills NSW 2010, Australia (www.ncac.gov.au).

Pengenalan

Jaminan Kualitas Penitipan Siang Hari Keluarga (Family Day Care Quality Assurance – FDCQA) bertujuan memberikan penitipan berkualitas tinggi kepada anak-anak yang berada di bawah penitipan siang hari keluarga di seluruh Australia, dan memberikan galakan terbaik untuk pemelajaran dan perkembangan mereka pada usia muda yang penting sekali. Tujuan umum FDCQA adalah untuk memastikan agar anak-anak di bawah penitipan siang hari keluarga mempunyai pengalaman serta interaksi yang merangsang dan positif, yang memupuk segala aspek perkembangan mereka. Hal ini dilakukan dengan mendefinisikan penitipan siang hari keluarga berkualitas dan menyediakan rangka untuk mengukur kualitas penitipan yang diberikan oleh skema (scheme) tersebut dan menentukan hal-hal untuk peningkatan kualitas terus-menerus.

FDCQA merupakan sebuah prakarsa Pemerintah Australia yang berkaitan dengan pengesahan Tunjangan Penitipan Anak (Child Care Benefit) dan Bantuan Operasional (Operational Assistance) bagi skema-skema¹ penitipan siang hari keluarga. Sejak didirikan pada tanggal 1 Juli 2001, FDCQA telah dikelola oleh National Childcare Accreditation Council Inc (NCAC).

Meskipun ada sistem akreditasi sukarela untuk jasa anak-anak di negara lain, FDCQA Australia istimewa dari segi internasional karena merupakan program jaminan kualitas yang pertama di dunia untuk jasa penitipan siang hari keluarga yang dikaitkan dengan pendanaan penitipan anak melalui legislasi, dan menerima dana serta dukungan dari Pemerintah Federal. Sistem Jaminan Kualitas juga beroperasi di pusat penitipan siang hari jangka panjang dan pelayanan penitipan anak luar jam sekolah di Australia.² Pembaruan FDCQA untuk penitipan siang hari keluarga, pilihan informasi yang tersedia bagi keluarga akan diperluas sewaktu mereka membuat pilihan untuk penitipan anak mereka.

FDCQA berdasarkan apa yang sedang diketahui mengenai praktek penitipan anak berkualitas baik dari penelitian maupun pengalaman, dan dari konsultasi luas dari seluruh bidang penitipan siang hari keluarga dan penitipan anak usia muda dini yang lain. *FDCQA Quality Practices Guide* (Pedoman Praktek Berkualitas) menyatakan 6 Bidang Kualitas dan 30 Prinsip penitipan berkualitas. Buku ini juga menjelaskan indikator kualitas yang bertujuan memandu praktek skema penitipan siang hari keluarga.

1 Bagi tujuan FDCQA, istilah “skema” mencakup penjaga, staf unit koordinasi dan pimpinan

2 Jaminan Kualitas Penitipan Luar Jam Sekolah (Outside School Hours Care Quality Assurance – OSHCQA) untuk pelayanan penitipan luar jam sekolah dan Sistem Peningkatan Kualitas dan Akreditasi (Quality Improvement and Accreditation System – QIAS) untuk pusat penitipan siang hari jangka panjang

Apakah Penitipan Anak Berkualitas?

Jasa penitipan anak berkualitas menyediakan lebih banyak daripada *penitipan* anak semata-mata – penitipan siang hari keluarga yang berkualitas memupuk perkembangan hubungan yang positif antara penjaga dan anak-anak serta keluarga mereka. Jasa yang berkualitas juga memberikan pengalaman kepada anak-anak untuk meluaskan pemikiran dan bahasa mereka, yang membantu mereka belajar dan berkembang.

Skema (scheme) penitipan siang hari keluarga yang berkualitas baik:

- Mempunyai filsafat dan tujuan yang jelas, yang disetujui antara penjaga, staf, pimpinan dan keluarga; yang menjadi pedoman untuk segala kegiatan skema.
- Menghargai, menghormati dan memupuk kepribadian dan semangat gotong royong semua anak, termasuk anak yang berlatar belakang majemuk dan anak yang mempunyai kebutuhan tambahan.
- Mempertimbangkan pantas tidaknya segala pengalaman dan kegiatan yang mempengaruhi anak-anak, bersangkutan dengan perkembangan mereka; dan
- Menggalakkan keluarga agar melibatkan diri dalam skema dan menjalin hubungan antara penjaga, staf dan keluarga agar mereka dapat saling mendukung dalam peranan yang saling mengimbangi.

