



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 2 TAHUN 2022  
TENTANG  
STANDAR LAYANAN PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa setiap perempuan dan anak berhak untuk mendapatkan rasa aman dan perlindungan dari segala bentuk kekerasan, penyiksaan, diskriminasi, dan perlakuan salah lainnya yang dapat merendahkan derajat manusia dan melanggar hak asasi manusia sehingga dibutuhkan layanan perlindungan perempuan dan anak;
- b. bahwa untuk memastikan perlindungan dan pemenuhan hak bagi perempuan dan anak dalam mendapatkan layanan secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi maka diperlukan standar layanan perlindungan perempuan dan anak;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak;



- Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
3. Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2020 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 133);
4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 532);
5. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 887);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : PERATURAN MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK TENTANG STANDAR LAYANAN PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Standar Layanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas layanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka layanan secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi.



2. Perlindungan Perempuan dan Anak yang selanjutnya disingkat PPA adalah upaya penanganan untuk melindungi dan memenuhi hak perempuan dan anak dari segala bentuk tindak kekerasan, diskriminasi, perlindungan khusus, dan masalah lainnya.
3. Anak adalah seseorang yang belum berusia 18 (delapan belas) tahun, termasuk anak yang masih dalam kandungan.
4. Anak yang Memerlukan Perlindungan Khusus yang selanjutnya disingkat AMPK adalah Anak dalam situasi darurat, Anak yang berhadapan dengan hukum, Anak dari kelompok minoritas dan terisolasi, Anak yang dieksploitasi secara ekonomi dan/atau seksual, Anak yang menjadi korban penyalahgunaan narkoba, alkohol, psikotropika, dan zat adiktif lainnya, Anak yang menjadi korban pornografi, Anak dengan HIV/AIDS, Anak korban penculikan, penjualan, dan/atau perdagangan, Anak korban kekerasan fisik dan/atau psikis, Anak korban kejahatan seksual, Anak korban jaringan terorisme, Anak penyandang disabilitas, Anak korban perlakuan salah dan penelantaran, Anak dengan perilaku sosial menyimpang, dan Anak yang menjadi korban stigmatisasi dari pelabelan terkait dengan kondisi orang tuanya.
5. Penerima Manfaat adalah perempuan dan Anak yang mengalami kekerasan, diskriminasi, perlindungan khusus, dan masalah lainnya.
6. Kekerasan Terhadap Perempuan yang selanjutnya disingkat KTP adalah setiap tindakan berdasarkan perbedaan jenis kelamin yang berakibat atau mungkin berakibat kesengsaraan atau penderitaan perempuan secara fisik, seksual, dan psikologis, termasuk ancaman tindakan tertentu, perampasan kemerdekaan secara sewenang-wenang, baik yang terjadi di ranah privat atau publik.
7. Kekerasan Terhadap Anak yang selanjutnya disingkat KTA adalah setiap perbuatan terhadap Anak yang



berakibat timbulnya kesengsaraan atau penderitaan secara fisik, psikis, seksual, dan/atau penelantaran, termasuk ancaman untuk melakukan perbuatan, pemaksaan, atau perampasan kemerdekaan secara melawan hukum.

8. Kekerasan Dalam Rumah Tangga yang selanjutnya disingkat KDRT adalah setiap perbuatan terhadap seseorang terutama perempuan, yang berakibat timbulnya kesengsaraan atau penderitaan secara fisik, seksual, psikologis, dan/atau penelantaran rumah tangga termasuk ancaman untuk melakukan perbuatan, pemaksaan, atau perampasan kemerdekaan secara melawan hukum dalam lingkup rumah tangga.
9. Tindak Pidana Perdagangan Orang yang selanjutnya disingkat TPPO adalah setiap tindakan atau serangkaian tindakan perekrutan, pengangkutan, penampungan, pengiriman, pemindahan, atau penerimaan seseorang dengan ancaman kekerasan, penggunaan kekerasan, penculikan, penyekapan, pemalsuan, penipuan, penyalahgunaan kekuasaan atau posisi rentan, penjeratan utang atau memberi bayaran atau manfaat, sehingga memperoleh persetujuan dari orang yang memegang kendali atas orang lain tersebut, baik yang dilakukan di dalam negara maupun antar negara, untuk tujuan eksploitasi atau mengakibatkan orang tereksplorasi.
10. Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak yang selanjutnya disingkat UPTD PPA adalah unit pelaksana teknis daerah yang dibentuk pemerintah daerah dalam memberikan layanan bagi perempuan dan Anak yang mengalami kekerasan, diskriminasi, perlindungan khusus, dan masalah lainnya.
11. Pengaduan Masyarakat adalah fungsi layanan untuk menerima laporan masyarakat atas kasus perempuan dan Anak yang diterima oleh UPTD PPA.
12. Penjangkauan Korban adalah fungsi layanan untuk mencapai Penerima Manfaat yang tidak atau belum



mendapatkan akses layanan atau dilaporkan oleh pihak lain.

13. Pengelolaan Kasus adalah fungsi layanan untuk memenuhi hak dan kebutuhan seluruh Penerima Manfaat yang sedang dilayani oleh UPTD PPA dengan cara menyediakan, merujuk, atau melimpahkan.
14. Penampungan Sementara adalah fungsi layanan untuk menyediakan atau memberikan akses tempat perlindungan sementara yang mengutamakan keamanan dan keselamatan, serta fasilitas sandang, pangan, dan pendukung kebutuhan Penerima Manfaat.
15. Mediasi adalah fungsi layanan dengan cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator.
16. Pendampingan Korban adalah fungsi layanan yang diberikan oleh pendamping PPA kepada setiap Penerima Manfaat secara langsung untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan layanan korban.
17. Pendamping PPA adalah tenaga layanan yang memiliki kualifikasi, kompetensi, dan terlatih mendampingi Penerima Manfaat dalam layanan PPA di UPTD PPA.
18. Manajemen Kasus adalah pendekatan untuk memastikan Penerima Manfaat mendapatkan layanan PPA untuk memenuhi kebutuhannya yang beragam secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi dengan menghubungkan berbagai layanan.
19. Sistem Informasi *Online* Perlindungan Perempuan dan Anak yang selanjutnya disebut Simfoni PPA adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk pencatatan, pelaporan, dan pengintegrasian data perempuan dan Anak yang mengalami kekerasan, diskriminasi, yang memerlukan perlindungan khusus, dan masalah lainnya bagi UPTD PPA dan penyelenggara layanan PPA.
20. Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak yang selanjutnya disebut Kemen



PPPA adalah kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pemberdayaan perempuan dan tugas pemerintahan di bidang perlindungan Anak.

21. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pemberdayaan perempuan dan tugas pemerintahan di bidang perlindungan Anak.

#### Pasal 2

- (1) Standar Layanan PPA dimaksudkan sebagai pedoman bagi UPTD PPA dalam menyelenggarakan fungsi layanan PPA kepada Penerima Manfaat secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi.
- (2) Penyusunan Standar Layanan PPA bertujuan untuk:
  - a. menetapkan ukuran penyelenggaraan fungsi layanan Pengaduan Masyarakat, Penjangkauan Korban, Pengelolaan Kasus, Penampungan Sementara, Mediasi, dan Pendampingan Korban;
  - b. memastikan UPTD PPA memberikan layanan secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi untuk meningkatkan kualitas dan cakupan layanan PPA; dan
  - c. menjadi dasar dalam melakukan penilaian kualitas layanan, akreditasi kelembagaan UPTD PPA, dan upaya perbaikan layanan PPA secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi.

## BAB II

### FUNGSI, PENERIMA MANFAAT, PENDEKATAN MANAJEMEN KASUS, DAN KOMPONEN LAYANAN

#### Pasal 3

- (1) Fungsi layanan PPA yang dilakukan oleh UPTD PPA meliputi:
  - a. Pengaduan Masyarakat;
  - b. Penjangkauan Korban;
  - c. Pengelolaan Kasus;



- d. Penampungan Sementara;
  - e. Mediasi; dan
  - f. Pendampingan Korban.
- (2) Dalam pemberian fungsi layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), petugas UPTD PPA mencatat dalam sistem pencatatan dan pelaporan melalui Simfoni PPA yang dilaksanakan sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh Menteri.

#### Pasal 4

- (1) Penyelenggaraan fungsi layanan oleh UPTD PPA sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan Standar Layanan PPA.
- (2) Standar Layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. pendahuluan;
  - b. kewenangan dan pendekatan penyelenggaraan layanan PPA;
  - c. mekanisme layanan, fungsi layanan, dan sistem informasi data;
  - d. mekanisme komunikasi;
  - e. standar operasional prosedur layanan PPA;
  - f. pemberian layanan berdasarkan asesmen risiko dan bahaya;
  - g. ringkasan prosedur pelaksanaan fungsi layanan PPA;
  - h. kebijakan keselamatan Anak serta perlindungan dari eksploitasi dan penyalahgunaan seksual;
  - i. formulir survei kepuasan Penerima Manfaat; dan
  - j. penutup.
- (3) Standar Layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

#### Pasal 5

- (1) Layanan PPA diberikan kepada Penerima Manfaat.



- (2) Dalam hal Penerima Manfaat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak memiliki dokumen kependudukan, UPTD PPA membantu proses penelusuran dan/atau pembuatan dokumen kependudukan melalui Dinas terkait untuk memastikan Penerima Manfaat dapat mengakses Layanan PPA sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 6

- (1) Dalam menyelenggarakan setiap fungsi layanan PPA sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, UPTD PPA menggunakan pendekatan Manajemen Kasus.
- (2) Pendekatan Manajemen Kasus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. identifikasi;
  - b. asesmen;
  - c. perencanaan intervensi;
  - d. pelaksanaan intervensi;
  - e. pemantauan dan evaluasi;
  - f. tindak lanjut; dan
  - g. terminasi kasus.
- (3) Pendekatan Manajemen Kasus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

#### Pasal 7

- (1) Standar Layanan PPA terdiri atas 2 (dua) komponen utama, yaitu:
  - a. komponen proses penyampaian layanan (*service delivery*) PPA; dan
  - b. komponen pengelolaan layanan (*manufacturing*) PPA.
- (2) Komponen proses penyampaian layanan PPA sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan proses penyampaian fungsi layanan UPTD PPA yang harus diinformasikan oleh petugas UPTD PPA



kepada Penerima Manfaat, meliputi:

- a. persyaratan;
  - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
  - c. jangka waktu layanan;
  - d. biaya/tarif;
  - e. produk layanan; dan
  - f. penyampaian keluhan dan saran.
- (3) Komponen pengelolaan layanan PPA sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan proses manajemen operasional layanan untuk memastikan proses penyampaian layanan berjalan dengan baik, meliputi:
- a. dasar hukum;
  - b. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
  - c. kompetensi sumber daya manusia penyelenggara layanan;
  - d. jumlah, jenis jabatan, dan profesi penyelenggara layanan;
  - e. jaminan pelayanan;
  - f. jaminan keamanan dan keselamatan layanan;
  - g. biaya operasional layanan;
  - h. pengawasan internal; dan
  - i. evaluasi kinerja pelaksana.
- (4) Komponen utama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

#### Pasal 8

- (1) UPTD PPA melakukan komunikasi dalam pemberian layanan pendampingan dengan penyelenggara layanan lainnya.
- (2) Dalam hal pemberian fungsi layanan memerlukan koordinasi tingkat daerah provinsi dan lintas daerah kabupaten/kota, UPTD PPA kabupaten/kota melalui dinas yang menyelenggarakan urusan pemberdayaan perempuan dan perlindungan Anak tingkat kabupaten/kota harus merujuk ke dinas yang



menyelenggarakan urusan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak tingkat provinsi.

- (3) UPTD PPA tingkat provinsi melakukan koordinasi melalui dinas yang menyelenggarakan urusan pemberdayaan perempuan dan perlindungan Anak tingkat provinsi untuk mendapatkan layanan di tingkat pemerintah pusat dalam hal menyangkut:
  - a. penyediaan layanan rujukan akhir bagi perempuan korban kekerasan yang memerlukan koordinasi tingkat nasional, lintas provinsi, dan internasional; dan
  - b. penyediaan layanan bagi AMPK yang memerlukan koordinasi tingkat nasional dan internasional.

### BAB III

#### PENDANAAN

##### Pasal 9

- (1) Pendanaan pelaksanaan Standar Layanan PPA bersumber dari:
  - a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
  - b. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan/atau
  - c. sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pendanaan penyelenggaraan fungsi layanan tidak dibebankan pada Penerima Manfaat.

### BAB IV

#### KETENTUAN PERALIHAN

##### Pasal 10

Pada saat Peraturan Menteri ini berlaku, fungsi layanan yang dilakukan oleh UPTD PPA harus menyesuaikan dengan Standar Layanan yang diatur dalam Peraturan Menteri ini paling lama 1 (satu) tahun sejak tanggal diundangkan.



BAB V  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 11

Pada saat peraturan Menteri ini mulai berlaku:

- a. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 1 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Terpadu bagi Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang di Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 180);
- b. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Layanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 56);
- c. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pedoman Penanganan Anak Korban Kekerasan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 42); dan
- d. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 1 Tahun 2017 tentang Tata Kelola Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 158,

dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 12

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.



Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 20 Januari 2022

MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

I GUSTI AYU BINTANG DARMAWATI

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 20 Januari 2022

DIREKTUR JENDERAL  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

BENNY RIYANTO

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2022 NOMOR 85



LAMPIRAN  
PERATURAN MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 2 TAHUN 2022  
TENTANG  
STANDAR LAYANAN PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN  
ANAK

A. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Layanan terhadap perempuan dan Anak menjadi indikator penting dalam pembangunan nasional. Simfoni PPA mencatat 12.931 kasus korban kekerasan (5.147 perempuan dan 7.784 Anak), dari Januari 2021 sampai dengan Juli 2021. Apabila dilihat dari jenis dan fungsi layanan yang diterima oleh perempuan dan Anak, Pengaduan Masyarakat tercatat sebanyak 1.837 perempuan dan 2.338 Anak, layanan kesehatan tercatat sebanyak 816 perempuan dan 1.274 Anak, bantuan hukum sebanyak 735 perempuan dan 1.013 Anak, penegakan hukum sebanyak 153 perempuan dan 454 Anak, rehabilitasi sosial sebanyak 401 perempuan dan 727 Anak, reintegrasi sosial sebanyak 54 perempuan dan 121 Anak, pemulangan sebanyak 58 perempuan dan 114 Anak, serta pendampingan tokoh agama sebanyak 41 perempuan dan 40 Anak. Berdasarkan angka-angka tersebut, dapat disimpulkan bahwa cakupan dan ketuntasan layanan perempuan dan Anak masih menjadi tantangan yang besar.

Pada tanggal 11 Mei 2020, Presiden Jokowi menetapkan Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2020 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, yang menambahkan 2 (dua) fungsi baru yang harus dilakukan oleh Kemen PPPA, yaitu Pasal 3 huruf d yang memberi kewenangan untuk melakukan “penyediaan layanan rujukan akhir bagi perempuan korban kekerasan yang memerlukan koordinasi tingkat nasional, lintas provinsi, dan internasional” dan Pasal 3 huruf e yang memberi kewenangan untuk melakukan “penyediaan layanan bagi AMPK yang memerlukan koordinasi tingkat nasional dan internasional”.



Beberapa tahun sebelumnya, Menteri telah menetapkan Peraturan Menteri Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak. Pasal 22 Peraturan Menteri tersebut mengamanatkan bahwa dalam melaksanakan tugas untuk memberikan layanan kepada perempuan dan Anak yang mengalami masalah, UPTD PPA harus berpedoman pada Standar Layanan yang telah ditetapkan dan diatur dengan Peraturan Menteri. Atas dasar delegasi tersebut maka Standar Layanan PPA ini disusun sebagai pedoman bagi UPTD PPA dalam melaksanakan fungsi layanan secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi.

Selain itu, Peraturan Pemerintah Nomor 78 Tahun 2021 tentang Perlindungan Khusus bagi Anak juga mengamanatkan perlindungan khusus kepada Anak diberikan di unit pelaksana teknis kementerian/lembaga, perangkat daerah, dan/atau unit pelaksana teknis daerah yang telah dibentuk dengan mengacu kepada Standar Layanan yang telah ditetapkan.

## 1.2. Fungsi Layanan

Fungsi layanan PPA yang dilakukan oleh UPTD PPA meliputi:

1. Pengaduan Masyarakat;
2. Penjangkauan Korban;
3. Pengelolaan Kasus;
4. Penampungan Sementara;
5. Mediasi; dan
6. Pendampingan Korban.

Selain fungsi layanan di atas, Standar Layanan ini juga mencakup koordinasi pelaksanaan penyediaan layanan oleh UPTD PPA dan penyelenggara layanan lainnya di tingkat daerah. Sedangkan untuk layanan yang memerlukan koordinasi tingkat nasional, lintas provinsi, dan internasional dilakukan melalui layanan rujukan akhir Kemen PPPA.

## 1.3. Para Pihak



1. Dinas yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan Anak.
2. UPTD PPA.
3. Penyelenggara layanan PPA terkait lainnya.
4. Masyarakat yang berpartisipasi dalam layanan PPA.

#### 1.4. Prinsip Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak

Standar Layanan PPA ini menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan prinsip-prinsip dalam pemberian layanan kepada perempuan dan Anak. Adapun prinsip-prinsip dalam pemberian layanan kepada perempuan dan Anak terdiri atas:

1. **Pelindungan dan Penegakan Hak Asasi Manusia**  
KTP dan KTA merupakan pelanggaran hak asasi manusia yang serius seperti hak untuk hidup, hak bebas dari diskriminasi dan kekerasan, serta hak atas rasa aman. Oleh karena itu, semua bentuk bantuan dan pelindungan berupaya memulihkan hak-hak perempuan dan Anak serta pencegahan pelanggaran lebih lanjut.
2. **Kesetaraan dan Keadilan Gender**  
Kesetaraan gender adalah kesamaan kondisi bagi laki laki dan perempuan untuk memperoleh kesempatan dan hak-haknya sebagai manusia, agar mampu berperan dan berpartisipasi dalam kegiatan politik, ekonomi, sosial budaya, pertahanan dan keamanan nasional, dan kesamaan dalam menikmati hasil pembangunan tersebut. Keadilan Gender adalah suatu proses untuk menjadi adil terhadap laki-laki dan perempuan (Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2000 tentang Pengarusutamaan Gender dalam Pembangunan Nasional).
3. **Pelindungan kepada Penerima Manfaat**  
Yaitu hak untuk memperoleh kebenaran, keadilan, pemulihan, pemenuhan rasa keadilan, dan jaminan ketidakberulangan.
4. **Nondiskriminasi**  
Artinya seluruh layanan kepada perempuan dan Anak harus menghormati prinsip nondiskriminasi atas dasar gender, orientasi seksual, usia, warna kulit, status sosial, ras, agama, bahasa, dan keyakinan politik.
5. **Kepentingan Terbaik dan Keselamatan Anak**



Artinya bahwa dalam semua tindakan yang menyangkut Anak yang dilakukan oleh UPTD PPA, Dinas yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan Anak, penyelenggara layanan PPA lainnya, dan masyarakat, maka kepentingan yang terbaik bagi Anak harus menjadi pertimbangan utama (Pasal 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak).

6. Kebutuhan Darurat

Dalam kondisi darurat, setiap perempuan dan Anak berhak mendapatkan layanan dari UPTD PPA, Dinas yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan Anak, dan penyelenggara layanan PPA lainnya di manapun pada saat mereka ditemukan.

7. Layanan Berkelanjutan

Layanan yang diberikan harus merupakan bagian dari pendekatan holistik yang berkelanjutan sesuai dengan kondisi fisik, psikologis, dan sosial Penerima Manfaat.

Prinsip-prinsip tersebut dilaksanakan secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi yang artinya:

1. cepat, sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) dan terjangkau;
2. akurat, dalam memberikan layanan didukung oleh informasi yang benar berdasarkan bukti dan fakta yang memadai serta dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya;
3. komprehensif, dalam memenuhi hak dan kebutuhan perempuan dan Anak secara menyeluruh, tepat, dan tuntas, dengan pendekatan Manajemen Kasus oleh tenaga profesional agar tidak terjadi pengulangan kejadian; dan
4. terintegrasi, oleh berbagai unit atau lembaga penyelenggara layanan PPA kredibel yang memberikan berbagai jenis layanan yang berkualitas secara bersinergi dan terpadu dengan satu tujuan agar perempuan dan Anak dapat kembali menikmati hak-haknya.

1.5. Panduan Etik dalam Memberikan Layanan



Pada saat memberikan layanan kepada perempuan dan Anak, UPTD PPA, Dinas yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan Anak, dan penyelenggara layanan PPA lainnya wajib memperhatikan etik berikut ini:

1. komitmen kepada Penerima Manfaat, artinya untuk meningkatkan kesejahteraan korban dan mengutamakan kepentingan korban.
2. penentuan nasib diri sendiri (*self determination*), artinya petugas menghormati dan mempromosikan hak korban untuk menentukan nasib sendiri.
3. persetujuan atas apa yang diinformasikan (*informed consent*), artinya petugas memberikan layanan kepada korban dalam konteks hubungan profesional berdasarkan pada persetujuan yang sah.
4. penerimaan terhadap Penerima Manfaat dan layanan secara individu, artinya karena mereka adalah individu yang berbeda sehingga layanannya juga harus berbeda.
5. kompetensi, artinya petugas yang memberikan layanan harus memiliki kompetensi yang tepat.
6. kesadaran budaya dan keragaman sosial, artinya petugas harus memahami budaya dan fungsinya dalam perilaku manusia dan masyarakat, mengakui kekuatan yang ada pada semua budaya, dan bersikap nondiskriminatif.
7. konflik kepentingan, artinya petugas harus waspada dan menghindari konflik kepentingan yang mengganggu penyelenggaraan layanan secara profesional.
8. privasi dan kerahasiaan, artinya petugas harus menghormati hak privasi Penerima Manfaat dan tidak boleh meminta informasi pribadi dari atau tentang korban kecuali untuk alasan profesional, dan standar kerahasiaan berlaku setelah informasi pribadi Penerima Manfaat diberikan kepada petugas.
9. akses ke laporan, artinya Penerima Manfaat dapat mengakses laporan mereka, namun jika petugas khawatir akses Penerima Manfaat ke laporan tersebut dapat menyebabkan kesalahpahaman yang serius atau membahayakan mereka maka petugas membantu menjelaskan laporan tersebut.
10. aktivitas seksual dan pelecehan seksual, artinya dalam keadaan apapun, petugas tidak boleh terlibat dalam aktivitas seksual, dan/atau komunikasi seksual yang tidak pantas melalui penggunaan teknologi



atau secara langsung melalui kontak seksual dengan korban, baik atas dasar suka sama suka atau dipaksa.

11. kontak fisik, artinya petugas tidak boleh melakukan kontak fisik dengan Penerima Manfaat (seperti membelai atau memegang tangan) ketika ada kemungkinan kerugian psikologis pada Penerima Manfaat sebagai akibat dari kontak tersebut.
12. penggunaan bahasa, artinya petugas mengutamakan komunikasi yang empatik dan tidak menggunakan komunikasi verbal dan nonverbal yang merendahkan.
13. pembayaran untuk layanan, artinya petugas tidak boleh meminta pembayaran pribadi atau imbalan lain untuk memberikan layanan atau dengan kata lain Penerima Manfaat berhak atas layanan yang tersedia secara gratis melalui UPTD PPA, Dinas yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan Anak, dan penyelenggara layanan PPA lainnya.
14. Penerima Manfaat mengalami kekurangan kapasitas dalam pengambilan keputusan, artinya ketika petugas bertindak atas nama Penerima Manfaat yang tidak memiliki kapasitas untuk membuat keputusan, petugas harus mengambil langkah untuk melindungi kepentingan dan hak Penerima Manfaat tersebut sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang berlaku.
15. rujukan layanan, artinya petugas harus merujuk Penerima Manfaat ke petugas profesional lain ketika pengetahuan atau keahlian khusus profesional lain diperlukan untuk melayani Penerima Manfaat atau petugas yakin bahwa layanan yang mereka berikan tidak efektif atau tidak membuat kemajuan bagi Penerima Manfaat.
16. pengakhiran layanan (terminasi), artinya petugas menghentikan layanan kepada Penerima Manfaat dan hubungan profesional dengan mereka ketika layanan dan hubungan tersebut tidak lagi diperlukan atau tidak lagi melayani kebutuhan atau kepentingan Penerima Manfaat.

Selain itu, penyelenggaraan Standar Layanan ini mengacu pada prinsip manajemen mutu (Sertifikasi ISO 9001 2015) dimana penyelenggaraan layanan PPA bersifat terbuka dan mudah diakses oleh semua pihak serta memenuhi standar yang telah ditetapkan untuk memastikan kualitas atau mutu layanan PPA yang dapat dipertanggungjawabkan.



## B. KEWENANGAN DAN PENDEKATAN PENYELENGGARAAN LAYANAN PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK

### 2.1. Pembagian Kewenangan Layanan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, maka beberapa konsep yang penting terkait dengan layanan perempuan dan Anak sebagai berikut:

1. layanan perempuan dan Anak yang merupakan bagian dari urusan pemberdayaan perempuan dan perlindungan Anak, masuk dalam klasifikasi urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar dan termasuk urusan pemerintahan konkuren. Adapun pembagian urusan pemerintahan bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah sebagai berikut:

Sub Urusan	Pemerintah Pusat	Daerah Provinsi	Daerah Kabupaten/Kota
Perlindungan Perempuan	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Penyediaan layanan rujukan akhir bagi perempuan korban kekerasan yang memerlukan koordinasi tingkat nasional, lintas provinsi, dan internasional.</li><li>b. Standardisasi lembaga penyedia layanan perlindungan perempuan.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Penyediaan layanan rujukan lanjutan bagi perempuan korban kekerasan yang memerlukan koordinasi tingkat daerah provinsi dan lintas daerah kabupaten/kota.</li><li>b. Penguatan dan pengembangan lembaga penyedia layanan perlindungan perempuan tingkat daerah provinsi.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Penyediaan layanan bagi perempuan korban kekerasan yang memerlukan koordinasi tingkat daerah kabupaten/kota.</li><li>b. Penguatan dan pengembangan lembaga penyedia layanan perlindungan perempuan tingkat daerah kabupaten/kota.</li></ol>
Perlindungan Khusus Anak	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Penyediaan layanan bagi anak yang</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Penyediaan layanan bagi anak yang</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Penyediaan layanan bagi anak yang</li></ol>



Sub Urusan	Pemerintah Pusat	Daerah Provinsi	Daerah Kabupaten/Kota
	<p>memerlukan perlindungan khusus yang memerlukan koordinasi tingkat nasional dan internasional.</p> <p>b. Penguatan dan pengembangan lembaga penyedia layanan bagi anak yang memerlukan perlindungan khusus tingkat nasional dan lintas daerah provinsi</p>	<p>memerlukan perlindungan khusus yang memerlukan koordinasi tingkat daerah provinsi.</p> <p>b. Penguatan dan pengembangan lembaga penyedia layanan bagi anak yang memerlukan perlindungan khusus tingkat daerah provinsi dan lintas daerah kabupaten/kota.</p>	<p>memerlukan perlindungan khusus yang memerlukan koordinasi tingkat daerah kabupaten/kota.</p> <p>b. Penguatan dan pengembangan lembaga penyedia layanan bagi anak yang memerlukan perlindungan khusus tingkat daerah kabupaten/kota.</p>

Tabel 2.1. Pembagian Urusan Pemerintahan Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

2. Dalam hal Penerima Manfaat tidak memiliki dokumen kependudukan, petugas UPTD PPA membantu proses penelusuran dan/atau pembuatan dokumen kependudukan dengan melakukan koordinasi melalui dinas yang menyelenggarakan urusan pemberdayaan perempuan dan perlindungan Anak untuk memastikan Penerima Manfaat dapat mengakses layanan PPA.



2.2. Proses Bisnis Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak

Supplier (S)	Input (I)	Proses (P)		Output (O)	Customer (C)
WNI di dalam dan luar negeri, WNA di dalam negeri	Laporan Kasus	Proses inti/utama (penyampaian layanan)	1. Pengaduan masyarakat	Layanan cepat, akurat, terintegrasi, dan komprehensif (CEKATAN)	Penerima manfaat yang sehat fisik, psikis, dan sosial
			2. Penjangkauan korban		
			3. Penampungan sementara		
			4. Pengelolaan kasus		
			5. Pendampingan korban		
			6. Mediasi		
Inspektorat, Menko, BSN, auditor	Mutu layanan, implementasi standar layanan	Proses Penunjang	Pengawasan internal Pencatatan dan pelaporan kasus		
Pemerintah pusat dan daerah, pemberi layanan, pembuat kebijakan	Anggaran, data korban, pengetahuan dan ketrampilan, kebijakan, tupoksi, sarpras	Proses manajemen (pengelolaan layanan)	Anggaran Sarana dan prasarana Kompetensi dan jumlah SDM pelaksana		

Tabel. 2.2. Proses Bisnis Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak

Layanan PPA melibatkan hubungan kerja unit-unit dalam instansi pemerintah dan nonpemerintah yang diatur dalam peta proses bisnis sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peta Proses Bisnis. Peta proses bisnis ini terdiri dari beberapa komponen, yaitu *supplier*, *input*, *process*, *output*, dan *customer* yang disingkat SIPOC.

Adapun dilihat dari proses bisnisnya, maka Standar Layanan PPA ini dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu:

1. Proses inti/utama meliputi 6 (enam) fungsi layanan UPTD PPA yaitu: (1) Pengaduan Masyarakat; (2) Penjangkauan Korban; (3) Pengelolaan Kasus, (4) Penampungan Sementara; (5) Mediasi; dan (6) Pendampingan Korban. Dalam penyampaian keenam fungsi layanan tersebut, Standar Layanan ini mengacu pada komponen pelayanan publik yaitu proses penyampaian layanan (*service delivery*) yang mencakup komponen persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu layanan, biaya/tarif, produk layanan, dan penyampaian keluhan dan saran.
2. Proses manajemen di mana dalam Standar Layanan ini mengacu pada komponen pengelolaan bagi pelayanan publik yang disebut juga *manufacturing*. Proses manajemen ini berguna bagi operasional layanan dan memastikan proses inti/utama berjalan dengan baik. Proses pengelolaan layanan ini terdiri dari dasar hukum; sarana, prasarana,



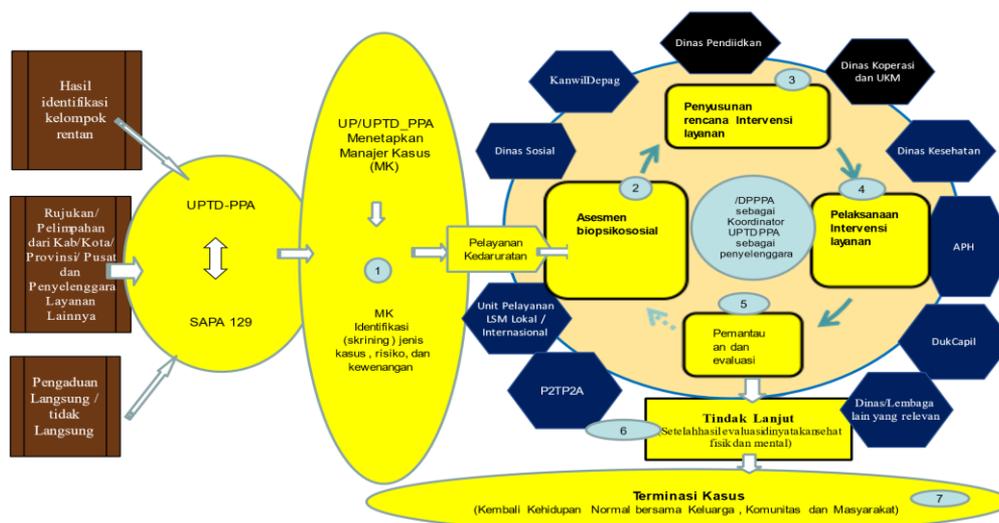
dan/atau fasilitas; kompetensi sumber daya manusia penyelenggara layanan; jumlah, jenis jabatan, dan profesi penyelenggara layanan; jaminan pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan layanan; biaya operasional layanan; pengawasan internal; dan evaluasi kinerja pelaksana.

3. Proses penunjang/pendukung, dalam hal ini mencakup pengawasan atas implementasi Standar Layanan, manajemen layanan, mutu layanan PPA, pencatatan, dan pelaporan baik pelaporan kasus maupun pelaporan secara manajemen, yang dilakukan melalui mekanisme pengawasan internal maupun eksternal.

### 2.3. Manajemen Kasus sebagai Pendekatan Penanganan Penerima Manfaat

Layanan PPA diselenggarakan dengan menerapkan pendekatan Manajemen Kasus. Manajemen Kasus adalah pendekatan untuk memastikan Penerima Manfaat mendapatkan layanan PPA untuk memenuhi kebutuhannya yang beragam secara cepat, akurat, komprehensif dan terintegrasi dengan menghubungkan komponen dari sistem layanan (*system service delivery*).

Berikut yaitu gambar implementasi tahapan proses pendekatan Manajemen Kasus dalam layanan PPA.



Gambar: 2.3. Pendekatan Manajemen Kasus dalam Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak

### 2.3.1. Tahapan Umum Manajemen Kasus

Tahapan umum Manajemen Kasus yaitu:

1. Identifikasi

Meliputi identifikasi jenis kasus, kewenangan kasus, dan tingkat risiko kasus, dilakukan saat menerima Pengaduan Masyarakat dan Penjangkauan Korban. Pendamping PPA, dengan dukungan pekerja sosial yang berperan sebagai manajer kasus segera memfasilitasi layanan kedaruratan bagi kasus dengan risiko tinggi atau darurat. Pendamping PPA adalah tenaga layanan yang memiliki kualifikasi, kompetensi, dan terlatih mendampingi Penerima Manfaat dalam layanan PPA di UPTD PPA. Pendamping PPA terdiri dari unsur pengawas perempuan dan Anak, konselor, dan pekerja sosial.

2. Asesmen Biopsikososial

Yaitu Pendamping PPA yang berperan sebagai manajer kasus dengan dukungan penyelia (pekerja sosial senior) kemudian melakukan asesmen biopsikososial untuk menemukan masalah dan kebutuhan Penerima Manfaat dari berbagai aspek fisik, psikis, sosial, ekonomi, pendidikan, dan sebagainya sebagai dasar membuat rencana intervensi layanan yang komprehensif.

3. Penyusunan Rencana Intervensi Layanan

Yaitu Pendamping PPA membuat rencana intervensi layanan untuk Pengelolaan Kasus yang mencakup pemberian, pelimpahan, rujukan pada Penampungan Sementara, Mediasi, dan pendampingan layanan bantuan dan penegakan hukum, kesehatan, rehabilitasi sosial, serta reintegrasi sosial (termasuk penelusuran keluarga).

4. Pelaksanaan Intervensi

Berupa layanan oleh penyelenggara layanan PPA lainnya, baik dengan Dinas/lembaga penyelenggara layanan PPA lainnya, antar profesi (pekerja sosial, psikolog, dokter, polisi, jaksa, hakim, dan sebagainya), maupun antar wilayah (pusat dan daerah). Dalam hal ini Pendamping PPA berkomunikasi dan berkonsultasi dengan para penyelenggara layanan PPA lainnya.

5. Pemantauan dan Evaluasi

Yaitu Pendamping PPA dengan dukungan manajer kasus melakukan komunikasi dan konsultasi dengan para penyelenggara layanan PPA



lainnya untuk mereviu perkembangan Penerima Manfaat dan memastikan layanan diberikan sesuai dengan kebutuhan dan kesepakatan Penerima Manfaat serta diberikan secara ramah terhadap perempuan dan Anak. Pemantauan berfokus pada proses, seperti kapan dan di mana aktivitas pelayanan terjadi, siapa yang memberikan pelayanan, bagaimana perkembangannya, apakah sesuai dengan rencana dan tujuan intervensi, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat, dan apakah perlu dilakukan penyesuaian rencana intervensi atau mencari solusi dari hambatan yang ada. Sedangkan evaluasi dilakukan terhadap keseluruhan kegiatan pemberian layanan PPA oleh petugas di UPTD PPA. Penyelenggara layanan PPA terkait memberikan layanan lanjutan berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi atau berdasarkan hasil asesmen ketika untuk memastikan kebutuhan yang mungkin saja berubah sesuai dengan kondisi Penerima Manfaat.

6. Tindak Lanjut

Yaitu mendampingi Penerima Manfaat pasca intervensi dan memantaunya secara berkala untuk memastikan kesiapan Penerima Manfaat ketika menjalani kehidupan sosial. Asesmen ulang dapat dilakukan ketika terdapat kebutuhan Penerima Manfaat yang belum terpenuhi dengan tuntas dan dilanjutkan dengan tahap-tahap berikutnya berdasarkan hasil asesmen ulang.

7. Terminasi

Yaitu pengakhiran layanan, kasus ditutup jika dipastikan bahwa semua kebutuhan Penerima Manfaat telah terpenuhi sesuai kebutuhannya.

Keseluruhan tahapan diselenggarakan dengan pendekatan Manajemen Kasus, aplikasi Simfoni PPA wajib digunakan mulai penerimaan Pengaduan Masyarakat hingga terminasi kasus. Data dan informasi yang dihasilkan dari Simfoni PPA dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan dan pendampingan layanan PPA secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi. Dokumentasi Penerima Manfaat harus disimpan di tempat yang aman untuk jangka waktu tertentu dan dapat dibuka kembali apabila dibutuhkan.



### 2.3.2. Manajemen Kasus untuk Melayani Penerima Manfaat dalam Situasi Khusus

Dalam hal Penerima Manfaat berada dalam situasi khusus maka pendekatan Manajemen Kasus diterapkan dengan mengacu tahapan Manajemen Kasus di atas dan memperhatikan kebijakan yang berlaku untuk situasi khusus tersebut:

1. Penerima Manfaat dalam situasi bencana (alam atau nonalam termasuk pandemi misalnya *Corona Virus Disease-19/Covid-19*) mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 13 Tahun 2020 tentang Perlindungan Perempuan dan Perlindungan Anak dari Kekerasan Berbasis Gender dalam Bencana;
2. Penerima Manfaat terkait konflik sosial mengacu pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2012 tentang Penanganan Konflik Sosial;
3. Penerima Manfaat terkait terorisme mengacu pada Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Terorisme dan Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pedoman Perlindungan Anak dari Radikalisme dan Tindak Pidana Terorisme;
4. Penerima Manfaat penyandang disabilitas mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Disabilitas; dan
5. Penerima Manfaat lanjut usia mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 24 Tahun 2010 tentang Model Perlindungan Perempuan Lanjut Usia yang Responsif Gender.

Adapun tahapan Manajemen Kasus dalam situasi khusus yaitu sebagai berikut:

1. identifikasi (skrining), selain identifikasi kasus, risiko, dan kewenangan, identifikasi terhadap Penerima Manfaat dengan kondisi khusus juga dilakukan terhadap kondisi khusus Penerima Manfaat sebagaimana disebutkan di atas;
2. asesmen biopsikososial Penerima Manfaat yang mencakup kondisi fisik, psikologis, dan sosial Penerima Manfaat termasuk yang terkait kondisi khususnya. Misalnya Penerima Manfaat dengan disabilitas, asesmennya juga mencakup kondisi dan kebutuhan terkait disabilitasnya (fisik,



intelektual, mental, sensorik), dan kondisi sosial Penerima Manfaat lainnya yang spesifik. Pendekatan asesmen juga disesuaikan dengan kondisi tersebut, termasuk bantuan penerjemah atau alat bantu lainnya dalam melakukan asesmen bagi Penerima Manfaat dengan disabilitas;

3. penyusunan rencana intervensi layanan termasuk perencanaan layanan terkait kondisi khususnya, misalnya rencana intervensi menyangkut pemenuhan kebutuhan alat bantu untuk disabilitas;
4. pelaksanaan intervensi layanan wajib memperhatikan kondisi khusus dan kebutuhan spesifik Penerima Manfaat. Misalnya kebutuhan Penerima Manfaat dengan disabilitas fisik yang membutuhkan kursi roda, cara penyampaian layanan dalam kondisi pandemi Covid-19 dengan memperhatikan protokol kesehatan;
5. Selama intervensi layanan, Pendamping PPA memberikan dukungan sesuai dengan kondisi khusus dan kebutuhan Penerima Manfaat, termasuk dukungan psikososial awal untuk Penerima Manfaat dalam kondisi khusus, misalnya Penerima Manfaat yang mengalami dampak pandemi Covid-19 dapat dilakukan konseling secara *online* atau jika layanan diberikan secara langsung maka menerapkan protokol kesehatan sesuai dengan kebijakan yang berlaku;
6. pemantauan dan evaluasi kondisi Penerima Manfaat termasuk pemantauan apakah para Penerima Manfaat dengan kondisi khusus tersebut mendapatkan layanan sesuai dengan kebutuhan spesifiknya;
7. tindak lanjut pasca intervensi layanan juga memastikan Penerima Manfaat dengan kondisi khusus dapat hidup mandiri dengan kondisi khususnya; dan
8. terminasi, yaitu Pendamping PPA juga memperhatikan kondisi khusus, misalnya menyampaikan persetujuan penutupan kasus pada Penerima Manfaat dengan disabilitas intelektual perlu menyesuaikan dengan kondisinya.

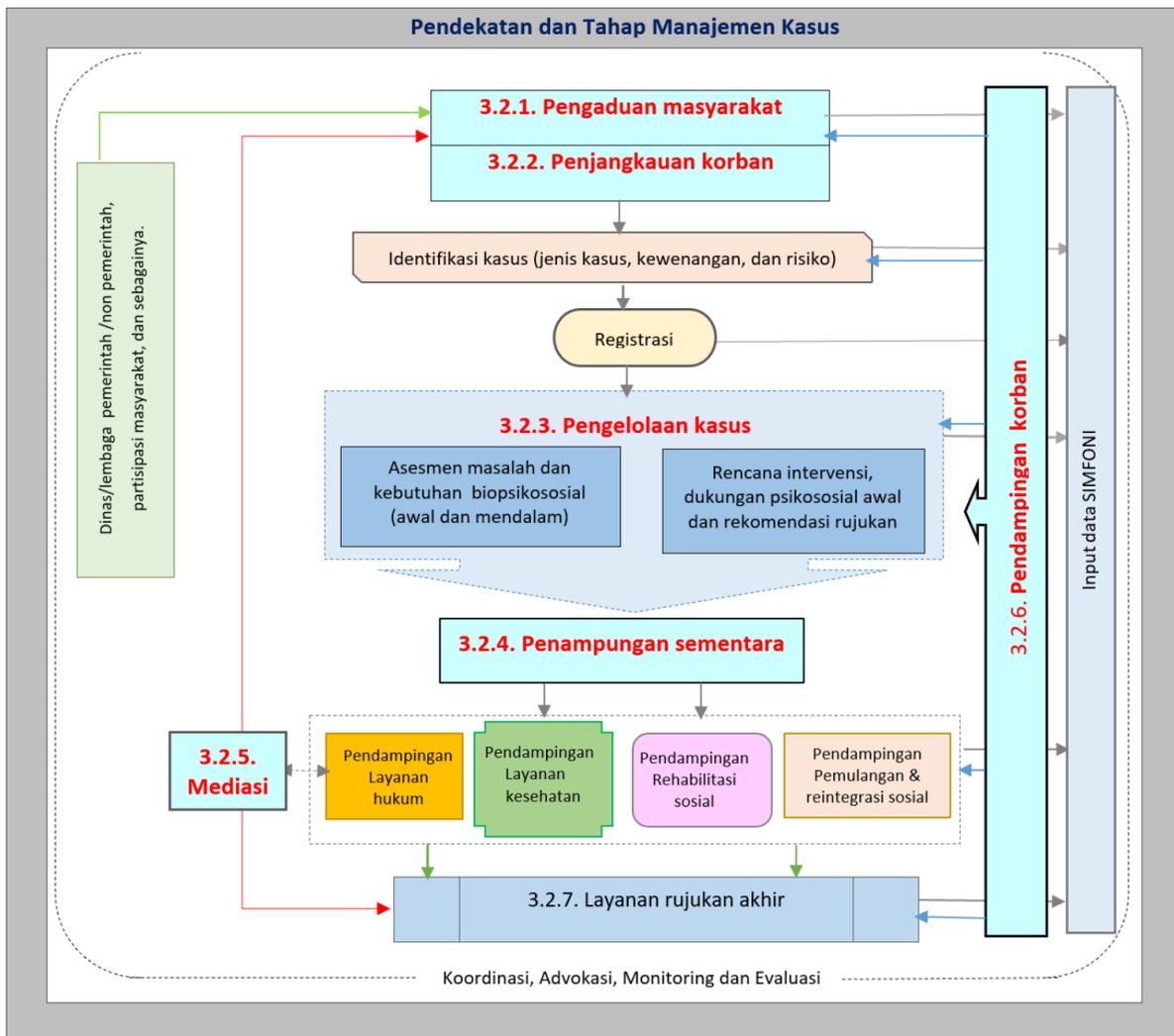
## C. FUNGSI LAYANAN, MEKANISME LAYANAN, DAN SISTEM INFORMASI DATA

### 3.1. Mekanisme Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak

Standar Layanan PPA secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi diselenggarakan dengan menggunakan pendekatan Manajemen Kasus



melaksanakan fungsi-fungsi layanan mulai dari Pengaduan Masyarakat sampa reintegrasi sosial, digambarkan dalam bagan berikut ini:



Gambar 3.1. Mekanisme Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak

### 3.2. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik, sebagai turunan dari Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, proses penyampaian layanan PPA yang wajib diberitahukan pada perempuan dan Anak sebagai Penerima Manfaat mencakup persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu layanan; biaya/tarif; produk layanan; dan penyampaian keluhan dan saran.