Penitipan berkualitas memanfaatkan dasar pengetahuan yang kukuh mengenai usia muda dini, termasuk bagaimana anak-anak belajar dan berkembang. Penjaga yang memberikan tingkat penitipan yang terbaik akan mengetahui pengalaman apa yang pantas bagi anak-anak serta harapan yang pantas bagi anak-anak berbagai usia; dan akan peka terhadap segi kepribadian dan budaya dalam perkembangan. Penjaga sedemikian juga akan mengetahui bagaimana caranya untuk menciptakan lingkungan di mana terdapat keseimbangan antara pengalaman rangsangan yang direncanakan dan yang spontan, dan keseimbangan antara waktu kegiatan dan waktu istirahat, menurut minat dan kebutuhan individual setiap anak

Peningkatan kualitas merupakan proses kerja sama yang melibatkan semua anggota skema. FDCQA memberikan dorongan untuk setiap pusat dan keluarga-keluarganya untuk bekerja sama dalam peranan yang saling mengimbangi bagi menentukan filsafat dan tujuan untuk memandu program ini, gaya interaksi dan segala kegiatan lain dalam skema.

Semua skema penitipan siang hari keluarga yang terdaftar dengan NCAC untuk berpartisipasi dalam FDCQA harus menerapkan proses yang sistematis untuk

peningkatan kualitas yang terus-menerus. Meskipun setiap pusat dapat menentukan sendiri cara yang terbaik untuk mencapai hal ini, NCAC mengharuskan agar pusat-pusat penitipan membuktikan bahwa:

- (a) mempunyai proses peningkatan kualitas yang terus-menerus; dan
- (b) proses-proses tersebut dilaporkan melalui penelitian sendiri menurut standar-standar yang tertera dalam *FDCQA Quality Practices Guide* (2004).

Mengapakah Kualitas Penting dalam Penitipan Anak

Tahun-tahun belakangan ini, jumlah anak dari saat lahir sampai usia sekolah dasar yang dijaga di luar rumah mereka telah dramatis meningkat dengan pertumbuhan dalam jumlah keluarga di mana kedua orang tua bekerja, atau dalam hal orang tua tunggal, orang tua tersebut bekerja. Kebutuhan keluarga-keluarga di Australia yang berubah-ubah dan beraneka ragam, termasuk penitipan yang bersangkutan dengan pekerjaan dan juga yang tidak bersangkutan dengan pekerjaan, dicerminkan dalam permintaan yang bertambah untuk jasa penitipan anak. Jumlah waktu rata-rata yang dihabiskan oleh seorang anak individu dalam penitipan telah jauh meningkat. Seorang anak dapat menghabiskan sampai 12 500 jam dalam penitipan anak sebelum mulai bersekolah; hanya 500 jam kurang dari jumlah waktu yang dihabiskan belajar selama 13 tahun di sekolah³.

Kualitas penitipan yang diberikan kepada anak-anak muda, pengalaman pembelajaran dan hubungan mereka pada tahun-tahun pertama hidup mereka kritis dalam membentuk masa depan mereka. Sekarang telah diterima secara meluas bahwa kita mempelajari lebih banyak hal dalam lima tahun pertama hidup kita daripada jangka waktu lima tahun yang lain. Penelitian dalam perkembangan otak telah membuktikan bahwa pengalaman positif yang dini dalam hidup seseorang, misalnya pengalaman yang diperoleh melalui penitipan anak yang berkualitas tinggi, menggalakkan perkembangan anak dan memainkan peranan yang penting dalam meningkatkan pembelajaran dan prestasi sepanjang hidup mereka, dan mengurangi kegiatan kriminal dan masalah kesehatan kelak.

Pertumbuhan dalam pengetahuan kita mengenai anak muda, jumlah anak yang berada dalam penitipan dan jumlah waktu yang dihabiskan dalam penitipan, menitikberatkan pentingnya FDCQA dalam penitipan berkualitas tinggi bagi anak-anak dalam skema penitipan siang hari keluarga di seluruh Australia.