### 3.2.1. Pengaduan Masyarakat

#### Pengertian

##### Pengertian

Pengaduan Masyarakat merupakan fungsi layanan untuk menerima laporan masyarakat atas kasus perempuan dan Anak yang diterima oleh UPTD PPA baik secara langsung atau tidak langsung.

##### Prinsip

1. Laporan kasus perempuan dan Anak di luar kewenangan lembaga wajib diterima, kemudian dilimpahkan kepada penyelenggara layanan yang berwenang.
2. Jika hasil asesmen menyatakan perempuan dan Anak dalam kondisi darurat, maka UPTD PPA di tempat melapor wajib segera memberikan layanan kedaruratan.
3. Petugas pengaduan terdiri dari unsur pengelola pemberdayaan, perlindungan perempuan dan Anak, dan pengawas perempuan dan Anak.
4. Petugas pengaduan wajib memperhatikan berbagai persyaratan untuk menentukan layanan yang akan diberikan. Petugas pengaduan terdiri dari unsur pengelola pemberdayaan, perlindungan perempuan dan Anak, dan pengawas perempuan dan Anak.
5. Ketika UPTD PPA menerima laporan dari korban dan tersangka dari kasus yang sama, maka UPTD PPA memprioritaskan layanan untuk korban, sedangkan tersangka dirujuk ke lembaga lain untuk menjaga objektivitas dan menjamin akses keadilan.
6. Dalam tahapan Pengaduan Masyarakat, UPTD PPA memfasilitasi pengurusan data kependudukan dan layanan penerjemahan bahasa dan/atau alat bantu lain bagi perempuan atau Anak dengan disabilitas dan/atau WNA jika diperlukan (mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas).
7. Dalam situasi bencana (alam dan nonalam, misalnya pandemi Covid-19, petugas pengaduan wajib memperhatikan kebijakan atau peraturan yang berlaku (misalnya mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 13 Tahun 2020 tentang Perlindungan Perempuan dan Perlindungan Anak dari Kekerasan Berbasis Gender dalam Bencana).

#### Persyaratan Layanan Pengaduan Masyarakat

##### Penerima Manfaat

Individu atau lembaga yang mengetahui adanya dugaan masalah kekerasan, diskriminasi, perlindungan khusus, dan masalah lainnya yang dialami oleh perempuan dan Anak Warga Negara Indonesia (WNI) yang berada di wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) maupun di luar wilayah hukum NKRI; serta Warga Negara Asing (WNA) yang berada di wilayah hukum NKRI.

##### Administrasi

1. Surat rujukan dari penyelenggara layanan lain, jika ada.
2. Kronologi peristiwa dan informasi lainnya dapat dilampirkan sebagai data penyerta perempuan dan Anak, misalnya surat pengaduan dan laporan kasus dari layanan sebelumnya, untuk mencegah pengulangan pertanyaan dalam asesmen, serta demi kecepatan dan efektifitas layanan, jika ada.

##### **Kriteria berdasarkan kewenangan**

Unsur-unsur yang perlu diperhatikan dalam identifikasi kasus berdasarkan kewenangan:

- a. ketersediaan tenaga profesional;
- b. kondisi kedaruratan;
- c. ketersediaan sarana dan prasarana;
- d. efisiensi dan efektivitas penggunaan sumber daya;
- e. aspek teknis dan metodologi;
- f. kewenangan hukum (wilayah hukum); dan
- g. tempat kejadian kasus.



Adapun implementasi identifikasi kewenangan sebagai berikut:

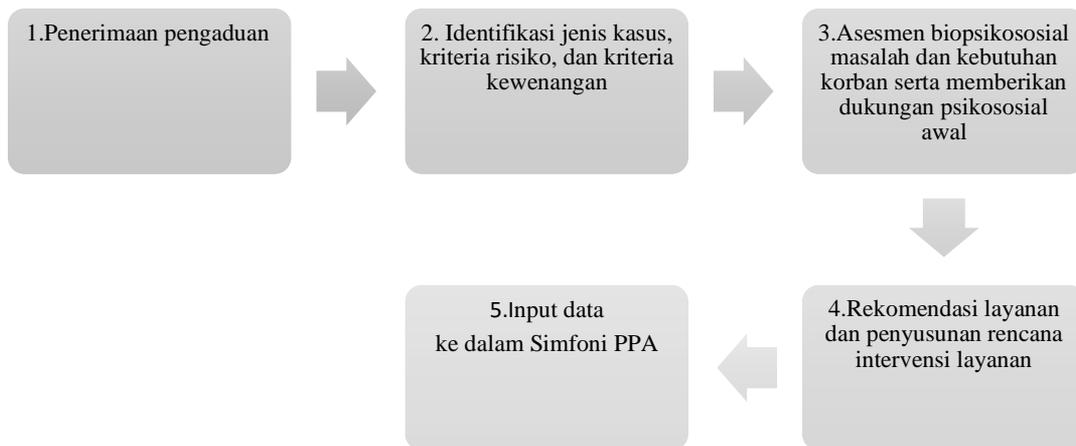
Kewenangan kabupaten/kota	Kewenangan provinsi	Kewenangan pusat
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat kejadian kasus (TKK) berada dalam kabupaten/kota itu sendiri;</li> <li>2. Penerima Manfaat berasal dari kabupaten/kota tersebut; atau</li> <li>3. Penerima Manfaat karena kondisi kedaruratan dan jarak, tidak mungkin mengakses layanan di luar kabupaten/kota TKK.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan yang dibutuhkan Penerima Manfaat memerlukan koordinasi lintas kabupaten/kota;</li> <li>2. Penerima Manfaat berasal dari beberapa kabupaten/kota; atau</li> <li>3. Layanan di kabupaten/kota mengalami hambatan dalam menyediakan sumber daya yang sesuai dengan kebutuhan Penerima Manfaat, keterbatasan sarana prasarana, anggaran dan sumber daya manusia.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan yang dibutuhkan oleh perempuan dan Anak memerlukan koordinasi lintas provinsi atau lintas negara, (termasuk perempuan WNI korban KTP/kekerasan berbasis gender (KBG) di luar negeri, pekerja migran Indonesia yang mengalami kasus perkawinan campuran termasuk Anak-nya, korban KDRT di luar negeri, dan TPPO di/dari luar negeri;</li> <li>2. Layanan bagi Penerima Manfaat (i) memerlukan dukungan advokasi dari tingkat pusat, (ii) layanan dengan kompleksitas tinggi, dan (iii) layanan hanya tersedia di tingkat pusat;</li> <li>3. Jumlah kerugian akibat kasus yang dialami Penerima Manfaat adalah 25 miliar rupiah ke atas (ketentuan Badan Reserse Kriminal Kepolisian RI/Bareskrim Polri);</li> <li>4. Pelakunya bagian dari kejahatan terorganisir (<i>organized crime</i>) dengan jaringan nasional dan internasional seperti TPPO, narkoba, kejahatan siber, pornografi <i>online</i>, KTP/kekerasan berbasis gender (KBG) <i>online</i>, terorisme, dan radikalisme; atau</li> <li>5. Pelakunya diduga pejabat negara, pejabat publik, anggota diplomat, anggota legislatif baik di tingkat pusat maupun daerah, anggota TNI, anggota Polri, tokoh agama, tokoh adat, tokoh masyarakat, serta pimpinan lembaga lain, baik milik pemerintah maupun swasta atau kasus yang ditangani oleh Bareskrim Polri.</li> </ol>

Catatan

1. Pembiayaan kasus kedaruratan (kasus dengan risiko tinggi) menjadi tanggung jawab kabupaten/kota tempat kejadian kasus dengan menggunakan layanan *emergency*.
2. Jika kriteria Penerima Manfaat termasuk wewenang pusat, maka dilimpahkan ke pusat.



## Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Pengaduan Masyarakat



1. Penerimaan pengaduan dapat dilakukan dengan cara:
  - a. Penerima Manfaat datang langsung ke layanan pengaduan UPTD PPA.
  - b. Penerima Manfaat melakukan pengaduan tidak langsung: (i) melalui telepon, *Whatsapp*, surat cetak/surat elektronik/e-mail yang ditujukan kepada UPTD PPA atau penyelenggara layanan PPA lainnya, (ii) dilaporkan oleh pihak lain selain Penerima Manfaat, (iii) Penjangkauan Korban, (iv) rujukan dari penyelenggara layanan PPA lainnya, dan (v) pelimpahan dari penyelenggara layanan PPA lainnya.
2. Melakukan identifikasi kasus untuk membedakan kasus Penerima Manfaat berdasarkan kriteria: (a) jenis kasus; (b) risiko Penerima Manfaat; dan (c) kewenangan layanan.  
Setelah mengumpulkan identitas Penerima Manfaat yang terdiri dari nama, umur, pekerjaan, status pernikahan, alamat rumah, kontak korban, dan sebagainya, maka dilanjutkan dengan:
  - a. melakukan identifikasi apakah jenis kasus Penerima Manfaat sesuai Standar Layanan ini atau tidak, jika ya, maka dilanjutkan dengan tahap layanan selanjutnya. Jika tidak, maka dijelaskan alasannya dan diberi informasi layanan lain yang sesuai dengan kebutuhannya;
  - b. menilai kondisi Penerima Manfaat apakah termasuk dalam risiko tinggi, sedang, atau rendah.

**Kondisi risiko tinggi:** situasi dimana keselamatan dan integritas fisik dan psikis Penerima Manfaat terancam, jika tidak mendapatkan pertolongan segera dapat berakibat pada cedera yang serius, disabilitas permanen, perdagangan orang, eksploitasi, pembatasan gerak (misalnya penyekapan, penculikan, penampungan, pemasungan), atau berisiko membahayakan jiwa atau kehilangan nyawa. Misalnya, kasus kekerasan seksual yang terjadi kurang dari 3x24 jam harus segera dirujuk ke layanan kesehatan untuk kepentingan pengumpulan barang bukti medis dan layanan pencegahan kehamilan, infeksi menular seksual (IMS), dan HIV/AIDS. Penerima Manfaat dengan kriteria risiko tinggi segera difasilitasi dengan layanan kedaruratan yang dapat berupa layanan kesehatan, Penampungan Sementara, penegakan hukum (polisi atau aparat keamanan yang berwenang untuk melakukan penyelamatan), dan/atau rehabilitasi sosial (untuk Penerima Manfaat yang mengalami masalah psikologis berat seperti niat bunuh diri, menyakiti diri sendiri). UPTD PPA dapat bekerja sama dengan aparat penegak hukum, RT/RW, dan/atau petugas satuan pengamanan (Bintara Pembina Desa/Babinsa, Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat/Bhabinkamtibmas, satuan pengamanan/satpam) untuk memastikan keamanan dan keselamatan Penerima Manfaat.

**Kondisi risiko sedang:** situasi dimana Penerima Manfaat mengalami kesulitan, tidak mampu menyelesaikan masalah dan pulih dari dampak insiden kekerasan, sehingga berisiko menghadapi ancaman pengulangan insiden atau memperparah dampak. Dalam kondisi ini, layanan yang diberikan yaitu layanan rehabilitasi sosial supaya Penerima Manfaat dapat menghadapi dan menyelesaikan permasalahannya setelah mengalami peristiwa kekerasan, diskriminasi, perlindungan khusus, dan masalah lainnya.



**Kondisi risiko rendah:** situasi dimana terdapat kekhawatiran akan ada potensi risiko bagi Penerima Manfaat jika tidak diberikan layanan protektif yang diperlukannya untuk beradaptasi menuju keadaan normal dan dampak insiden tidak lagi menjadi gangguan yang signifikan.

- c. Mengidentifikasi apakah kasus Penerima Manfaat menjadi kewenangan pemerintah daerah atau pemerintah pusat. Jika kriterianya termasuk kewenangan pemerintah daerah maka dilanjutkan dengan layanan di daerah, jika kewenangan pemerintah pusat maka UPTD PPA mengirim surat rujukan ke layanan rujukan akhir di Kemen PPPA.
3. Asesmen biopsikososial masalah dan kebutuhan Penerima Manfaat serta layanan dukungan psikososial awal: setelah diperoleh hasil analisa bahwa Penerima Manfaat dapat dibantu, maka dilanjutkan asesmen biopsikososial mendalam secara komprehensif untuk menemukan masalah dan kebutuhan Penerima Manfaat dari berbagai aspek fisik, psikis, sosial, ekonomi, pendidikan, dan sebagainya untuk mendapatkan intervensi layanan secara komprehensif.
4. Menyusun rencana intervensi layanan berdasarkan hasil asesmen biopsikososial yang mencakup rekomendasi layanan kepada penyelenggara layanan Perlindungan Perempuan dan Anak yang dilakukan bersama Penerima Manfaat.
5. Melakukan input data dari identitas sampai kronologi kasus yang diperoleh dari tahap penerimaan pengaduan, asesmen, sampai pemberian rekomendasi dan rencana intervensi layanan. Data tersebut diserahkan kepada staf pengelola data dan informasi yang melakukan input data ke dalam Simfoni PPA.

Catatan

1. Dalam tahapan Pengaduan Masyarakat, UPTD PPA memfasilitasi pengurusan data kependudukan dan layanan penerjemahan bahasa dan/atau alat bantu lain bagi perempuan atau Anak dengan disabilitas dan atau WNA jika diperlukan.
2. Layanan ini diberikan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis Layanan Pengaduan yang disusun UPTD PPA di daerah.
3. Apabila daerah belum memiliki UPTD PPA, maka laporan pengaduan dapat disampaikan langsung kepada Dinas yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan Anak, bidang sosial, bidang kesehatan, kepolisian, dan lembaga penyelenggara layanan PPA lainnya.

**Jangka Waktu Layanan Pengaduan Masyarakat**

1. Pengaduan langsung atau melalui telepon/hotline/Whatsapp dengan kondisi risiko tinggi langsung mendapat layanan sesuai kebutuhan.
2. Pengaduan langsung atau melalui telepon/hotline/Whatsapp di layanan dengan risiko sedang akan mendapatkan layanan dalam jangka waktu kurang lebih 6 jam dari laporan diterima.
3. Pengaduan langsung atau melalui telepon/hotline/Whatsapp di layanan dengan risiko rendah akan mendapatkan layanan dalam jangka waktu 3x24 jam.

**Produk Layanan Pengaduan Masyarakat**

No	Produk Jasa	Produk Administrasi
1	Penerimaan pengaduan	Formulir pendaftaran Formulir penerimaan pengaduan
2	Identifikasi jenis kasus, kriteria kewenangan kasus, dan kriteria risiko: a. Identifikasi jenis kasus Penerima Manfaat sesuai kriteria dalam Standar Layanan ini. b. Identifikasi kondisi risiko Penerima Manfaat	1. Formulir asesmen risiko 2. Formulir identifikasi kasus KTP/KTA 3. <i>Informed consent</i> (Formulir persetujuan layanan) 4. Buku registrasi



	c. Identifikasi kriteria Penerima Manfaat berdasarkan kewenangan urusan pemerintahan	
3	Tindak lanjut kasus dengan kondisi risiko tinggi dan kasus yang bukan dalam kewenangan	1. Surat rujukan layanan kedaruratan 2. Surat pelimpahan kasus yang bukan menjadi kewenangan penyelenggara layanan
4	Asesmen biopsikososial mendalam serta pemberian dukungan psikososial awal	Hasil asesmen biopsikososial (dalam laporan kasus)
5	Penyusunan rencana intervensi	1. Rencana intervensi layanan kasus (ditulis dalam laporan kasus) 2. Persetujuan rencana intervensi (formulir persetujuan layanan)
Data Layanan Pengaduan Masyarakat yang harus diinput ke dalam Simfoni PPA.		

### 3.2.2. Penjangkauan Korban

#### Pengertian

##### Pengertian

Penjangkauan Korban merupakan fungsi layanan untuk mencapai Penerima Manfaat yang tidak atau belum mendapatkan akses layanan atau dilaporkan oleh pihak lain.

##### Prinsip

1. Penjangkauan Korban juga dapat dilakukan sebagai fungsi layanan untuk upaya penyelamatan (*rescue*) Penerima Manfaat dengan risiko tinggi, dimana keselamatan dan integritas fisik dan psikis Penerima Manfaat terancam, namun kesulitan untuk mengakses layanan.
2. Penjangkauan Korban dilakukan terhadap Penerima Manfaat dengan:
  - a. kondisi risiko sedang: situasi dimana Penerima Manfaat mengalami kesulitan dan tidak mampu menyelesaikan masalah dan pulih dari dampak insiden kekerasan, sehingga berisiko menghadapi ancaman pengulangan insiden atau memperparah dampak;
  - b. kondisi risiko rendah: situasi dimana terdapat kekhawatiran akan ada potensi risiko bagi Penerima Manfaat jika tidak diberikan layanan protektif yang diperlukannya untuk beradaptasi menuju keadaan normal dan dampak insiden tidak lagi menjadi gangguan yang signifikan.
3. Untuk mempercepat layanan kepada Penerima Manfaat, UPTD PPA dapat berkomunikasi dan berkonsultasi dengan penyelenggara layanan PPA lainnya (misalnya kepolisian), maupun penyelenggara di wilayah (misalnya provinsi atau kabupaten/kota lain) untuk memudahkan menjangkau korban.
4. Petugas penjangkauan terdiri dari pengawas perempuan dan Anak dan Pendamping PPA.
5. Dalam melakukan penjangkauan, UPTD PPA memfasilitasi layanan penerjemahan bahasa dan/atau alat bantu lain bagi perempuan atau Anak dengan disabilitas jika diperlukan.

#### Persyaratan Layanan Penjangkauan Korban

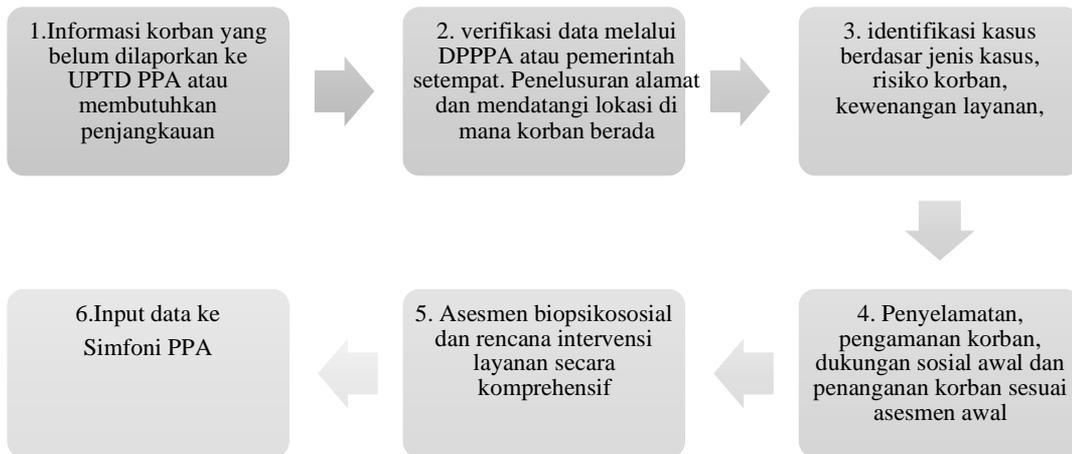
##### Penerima Manfaat

1. Teridentifikasi sebagai individu atau kelompok berisiko tinggi dalam data kerentanan atau hasil pemetaan atau analisis data kerentanan yang belum dilaporkan di UPTD PPA atau penyelenggara layanan PPA lainnya.
2. Teridentifikasi sebagai individu atau kelompok berisiko sedang dan rendah yang memerlukan layanan namun tidak mampu mengakses layanan UPTD PPA atau penyelenggara layanan PPA lainnya dikarenakan berbagai hambatan seperti hambatan lokasi, biaya, dan sebagainya.



## Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Penjangkauan Korban

Mekanisme dan prosedur layanan Penjangkauan Korban:



1. Adanya laporan kasus dari Penerima Manfaat sendiri atau oleh pihak lain di mana Penerima Manfaat memerlukan penjangkauan atau informasi kasus perempuan dan Anak dari media cetak, elektronik, atau melalui saluran informasi lainnya, dan kasus belum dilaporkan ke UPTD PPA;
2. Verifikasi data, melalui Dinas yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan Anak atau pemerintah setempat, melakukan penelusuran alamat dan mendatangi lokasi di mana Penerima Manfaat berada. Sebelum melakukan penjangkauan, Pendamping PPA wajib mengetahui situasi Penerima Manfaat terutama yang berhubungan dengan kondisi disabilitas sehingga penjangkauan dapat dilakukan sesuai dengan kebutuhan kondisi disabilitas Penerima Manfaat;
3. identifikasi kasus menurut jenis kasus (KTP/AMPK), kondisi risiko Penerima Manfaat, dan kriteria kewenangan layanan;
4. Pendamping PPA berkomunikasi dengan pekerja sosial (yang berperan sebagai supervisor) dalam memberikan rekomendasi layanan, sebagai berikut:
  - a. jika hasil identifikasi menyatakan kasus berisiko tinggi, maka setiap Penerima Manfaat mendapatkan layanan kedaruratan sebelum dilakukan asesmen dan penanganan lanjutan oleh UPTD PPA setempat. Dalam hal penyelamatan, Pendamping PPA berkomunikasi dan berkonsultasi dengan petugas keamanan, penegak hukum (polisi), dan/atau petugas layanan kesehatan (perawat/dokter) sesuai kebutuhan Penerima Manfaat. Jika Penerima Manfaat telah diselamatkan/diamankan, Pendamping PPA melanjutkan asesmen biopsikososial dan menyusun rencana intervensi layanan secara komprehensif berdasarkan hasil asesmen tersebut;
  - b. jika hasil identifikasi menyatakan Penerima Manfaat membutuhkan layanan di bawah kewenangan UPTD PPA setempat, maka Pendamping PPA merencanakan penanganan kasus seperti pemberian dukungan psikososial awal, rujukan, dan sebagainya;
  - c. jika hasil identifikasi menyatakan bahwa layanan bagi Penerima Manfaat adalah kewenangan daerah lain atau pemerintah pusat, maka Penerima Manfaat diselamatkan/diamankan, kemudian dilimpahkan ke daerah lain atau layanan rujukan akhir.
5. Pendamping PPA melanjutkan asesmen biopsikososial dan rencana intervensi komprehensif Penerima Manfaat sesuai dengan kondisi spesifik bagi Penerima Manfaat termasuk Penerima Manfaat dengan disabilitas.
6. Input data Penerima Manfaat ke dalam Simfoni PPA.
7. Tata cara dan prosedur Penjangkauan Korban mengikuti SOP Penjangkauan Korban.