³ Penitipan anak: 50 (minggu) x 50 (jam) x 5 (tahun) = 12 500 jam Sekolah: 40 (minggu) x 25 (jam) x 13 (tahun) = 13 000 jam

Meskipun penitipan dengan keluarga telah diakui sebagai penitipan yang berkualitas bagi anak-anak, sistem FDCQA bertujuan mengakui penitipan tersebut melalui proses Akreditasi. Tujuan pokok sistem FDCQA adalah menganjurkan dan memastikan hasil yang berkualitas bagi 93.450 anak Australia dalam penitipan siang hari keluarga di Australia⁴.

Pengembangan Jaminan Kualitas Penitipan Siang Hari Keluarga

NCAC diberikan tanggung jawab atas administrasi Jaminan Kualitas Penitipan Siang Hari Keluarga (Family Day Care Quality Assurance) pada tanggal 1 Juli 2001. Namun, pengembangan FDCQA merupakan hal penting dalam rencana masyarakat penitipan siang hari keluarga di Australia sejak pertengahan tahun 1990-an.

Dalam kebijakan pra-pemilu *Kepastian untuk Keluarga (Certainty for Families)* bulan Februari 1996, Pemerintah Australia mengumumkan komitmennya terhadap jaminan kualitas dalam penitipan siang hari keluarga. Dari komitmen ini, banyak usaha persiapan telah dilakukan. Pada waktu itu, usaha juga dilakukan bersangkutan dengan pengeluaran surat izin penitipan siang hari keluarga oleh pemerintah Negara Bagian dan Wilayah. Peristiwa penting dalam pengembangan FDCQA termasuk pengembangan Standar Nasional (National Standards) untuk penitipan siang hari keluarga pada tahun 1997 dan didirikannya Partai Kerja Jaminan Kualitas Penitipan Siang Hari Keluarga (Family Day Care Working Party on Quality Assurance) pada tahun 1998, yang bertanggung jawab atas pengembangan model jaminan kualitas untuk penitipan siang hari keluarga.

Pada tahun 2000 dan 2001, sebuah model dan alat penilaian sendiri dikembangkan untuk menjadi dasar sistem jaminan kualitas. Sebelas skema penitipan siang hari keluarga di seluruh Australia mengambil bagian dalam percobaan enam bulan untuk model dan alat sistem jaminan kualitas yang diusulkan. Program percobaan ini dilaksanakan di setiap Negara Bagian dan Wilayah untuk memastikan agar keunikan dan kemajemukan penitipan siang hari keluarga diwakili.

Suatu seri pertemuan konsultasi di seluruh Australia, yang ditengahi oleh Departemen Jasa Keluarga dan Masyarakat (Department of Family and Community Services) Pemerintah Australia, diadakan pada bulan Mei 2001 untuk memberikan informasi mengenai sistem jaminan kualitas yang diusulkan kepada sektor penitipan siang hari keluarga dan memperoleh umpan balik tentang sistem tersebut.

Sejak implementasi FDCQA pada bulan Juli 2001, NCAC telah meminta pandangan masyarakat penitipan siang hari keluarga secara aktif tentang segala aspek sistem ini.

Umpan balik yang diberikan oleh masyarakat penitipan siang hari keluarga sangat menyumbang pada proses peninjauan FDCQA *Quality Practices Guide* (edisi pertama, 2001).

Dengan konsultasi bersama National Family Day Care Council of Australia (Dewan Penitipan Siang Hari Keluarga Nasional – NFDCCA), NCAC mendirikan kelompok referensi penyedia pelayanan penitipan siang hari keluarga untuk bekerja sama dengan staf NCAC dalam revisi edisi pertama.

NCAC ingin mengungkapkan terima kasih kepada NFDCCA dan kelompok referensi untuk upaya mereka dalam membantu memudahkan produksi FDCQA *Quality Practices Guide* (edisi ke-2, 2004). NCAC yakin bahwa skema penitipan siang hari keluarga akan mendapati bahwa edisi kedua merupakan peningkatan pada edisi sebelumnya dan menandai kemajuan yang telah dicapai dalam bidang ini dalam waktu beberapa tahun saja.

Untuk informasi selanjutnya mengenai pengembangan FDCQA, silakan merujuk kepada Adendum untuk FDCQA *Quality Practices Guide* (2004).