## Jangka Waktu Layanan Penjangkauan Korban

1. Jika kondisi Penerima Manfaat termasuk risiko tinggi maka layanan Penjangkauan Korban harus langsung diberikan secepatnya atau selambat-lambatnya 1x24 jam.
2. Jika kondisi perempuan dan Anak termasuk risiko sedang maka layanan Penjangkauan Korban diberikan maksimal dalam jangka 2x24 jam dari informasi kasus diterima.
3. Jika kondisi perempuan dan Anak termasuk risiko rendah maka layanan Penjangkauan Korban diberikan maksimal dalam waktu 3x24 jam.



Produk Layanan Penjangkauan Korban		
No	Produk Jasa	Produk Administrasi
1	Menerima informasi kasus perempuan dan Anak dan melakukan identifikasi	Formulir pengaduan
2	Menelusuri alamat Penerima Manfaat dan mendatanginya (menjangkau) di lokasi Penerima Manfaat berada	Surat tugas melakukan Penjangkauan Korban
3	Identifikasi kasus menurut jenis kasus (KTP/kekerasan berbasis gender (KBG)/AMPK), kondisi risiko Penerima Manfaat dan kriteria kewenangan layanan	1. Formulir identifikasi Penerima Manfaat KTP/KTA 2. Formulir asesmen risiko (untuk melakukan asesmen Penerima Manfaat dari data kerentanan)
4	Memberikan rekomendasi penanganan sesuai kriteria Penerima Manfaat (pada nomor 3) dan pemberian dukungan psikososial awal dan melimpahkan kasus jika tidak termasuk dalam kewenangannya	1. Surat rujukan untuk Penerima Manfaat dengan risiko tinggi 2. Surat pelimpahan kasus kepada pihak yang berwenang
5	Melakukan asesmen biopsikososial serta penyusunan rencana intervensi komprehensif berdasar hasil asesmen mendalam	1. <i>Informed consent</i> (formulir persetujuan layanan) 2. Laporan asesmen biopsikososial (ditulis dalam laporan kasus) 3. Rencana intervensi layanan 4. Input data ke dalam Simfoni PPA

### 3.2.3. Pengelolaan Kasus

#### Pengertian dan Prinsip

##### Pengertian

Pengelolaan Kasus merupakan fungsi layanan untuk memenuhi hak dan kebutuhan seluruh Penerima Manfaat yang sedang dilayani oleh UPTD PPA dengan cara menyediakan, merujuk, atau melimpahkan.

##### Prinsip

1. Terdapat beberapa cara dalam Pengelolaan Kasus:
  - a. menyediakan, yaitu upaya penyelenggaraan layanan bagi Penerima Manfaat yang dilakukan sendiri oleh UPTD PPA.
  - b. merujuk, yaitu upaya penyelenggaraan layanan bagi Penerima Manfaat dengan cara berkomunikasi dan berkonsultasi dengan penyelenggara layanan PPA lainnya sesuai dengan kebutuhan Penerima Manfaat.
  - c. melimpahkan, yaitu pengalihan Pengelolaan Kasus dari UPTD PPA kepada penyelenggara layanan PPA lainnya karena kasus di luar kewenangan (provinsi/kabupaten/kota) UPTD PPA yang bersangkutan.
2. Pengelolaan Kasus dengan cara di atas dilakukan melalui mekanisme komunikasi dan konsultasi. UPTD PPA melalui Dinas yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak dapat melakukan koordinasi, advokasi, dan membangun jejaring untuk memastikan akses layanan ramah perempuan dan Anak.
3. Petugas Pengelolaan Kasus adalah pekerja sosial (senior) yang ditugaskan sebagai penyelia.
4. Penyelia mengkoordinasikan dan memantau Pendamping PPA dalam mengelola seluruh kasus di UPTD



- PPA dan juga kasus yang dirujuk.
5. Dalam Pengelolaan Kasus, penyelia memberikan solusi, saran, dan pengambilan keputusan tentang kebutuhan layanan dari setiap kasus yang ditangani oleh UPTD PPA.
  6. Pengelolaan Kasus ini bersinergi dengan fungsi Pendampingan Korban sesuai dengan ketentuan dalam Standar Layanan ini.

### **Persyaratan Layanan Pengelolaan Kasus**

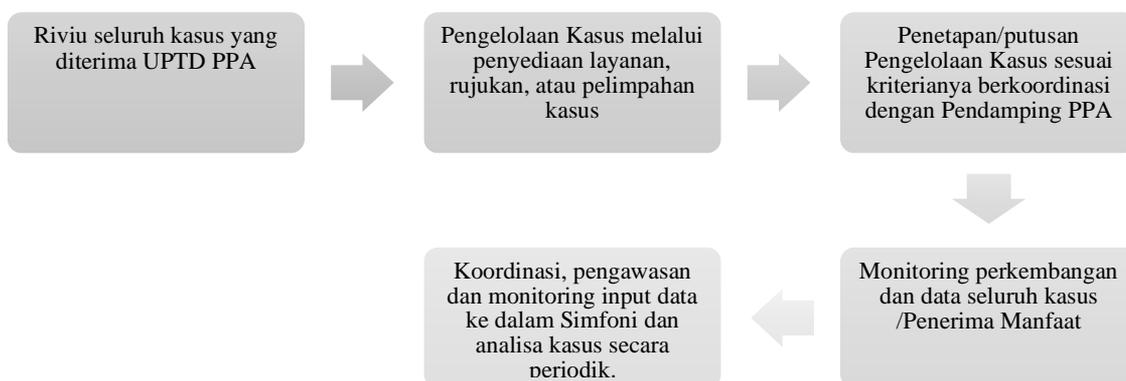
#### Penerima Manfaat

Telah menyetujui rencana intervensi.

#### Administrasi

Mengisi *informed consent* atau persetujuan layanan.

### **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pengelolaan Kasus**



1. Pekerja sosial (supervisor) merevui seluruh laporan kasus, memutuskan Pengelolaan Kasus sesuai kriterianya, dan menetapkan rekomendasi layanan. Penyelia dapat menginisiasi konferensi kasus dengan Pendamping PPA dan tim UPTD PPA saja atau dengan melibatkan penyelenggara layanan PPA lainnya. Untuk penyelenggaraan konferensi kasus dengan melibatkan penyelenggara layanan PPA lainnya, koordinasi dengan penyelenggara lainnya dilakukan oleh Dinas yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan Anak.
2. Penyelia mengkoordinasikan pengelolaan seluruh kasus melalui penyediaan layanan yang menjadi kewenangan UPTD PPA, rujukan, atau pelimpahan kasus kepada penyelenggara layanan PPA lainnya. Layanan dapat terdiri dari:
  - a. Penampungan Sementara
  - b. Mediasi
  - c. pendampingan layanan hukum
  - d. pendampingan layanan kesehatan
  - e. pendampingan rehabilitasi sosial
  - f. pendampingan reintegrasi sosial.
3. Penyelia menugaskan Pendamping PPA yang akan melakukan pendampingan pada Penerima Manfaat.
4. Pendamping PPA merujuk atau melimpahkan kasus pada penyelenggara layanan PPA lainnya dengan menyertakan hasil asesmen dan rencana intervensi layanan.
5. Berdasarkan rekomendasi tenaga profesional penyelenggara layanan PPA lainnya, Pendamping PPA dengan persetujuan penyelia memutuskan terminasi layanan untuk kasus yang dilimpahkan kepada yang berwenang.
6. Penyelia memantau kegiatan pendampingan pada seluruh kasus.
7. Penyelia mengkoordinasikan pemantauan perkembangan dan data seluruh kasus atau Penerima Manfaat melalui koordinasi dengan Pendamping PPA atau staf pengelola data dan informasi.
8. Penyelia mengkoordinasikan dan mengawasi input data ke dalam Simfoni PPA dan menganalisa data



kasus secara periodik.

Catatan

Tata cara dan prosedur Pengelolaan Kasus masing-masing layanan mengikuti Standar Layanan dan SOP dari penyelenggara layanan terkait.

### Produk Layanan Pengelolaan Kasus

Adapun produk layanan Pengelolaan Kasus sebagai berikut:

No.	Produk Jasa	Produk Administrasi
1	Melakukan komunikasi dan konsultasi dengan penyelenggara layanan rujukan terkait PPA atau wilayah penerima pelimpahan kasus	Daftar kontak nama penyelenggara layanan rujukan/pelimpahan
2	Menyerahkan surat rujukan/surat pelimpahan dan dokumen penyerta lainnya kepada penyelenggara layanan PPA lainnya yang menerima rujukan/pelimpahan kasus	Laporan Kasus Surat rujukan atau surat pelimpahan kepada penyelenggara layanan PPA lainnya atau daerah lainnya yang berwenang

Untuk prosedur dan produk layanan lain seperti layanan kesehatan, penegakan dan bantuan hukum, rehabilitasi sosial, dan reintegrasi sosial mengikuti prosedur dan produk dari penyelenggara layanan PPA lainnya yang berwenang.

### 3.2.4. Penampungan Sementara

#### Pengertian dan Prinsip

##### Pengertian

Penampungan Sementara merupakan fungsi layanan untuk menyediakan atau memberikan akses tempat perlindungan sementara yang mengutamakan keamanan dan keselamatan, serta fasilitas sandang, pangan, dan pendukung kebutuhan Penerima Manfaat.

##### Prinsip

1. Layanan Penampungan Sementara berada di lokasi yang mengutamakan keamanan dan menjamin keselamatan Penerima Manfaat dari pelaku maupun dari bahaya atau ancaman lainnya (mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Anak Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak).
2. Pendamping PPA melakukan pendampingan kepada Penerima Manfaat selama proses pemberian layanan Penampungan Sementara selama maksimal 14 hari, jika setelah 14 hari masih membutuhkan layanan rumah perlindungan, maka dirujuk ke layanan rumah aman atau balai/loka bidang sosial atau Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK).
3. Dalam waktu 14 hari, Pendamping PPA yang menjadi manajer kasus tersebut harus menentukan jenis layanan yang dibutuhkan oleh Penerima Manfaat.
4. Petugas Penampungan Sementara terdiri dari penjaga asrama (rumah perlindungan) dan penjaga keamanan yang bertugas 24 jam, sedangkan Pendamping PPA bertugas sesuai jam kerja dan kebutuhan.
5. Dalam hal Penerima Manfaat diajukan sebagai terlindung, Penampungan Sementara dapat diberikan kepada Penerima Manfaat sebelum dikeluarkan penetapan perintah perlindungan dari pengadilan (mengacu pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan KDRT). Sambil menunggu mendapatkan status perlindungan dari LPSK, jika Penerima Manfaat mengajukan perlindungan ke LPSK, atau sebelum mendapatkan rumah perlindungan yang lebih panjang durasinya sesuai kebutuhan Penerima Manfaat.
6. Petugas Penampungan Sementara dan Pendamping PPA wajib memperhatikan kebutuhan khusus Penerima Manfaat seperti kebutuhan bagi penyandang disabilitas.



7. Dalam situasi bencana, misalnya pandemi Covid-19, petugas wajib mengikuti protokol kesehatan sesuai dengan kebijakan yang berlaku.

### **Persyaratan Layanan Penampungan Sementara**

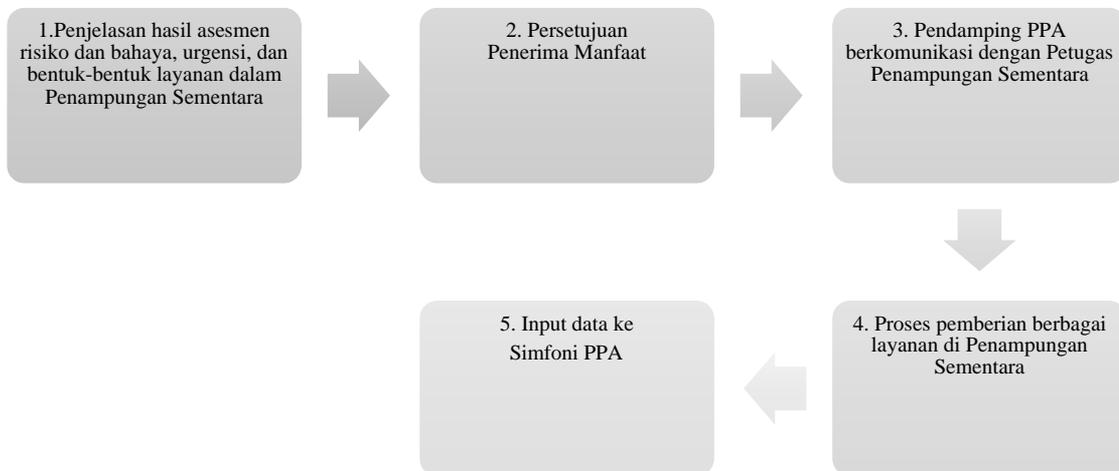
#### Penerima Manfaat:

Perempuan dan Anak dengan masalah perlindungan yang membutuhkan Penampungan Sementara berdasarkan hasil asesmen.

#### Administrasi:

1. Mengisi formulir persetujuan menerima layanan Penampungan Sementara.
2. Jika, Penerima Manfaat adalah Anak dimana orang tua/walinya diduga sebagai pelaku, maka persetujuan layanan dapat diberikan oleh polisi, pekerja sosial, aparat, atau instansi yang berwenang.

### **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Penampungan Sementara**



#### Mekanisme dan prosedur layanan Penampungan Sementara:

1. Menjelaskan hasil asesmen risiko dan bahaya terhadap kasusnya, urgensi, dan bentuk-bentuk layanan dalam Penampungan Sementara bagi Penerima Manfaat.
2. Meminta persetujuan Penerima Manfaat sebelum proses pemberian layanan Penampungan Sementara.
3. Pendamping PPA berkomunikasi dengan petugas Penampungan Sementara menyampaikan kebutuhan di Penampungan Sementara bagi Penerima Manfaat dengan menyertakan Laporan Kasus.
4. Pendamping PPA dan petugas Penampungan Sementara memberikan layanan di Penampungan Sementara:
  - a. Petugas penampungan yang bertugas selama 24 jam/7 hari memberikan layanan dasar, keamanan fisik, dan emosional/psikis seperti sandang, pangan, dan tempat tidur, kebutuhan spesifik lain seperti obat-obatan, kebutuhan spesifik perempuan dan Anak lainnya. Di saat yang sama, Pendamping PPA melakukan komunikasi untuk memantau kondisi Penerima Manfaat dan memastikan layanan yang diberikan ramah perempuan atau anak.
  - b. Pendamping PPA melanjutkan intervensi lanjutan dan rujukan ke layanan lain berdasarkan kebutuhan Penerima Manfaat, seperti aktivitas rekreasi, edukasi, dan informasi terkait aspek medis, hukum, sosial, dan keterampilan hidup, pengurusan dokumen identitas, penelusuran keluarga, dan sebagainya untuk menjamin proses pemulihan Penerima Manfaat.
5. Pendamping PPA berkoordinasi dengan staf pengelola data dan informasi untuk melakukan input data Penerima Manfaat dalam layanan Penampungan Sementara ke dalam Simfoni PPA.
6. Tata cara dan prosedur layanan Penampungan Sementara mengikuti SOP Penampungan Sementara.



### Jangka Waktu Layanan Penampungan Sementara

Layanan Penampungan Sementara bagi Penerima Manfaat diberikan selama maksimal 14 hari. Setelah waktu 14 hari, layanan Penampungan Sementara menjadi tugas penyelenggara layanan PPA lainnya, yang ditentukan berdasarkan kebutuhan Penerima Manfaat dari hasil asesmen.

### Produk Layanan Penampungan Sementara

No.	Produk Jasa	Produk Administrasi
1	Pendamping PPA menerima Penerima Manfaat di rumah perlindungan	- Surat rujukan, jika ada - Laporan kasus
2	Penerima Manfaat memberikan persetujuan tinggal di rumah perlindungan sementara	- <i>Informed consent</i> (persetujuan layanan)
3	Pendamping PPA membantu memfasilitasi penyediaan penerjemah jika dibutuhkan	Laporan kasus
4	Petugas Penampungan Sementara dan Pendamping PPA memberikan layanan di Penampungan Sementara	Laporan perkembangan, data masuk ke Simfoni PPA

### 3.2.5. Mediasi

#### Pengertian dan Prinsip

##### Pengertian

Mediasi merupakan fungsi layanan dengan cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator.

Mediasi terhadap kasus perempuan dan Anak adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator (Pasal 1 angka 1 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan).

Mediasi terhadap kasus perempuan dan Anak dalam Standar Layanan ini dibagi menjadi Mediasi di dalam dan di luar pengadilan:

1. Mediasi di Luar Pengadilan

Penyelesaian kasus tindak pidana ringan maupun perdata yang melibatkan para pihak yaitu korban dan pelaku beserta keluarganya, pendamping korban atau kuasa hukum para pihak, perwakilan tokoh masyarakat. Cara ini telah dipraktikkan di masyarakat untuk perkara perdata, sebagai usaha perdamaian sebagaimana diatur dalam Pasal 130 *Herzien Inlandsch Reglement* (HIR), Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2012 tentang Penyesuaian Batasan Tindak Pidana Ringan dan Jumlah Denda dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, dan Nota Kesepahaman Bersama Nomor 131/KMA/SKB/X/2012 tentang Pelaksanaan Penerapan Penyesuaian Batasan Tindak Pidana Ringan dan Jumlah Denda, Acara Pemeriksaan Cepat, serta Penerapan Keadilan Restoratif (*Restorative Justice*).

2. Mediasi di Dalam Pengadilan

A. Perkara Pidana

1) Mediasi merupakan penyelesaian perkara untuk mewujudkan keadilan restoratif (*restorative justice*) dengan wajib mengupayakan diversi.

a. Keadilan restoratif atau *restorative justice* yaitu penyelesaian perkara pidana dengan melibatkan korban, pelaku, keluarga korban, keluarga pelaku, dan pihak lain yang terkait untuk bersama-sama mencari penyelesaian yang adil dengan menekankan pemulihan kembali pada keadaan semula, dan bukan pembalasan (Pasal 1 angka 6 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak).



b. Diversi yaitu pengalihan proses pada sistem penyelesaian perkara Anak dari proses peradilan pidana ke proses di luar peradilan (Pasal 1 angka 7 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak).

- 2) Mediasi dapat digunakan dalam proses perdamaian untuk mencapai kesepakatan pihak korban dan pelaku dalam tindak pidana ringan yang tidak mengganggu keadilan masyarakat dan dicantumkan dalam dokumen kesepakatan bersama untuk kemudian diserahkan dalam persidangan.

#### **B. Perkara Perdata**

- 1) Kesepakatan perdamaian merupakan kesepakatan hasil Mediasi dalam bentuk dokumen yang memuat ketentuan penyelesaian sengketa yang ditandatangani oleh para pihak dan Mediator.
- 2) Ketua Pengadilan menunjuk Mediator Hakim yang bukan Hakim Pemeriksa Perkara yang memutuskan.
- 3) Proses Mediasi berlangsung paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak penetapan perintah melakukan Mediasi, dan atas kesepakatan para pihak dapat diperpanjang paling lama 30 (tiga puluh) hari.

#### **Prinsip**

1. Hukum acara perdata mendorong para pihak untuk menempuh proses perdamaian yang didayagunakan melalui Mediasi yang terintegrasi ke dalam prosedur berperkara di pengadilan (mengacu pada perlindungan dan pemulihan korban dalam konteks Perempuan Berhadapan dengan Hukum/PBH).
2. Mediasi yang menghasilkan kesepakatan pelaku dan korban bukan merupakan pembebasan dari hukuman/melepaskan diri dari pertanggungjawaban pidana. Pelaku berkewajiban untuk mengakui kesalahannya dan melakukan upaya rehabilitasi sosial, pemulihan nama baik korban atau memberi ganti kerugian agar terjadi penyelarasan hubungan dalam masyarakat akibat kekerasan yang dilakukan pelaku.
3. Penyelesaian yang adil, cepat, biaya ringan, dan mengakhiri KTP secara substantif.
4. Petugas Mediasi terdiri dari mediator bersertifikat yang terdaftar di pengadilan dan Pendamping PPA.
5. Mahkamah Agung melalui Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan mengatur prosedur Mediasi di pengadilan untuk kasus perdata yang dalam proses Mediasi menghasilkan kesepakatan perdamaian dengan tidak memuat ketentuan yang:
  - a. bertentangan dengan hukum, ketertiban umum, dan/atau kesusilaan;
  - b. merugikan pihak ketiga; atau
  - c. tidak dapat dilaksanakan.
6. Hasil kesepakatan dalam proses Mediasi sebagaimana diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan:
  - a. para pihak melalui mediator dapat mengajukan kesepakatan perdamaian kepada Hakim Pemeriksa Perkara agar dikuatkan dalam akta perdamaian.
  - b. Jika para pihak tidak menghendaki kesepakatan perdamaian dikuatkan dalam akta perdamaian, kesepakatan perdamaian wajib memuat pencabutan gugatan.
  - c. Sedangkan Kepolisian RI dan Kejaksaan mengatur Mediasi di tahap penyelidikan, penyidikan, dan pra penuntutan di luar pengadilan namun menghentikan penuntutan dan hentikan hak menuntut korban.
7. Dalam hal kasus keperdataan, maka UPTD PPA mengikuti Mediasi di pengadilan berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui Mediasi bertujuan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan difasilitasi mediator yang ditunjuk Majelis hakim. Para pihak berhak memilih seorang mediator Hakim ataupun non Hakim yang tercatat dalam daftar mediator di pengadilan. Mediator non Hakim dan bukan pegawai pengadilan yang dipilih atau ditunjuk sebagai mediator wajib menyelenggarakan Mediasi.
8. Mahkamah Agung menerapkan keadilan restoratif sebagai pertimbangan hukum Hakim dalam kasus pidana ringan sebagaimana diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2012 tentang Penyesuaian Batasan Tindak Pidana Ringan dan Jumlah Denda dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana *juncto* Nota Kesepakatan Bersama Nomor 131/KMA/SKB/X/2012 tentang Pelaksanaan Penerapan Penyesuaian Batasan Tindak Pidana Ringan dan Jumlah Denda, Acara Pemeriksaan Cepat, serta Penerapan Keadilan Restoratif (*Restorative Justice*) dan untuk perkara Anak berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak.
9. UPTD PPA melakukan Mediasi di luar peradilan untuk kasus perdata. Mediator UPTD PPA untuk menjadi mediator non Hakim disyaratkan telah bersertifikat mediator dan terdaftar dalam daftar mediator di pengadilan. Para pihak berhak memilih seorang atau lebih mediator yang tercatat dalam daftar mediator di



pengadilan. Apabila para pihak tidak dapat bersepakat memilih mediator dalam jangka waktu yang telah ditentukan ketua majelis Hakim Pemeriksa Perkara segera menunjuk Mediator Hakim atau pegawai pengadilan dan kemudian Ketua Majelis Hakim Pemeriksa Perkara menerbitkan penetapan yang memuat perintah untuk melakukan Mediasi.