Bahan Terbitan FDCQA

FDCQA Handbook (2004) memberikan ikhtisar mengenai FDCQA dan merupakan terbitan pendamping untuk *FDCQA Quality Practices Guide* (2004) dan *FDCQA Self-study Report* (Laporan Penelitian Sendiri FDCQA) (2004). Bahan-bahan terbitan ini dihasilkan untuk memandu dan membantu skema-skema dalam merencanakan peningkatan kualitas dalam praktek penitipan dan memenuhi persyaratan pelaporan dari FDCQA. Pasokan permulaan bahan terbitan ini diberikan kepada skema penitipan siang hari keluarga yang terdaftar untuk berpartisipasi dalam FDCQA. Salinan tambahan bahan terbitan ini juga dapat dibeli secara langsung dari NCAC, dan dapat diunduh secara gratis dari situs internet NCAC (www.ncac.gov.au).

⁴ Cacah Pelayanan Penitipan Anak 2002 (2002 Census of Child Care Services), Departemen Jasa Keluarga dan Masyarakat (Department of Family and Community Services).

6 Bidang Kualitas dan 30 Prinsip

Bidang Kualitas 1 – Interaksi

- Prinsip 1.1: Penjaga dan staf unit koordinasi berinteraksi dengan anak-anak secara ramah dan hormat
- Prinsip 1.2: Komunikasi antara staf unit koordinasi dan keluarga adalah efektif dan mendukung penempatan anak dalam penitipan
- Prinsip 1.3: Komunikasi antara penjaga dan keluarga adalah efektif dan mendukung keluarga dan anak untuk betah dalam penitipan. ur skema ini
- Prinsip 1.4: Aturan pribadi dan keluarga penjaga menciptakan lingkungan rumah yang mendukung penitipan siang hari keluarga
- Prinsip 1.5: Hubungan dalam skema menghargai keanekaragaman, kerja sama, saling menghormati, pengertian dan profesionalisme

Bidang Kualitas 2 – Lingkungan Fisik

- Prinsip 2.1: Ruang luar dan dalam rumah penjaga dan tempat bermain* bersifat ramah tamah, nyaman dan ramah terhadap anak
- Prinsip 2.2: Anak-anak mempunyai akses kepada berbagai bahan dan peralatan yang menarik
- Prinsip 2.3: Fasilitas yang digunakan oleh unit koordinasi ramah dan mudah diakses

Bidang Kualitas 3 – Pengalaman, Pemelajaran dan Perkembangan Anak-anak

- Prinsip 3.1: Penjaga menanggapi minat dan kebolehan semua anak dengan cara yang mendukung pemelajaran dalam lingkungan rumah
- Prinsip 3.2: Staf unit koordinasi mendukung pemelajaran anak-anak melalui kunjungan rumah dan/atau waktu bermain
- Prinsip 3.3: Penjaga dan staf unit koordinasi memandu kelakuan anak-anak dengan cara yang positif
- Prinsip 3.4: Penjaga dan staf unit koordinasi menganjurkan keluwesan dan keterampilan sosial bagi semua anak
- Prinsip 3.5: Penjaga dan staf unit koordinasi menganjurkan keterampilan fisik bagi semua anak
- Prinsip 3.6: Penjaga dan staf unit koordinasi memupuk bahasa, membaca, ingin tahu, pemikiran matematika dan penjelajahan sains semua anak
- Prinsip 3.7: Penjaga dan staf unit koordinasi mendukung ekspresi kreatif semua anak

* Bagi tujuan FDCQA, istilah “waktu bermain” digunakan untuk menjelaskan situasi di mana dua (atau lebih banyak) penjaga melakukan kegiatan permainan berfokus dengan anak mereka. Waktu bermain dapat diatur oleh penjaga atau staf unit koordinasi.