10. Mediator merupakan pihak yang memiliki sertifikat mediator sebagai pihak netral yang membantu para pihak dalam proses perundingan guna mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa tanpa menggunakan cara memutus atau memaksakan sebuah penyelesaian. Mediator bukanlah pendamping, namun sebagai pihak netral yang membantu para pihak dalam proses perundingan guna mencari berbagai kemungkinan penyelesaian masalah tanpa menggunakan cara memutus atau memaksakan sebuah penyelesaian.
11. Mediator UPTD PPA bersifat independen dalam melakukan Mediasi dan harus menghindari dari *conflict of interest* sebagai bagian dari UPTD PPA.
12. Pendamping PPA memegang prinsip bahwa kasus KTP tidak termasuk objek penerapan keadilan restoratif di proses penyelidikan, penyidikan, dan pra penuntutan sehingga hasil kesepakatan tidak menghentikan proses hukum yang berjalan.
13. Dalam hal penyelesaian perkara alternatif melalui Mediasi, terdapat kepastian bahwa terhadap dugaan tindak kekerasan merupakan delik aduan, juga tersedianya informasi kepada korban dan keluarganya bahwa Mediasi dilakukan semata-mata untuk kepentingan pemulihan korban dan bukan bermaksud mereduksi sebuah perkara pidana.

## **Persyaratan Mediasi**

Persyaratan kasus yang dapat dilakukan Mediasi di luar pengadilan yaitu:

1. Sengketa pemenuhan hak perempuan di luar perkara pidana (kasus perdata), di antaranya kasus pemenuhan dan pembayaran hak nafkah Anak dan istri, baik yang sudah ada putusan pengadilan atau belum, konflik pengakuan Anak, konflik hak asuh Anak, pembagian harta bersama (gono-gini), warisan, upah, dan ganti rugi.
2. Perselisihan perburuhan, ketenagakerjaan/perselisihan hubungan industrial, dan lain-lain yang dapat di Mediasi di luar pengadilan sebagaimana ditentukan dalam Undang-Undang tersendiri.
3. Kasus pidana delik aduan dimana Penerima Manfaat tidak menghendaki proses hukum atau sudah dilaporkan tapi hendak dicabut Penerima Manfaat atau keluarga.
4. Disepakatinya tanggung jawab pelaku dan pengawasan pelaksanaan hasil kesepakatan.

Persyaratan kasus yang dilakukan Mediasi di dalam pengadilan:

Semua sengketa perdata yang diajukan ke pengadilan, sebagaimana diatur Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

Dalam hal diversifikasi kasus Anak, “Mediasi penal” dilaksanakan mengacu pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak dan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 4 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Diversifikasi dalam Sistem Peradilan Pidana Anak. Dalam hal penerapan keadilan restoratif perempuan dewasa mengikuti pendampingan Layanan Hukum sesuai dengan ketentuan Standar Layanan ini.

## **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan dan Pendampingan Mediasi**

### **A. Layanan Mediasi di Luar Pengadilan**

#### **1. Tahap Persiapan**

Pendamping PPA dan psikolog melakukan asesmen terhadap Penerima Manfaat terkait penyelesaian kasus kekerasan yang dialaminya. Asesmen tersebut bertujuan: (a) mengetahui kondisi korban dalam mengambil keputusan penyelesaian perkara; (b) membantu korban memilih jalur penyelesaian perkara tanpa menimbulkan keberulangan kekerasan dan berdampak pada kepuasan korban; (c) memfasilitasi pengambilan keputusan yang terbaik bagi dirinya dengan bebas dari tekanan dan kondisi yang “menyandera” korban. Jika hasil asesmen tersebut memenuhi persyaratan Mediasi, Penerima Manfaat perempuan dapat memilih dan meminta layanan Mediasi.

Adapun pertimbangan posisi Perempuan Berhadapan dengan Hukum (PBH) sebagai berikut:

- a. Jika PBH merupakan korban
  - i. Pendamping PPA melakukan penguatan dengan informasi, pemetaan, dan konseling serta sadar risiko



- untuk memilih strategi penyelesaian perkara dengan jalur formal atau nonformal.
- ii. Dalam hal perkara merupakan delik aduan dimana perempuan korban memilih tidak menempuh jalur formal atau hendak mencabut laporan, maka Pendamping PPA melakukan pendampingan dalam membuat dan menghasilkan kesepakatan bersama antara pelaku, keluarga korban, keluarga pelaku, dan pihak terkait. Hal tersebut bertujuan untuk memastikan kekerasan berhenti dan hak korban terpenuhi serta pelaku bersedia secara suka rela menjalani konseling untuk mencegah keberulangan.
  - iii. Pendamping PPA membantu Penerima Manfaat untuk mengajukan permohonan kepada kepolisian/penyidik untuk menggunakan kewenangan diversinya memilih penyelesaian melalui keadilan restoratif.

b. Jika Penerima Manfaat meminta layanan Mediasi karena adanya permohonan pelaku kekerasan dan/atau keluarga pelaku

Pendamping PPA memberikan dukungan dan memfasilitasi kepada PBH agar mengambil putusan secara bebas, mendampingi proses memulihkan, dan mengakhiri kekerasan melalui pemberian informasi dan penguatan. Putusan diambil oleh Penerima Manfaat atau keluarga (dalam hal Penerima Manfaat meninggal dunia). Pendamping PPA, aparat penegak hukum atau pihak lain tidak mengambil keputusan dalam penyelesaian kasus.

c. Jika PBH berkonflik dengan hukum atau sebagai pelaku/tersangka/terdakwa

Pendamping PPA memastikan PBH/tersangka/terdakwa tetap mendapatkan hak korban atas layanan komprehensif, ganti rugi dari pelaku yang menyebabkan PBH menjadi tersangka/terdakwa. PBH/tersangka/terdakwa tetap mendapatkan pendampingan saat merumuskan konsep kesepakatan keadilan restoratif yang memulihkannya sebagai korban agar partisipasinya maksimal dan optimal.

## 2. Tahap Pelaksanaan

Dalam tahap ini, Pendamping PPA dapat melakukan:

1. Pendamping PPA membantu Penerima Manfaat untuk mendapatkan mediator. UPTD PPA dapat memberikan daftar nama mediator yang telah terlatih dan berperspektif perempuan korban kepada pengadilan, sehingga dalam kasus perdata dalam konteks KTP dapat ditangani oleh mediator yang terlatih tersebut.
2. Mediator menuangkan proses Mediasi dalam berita acara, membuat hasil kesepakatan yang ditandatangani kedua pihak. Dalam hal ini, Pendamping PPA membantu menindaklanjuti dan melakukan pengawasan pelaksanaan hasil kesepakatan perdamaian (Mediasi) tersebut.
3. Dalam hal layanan Mediasi dimintakan untuk kasus pidana yang sudah dilaporkan ke polisi/pra penuntutan, UPTD PPA berkoordinasi dengan penyidik/penuntut umum dan menyampaikan proses Mediasi di luar peradilan tersebut. Bila kasus sudah disidangkan, maka UPTD PPA memastikan hasil kesepakatan disampaikan kepada persidangan sebagai dokumen pembuktian para pihak.

## B. Layanan Mediasi di Pengadilan

Terdapat 2 (dua) tahapan Mediasi di pengadilan sebagaimana diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016, yaitu:

### 1. Tahap Pra Mediasi

Sebelum Mediasi dimulai, mediator melakukan beberapa langkah strategis, yaitu:

- 1) membangun kepercayaan diri para pihak;
- 2) menghubungi para pihak;
- 3) menggali dan memberikan informasi awal Mediasi;
- 4) fokus pada masa depan;
- 5) mengkoordinasikan dengan para pihak yang bersengketa;
- 6) mewaspadai perbedaan budaya;
- 7) menentukan tujuan para pihak, waktu dan tempat pertemuan; dan
- 8) menciptakan situasi kondusif bagi kedua belah pihak.

Pada tahap ini, Pendamping PPA dapat membantu mediator untuk menghubungi Para Pihak, memberikan informasi awal pada mediator, dan berkomunikasi dengan para pihak. Pendamping PPA memastikan persiapan dilakukan dengan ramah perempuan dan Anak.



## 2. Tahap Proses Mediasi

Yaitu tahap dimana para pihak yang bersengketa bertemu dan berunding dalam suatu forum. Dalam tahap ini, mediator yang telah ditetapkan Majelis Hakim baik mediator hakim atau mediator yang berasal dari PPA yang telah masuk dalam daftar mediator di Pengadilan untuk proses Mediasi.

Adapun langkah-langkah dalam Mediasi yaitu:

- 1) sambutan dan pendahuluan oleh mediator pengadilan (Hakim);
- 2) presentasi dan pemaparan kondisi-kondisi faktual yang dialami para pihak;
- 3) mengurutkan dan mengidentifikasi secara tepat permasalahan para pihak;
- 4) melakukan diskusi (negosiasi) masalah-masalah yang disepakati;
- 5) mencari alternatif-alternatif penyelesaian;
- 6) menemukan butir kesepakatan dan merumuskan keputusan;
- 7) mencatat dan menuturkan kembali keputusan; dan
- 8) penutup Mediasi.

### Pelaksanaan kesepakatan perdamaian meliputi:

- 1) putusan perdamaian
  - 2) pencabutan gugatan
- 
1. Para pihak menjalankan kesepakatan-kesepakatan yang telah mereka tuangkan bersama secara tertulis dalam “kesepakatan perdamaian” secara sukarela.
  2. Para pihak menjalankan hasil “kesepakatan perdamaian” berdasarkan putusan perdamaian proses Mediasi.
  3. Pelaksanaan Mediasi umumnya dijalankan oleh para pihak sendiri dan/atau pelaksanaannya dapat dibantu oleh pihak lain.
  4. Pendamping PPA melakukan pemantauan terhadap Penerima Manfaat dan pelaku tentang pelaksanaan hasil kesepakatan Mediasi.

### Catatan:

1. Pendamping PPA membantu Penerima Manfaat untuk mendapatkan mediator. UPTD PPA mendaftarkan nama mediator bersertifikat yang telah terlatih dan berperspektif perempuan sebagai korban kepada pengadilan, sehingga dalam kasus perdata dalam konteks KTP dapat ditangani oleh mediator yang terlatih tersebut.
2. Mediator menuangkan proses Mediasi dalam berita acara, membuat hasil kesepakatan yang ditandatangani kedua pihak. Dalam hal ini, Pendamping PPA membantu menindaklanjuti dan melakukan pengawasan pelaksanaan hasil kesepakatan perdamaian (Mediasi) tersebut.
3. Dalam hal layanan Mediasi dimintakan untuk kasus pidana yang sudah dilaporkan ke polisi/pranunutan, UPTD PPA berkoordinasi dengan penyidik/penuntut umum dan menyampaikan proses Mediasi di luar peradilan tersebut.
4. Bila kasus sudah disidangkan maka UPTD PPA memastikan hasil kesepakatan disampaikan dalam persidangan yang dapat menjadi pertimbangan Hakim dalam memutuskan perkara.

## Jangka Waktu Layanan Mediasi

Maksimal 1x24 jam adanya keputusan dan rujukan dari petugas UPTD PPA untuk dilakukan Mediasi. Sedangkan jangka waktu proses Mediasi menyesuaikan dengan SOP Layanan Mediasi.

## Produk Layanan Mediasi

No	Produk Jasa	Produk Administrasi
1	Asesmen kasus yang bisa dilakukan Mediasi	Asesmen, hasil kesepakatan para pihak (korban dan pelaku), berita acara (serah terima ganti rugi yang sudah disepakati, permintaan maaf, dan sebagainya)



2	Informasi nama mediator yang sudah dilatih tentang hak asasi manusia dan gender oleh UPTD PPA sehingga dapat dipilih menjadi mediator	
3	Menyusun surat permohonan perdamaian kedua belah pihak	Surat permohonan perdamaian
4	Menyusun surat pernyataan perdamaian dan penyelesaian perselisihan dengan melibatkan perwakilan tokoh masyarakat dan diketahui atasan penyidik	Surat pernyataan perdamaian, kesepakatan perdamaian dan penyelesaian perselisihan
5	Menyusun Berita Acara Pemeriksaan (BAP) tambahan pihak yang berperkara setelah dilakukan penyelesaian <i>restorative justice</i>	BAP tambahan
6	Penyelenggaraan gelar perkara khusus yang menyetujui keadilan restoratif	Berita acara gelar perkara khusus
7	Menyusun surat pernyataan pelaku tidak keberatan dan dilakukan sukarela atas tanggung jawab dan ganti rugi	Surat pernyataan pelaku tidak keberatan dan dilakukan sukarela atas tanggung jawab dan ganti rugi
8	Pencatatan setiap tahapan dalam prosedur layanan Mediasi dalam formulir laporan kasus dan diinput ke dalam Simfoni PPA	Daftar data/variabel layanan bantuan hukum yang perlu diinput ke dalam Simfoni PPA.

### 3.2.6. Pendampingan Korban

#### Pengertian dan Prinsip

##### Pengertian Umum

Pendampingan Korban merupakan fungsi layanan yang diberikan oleh Pendamping PPA kepada setiap Penerima Manfaat secara langsung untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan layanan korban.

##### Prinsip Umum

1. Layanan Pendampingan Korban melekat pada keseluruhan komponen layanan mulai dari Pengaduan Masyarakat, Penjangkauan Korban, Penampungan Sementara, layanan kedaruratan, layanan kesehatan, bantuan dan penegakan hukum, Mediasi, rehabilitasi sosial, reintegrasi sosial sampai dengan terminasi kasus.
2. Petugas Pendampingan Korban adalah Pendamping PPA sesuai dengan kebutuhan.
3. Dalam Pendampingan Korban, Pendamping PPA melakukan dukungan psikososial awal. Dukungan psikososial awal merupakan respon manusiawi dan suportif terhadap Penerima Manfaat yang membutuhkan perlindungan dan dukungan. Dukungan psikososial awal meliputi perawatan praktis, menilai kebutuhan dan perhatian yang diperlukan, membantu mengakses layanan, mendengarkan cerita keluhan dan membantu Penerima Manfaat untuk merasa tenang dan nyaman, serta melindungi dari keterpaparan lebih lanjut. Dukungan psikososial awal ini juga diberikan ketika Penerima Manfaat diketahui terdampak Covid-19 baik secara langsung maupun tidak langsung.
4. Pendampingan Korban diperlukan untuk mengatasi kesenjangan pemahaman antara pihak pemberi layanan dengan Penerima Manfaat.
5. Pendamping PPA harus memahami mekanisme dan prosedur seluruh layanan sebagai panduan memberikan informasi kepada Penerima Manfaat dan pemantauan.
6. Mekanisme dan prosedur layanan mengikuti SOP masing-masing lembaga/institusi penyelenggara



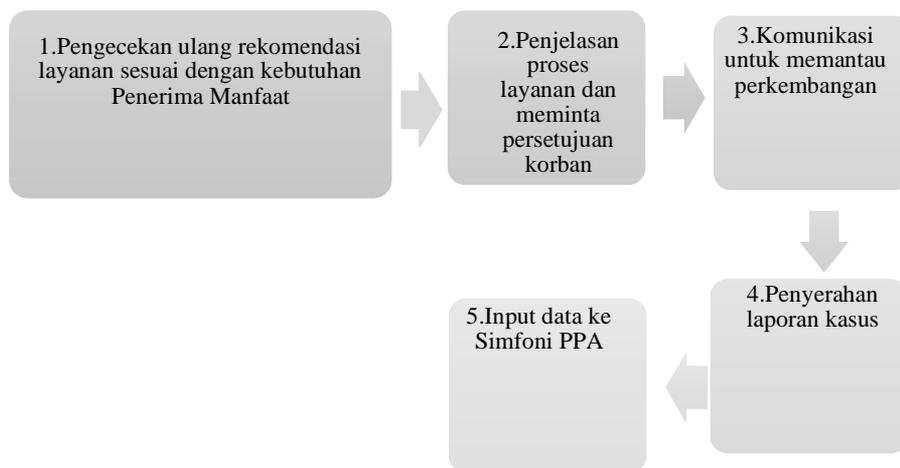
layanan PPA lainnya.

7. Pendamping PPA wajib menghormati kewenangan dalam berkomunikasi dan berkonsultasi dengan penyelenggara layanan PPA lainnya.
8. Pendamping PPA yang telah mendapatkan persetujuan dari Penerima Manfaat harus memiliki surat tugas dari UPTD PPA.
9. Pendamping PPA wajib memperhatikan kondisi khusus Penerima Manfaat misalnya kondisi Penerima Manfaat dengan disabilitas.

### **Persyaratan Layanan Pendampingan Korban**

Penerima Manfaat yang sedang menerima layanan PPA: (a) Pengaduan Masyarakat; (b) Penjangkauan Korban; (c) Penampungan Sementara; (d) Mediasi, dan (e) Pengelolaan Kasus (layanan kesehatan, layanan hukum, dan reintegrasi sosial).

### **Sistem, Mekanisme dan Prosedur Layanan Pendampingan Korban**



Mekanisme dan prosedur seluruh Pendampingan Korban:

1. Pendamping PPA mengecek ulang hasil rekomendasi layanan sesuai dengan kebutuhan setiap Penerima Manfaat yang menjadi tanggung jawabnya;
2. Pendamping PPA memberikan informasi tentang proses layanan termasuk faktor pendukung dan penghambat yang akan mempengaruhi proses layanan tersebut, dan memastikan persetujuan Penerima Manfaat;
3. Pendamping PPA melakukan komunikasi dan konsultasi secara intensif dengan setiap tenaga profesional yang menangani Penerima Manfaat untuk mengetahui perkembangan Penerima Manfaat, secara berkala atau jika dibutuhkan, Pendamping PPA dapat berkomunikasi dan berkonsultasi melalui mekanisme konferensi kasus;
4. Pendamping PPA melaporkan dan menyerahkan hasil pemantauan kepada supervisor;
5. Pendamping PPA bekerja sama dengan staf pengelolaan data dan informasi kasus melakukan input data ke Simfoni PPA.

### **3.2.6.1. Pendampingan Layanan Hukum**

#### **Pengertian dan Prinsip**

##### **Pengertian**

Pendampingan layanan hukum merupakan upaya memfasilitasi Penerima Manfaat mengakses layanan hukum dan



mendampingi Penerima Manfaat saat menjalaninya serta memastikan layanan diberikan dengan ramah perempuan dan Anak.

### **Prinsip**

1. Layanan hukum mencakup penegakan hukum dari Kepolisian, Kejaksaan, pengadilan, dan bantuan hukum dari pemberi bantuan hukum atau pendampingan dari Pos Bantuan Hukum (Posbakum).
2. Penerima Manfaat dapat mengajukan perlindungan saksi dan korban untuk mendapatkan layanan dan hak-haknya ke LPSK dengan cara mengajukan surat permohonan ke LPSK.
3. Pendamping PPA dalam layanan hukum adalah seseorang yang memiliki keterampilan melakukan pendampingan yang memungkinkan korban/Penerima Manfaat merasa aman dan nyaman selama dalam proses layanan hukum. Pendamping PPA bukan penasihat hukum.
4. Pendamping PPA dengan bantuan analis hukum dapat berkonsultasi dengan Posbakum di pengadilan tingkat 1 jika memerlukan pendampingan di persidangan untuk Penerima Manfaat yang tidak mampu (mengacu pada Peraturan Mahkamah Agung 1 Nomor 2014 tentang Pedoman Pemberian Layanan Hukum bagi Masyarakat Tidak Mampu).
5. Pendamping PPA dengan bantuan analis hukum UPTD PPA dapat berkonsultasi dengan pemberi bantuan hukum jika memerlukan bantuan hukum untuk Penerima Manfaat (mengacu pada Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum).
6. Layanan hukum terkait layanan di kepolisian, kejaksaan, dan pengadilan melalui Posbakum, bantuan hukum oleh pemberi bantuan hukum, dan permohonan perlindungan saksi dan korban (ke LPSK) atau perlindungan dari lembaga lainnya mengikuti SOP masing-masing lembaga/institusi terkait.
7. Layanan hukum memperhatikan Pedoman Jaksa Agung Nomor 1 Tahun 2021 tentang Akses Keadilan bagi Perempuan dan Anak dalam Penanganan Perkara Pidana dan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Mengadili Perkara Perempuan Berhadapan dengan Hukum.
8. Pendampingan layanan hukum memperhatikan pelaksanaan diversifikasi dan keadilan restoratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Terkait anak, dikenal keadilan restoratif dan diversifikasi (mengacu Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2011 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak):

1. Keadilan restoratif yaitu penyelesaian perkara pidana dengan melibatkan korban, pelaku, keluarga korban, keluarga pelaku, dan pihak lain yang terkait untuk bersama-sama mencari penyelesaian yang adil dengan menekankan pemulihan kembali pada keadaan semula dan bukan pembalasan.
2. Diversifikasi yaitu pengalihan proses pada sistem penyelesaian perkara Anak dari proses peradilan pidana diproses di luar peradilan pidana.

Mahkamah Agung mengeluarkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 4 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Diversifikasi dalam Sistem Peradilan Pidana Anak.

Dalam hal perempuan (dewasa), hal tentang keadilan restoratif mengacu pada:

1. Nota Kesepakatan Bersama Ketua Mahkamah Agung, Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia, Jaksa Agung, Kepala Kepolisian Negara tentang Pelaksanaan Penerapan Penyesuaian Pemeriksaan Cepat, serta Penerapan Keadilan Restoratif tanggal 17 Oktober 2012;
2. Surat Edaran Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor SE/8/VII/2018 tentang Penerapan Keadilan Restoratif dalam Penyelesaian Perkara Pidana; dan
3. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1691/DJU/SK/PS.00/12/2020, 22 Desember 2020 tentang Pedoman Penerapan *Restorative Justice* di lingkungan Peradilan Umum.

Lingkup penyelesaian perkara melalui keadilan restoratif menurut Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1691/DJU/SK/PS.00/12/2020, 22 Desember 2020, tentang Pedoman Penerapan *Restorative Justice* di lingkungan Peradilan Umum, yaitu:

1. dalam tindak pidana ringan (tindak pidana yang diatur dalam Pasal 364, Pasal 373, Pasal 379, Pasal 384, Pasal 407, dan Pasal 482 KUHP yang diancam dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) bulan atau denda Rp2.500.000,00 (dua juta lima ratus ribu rupiah);
2. perkara perempuan yang berhadapan dengan hukum;
3. perkara Anak; dan
4. perkara narkoba;



sebagaimana diatur dalam Pedoman Penerapan *Restorative Justice* di Lingkungan Peradilan Umum.

## **Persyaratan Pendampingan Layanan Hukum**

### Penerima Manfaat

1. Korban, saksi, dan pelaku perempuan dan Anak yang memerlukan layanan hukum.
2. Dalam hal perempuan korban adalah tersangka, maka korban/tersangka berhak mendapatkan layanan bantuan hukum untuk mendapatkan akses keadilan (Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pedoman Pemberian Layanan Hukum bagi Masyarakat Tidak Mampu di Pengadilan), dengan melengkapi syarat administrasi yang ditentukan dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2014, sementara hak-hak lainnya sebagai korban tetap dilayani oleh UPTD PPA.