Bidang Kualitas 4 – Kesehatan, Kebersihan, Gizi, Keselamatan dan Kesejahteraan

- Prinsip 4.1: Lingkungan yang disediakan bagi anak-anak adalah aman
- Prinsip 4.2: Makanan dan minuman berkhasiat dan sesuai menurut budaya
- Prinsip 4.3: Kesehatan dan keselamatan semua anak dilindungi
- Prinsip 4.4: Mengganti lampin, buang air dan mandi merupakan pengalaman positif bagi anak-anak
- Prinsip 4.5: Kebutuhan anak-anak untuk istirahat, tidur dan kenyamanan didukung
- Prinsip 4.6: Undang-undang Negara Bagian atau Wilayah yang sedang berlaku sehubungan dengan perlindungan dan kesejahteraan anak diterapkan secara konsisten

Bidang Kualitas 5 – Penjaga dan Staf Unit Koordinasi

- Prinsip 5.1: Proses perekrutan, pemilihan dan orientasi untuk penjaga dan staf unit koordinasi memberi dorongan dan dukungan bagi penyediaan pelayanan yang berkualitas
- Prinsip 5.2: Skema ini mempunyai proses sistematis yang untuk memantau praktek yang berlaku dan menentukan bidang untuk peningkatan berkelanjutan
- Prinsip 5.3: Peluang pengembangan profesional diakses oleh penjaga, staf unit koordinasi dan orang lain yang terlibat dalam manajemen
- Prinsip 5.4: Skema ini mendukung kesehatan dan keselamatan pekerjaan

Bidang Kualitas 6 – Manajemen dan Administrasi

- Prinsip 6.1: Praktek manajemen beretika dan beroperasi menurut undang-undang yang relevan
- Prinsip 6.2: Skema ini berkonsultasi dan bekerja sama dengan semua pihak berkepentingan
- Prinsip 6.3: Skema ini mempunyai proses yang efisien, efektif dan beretika untuk manajemen catatan
- Prinsip 6.4: Skema ini mempunyai prosedur yang sederhana dan transparan untuk menangani keluhan dan aduan
- Prinsip 6.5: Penjaga dan staf unit koordinasi mewakili pelayanan mereka dengan efektif dalam masyarakat dan berupaya secara aktif untuk menjalin hubungan dengan badan-badan lain bagi memanfaatkan anak-anak dan keluarga mereka

Panitia Peninjauan Ulang Keputusan Akreditasi (Accreditation Decisions Review Committee – ADRC)

ADRC bertanggung jawab meninjau ulang keputusan akreditasi yang dicapai oleh NCAC. Anggota-anggota ADRC ditunjuk oleh Menteri Persemakmuran yang bertanggung jawab atas penitipan anak. ADRC bertindak secara independen dari NCAC dan memberikan rekomendasinya secara independen juga.

Sebuah skema dapat memohon kepada ADRC untuk peninjauan ulang keputusan akreditasinya. Dalam peninjauan ulangnya bagi suatu keputusan akreditasi, ADRC akan mempertimbangkan informasi tertulis dari skema tersebut, yang menjelaskan permintaannya untuk peninjauan ulang dan segala informasi yang dipertimbangkan oleh NCAC sewaktu mencapai keputusan akreditasinya yang pertama. NCAC akan memberi tahu kepada skema tersebut secara tertulis mengenai keputusan terakhir dan juga akan menyertakan salinan rekomendasi dari ADRC.

Informasi selanjutnya mengenai ADRC dan cara untuk memohon peninjauan ulang keputusan akreditasi dapat diperoleh dengan menelepon NCAC atau dari situs internet NCAC (www.ncac.gov.au).

Pendanaan Tunjangan Penitipan Anak (Child Care Benefit) dan Partisipasi dan Kemajuan yang Memuaskan dalam FDCQA

Agar terus memenuhi persyaratan untuk Pendanaan Tunjangan Penitipan Anak (Child Care Benefit), jasa penitipan siang hari keluarga harus memenuhi persyaratan *Penetapan Amendemen Tunjangan Penitipan Anak (Kelayakan Jasa Penitipan Anak untuk Pengesahan dan Pengesahan Berkelanjutan) ((Eligibility of Child Care Services for Approval and Continued Approval) Amendment Determination) 2001 (No. 1)* yang dibentuk di bawah *Undang-undang Administrasi Sistem Perpajakan Baru (Bantuan Keluarga) (A New Tax System (Family Assistance) Administration Act) 1999*.

Pengesahan Tunjangan Penitipan Anak (Child Care Benefit) yang berkelanjutan untuk pusat penitipan siang hari keluarga melibatkan dipenuhinya persyaratan proses lima langkah FDCQA oleh pusat tersebut dan komitmennya yang terbukti dalam memelihara standar yang memuaskan untuk penitipan anak berkualitas, termasuk peningkatan terus-menerus dalam standar penitipan menurut Bidan Kualitas dan Prinsip yang dijelaskan dalam *Quality Practices Guide* (2004).

Menurut *Penetapan Amendemen Tunjangan Penitipan Anak (Pelanggaran Persyaratan untuk Pengesahan Berkelanjutan (Child Care Benefit (Breach of Conditions for Continued Approval) Amendment Determination) 2001 (No. 1)*, NCAC dapat melaporkan pusat-pusat yang tidak berhasil memenuhi persyaratan atau tidak berhasil mencapai prestasi yang memuaskan dalam FDCQA kepada departemen Pemerintah Australia yang bertanggung jawab atas mengelola Tunjangan Penitipan Anak.

Sekretaris departemen tersebut mungkin mengenakan sanksi terhadap sebuah jasa yang telah gagal memenuhi kewajiban FDCQA. Sanksi-sanksi ini mungkin termasuk penskorsan atau pembatalan pengesahan Tunjangan Penitipan Anak (Child Care Benefit) untuk jasa tersebut. Jasa yang telah diskors atau dibatalkan pengesahannya akan hilang haknya untuk Bantuan Operasional (Operational Assistance).

FDCQA dan Legislasi Pemberian Surat Izin

Di Australia, setiap Pemerintah Negara Bagian dan Wilayah bertanggung jawab atas legislasi pemberian surat izin kepada pusat penitipan siang hari keluarga. Standar Nasional untuk penitipan siang hari keluarga telah dikembangkan dan disetujui oleh Pemerintah Persemakmuran, Negara Bagian dan Wilayah pada tahun 1997 dan selanjutnya diamendemen pada tahun 1999. *Standar Nasional untuk Penitipan Siang Hari Keluarga (National Standards for Family Day Care)** ditujukan untuk memberikan dasar untuk pendekatan nasional yang seragam terhadap pemberian surat izin untuk penitipan siang hari keluarga.

Di Negara Bagian dan Wilayah yang mempunyai peraturan pemberian surat izin untuk penitipan siang hari keluarga, pemberian surat izin merupakan dasar hukum yang harus dipatuhi oleh semua skema atau penjaga. Ini biasanya mencakup faktor-faktor yang dapat diukur dengan mudah, seperti ruang, jenis peralatan, jumlah dan usia anak-anak, jumlah staf skema dan jumlah waktu pelatihan usia muda dini. Faktor-faktor sedemikian *menyumbang (contribute)* kepada kualitas. FDCQA mengembangkan hal ini untuk memperhatikan faktor-faktor yang *menentukan (determine)* kualitas. Penekanan FDCQA adalah pada praktek penjaga dan staf, dan hasil yang nyata bagi anak-anak. Fokus dipindahkan dari standar minimum kepada usaha terus-menerus ke arah tingkat penitipan yang lebih tinggi.

Dalam hal di mana NCAC diberi tahu mengenai hal pemberian surat izin atau perlindungan anak bersangkutan dengan skema yang berpartisipasi dalam FDCQA, komunikasi dengan dinas yang sesuai akan

* Di Negara Bagian dan Wilayah di mana tidak ada peraturan surat izin untuk penitipan siang hari keluarga, *National Standards for Family Day Care* memberi standar dasar untuk diterapkan oleh pelayanan bagi memastikan perlindungan dan keselamatan anak-anak dalam penitipan. Silakan lihat *Child Care Services Handbook (Buku Pegangan Pelayanan Penitipan Anak)* dari Department of Family and Community Services (FaCS) (dapat diakses di situs internet FaCS www.facs.gov.au/childcare)

dilakukan. NCAC menganggap hal-hal ini selesai apabila diterima surat dari dinas yang relevan untuk membenarkan bahwa hal pemberian surat izin atau perlindungan anak telah diselesaikan. Prestasi sebuah skema dalam FDCQA mungkin terpengaruh jika hal pemberian surat izin atau perlindungan anak tidak diselesaikan.

FDCQA dan Aduan yang Diterima oleh NCAC mengenai Skema Penitipan Siang Hari Keluarga

Sebagai sebagian dari peranannya, NCAC menangani aduan mengenai skema-skema yang berpartisipasi dalam FDCQA. NCAC mengakui bahwa kebanyakan aduan atau kekhawatiran sebaiknya ditangani dan diselesaikan secara langsung dengan skema yang bersangkutan. Skema-skema yang berpartisipasi dalam FDCQA digalakkan agar mengembangkan dan menerapkan prosedur yang jelas secara tetap untuk menangani segala kekhawatiran, keluhan atau aduan. NCAC menggalakkan para pengadu membicarakan kekhawatiran mereka dengan penjaga dan staf skema.