### Administrasi

Untuk mendapatkan layanan Posbakum, Penerima Manfaat yang tidak mampu perlu menyertakan surat keterangan tidak mampu (SKTM) dari kepala desa/kelurahan, surat keterangan tunjangan sosial seperti kartu keluarga miskin (KKM), kartu jaminan kesehatan masyarakat (Jamanajer Kasusesmas), kartu beras miskin (raskin), kartu bantuan langsung tunai (BLT), kartu perlindungan sosial (KPS), atau dokumen lainnya (mengacu pada Pasal 22 ayat 2 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2014).

## **Jangka Waktu Pendampingan Layanan Hukum**

Rekomendasi dan rujukan atas persetujuan Penerima Manfaat kepada layanan hukum maksimal 2x24 jam setelah manajer kasus UPTD PPA memiliki data dan informasi lengkap tentang Perempuan dan Anak (yang ditulis dalam laporan kasus).

## **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pendampingan Layanan Hukum**

Mekanisme dan prosedur pendampingan layanan penegakan hukum adalah sebagai berikut:

1. Analisis hukum melakukan asesmen terkait layanan hukum.
2. Analisis hukum memberikan konseling hukum, informasi mengenai proses penegakan hukum, hak atas bantuan hukum, dan/atau layanan hukum di Posbakum.
3. Pendamping PPA dengan dukungan analisis hukum memfasilitasi Penerima Manfaat mengakses layanan hukum.
4. Pendamping PPA dengan dukungan analisis hukum memberikan informasi pada APH terkait kebutuhan khusus seperti terkait kondisi disabilitas, penerjemah, hamil, atau kondisi khusus lainnya.
5. Dalam hal Penerima Manfaat merupakan Anak (ABH sebagai pelaku), analisis hukum memastikan setiap proses layanan hukum dilaksanakan dengan memperhatikan asas Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA) sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak.
6. Dalam hal ABH pelaku, analisis hukum juga memastikan penyelenggaraan SPPA wajib mengutamakan pendekatan keadilan restoratif (mengacu pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak).
7. Analisis hukum melakukan pendampingan pada saat Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (Unit PPA)/polisi melakukan penyelidikan dan penyidikan serta memberikan laporan kasus untuk mendukung proses pembuatan Berita Acara Pemeriksaan (BAP).
8. Analisis hukum berkomunikasi dengan penyidik untuk melibatkan ahli dan penyediaan *visum et repertum psikiatrikum* guna membantu pembuktian.
9. Pendamping PPA dengan dukungan analisis hukum memastikan Penerima Manfaat adalah Anak korban dan saksi korban tindak pidana tertentu antara lain TPPO memahami hak-haknya, termasuk hak restitusi (ganti rugi) atau kompensasi yang dijelaskan oleh polisi.
10. Analisis hukum melakukan konsultasi dengan LPSK berkaitan dengan hak-hak korban dan/atau saksi termasuk permohonan menjadi terlindung LPSK dan/atau perhitungan restitusi.
11. Setelah pembuatan laporan polisi dan administrasi penyidikan lengkap, penyidik segera membuat Surat Pemberitahuan Dimulainya Penyidikan (SPDP). Dalam hal ini, Pendamping PPA dengan dukungan analisis hukum melakukan komunikasi dengan pihak kepolisian untuk memantau penerbitan SPDP.
12. SPDP kemudian dikirim ke Kejaksaan. Dalam hal ini, Pendamping PPA dengan dukungan analisis hukum memastikan penyidik dan jaksa penuntut umum (JPU) melaksanakan komunikasi dan kerja sama dalam



penanganan korban, termasuk penerapan pasal-pasal nya, sehingga terjadinya bolak-balik pengembalian berkas perkara dapat diminimalisasi sedini mungkin.

13. Setelah menerima berkas perkara dari penyidik, JPU kemudian meneliti berkas perkara, memberikan surat keterangan P21 kepada kepolisian, melaksanakan pra-penuntutan, pembuatan surat dakwaan, membuat surat dakwaan, penuntutan, dan eksekusi. Dalam hal ini Pendamping PPA dengan dukungan analis hukum melakukan komunikasi dengan polisi dan JPU untuk memantau perkembangan Penerima Manfaat dalam menjalani proses peradilan tersebut.
14. Pada saat persidangan, UPTD PPA yang diwakili oleh Pendamping PPA dan/atau analis hukum dapat hadir di persidangan untuk mendampingi Penerima Manfaat.
15. Hakim menerima, memeriksa dan mengadili perkara yang dilaksanakan secara elektronik atau nonelektronik sebagaimana telah ditetapkan oleh Majelis Hakim. Hakim dapat mempertimbangkan restitusi untuk perkara tertentu, misalnya kasus TPPO yang dalam amar putusan menghukum kepada terdakwa (pelaku) untuk membayar restitusi kepada saksi dan/atau korban. Berkaitan dengan ini, Pendamping PPA dengan dukungan analis hukum dapat melakukan pemantauan dan komunikasi dengan LPSK mengenai putusan dan restitusi.
16. Pendamping PPA bekerja sama dengan staf pengelola data dan informasi melakukan input data ke dalam Simfoni PPA.

Prosedur layanan bantuan hukum oleh pemberi bantuan hukum terdiri dari:

1. UPTD PPA melakukan rujukan kepada pemberi bantuan hukum disertai surat rujukan dan laporan kasus;
2. Pendamping PPA menyediakan hasil analisis risiko dan bahaya terhadap korban yang akan mempengaruhi proses bantuan hukum;
3. Pendamping PPA dengan dukungan analis hukum membantu Penerima Manfaat untuk mendapatkan jaminan perlindungan (umum) melalui pengajuan surat perlindungan ke LPSK atau rujukan ke rumah aman/*shelter*;
4. Pendamping PPA dengan dukungan analis hukum mengumpulkan bukti-bukti yang dibutuhkan dalam proses hukum:
  - a. kartu tanda penduduk, surat nikah, *visum et repertum* atau surat keterangan medis, jika ada foto-foto terkait tindakan yang menyangkut perkara pidana, untuk membuktikan kekerasan fisik dan seksual;
  - b. laporan psikologi atau *visum et psychiatrum* untuk membuktikan kekerasan psikis;
  - c. kuitansi pembelian tiket pesawat, *boarding pass*, *airport tax*, surat kontrak kerja, slip pembayaran gaji, kontrak kerja, kartu kepesertaan asuransi, dan sebagainya untuk korban TPPO, serta paspor untuk korban TPPO internasional;
5. Pendamping PPA memastikan tersedianya pendamping hukum untuk membantu dan mendampingi Penerima Manfaat dalam setiap tahap proses hukum, termasuk juga dalam mengajukan gugatan perdata sampai Penerima Manfaat memperoleh putusan yang memiliki berkekuatan hukum tetap serta eksekusi putusan;
6. Pendamping PPA memastikan tersedianya mediator sebagai pihak yang memfasilitasi proses penyelesaian perkara perdata dan pidana ringan tertentu sebagaimana ditentukan dalam Nota Kesepakatan Bersama dan mengimplementasikan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan (merujuk ke 3.2.5 Layanan Mediasi);
7. Pendamping PPA dengan dukungan analis hukum memantau proses dan hasil penyelidikan, penyidikan, penuntutan, dan persidangan sampai dengan reintegrasi sosial;
8. Pendamping PPA bekerja sama dengan staf pengelola data dan informasi melakukan input data ke dalam Simfoni IPPA.

Tata cara dan prosedur layanan pendampingan bantuan hukum di atas mengikuti SOP Layanan Hukum di daerah.



<b>3.2.6.2. Pendampingan Layanan Kesehatan</b>
<b>Pengertian dan Prinsip</b>
<b>Pengertian</b> Pendampingan layanan kesehatan merupakan upaya memfasilitasi Penerima Manfaat mengakses layanan kesehatan dan mendampingi Penerima Manfaat saat menjalani prosesnya serta memastikan layanan diberikan dengan ramah perempuan dan Anak.
<b>Prinsip</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Layanan kesehatan diberikan oleh petugas profesional penyelenggara layanan kesehatan.</li><li>2. Penyelenggara layanan kesehatan memiliki kewenangan untuk menetapkan status dan jenis layanan kesehatan.</li><li>3. Penerima Manfaat berhak untuk mendapatkan informasi data kesehatan dirinya (Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan).</li><li>4. Penerima Manfaat yang berstatus terlindung di bawah Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) berhak mendapatkan bantuan medis sesuai dengan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang LPSK.</li></ol>
<b>Persyaratan Pendampingan Layanan Kesehatan</b>
<u>Penerima Manfaat</u> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Memerlukan pemeriksaan kesehatan untuk mengetahui ada tidaknya kegawatdaruratan yang membutuhkan penanganan kesehatan segera dan pemeriksaan kesehatan sesuai dengan kebutuhan Penerima Manfaat.</li><li>2. Memerlukan pemeriksaan medikolegal untuk mencari bukti tanda-tanda kekerasan, untuk kepentingan peradilan.</li></ol> <u>Administrasi</u> <p>Melakukan pendaftaran pada penyelenggara layanan kesehatan.</p>
<b>Jangka Waktu Pendampingan Layanan Kesehatan</b>
Pendampingan layanan kesehatan diberikan selama proses layanan kesehatan berlangsung.
<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pendampingan Layanan Kesehatan</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pendamping PPA menyiapkan Penerima Manfaat untuk mendapatkan layanan kesehatan dengan memberikan informasi tentang layanan kesehatan.</li><li>2. Pendamping PPA memfasilitasi Penerima Manfaat untuk mengakses layanan kesehatan.</li><li>3. Pendamping PPA menemani dan memberikan dukungan psikososial yang diperlukan, serta memastikan pemberian layanan kesehatan dilakukan dengan ramah perempuan dan anak pada setiap tahapan layanan kesehatan yang meliputi anamnesa, pemeriksaan fisik, pemeriksaan penunjang dan rujukan, serta tata laksana medis dan medikolegal.</li><li>4. Pendamping PPA membantu tenaga kesehatan profesional menjelaskan hasil pemeriksaan kesehatan secara ramah perempuan dan Anak serta memberikan dukungan psikososial pada Penerima Manfaat dan keluarganya.</li><li>5. Pendamping PPA berkomunikasi secara intensif dengan petugas layanan kesehatan dalam rangka memantau perkembangan Penerima Manfaat dan memberikan umpan balik pada layanan kesehatan.</li><li>6. Pendamping PPA bekerja sama dengan bagian pendataan kasus melakukan input data ke Simfoni PPA.</li></ol>



### 3.2.6.3. Pendampingan Layanan Rehabilitasi Sosial

#### Pengertian dan Prinsip

##### Pengertian

Rehabilitasi Sosial adalah proses refungsionalisasi dan pengembangan untuk memungkinkan seseorang mampu melaksanakan fungsi sosialnya secara wajar dalam kehidupan masyarakat.

Pendampingan layanan rehabilitasi sosial merupakan upaya memfasilitasi Penerima Manfaat mengakses layanan rehabilitasi sosial dan mendampingi Penerima Manfaat saat menjalani prosesnya serta memastikan layanan diberikan dengan ramah perempuan dan Anak.

##### Prinsip

1. Layanan rehabilitasi sosial ini diberikan oleh penyelenggara layanan rehabilitasi sosial sesuai kewenangan, seperti UPT Kementerian Sosial, Dinas Sosial, UPT Daerah Bidang Sosial, Lembaga Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (LPKS), dan sebagainya.
2. Penyelenggara layanan rehabilitasi sosial memiliki kewenangan menetapkan status dan jenis layanan rehabilitasi sosial sesuai.
3. Penerima Manfaat berhak mendapatkan layanan perlindungan sosial untuk meningkatkan kesejahteraannya dan menangani risiko dari guncangan dan kerentanan sosial yang dapat menyebabkan pengulangan kejadian.

#### Persyaratan Pendampingan Layanan Rehabilitasi Sosial

Perempuan dan Anak yang memerlukan layanan rehabilitasi sosial berdasarkan hasil asesmen, meliputi:

- a. Anak termasuk Anak penyandang disabilitas, Anak yang terpapar paham radikalisme dan terorisme, Anak tuna sosial dan korban perdagangan orang, korban penyalahgunaan narkoba, psikotropika, dan zat adiktif lainnya; dan
- b. perempuan penyandang disabilitas, perempuan yang terpapar paham radikalisme dan terorisme, tuna sosial dan korban perdagangan orang, korban penyalahgunaan narkoba, psikotropika dan zat adiktif lainnya, dan lanjut usia.

#### Jangka Waktu Pendampingan Layanan Rehabilitasi Sosial

Pendampingan layanan rehabilitasi sosial diberikan sesuai dengan durasi layanan rehabilitasi sosial dari penyelenggara layanan yang berwenang.

#### Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pendampingan Layanan Rehabilitasi Sosial

Mekanisme dan prosedur pendampingan layanan rehabilitasi sosial terdiri dari:

1. Pendamping PPA menyiapkan Penerima Manfaat untuk mendapatkan layanan rehabilitasi sosial dengan memberikan informasi tentang bentuk-bentuk dan proses layanan rehabilitasi sosial.
2. Pendamping PPA berkomunikasi dengan petugas layanan rehabilitasi sosial mengenai hasil asesmen terkait kebutuhan rehabilitasi sosial.
3. Pendamping PPA memfasilitasi Penerima Manfaat untuk mengakses layanan rehabilitasi sosial.
4. Pendamping PPA melakukan pemantauan penyelenggaraan layanan rehabilitasi sosial melalui forum koordinasi penanganan kasus (*case conference*).
5. Pendamping PPA bekerja sama dengan bagian pendataan kasus melakukan input data ke Simfoni PPA.



### 3.2.6.4. Pendampingan Reintegrasi Sosial

#### Pengertian

##### Pengertian

Reintegrasi Sosial merupakan proses penyiapan anak untuk dapat kembali ke dalam lingkungan Keluarga/ Keluarga Pengganti dan masyarakat.

Pendampingan reintegrasi sosial merupakan upaya memfasilitasi Penerima Manfaat untuk mengakses layanan reintegrasi sosial dan mendampingi Penerima Manfaat saat menjalani prosesnya serta memastikan layanan diberikan dengan ramah perempuan dan Anak.

##### Prinsip

1. Reintegrasi sosial dilakukan dengan persetujuan.
2. Proses reintegrasi sosial dilakukan berdasarkan pemenuhan hak perempuan dan Anak dengan memperhatikan keamanan dari gangguan atau perlakuan yang menimbulkan kerugian dan melanggar hak dan martabat Penerima Manfaat.
3. Reintegrasi sosial dapat dilakukan ke keluarga asal atau keluarga pengganti sesuai hasil analisa situasi dan risiko reintegrasi sosial.

#### Persyaratan Pendampingan Reintegrasi Sosial

##### Penerima Manfaat

1. Sudah menerima layanan sesuai kebutuhannya dan layak untuk dipulangkan serta melakukan perjalanan (*fit to travel*).
2. Anak berhadapan dengan hukum (pelaku) yang sudah menyelesaikan proses pidana maupun diversi di setiap tingkatan proses hukum.
3. Hasil asesmen risiko dan keselamatan keluarga asal/keluarga pengganti dan lingkungan asal/lingkungan pengganti menunjukkan keluarga dan lingkungan tersebut bersedia menerima Penerima Manfaat apa adanya dan menjamin keselamatan dan kesejahteraan Penerima Manfaat lahir dan batin.

##### Administrasi

1. Surat rujukan dan salinan laporan kasus yang salah satu isinya menyatakan Penerima Manfaat layak untuk dipulangkan dan diberikan layanan reintegrasi sosial.
2. Informasi reintegrasi sosial telah disampaikan kepada lembaga/manajer kasus di lokasi reintegrasi sosial.
3. Penerima Manfaat tercantum dalam kartu keluarga di mana mereka dipulangkan. Jika keluarga penerima merupakan keluarga pengganti maka ada pernyataan tertulis bahwa keluarga tersebut akan menerimanya.

#### Jangka Waktu Pendampingan Reintegrasi Sosial

1. Rujukan layanan reintegrasi sosial dilakukan sesuai perkembangan Penerima Manfaat berdasarkan laporan sosial pekerja sosial balai/loka rehabilitasi sosial.
2. Pendampingan layanan reintegrasi sosial diberikan sesuai dengan durasi layanan reintegrasi sosial dari penyelenggara layanan yang berwenang.



## Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pendampingan Reintegrasi Sosial

Prosedur pendampingan reintegrasi sosial terdiri dari:

1. Pendamping PPA menyiapkan Penerima Manfaat untuk mendapatkan layanan reintegrasi sosial dengan memberikan informasi tentang layanan dan pentingnya layanan reintegrasi sosial.
2. Pendamping PPA berkomunikasi dengan penyelenggara layanan reintegrasi sosial (misalnya Dinas Sosial, LPSK, dan sebagainya) dalam rangka melakukan pemantauan terhadap keseluruhan proses layanan reintegrasi sosial.

Proses layanan reintegrasi sosial:

- A. reintegrasi sosial WNI di dalam negeri.
  1. Pendamping PPA berkomunikasi dengan petugas layanan dalam proses reintegrasi sosial.
  2. Pendamping PPA melakukan komunikasi dengan petugas layanan terkait proses reintegrasi sosial.
  3. Dalam hal diperlukan pendampingan terhadap korban dalam proses reintegrasi, Pendamping PPA melakukan koordinasi dengan petugas layanan reintegrasi sosial.
  4. Pendamping PPA berkomunikasi dengan petugas layanan reintegrasi sosial untuk:
    - a. mengutamakan layanan yang ramah perempuan dan Anak dalam proses reintegrasi sosial; dan
    - b. koordinasi pemantauan proses reintegrasi sosial sesuai kebutuhan Penerima Manfaat secara berkala dan/atau sewaktu-waktu apabila diperlukan berdasarkan laporan petugas layanan integrasi sosial.
  5. Jika hasil asesmen petugas layanan reintegrasi sosial menunjukkan semua kebutuhan layanan telah terpenuhi, manajer kasus dapat menginisiasi konferensi kasus antar penyelenggara layanan untuk persiapan pemutusan layanan, kemudian dengan persetujuan Penerima Manfaat melakukan terminasi kasus.
  6. Pendamping PPA bekerja sama dengan bagian pendataan kasus melakukan input data ke dalam Simfoni PPA.
- B. reintegrasi sosial korban WNI dari luar negeri:
  1. UPTD PPA menerima rujukan dari layanan Sahabat Perempuan dan Anak 129 (SAPA 129) di Kemen PPPA (mengacu pada Bagian 3.2.7. Pelimpahan Layanan ke Layanan Rujukan Akhir) dan dilanjutkan dengan prosedur pendampingan reintegrasi seperti di atas.
- C. reintegrasi sosial korban WNA di dalam negeri:
  1. UPTD PPA melakukan pelimpahan kasus ke Layanan di Kemen PPPA (mengacu pada Bagian 3.2.7. Pelimpahan Layanan ke Layanan Rujukan Akhir).

Catatan layanan reintegrasi sosial:

1. Pendampingan reintegrasi untuk perempuan ditekankan pada resosialisasi kepada keluarga, masyarakat, lingkungan, layanan kesejahteraan sosial, keterampilan hidup (*life skill*), pemberdayaan ekonomi dan sosial, serta adaptasi dengan lingkungan sosial ekonomi, politik di wilayah reintegrasi sosial.
2. Pendampingan reintegrasi untuk Anak ditekankan pada resosialisasi kepada keluarga, masyarakat, lingkungan, layanan kesejahteraan sosial, penguatan pengasuhan, pendampingan mengakses pelayanan pendidikan formal atau nonformal termasuk keterampilan kecakapan hidup, dan proses adaptasi Anak selama reintegrasi sosial.



<b>Produk Pendampingan Korban (Layanan Kesehatan, Hukum, Rehabilitasi Sosial, serta Reintegrasi Sosial)</b>		
No.	Produk Jasa	Produk Administrasi
1	Mencatat rekomendasi rujukan kepada layanan yang dibutuhkan Penerima Manfaat	Laporan kasus dan laporan perkembangan periodik setiap layanan
2	Menyampaikan penjelasan atau menginformasikan layanan yang akan diterima oleh Penerima Manfaat, prosedur layanan dan tujuannya	Laporan kasus dan Laporan perkembangan periodik
3	Memastikan Penerima Manfaat telah memberikan persetujuan atas layanan yang akan diterima	<i>Informed consent</i> pada masing-masing layanan
4	Menyampaikan surat rujukan kepada layanan yang dibutuhkan oleh Penerima Manfaat	Surat rujukan
5	Mencarikan akses yang dibutuhkan jika Penerima Manfaat memiliki kesulitan dalam mengakses layanan	Laporan kasus dan laporan perkembangan periodik
6	Menjalin komunikasi dan memelihara relasi dengan penyelenggara layanan dan petugas layanan rujukan yang dibutuhkan untuk melakukan pemantauan terhadap proses dan prosedur layanan serta kondisi Penerima Manfaat selama proses layanan	Laporan kasus dan laporan perkembangan periodik
7	Berkonsultasi dengan pemberi layanan profesional yang sedang bertugas dan menyampaikan kepada Penerima Manfaat jika terdapat perbedaan antara pelaksanaan layanan dengan SOP layanan	Laporan kasus dan laporan perkembangan periodik
8	Pendamping menjelaskan kepada Penerima Manfaat jika layanan sudah selesai dan menjelaskan hasil dan atau konsekuensi/dampak dari layanan yang telah diberikan tersebut	Formulir terminasi dari tiap layanan atau keseluruhan layanan

<b>3.2.7. Pelimpahan Layanan ke Layanan Rujukan Akhir</b>
<b>Pengertian</b>
Pelimpahan layanan ke layanan rujukan akhir merupakan upaya melimpahkan wewenang pemberian layanan ke layanan rujukan akhir Kemen PPPA bagi kasus perempuan yang memerlukan koordinasi tingkat nasional, lintas provinsi dan internasional, dan layanan bagi kasus AMPK yang memerlukan koordinasi tingkat nasional dan internasional.
<b>Persyaratan/Kriteria Layanan Rujukan Akhir</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan yang dibutuhkan oleh perempuan dan Anak yang memerlukan koordinasi lintas provinsi atau lintas negara (termasuk perempuan WNI korban KTP/kekerasan berbasis gender (KBG) di luar negeri, pekerja migran Indonesia (PMI) yang mengalami kasus perkawinan campuran termasuk anaknya, korban KDRT di luar negeri, dan TPPO di atau dari luar negeri);</li> <li>2. Layanan bagi Penerima Manfaat (i) memerlukan dukungan advokasi dari tingkat pusat, (ii) layanan dengan kompleksitas tinggi, dan (iii) layanan hanya tersedia di tingkat pusat;</li> <li>3. Jumlah kerugian akibat kasus yang dialami Penerima Manfaat yaitu 25 miliar rupiah ke atas (ketentuan Bareskrim Polri);</li> <li>4. Pelakunya bagian dari kejahatan terorganisir (<i>organized crime</i>) dengan jaringan nasional dan internasional seperti TPPO, narkoba, kejahatan siber, pornografi <i>online</i>, KTP/kekerasan berbasis gender (KBG) <i>online</i>, terorisme, dan radikalisme; atau</li> </ol>



5. Pelakunya diduga pejabat negara, pejabat publik, anggota diplomat, anggota legislatif baik di tingkat pusat maupun daerah, anggota TNI, anggota Polri, tokoh agama, tokoh adat, tokoh masyarakat, serta pimpinan lembaga lain, baik milik pemerintah maupun swasta atau kasus yang ditangani oleh Bareskrim Polri.

### 3.2.8. Penyampaian Keluhan dan Saran

UPTD PPA wajib menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan dan saran terkait layanan PPA melalui:

1. penyampaian langsung dengan menyebutkan dan/atau melampirkan identitas diri;
2. kotak saran;
3. telepon layanan keluhan dan saran;
4. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR);
5. surat elektronik; dan/atau
6. formulir survei.

Tanggapan awal atas keluhan dan/atau saran yang disampaikan secara langsung dapat diberikan pada hari yang sama sejak keluhan dan/atau saran diterima. Tanggapan awal atas keluhan yang disampaikan secara tidak langsung, diberikan dalam waktu paling lama 24 jam sejak diterimanya keluhan dan atau saran oleh petugas layanan.

Mekanisme dan tata cara pengelolaan keluhan dan saran atas layanan PPA meliputi:

1. mencatat dan menganalisis materi keluhan dan/atau saran atas layanan;
2. melakukan klarifikasi dan verifikasi terhadap materi keluhan dan/atau saran atas layanan;
3. menyalurkan keluhan atau saran pada pada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi keluhan dan atau saran tidak menjadi kewenangannya;
4. memberikan tanggapan terhadap materi keluhan dan/atau saran atas layanan;
5. mengakhiri penanganan keluhan dan/atau saran; dan
6. evaluasi.

Mekanisme dan tata cara pengelolaan keluhan dan/atau saran disusun dengan memperhatikan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus. Penyelesaian keluhan dan tindakan korektif bersifat terbuka bagi publik.

Terkait petugas yang menyampaikan informasi dan menerima aduan dari Penerima Manfaat ditegaskan dalam formulir siapa yang bertanggung jawab menyampaikan informasi (terkait Pasal 7 ayat (2)).

### 3.3. Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak

SOP yang tercantum pada Standar Layanan ini adalah SOP makro yang mengandung komponen/tahap utama dalam setiap fungsi layanan. Dalam hal UPTD PPA memiliki perbedaan dalam tahap dan mekanisme layanan terkait perbedaan situasi dan kompleksitas layanan di daerah, maka UPTD PPA dapat menyusun SOP teknis yang dikembangkan dari SOP makro sesuai kebutuhan di daerah masing-masing.



<b>KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK</b>	<b>Nomor SOP</b>	No: / / / 2021
	<b>Nomor revisi</b>	
	<b>Tgl. Revisi</b>	
	<b>Tgl. Efektif</b>	
	<b>Disahkan oleh</b>	<b>Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak</b>  (.....)
	<b>Judul SOP</b>	Standar Operasional Prosedur Layanan PPA secara Cepat, Akurat, Komprehensif, dan Terintegrasi
<b>DASAR HUKUM</b>	<b>KUALIFIKASI DAN KOMPETENSI PELAKSANA</b>	
1... 2... 3...	Mengacu pada Bab 3.4.3 Kompetensi SDM Penyelenggara Layanan	
<b>KETERKAITAN</b>	<b>PERALATAN KELENGKAPAN</b>	
1. SOP Layanan Pengaduan Masyarakat 2. SOP Layanan Penjangkauan Korban 3. SOP Layanan Pengelolaan Kasus 4. SOP Layanan Mediasi 5. SOP Layanan Penampungan Sementara 6. SOP Layanan Pendampingan Korban	1. Formulir pengaduan 2. Formulir persetujuan (informed consent) 3. Formulir asesmen biopsikososial 4. Formulir pelimpahan 5. Formulir rujukan 6. Formulir terminasi	
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>	
1. Pendampingan memperhatikan nilai dan prinsip dalam bekerja dengan perempuan dan anak serta keluarganya. 2. Pendampingan memperhatikan kebijakan untuk pendampingan perempuan dan anak 3. Semua pengaduan terkait masalah perempuan dan anak diterima tanpa diskriminasi 4. Layanan bersifat responsif, sigap, dan santun 5. Permintaan informasi yang bersifat pribadi harus dengan persetujuan Penerima Manfaat (informed concern) 6. Petugas wajib menjaga kerahasiaan Penerima Manfaat	Disimpan sebagai data elektronik dalam Simfoni PPA dan manual	



- 3.3.1. SOP Pengelolaan Makro
- 3.3.2. SOP Layanan Pengaduan Masyarakat secara Langsung dan Tidak Langsung
- 3.3.3. SOP Penjangkauan Korban
- 3.3.4. SOP Penampungan Sementara
- 3.3.5. SOP Pengelolaan Kasus
- 3.3.6. SOP Layanan Mediasi
- 3.3.7. SOP Pendampingan Korban



### 3.4 Komponen Pengelolaan Layanan (*Manufacturing*)

Komponen pengelolaan layanan merupakan proses manajemen operasional layanan untuk memastikan proses penyampaian layanan di atas berjalan dengan baik. Proses manajemen untuk kepentingan penyelenggara pelayanan ini terdiri dari dasar hukum; sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi sumber daya manusia penyelenggara layanan; jumlah, jenis jabatan, dan profesi penyelenggara layanan; jaminan pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan layanan; biaya operasional layanan, pengawasan internal, dan evaluasi kinerja pelaksana.

#### 3.4.1. Dasar Hukum

Dasar hukum layanan PPA dalam standar ini mengacu pada Pasal 5 Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Anak Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak.

#### 3.4.2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

Standar bagi sarana dan prasarana layanan PPA mengacu pada Lampiran III Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Anak Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak.

Sarana dan prasarana mencakup:

1. Fasilitas: loket informasi, ruangan pengaduan, ruang asesmen dan konseling, ruang penyimpanan data, ruang rapat, pesawat telepon, telepon seluler, komputer dan printer, kendaraan operasional.
2. Instrumen teknis: lembar pengaduan, lembar persetujuan, lembar asesmen biopsikososial komprehensif, lembar rujukan, lembar laporan, lembar pemantauan dan evaluasi dan lembar terminasi (semua tersedia dalam sistem elektronik Simfoni PPA).

#### 3.4.3. Kompetensi Sumber Daya Manusia Penyelenggara Layanan

Para Penyelenggara Layanan PPA pada UPTD harus memiliki berbagai jenis kompetensi yaitu:



1. Kompetensi manajerial dan sosio kultural mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara.
2. Kompetensi Pemerintahan mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2017 tentang Kompetensi Pemerintahan.
3. Kompetensi Teknis meliputi kompetensi teknis umum dan spesifik. Kompetensi teknis ini akan mengacu pada kebijakan yang dikeluarkan oleh Kemen PPPA.

#### 3.4.4. Jumlah, Jenis Jabatan, dan Profesi Penyelenggara Layanan

Dalam menyelenggarakan Standar Layanan PPA ini tetap berdasarkan struktur organisasi UPTD PPA sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri PPPA Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak, namun dapat dikembangkan berdasarkan kebutuhan dan kemampuan daerah sepanjang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Adapun jenis dan profesi tenaga penyelenggara layanan yang dibutuhkan yaitu sebagai berikut:

<b>JABATAN STRUKTURAL</b>	
<b>1. Kepala UPTD PPA</b>	
	Tugas: Memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan UPTD dalam menyelenggarakan layanan perlindungan bagi perempuan dan Anak yang mengalami masalah kekerasan, diskriminasi, perlindungan dan masalah lainnya dengan cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi.
<b>2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha</b>	
	Tugas: Menyiapkan penyusunan rencana program dan anggaran, pelaksanaan akuntansi dan pelaporan keuangan, penyiapan bahan administrasi sumber daya manusia, pelaksanaan ketatausahaan dan pencatatan data korban, dan pelaksanaan kerumahtanggaan.
<b>JABATAN ADMINISTRASI (PELAKSANA)</b> (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 41 Tahun 2018 tentang Nomenklatur Jabatan Pelaksanaan bagi Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Instansi Pemerintah)	
<b>3. Pengelola Pemberdayaan, Perlindungan Perempuan dan Anak</b>	
	Tugas: Melakukan kegiatan pengelolaan perlindungan perempuan dan Anak, di antaranya administrasi pengaduan, operator penerima pengaduan dan sistem informasi pencatatan dan pelaporan, serta melakukan Penjangkauan Korban.  Kualifikasi pendidikan minimal: D3 Kesejahteraan Sosial, Psikologi, dan Sosiologi.
<b>4. Pengawas Perempuan dan Anak</b>	
	Tugas: Melakukan kegiatan pengawasan dalam rangka PPA, di antaranya administrasi pengaduan, operator



<p>penerima pengaduan dan sistem informasi pencatatan dan pelaporan, serta melakukan Penjangkauan Korban dan asesmen awal.</p> <p>Kualifikasi pendidikan minimal: S1/D IV Kesejahteraan Sosial, Psikologi, dan Sosiologi.</p>
<b>5. Konselor</b>
<p>Tugas: Melakukan kegiatan pemulihan dan peningkatan sosial budaya perempuan dan Anak korban kekerasan agar dapat kembali beraktivitas normal.</p> <p>Kualifikasi pendidikan minimal: S1/D IV Ekonomi, Hubungan Internasional, Hukum, Psikologi.</p>
<b>6. Pengelola Data dan Informasi</b>
<p>Tugas: Melakukan input data kasus, menganalisa, dan menyediakan informasi dari sistem informasi pencatatan dan pelaporan.</p> <p>Kualifikasi pendidikan minimal: S1/D IV Ekonomi, Hubungan Internasional, Hukum, Psikologi.</p>
<b>7. Pengadministrasi Keuangan</b>
<p>Tugas: Melakukan kegiatan yang meliputi pencatatan dan pendokumentasi dokumen administrasi dan keuangan.</p> <p>Kualifikasi pendidikan minimal SLTA sampai D3.</p>
<b>8. Petugas Keamanan</b>
<p>Tugas: Melakukan kegiatan yang meliputi keamanan dan penertiban.</p> <p>Kualifikasi pendidikan minimal SLTA sampai D3.</p>
<b>9. Penjaga Asrama (Rumah Perlindungan)</b>
<p>Tugas: melakukan kegiatan pelayanan, pengoperasian, dan pemeriksaan keamanan dan kenyamanan rumah perlindungan.</p>
<b>10. Pengemudi</b>
<p>Tugas: Melakukan pelayanan transportasi yang bersifat kedinasan dengan kendaraan dinas.</p> <p>Kualifikasi pendidikan minimal SLTA sampai D3.</p>
<b>JABATAN FUNGSIONAL</b>
<b>11. Pekerja Sosial</b>
<p>Tugas: Melakukan kegiatan penyelenggaraan kesejahteraan sosial, di antaranya kunjungan ke rumah (<i>home visit</i>) atau penjangkauan calon dan penerima program, motivasi calon penerima program penyelenggaraan kesejahteraan sosial, asesmen masalah, kebutuhan dan sistem sumber penerima program penyelenggaraan kesejahteraan sosial, terminasi, termasuk berperan sebagai manajer kasus.</p> <p>Pekerja sosial yang akan bekerja di UPTD PPA dapat diperbantukan dari instansi lain.</p> <p>Kualifikasi pendidikan minimal: S1/D IV Kesejahteraan Sosial.</p>
<b>12. Psikolog Klinis</b>
<p>Tugas: Melakukan pelayanan psikologi klinis, di antaranya asesmen, interpretasi hasil asesmen, intervensi, pembuatan laporan pemeriksaan psikologi, dan menjadi saksi (sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2008).</p> <p>Kualifikasi pendidikan minimal: S1/D IV Psikologi Klinis.</p>



### 13. Analis Hukum

Tugas: Melaksanakan kegiatan analisis dan evaluasi hukum, diantaranya mengidentifikasi somasi atau pengaduan yang masuk, menganalisis dan mengevaluasi terkait somasi atau pengaduan yang masuk, menyusun laporan panggilan atas permintaan lembaga yang berwenang, mengidentifikasi gugatan, mengklasifikasi bahan dan data perkara hukum, penyelesaian perkara hukum secara nonlitigasi serta melakukan Mediasi penyelesaian permasalahan hukum terkait penyelesaian perkara di luar persidangan.

Kualifikasi pendidikan minimal: S1/D IV Hukum.

#### 3.4.5. Jaminan Pelayanan

Standar Layanan ini memberikan jaminan pelayanan kepada Penerima Manfaat yaitu:

1. Jaminan kepastian kepada Penerima Manfaat bahwa layanan dilaksanakan secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi sesuai dengan Standar Layanan yang telah ditetapkan. Jangka waktu/durasi pelayanan, kompetensi, dan kualifikasi pelaksana layanan serta mekanisme pelayanan mengikuti standar operasional prosedur layanan ini.
2. Apabila layanan ini tidak dapat memberikan pelayanan sesuai dengan waktu, biaya, mekanisme, dan kompetensi petugas, maka Penerima Manfaat dapat mengirim umpan balik, saran, dan pertanyaan sebagaimana disebutkan di atas untuk dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan layanan.

#### 3.4.6. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Layanan

Jaminan keamanan dan keselamatan dalam keseluruhan layanan adalah:

1. komitmen untuk memberikan rasa aman, menjaga kerahasiaan terhadap kasus perempuan dan Anak yang dilaporkan dan dilayani;
2. komitmen menerapkan prinsip dan protokol *child safeguarding*;
3. jaminan bahwa layanan PPA diselenggarakan oleh lembaga yang terpercaya, memiliki keberpihakan kepada Penerima Manfaat, serta mendukung penciptaan rasa keadilan bagi Penerima Manfaat, bukan dari lembaga yang berisi oknum yang ingin mencari keuntungan untuk diri sendiri maupun untuk pelaku; dan
4. kenyamanan pelayanan dan bebas dari pungutan liar.



### 3.4.7. Biaya Operasional Layanan

Dinas yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak wajib mengalokasikan anggaran untuk UPTD PPA. Alokasi dan mengembangkan berbagai jenis biaya yang dibutuhkan oleh UPTD PPA sesuai dengan situasi dan kondisi serta komitmen daerah masing-masing.

Contoh dari biaya operasional layanan PPA antara lain:

No	Rincian Kegiatan (RK) dan Uraian Rincian Kegiatan (URK)
1	Biaya Mediko Legal
	a. <i>Visum et Repertum</i>
	1) Pemeriksaan Korban Hidup;
	2) Pemeriksaan Korban Mati; a) Pemeriksaan Luar; dan b) b) Pemeriksaan Dalam/Otopsi.
	3) Pemeriksaan Penunjang.
	b. <i>Visum et Psikiatrikum</i>
2	Biaya Operasional Tenaga Ahli (Ahli, Psikolog Klinis dan Psikiater, Advokat, Penerjemah, dan Juru Bahasa Isyarat)
	a. Biaya Jasa Tenaga Ahli;
	b. Biaya Transportasi; dan
	c. Biaya Penginapan.
3	Biaya Operasional Saksi
	a. Biaya Konsumsi;
	b. Biaya Transportasi; dan
	c. Biaya Penginapan.
3	Biaya Operasional Rumah Perlindungan untuk Penampungan Sementara
	a. Biaya Penginapan;
	b. Biaya Konsumsi;
	c. Biaya Transportasi;
	d. Biaya Kebutuhan Spesifik Korban; dan
	e. Biaya Pemulihan Kesehatan Korban.
4	Biaya Operasional Pendampingan dan Penjangkauan Korban
	a. Biaya Transportasi;
	b. Biaya Konsumsi Korban dan Pendamping;



	c. Biaya Penginapan Korban dan Pendamping;
	d. Biaya operasional korban lainnya untuk pemenuhan kebutuhan hukum.

Komponen biaya di atas hanya contoh, untuk selanjutnya penyusunan biaya operasional UPTD PPA merujuk pada Petunjuk Teknis dan Dana Alokasi Khusus pada tahun berjalan.

#### 3.4.8. Pengawasan Internal

Pengawasan internal bertujuan untuk memastikan komponen penyampaian layanan (*service delivery*) yang dilakukan oleh Dinas yang melaksanakan urusan pemberdayaan perempuan dan perlindungan Anak melalui UPTD PPA diberikan sesuai dengan prinsip dan panduan etik secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi serta sesuai dengan sistem, mekanisme dan standar prosedur operasional yang disepakati dengan efektif dan efisien kepada Penerima Manfaat.

Menurut Pasal 35 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:

- a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam hal ini artinya pengawasan langsung dilakukan oleh atasan langsung yaitu Kepala UPTD PPA atau Kepala Dinas yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan Anak. Pengawasan dapat dilakukan secara melekat terhadap layanan yang dilakukan setiap hari dan juga dilakukan secara rutin sesuai dengan kebijakan pimpinan. Jika terdapat penyimpangan terhadap layanan yang diberikan maka yang harus bertanggung jawab untuk dimintai penjelasan selain dari pelaksana UPTD PPA adalah Kepala Dinas yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan Anak sebagai atasan langsung dari pelaksana layanan PPA di UPTD PPA. Hal tersebut tidak lepas dari kewajiban jabatan Kepala Dinas untuk memberikan pelayanan PPA sebagai penanggung jawab setiap penyelenggaraan pelayanan publik di instansi yang dipimpinnya.



- b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selain atasan langsung, dalam hal ini adalah Kepala UPTD atau Kepala Dinas yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan Anak, pihak berikutnya yang harus melaksanakan fungsi pengawasan internal yaitu pengawas fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, contohnya satuan pengawas internal instansi penyelenggara pelayanan publik, inspektorat, serta aparat pengawas intern pemerintah lainnya.

#### 3.4.9. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Kepala Dinas yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan Anak dan Kepala UPTD PPA melakukan penilaian evaluasi kinerja terhadap bawahannya langsung secara berjenjang. Evaluasi kinerja dilakukan pada 6 (enam) aspek pelayanan publik yang mencakup kebijakan pelayanan, profesionalisme sumber daya manusia, sarana prasarana, sistem informasi pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan, dan inovasi pelayanan. Adapun cara dan evaluasi kinerja terhadap 6 (enam) aspek kinerja tersebut mengacu pada Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 11 Tahun 2019 tentang Pedoman Evaluasi Kelembagaan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak.

Penilaian kinerja internal yang dilakukan secara berkala oleh penyelenggara pelayanan publik dapat mewujudkan pelayanan prima yaitu pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada penerima/pengguna layanan. Salah satu aspek yang dinilai dalam kebijakan pelayanan adalah evaluasi kepuasan layanan bagi Penerima Manfaat yang dilakukan melalui kuesioner kepuasan layanan (Lihat Bagian H. Formulir Survei Kepuasan Penerima Manfaat). Kuesioner ini harus diisi oleh Penerima Manfaat pasca menerima layanan. Laporan kepuasan layanan dilakukan setiap 6 (enam) bulan sekali.



Penilaian profesionalisme penyelenggara dilihat dari kompetensi, responsivitas, penerapan etik, dan budaya pelayanan. Dilakukan secara berkala paling sedikit 6 (enam) bulan sekali. Sebagai tindak lanjut dari hasil evaluasi yang dilakukan oleh pengawas internal, maka supervisor/koordinator melakukan *coaching* dan *mentoring* terhadap pelaksana dengan tahapan sebagai berikut:

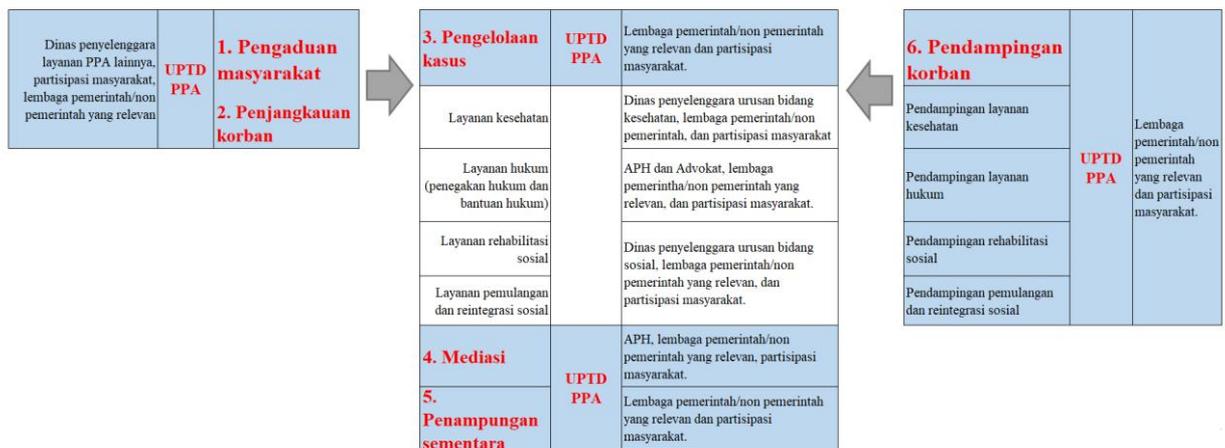
1. memastikan petugas layanan dapat mempraktikkan pengetahuan dan keterampilan yang didapat dari latihan;
2. menyediakan waktu untuk mendiskusikan kasus dan memberikan umpan balik secara konstruktif;
3. menyediakan kesempatan diskusi (*debrief*) untuk mencegah trauma sekunder;
4. memonitor beban kerja petugas layanan dan membantu mereka mengelola stres; dan
5. menyediakan kesempatan berkelanjutan untuk merefleksikan nilai dan kepercayaan personal dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi pekerjaan dan menyediakan kesempatan untuk mengikuti *training* yang berkelanjutan untuk pengembangan profesionalismenya.



#### D. MEKANISME KOMUNIKASI DAN KONSULTASI

Mekanisme komunikasi dan konsultasi merupakan interaksi efektif antara petugas UPTD PPA dengan para penyelenggara layanan PPA lainnya dalam keseluruhan sistem Standar Layanan secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi untuk menetapkan alur rujukan atau pelimpahan kasus sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang berlaku.