NCAC akan memberi tahu kepada skema mengenai hal yang dikemukakan dalam aduan tertulis. Apabila informasi diterima mengenai praktek sebuah skema bersangkutan dengan peraturan pemberian surat izin atau perlindungan anak Negara Bagian/Wilayah, NCAC memberi tahu kepada dinas pemberian surat izin Negara Bagian/Wilayah atau dinas lain yang sesuai mengenai kekhawatiran ini.

Aduan mengenai skema penitipan siang hari keluarga dianggap telah diselesaikan apabila NCAC puas bahwa tanggapan skema terhadap hal yang mengkhawatirkan mencukupi dan jika bersangkutan, pemberitahuan yang diterima dari dinas yang relevan membenarkan bahwa hal pemberian surat izin atau perlindungan anak telah diselesaikan.

Prestasi skema dalam FDCQA mungkin terpengaruh jika NCAC menganggap bahwa kekhawatiran yang dikemukakan dalam aduan tersebut belum diselesaikan.

Tentang Dewan Akreditasi Penitipan Anak (National Childcare Accreditation Council Inc) (NCAC)

NCAC didirikan pada tahun 1993 untuk melaksanakan Sistem Peningkatan Kualitas dan Akreditasi (Quality Improvement and Accreditation System) (QIAS) untuk pusat penitipan siang hari jangka panjang di seluruh Australia. Pada tahun 2001 dan 2003, NCAC juga

bertanggung jawab atas administrasi Sistem Jaminan Kualitas Penitipan Siang Hari Keluarga (Family Day Care Quality Assurance) (FDCQA) untuk skema penitipan siang hari keluarga, dan Jaminan Mutu Penitipan Luar Jam Sekolah (Outside School Hours Care Quality Assurance – OSHCQA) untuk pelayanan penitipan luar jam sekolah di Australia. Sejak didirikan, NCAC telah dan terus memainkan peranan utama dalam mempromosikan dan mendefinisikan penitipan anak berkualitas. Ketua dan anggota-anggotanya ditunjuk oleh Menteri Persemakmuran yang bertanggung jawab atas penitipan anak. NCAC merupakan sebuah badan nasional dan anggotanya dipilih dari berbagai Negara Bagian dan Wilayah dan sektor-sektor dalam bidang penitipan anak dan bidang-bidang yang berkaitan.

NCAC bertujuan mendukung dan meningkatkan kualitas penitipan anak yang diberikan dalam jasa anak-anak di Australia dan membantu jasa penitipan anak dan keluarga-keluarga dari segi nasihat yang diperlukan untuk membantu memastikan agar semua anak Australia menerima penitipan yang berkualitas tinggi.

Fungsi-fungsi NCAC termasuk memberikan akreditasi kepada skema penitipan siang hari keluarga yang berpartisipasi dalam FDCQA, pelayanan penitipan luar jam sekolah Australia yang berpartisipasi dalam OSHCQA dan pusat penitipan siang hari jangka panjang yang berpartisipasi dalam QIAS; serta melaporkan kepada Pemerintah Persemakmuran tentang partisipasi dan prestasi skema penitipan siang hari keluarga dalam FDCQA, pelayanan dalam OSHCQA dan pusat-pusat dalam QIAS.

Tujuan dan komitmen NCAC kepada pelanggannya dijelaskan dalam *Piagam Jasa Pelanggan (Customer Service Charter)* yang dapat diperoleh dengan menelepon NCAC atau dari situs internet NCAC (www.ncac.gov.au).

Informasi Selanjutnya

Untuk informasi mengenai indikator kualitas dan standar FDCQA yang diperlukan untuk akreditasi, silakan lihat *Quality Practices Guide* (2004) dari FDCQA atau kunjungilah situs internet NCAC: www.ncac.gov.au.

FDCQA *Handbook* (2004), FDCQA *Quality Practices Guide* (2004), FDCQA *Self-study Report* (2004) FDCQA *Validation Report* (2004) juga dapat diperoleh dari NCAC.