Dalam penyelenggaraan layanan PPA, Dinas yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan Anak berkoordinasi dengan Dinas penyelenggara layanan PPA lainnya untuk mendukung UPTD PPA dalam melakukan rujukan dan pelimpahan Penerima Manfaat ke layanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan PPA lainnya yang berwenang seperti penyelenggara layanan kesehatan, hukum, rehabilitasi sosial, dan reintegrasi sosial. Selanjutnya dalam hal penyelenggaraan layanan PPA, UPTD PPA melakukan komunikasi dan konsultasi dengan UPT (Unit Pelaksana Teknis) Dinas penyelenggara layanan PPA lainnya. Adapun keenam komponen utama layanan UPTD PPA dan hubungannya dengan penyelenggara layanan PPA lainnya tergambar dalam bagan di bawah ini:



Jenis dan jumlah kelembagaan yang terlibat di atas sangat tergantung pada ketersediaan dan kesediaan unit/lembaga yang ada di masing-masing tingkatan baik yang dikelola oleh pemerintah maupun nonpemerintah. Berikut ini adalah kementerian/lembaga, dinas, sektor dan unit/lembaga

pemerintah dan nonpemerintah yang diidentifikasi berdasarkan peran dan jenis layanan yang diberikan:

No	Komponen Layanan	Pemangku Tanggung Jawab
1	<b>Pengaduan Masyarakat</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat kabupaten/kota: UPTD PPA kabupaten/kota berkomunikasi dan berkonsultasi dengan Unit Perlindungan Perempuan dan Anak (UPPA) Polres, P3MI, Dinas Sosial, Dinas Tenaga Kerja, lembaga masyarakat/nonpemerintah, Gugus Tugas Pencegahan dan Penanganan TPPO tingkat kabupaten/kota.</li> <li>2. Tingkat provinsi: UPTD PPA provinsi berkomunikasi dan berkonsultasi dengan UPPA Polda, P3MI, Dinas Sosial, Dinas Tenaga Kerja, lembaga masyarakat/nonpemerintah, Gugus Tugas Pencegahan dan Penanganan TPPO tingkat provinsi, dan imigrasi.</li> </ol>
2	<b>Penjangkauan Korban</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat kabupaten/kota: UPTD PPA kabupaten/kota berkomunikasi dan berkonsultasi dengan UPPA Polres, BP2MI, Dinas PPPA, P4TKI, Dinas Sosial, Dinas Tenaga Kerja, dan lembaga masyarakat/nonpemerintah.</li> <li>2. Tingkat provinsi: UPTD PPA provinsi berkomunikasi dan berkonsultasi dengan UPPA Polda, BP2MI, Dinas PPPA, dan Dinas Sosial.</li> </ol>
3	<b>Pengelolaan Kasus</b>	
	3a. Layanan Kesehatan (Rujukan/Pelimpahan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat kabupaten/kota: Dinas Kesehatan, Rumah Sakit di tingkat kabupaten/kota.</li> <li>2. Tingkat provinsi: Dinas Kesehatan, Rumah Sakit atau Puskesmas di tingkat kabupaten/kota.</li> </ol>
	3b. Penegakan Hukum (Rujukan/Pelimpahan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat kabupaten/kota: UPPA Polres, Kejaksaan Negeri, dan Pengadilan Negeri</li> <li>2. Tingkat provinsi: UPPA Polda, Kejaksaan Tinggi, dan Pengadilan Tinggi.</li> </ol>
	3c. Bantuan Hukum (Rujukan/Pelimpahan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat kabupaten/kota: pemberi bantuan hukum di kabupaten/kota.</li> <li>2. Tingkat provinsi: pemberi bantuan hukum di provinsi.</li> </ol>
	3d. Rehabilitasi Sosial (Rujukan/Pelimpahan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat kabupaten/kota: Dinas Sosial, lembaga masyarakat/nonpemerintah.</li> <li>2. Tingkat provinsi: Dinas Sosial, lembaga masyarakat/nonpemerintah.</li> </ol>
	3e. Reintegrasi Sosial (Rujukan/ Pelimpahan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat kabupaten/kota: Dinas Sosial, lembaga masyarakat/nonpemerintah.</li> <li>2. Tingkat provinsi: Dinas Sosial, lembaga masyarakat/non pemerintah.</li> </ol>
	3f. Layanan Rujukan Akhir dan Koordinasi Nasional dan Internasional. (Rujukan/Pelimpahan)	<p>Tingkat pusat: Kemen PPPA berkoordinasi dengan UPPA, Unit Siber dan Unit TPPO di Bareskrim Mabes Polri, Kemen PPPA, Kementerian Sosial, Kementerian Kesehatan, Kementerian Luar Negeri, BP3MI, Komnas Perempuan, KPAI, lembaga masyarakat/non pemerintah di tingkat pusat, Gugus Tugas Pencegahan dan Penanganan TPPO tingkat pusat, Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan HAM, pemberi bantuan hukum di pusat, Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK).</p>



4	<b>Penampungan Sementara</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat kabupaten/kota: UPTD PPA secara mandiri mengadakan Penampungan Sementara atau berkonsultasi dengan Dinas Sosial, lembaga masyarakat/nonpemerintah di tingkat kabupaten/kota.</li> <li>2. Tingkat provinsi: UPTD PPA secara mandiri mengadakan Penampungan Sementara atau berkonsultasi dengan Dinas Sosial, lembaga masyarakat/nonpemerintah di tingkat provinsi.</li> </ol>
5	<b>Mediasi</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat kabupaten/kota: UPTD PPA kabupaten/kota berkomunikasi dan berkonsultasi dengan mediator bersertifikat.</li> <li>2. Tingkat provinsi: UPTD PPA tingkat provinsi berkomunikasi dan berkonsultasi dengan mediator bersertifikat.</li> <li>3. Tingkat kabupaten/kota: UPTD PPA berkomunikasi dan berkonsultasi dengan penanggung jawab penyelenggara layanan PPA lainnya seperti kesehatan, hukum, dan sebagainya.</li> <li>4. Tingkat provinsi: UPTD PPA provinsi dan pendamping UPTD PPA berkomunikasi dan berkonsultasi dengan penanggung jawab penyelenggara layanan PPA lainnya seperti kesehatan, hukum, dan sebagainya.</li> </ol>
6	<b>Pendampingan Korban (Penerima Manfaat)</b>	
	6a. Pendampingan Layanan Kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat kabupaten/kota: UPTD PPA berkomunikasi dan berkonsultasi dengan penanggung jawab Dinas Kesehatan dan Rumah Sakit di tingkat kabupaten/kota.</li> <li>2. Tingkat provinsi: UPTD PPA provinsi dan pendamping UPTD PPA berkomunikasi dan berkonsultasi dengan penanggung jawab Dinas Kesehatan dan Rumah Sakit di tingkat provinsi.</li> </ol>
	6b. Pendampingan Layanan Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat kabupaten/kota: pendamping UPTD PPA berkomunikasi dan berkonsultasi dengan penanggungjawab UPPA Polres, Kejaksaan Negeri, dan Pengadilan Negeri.</li> <li>2. Tingkat provinsi: pendamping UPTD PPA berkomunikasi dan berkonsultasi dengan penanggungjawab UPPA Polda, Kejaksaan Tinggi, dan Pengadilan Tinggi.</li> </ol>
	6c. Pendampingan Bantuan Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat kabupaten/kota: pendamping UPTD PPA berkomunikasi dan berkonsultasi dengan advokat/pemberi bantuan hukum di kabupaten/kota.</li> <li>2. Tingkat provinsi: pendamping UPTD PPA berkomunikasi dan berkonsultasi dengan advokat/pemberi bantuan hukum di provinsi.</li> </ol>
	6d. Pendampingan Rehabilitasi Sosial	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat kabupaten/kota: pendamping UPTD PPA berkomunikasi dan berkonsultasi dengan penanggung jawab (<i>focal person</i>) Dinas Sosial, lembaga masyarakat/nonpemerintah di kabupaten/kota.</li> <li>2. Tingkat provinsi: pendamping UPTD PPA berkomunikasi dan berkonsultasi dengan penanggung jawab (<i>focal person</i>) Dinas Sosial, lembaga masyarakat/nonpemerintah di provinsi.</li> </ol>
	6e. Pendampingan Reintegrasi Sosial	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat kabupaten/kota: pendamping UPTD PPA berkomunikasi dan berkonsultasi dengan penanggung jawab (<i>focal person</i>) Dinas Sosial, lembaga masyarakat/nonpemerintah di kabupaten/kota.</li> <li>2. Tingkat provinsi: pendamping UPTD PPA berkomunikasi dan berkonsultasi dengan penanggung jawab (<i>focal person</i>) Dinas Sosial, lembaga masyarakat/nonpemerintah di provinsi.</li> </ol>
7	<b>Layanan Rujukan Akhir</b>	Tingkat nasional: Kemen PPPA melalui SAPA 129 bekerja sama dengan penyelenggara layanan PPA lainnya.



Supaya komunikasi dan konsultasi berjalan efisien dan efektif, Dinas yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan Anak dapat membangun koordinasi dengan baik melalui tahapan sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi para pemangku kepentingan yang memiliki tugas, fungsi, visi, dan misi bersama untuk memberikan pelayanan perlindungan terhadap perempuan dan Anak. Untuk dapat berkolaborasi diperlukan: (a) komitmen untuk bekerja sama demi mencapai tujuan yang disepakati bersama; (b) rumusan tujuan ruang lingkup dan cakupan layanan yang akan dikerja samakan; (c) kemauan untuk berbagi sumber daya dan tanggung jawab untuk memaksimalkan hasil. Dinas yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan Anak memfasilitasi pembuatan Perjanjian Kerja Sama dan koordinasi antar penyelenggara layanan PPA terkait sesuai dengan tugas dan fungsinya secara formal dan sistemik.
2. Berdasarkan kekuatan dan peluang yang dimiliki oleh masing-masing para pihak pemangku tanggung jawab memilih tenaga profesional yang memiliki kapasitas dan pemahaman mengenai layanan PPA dan memiliki akses meminta pertanggungjawaban dari lembaga untuk menjamin ketersediaan layanan yang dibutuhkan. Adapun kapasitas sebagai berikut:
  - a. memahami tentang prinsip-prinsip pelayanan untuk PPA;
  - b. pemahaman mengenai layanan yang cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi serta peran mereka dalam Manajemen Kasus;
  - c. dapat membuat keputusan dengan cepat; dan
  - d. menerapkan langkah-langkah tindakan sesuai dengan tahapan Manajemen Kasus dan SOP.
3. Melibatkan seluruh pemangku tanggung jawab dalam keseluruhan proses layanan sesuai dengan kewenangannya. Selain kerja sama dalam penyelenggaraan layanan, Dinas yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan Anak dapat membangun kerja sama dalam rangka peningkatan kapasitas dan profesionalitas pelaksana pelayanan secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi yang diupayakan melalui berbagai metode seperti pelatihan, bimbingan teknis, magang, *coaching*, *mentoring*, dan sebagainya. Berbagi data dan informasi tentang kondisi dan



perkembangan Penerima Manfaat juga dilakukan secara berkesinambungan sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang berlaku.

4. Mengembangkan dan menyepakati pola alur koordinasi. Dinas yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan Anak dan penyelenggara layanan PPA terkait lainnya dapat membangun pedoman atau SOP koordinasi dan secara berkala melakukan penyesuaian apabila sudah tidak relevan. Para penyelenggara layanan memerlukan mekanisme yang dapat memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana alur atau tahapan dan siapa yang melakukan apa sehingga koordinasi bisa berjalan secara efektif.
5. Penyelenggaraan koordinasi dapat melalui: a. penyediaan layanan yang terintegrasi sesuai dengan tugas dan fungsinya; b. pemantauan; c. evaluasi; dan d. pelaporan. Setiap unit/lembaga penyelenggara layanan PPA wajib melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap perkembangan pelayanan yang diberikan oleh lembaganya dan melaporkan perkembangan Penerima Manfaat melalui Simfoni PPA. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) memiliki peran penting dalam mengoordinasikan perencanaan dan penganggaran terintegrasi di semua tingkatan untuk menghindari terjadinya duplikasi penganggaran dan juga ketiadaan unit/lembaga yang menganggarkan pelayanan yang sangat dibutuhkan. Sebagai contoh, dalam hal perempuan dan Anak korban kekerasan tergolong miskin, maka UPTD PPA dapat berkomunikasi dengan UPT di Dinas Sosial untuk mengakses informasi dan program/layanan perlindungan sosial sehingga layanan bagi perempuan dan Anak ini bisa diberikan secara komprehensif.
6. Melakukan dialog dan diskusi intensif diantara pemangku kepentingan tentang cara mengelola relasi dalam berkoordinasi dan inovasi, sekaligus membuka diri untuk bertambahnya anggota baru. Kemudian kembali pada tahap (1) dan seterusnya.

Tahapan tersebut seperti sebuah lingkaran yang bekerja layaknya roda yang berputar secara dinamis.



## E. PEMBERIAN LAYANAN BERDASARKAN ASESMEN RISIKO DAN BAHAYA

### 5.1. Panduan Asesmen Risiko dan Bahaya

#### 1. Kondisi risiko tinggi

Yaitu situasi dimana keselamatan dan integritas fisik serta psikis Penerima Manfaat terancam sehingga Penerima Manfaat perlu segera mendapatkan intervensi layanan kedaruratan seperti penjemputan, evakuasi, rujukan ke layanan kesehatan, rehabilitasi sosial, dan/atau Penampungan Sementara untuk menyelamatkan mereka dari situasi kejadian yang dinilai dapat membahayakan keselamatan fisik dan jiwanya.

#### 2. Kondisi risiko sedang

Yaitu situasi dimana Penerima Manfaat mengalami kesulitan, tidak mampu menyelesaikan masalah dan pulih dari dampak insiden kekerasan, sehingga berisiko menghadapi ancaman pengulangan insiden atau memperparah dampak. Dalam kondisi ini, layanan yang diberikan adalah layanan rehabilitasi sosial supaya perempuan dan Anak dapat menghadapi dan menyelesaikan permasalahannya setelah mengalami peristiwa kekerasan, diskriminasi, perlindungan khusus, dan masalah lainnya.

#### 3. Kondisi risiko rendah

Yaitu situasi dimana terdapat kekhawatiran akan ada potensi risiko bagi Penerima Manfaat jika tidak diberikan layanan protektif yang diperlukannya untuk beradaptasi menuju keadaan normal dan dampak insiden tidak lagi menjadi gangguan yang signifikan.

Berikut ini adalah panduan asesmen risiko dan bahaya bagi Penerima Manfaat:

Bentuk Risiko	Tingkat Risiko	Jenis Layanan
Korban mendapatkan ancaman akan dibunuh oleh pelaku	Tinggi	Penampungan Sementara, penyelamatan korban
Korban mendapatkan kekerasan fisik dan seksual	Tinggi	Kesehatan
Korban pernah dicekik oleh pelaku	Tinggi	Penampungan Sementara, penyelamatan korban, kesehatan



Pelaku pernah menggunakan atau memiliki senjata tajam/senjata api	Tinggi	Penampungan Sementara, penyelamatan korban
Korban memiliki Anak yang juga mendapatkan ancaman kekerasan dan/atau ancaman pembunuhan	Tinggi	Penampungan Sementara, penyelamatan korban dan anaknya
Korban dalam keadaan hamil, memiliki anak balita, atau memiliki anak dari perkawinan terdahulu dan tinggal serumah dengan pelaku	Tinggi	Penampungan Sementara, penyelamatan korban dan anaknya
Korban terancam diperdagangkan	Tinggi	Penampungan Sementara, penyelamatan korban
Anak korban kekerasan tinggal serumah dengan pelaku	Tinggi	Penampungan Sementara, penyelamatan korban dan anaknya
Korban berisiko mengalami luka atau cedera serius	Tinggi	Penampungan Sementara, kesehatan
Korban berisiko mengalami disabilitas	Tinggi	kesehatan, rehabilitasi sosial
Korban tidak memiliki keluarga di lokasi terjadi perkara atau tempat tinggal korban/keluarga berdekatan dengan pelaku	Tinggi	Penampungan Sementara, penyelamatan korban
Pelaku dan korban dalam proses perceraian	Sedang	Penampungan Sementara, penyelamatan korban dan anaknya
Korban terisolasi secara budaya (suku pedalaman atau pengungsi lintas negara)	Sedang	Penampungan Sementara
Ada pembatasan ruang gerak (penyekapan, penculikan, pemasungan)	Tinggi	Penyelamatan korban, Penampungan Sementara

Catatan: mekanisme dan tata cara pemberian layanan terkait kondisi risiko tinggi, sedang, atau rendah disesuaikan dengan kebutuhan Penerima Manfaat berdasarkan hasil asesmen.



## 5.2. Konsep dan Bentuk Rumah Perlindungan

### Perbedaan Penampungan Sementara dan Rumah Aman

No	Unsur	Penampungan Sementara (Jangka Pendek)	Rumah Aman (Jangka Menengah dan Jangka Panjang)
1	Waktu	Maksimal 14 hari	Melebihi 14 hari
2	Lokasi	Menetap atau berpindah-pindah	Menetap atau berpindah-pindah
3	Keamanan	Tingkat tinggi	Tingkat tinggi
4	Penyelenggara	UPTD PPA	Kementerian Sosial, Dinas Sosial, LPSK, masyarakat, dan sebagainya
5	Anggaran	UPTD PPA	Dinas/institusi yang berwenang, lembaga pemerintah/nonpemerintah, masyarakat

Selama berada di Penampungan Sementara atau rumah aman, Penerima Manfaat hendaknya mematuhi tata tertib di dalam rumah aman, yaitu:

1. memberikan layanan 24 (dua puluh empat) jam;
2. korban tidak diperbolehkan menggunakan alat komunikasi selama berada di rumah aman untuk menjaga keamanan dan keselamatan korban;
3. tidak merokok, tidak menggunakan alkohol dan narkoba; dan
4. mengikuti kegiatan yang ada di rumah aman seperti kegiatan pemulihan, ketrampilan, dan edukasi lainnya.

#### F. RINGKASAN PROSEDUR PELAKSANAAN LAYANAN PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK OLEH PENYELENGGARA LAYANAN PPA LAINNYA

Berikut ini merupakan prosedur pelaksanaan layanan oleh penyelenggara layanan PPA lainnya yang perlu diketahui oleh Pendamping PPA. Dalam melakukan pendampingan layanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara layanan PPA lainnya ini, Pendamping PPA wajib menghormati kewenangan dan mengikuti SOP yang dimiliki oleh masing-masing penyelenggara layanan.



## 6.1. Layanan Kesehatan

### 1. Anamnesis

Langkah untuk mendapatkan informasi lebih dalam mengenai kekerasan yang terjadi serta riwayat kesehatan perempuan dan Anak ketika di layanan kesehatan.

### 2. Pemeriksaan Fisik

Pemeriksaan fisik dilakukan secara menyeluruh meliputi pemeriksaan tanda vital, pemeriksaan fisik umum mulai dari ujung rambut hingga ujung kaki, dilanjutkan pemeriksaan ke pencatatan serta dokumentasi luka.

### 3. Pemeriksaan Penunjang

Pemeriksaan penunjang mengikuti proses tata laksana medis pasien dilakukan untuk kepentingan medis terkait penentuan derajat luka dan kepentingan medikolegal terkait pembuktian kekerasan.

### 4. Tata Laksana Medis dan Medikolegal

Setelah diambil kesimpulan jenis penyakit dan jenis kekerasan yang dialami perempuan dan Anak, dokter akan memberikan penanganan sesuai dengan kondisi perempuan dan Anak, memberikan obat-obatan yang dibutuhkan dan memutuskan apakah perempuan dan Anak harus dirawat, dirujuk, atau dipulangkan. Apabila perempuan dan Anak sudah membawa surat permintaan visum maka akan dibuat visum sesuai aturan yang berlaku di rumah sakit, apabila belum dan ingin melapor maka dapat diberikan penjelasan mengenai tata cara pelaporan.

## 6.2. Layanan Penegakan Hukum

Layanan penegakan hukum terdiri dari prosedur penyelidikan dan penyidikan, penuntutan, dan pengadilan. Prosedur penyelidikan dan penyidikan di kepolisian terdiri dari:

1. penerimaan laporan/pengaduan dari pelapor/korban;
2. penyelidikan;
3. penyidikan (proses verbal terhadap korban, proses verbal terhadap saksi, proses verbal terhadap tersangka, pengumpulan bukti, meminta keterangan saksi ahli) dan pengajuan restitusi;



4. komunikasi dan konsultasi dengan institusi terkait seperti psikolog, rumah sakit, Balai Pemasyarakatan, dan sebagainya;
5. pemberkasan atau penyerahan berkas kepada jaksa penuntut umum (JPU);
6. penyerahan tersangka dan barang bukti apabila berkas perkara telah dinyatakan lengkap (P-21); dan
7. jika bukti-bukti dari Berita Acara Perkara (BAP) belum lengkap maka terdapat proses prapenuntutan.

Prosedur penuntutan di Kejaksaan meliputi:

1. penerimaan SPDP (Surat Pemberitahuan Dimulainya Penyidikan);
2. penerimaan Berkas Perkara (tahap I) dengan format P-24, ceklist (BA Pendapat), (Berita Acara/BA koordinasi dengan penyidik);
3. apabila terhadap berkas perkara belum lengkap maka Jaksa peneliti memberikan petunjuk melalui P-18 dan P-19 termasuk petunjuk pengajuan restitusi, namun apabila berkas perkara dinyatakan lengkap maka Jaksa akan menerbitkan formulir P-21;
4. penerimaan penyerahan tersangka dan barang bukti dengan formulir BA 4, BA 5, dan BA 7;
5. pelimpahan tersangka ke Pengadilan Negeri setempat dengan formulir P-29, P-31, dan P-33; dan
6. proses penuntutan sampai dengan eksekusi, termasuk di dalamnya tuntutan restitusi (P42, P44, P48, BA 20, BA 23, BA 17, dan D3) dan eksekusi.

Prosedur persidangan di pengadilan meliputi:

1. penerimaan berkas perkara;
2. penetapan majelis hakim;
3. penetapan hari sidang;
4. persidangan, meliputi:
  - a. pembacaan dakwaan, apabila ada keberatan dari terdakwa atau penasehat hukum, setelah ada tanggapan dari penuntut umum, hakim akan membacakan putusan sela;
  - b. pembuktian: memeriksa alat bukti dan memeriksa barang bukti;
  - c. pembacaan tuntutan;



- d. pledoi atau pembelaan dan tanggapan Jaksa Penuntut Umum (replik), jawaban kembali dari terdakwa (duplik); dan
- e. putusan.

### 6.3. Layanan Rehabilitasi Sosial

Prosedur layanan rehabilitasi sosial meliputi:

1. penerimaan korban pada layanan rehabilitasi sosial;
2. asesmen masalah dan kebutuhan korban oleh pekerja sosial, serta pemberian persetujuan layanan oleh Penerima Manfaat. Asesmen masalah dan kebutuhan ini meliputi penggalian rincian dan kronologis kasus perempuan dan Anak serta masalah yang menyertai, jenis dan bentuk kekerasan yang dialami Penerima Manfaat, latar belakang sosial dan ekonomi Penerima Manfaat, hubungan Penerima Manfaat dengan lingkungan sosialnya. Jika Penerima Manfaat setuju, maka berdasarkan hasil asesmen ulang, dilakukan perencanaan layanan rehabilitasi sosial lanjut, seperti lanjutan konseling dengan psikolog, rencana layanan reintegrasi sosial. Apabila korban tidak bersedia maka petugas melakukan identifikasi kekhawatiran dan kendala Penerima Manfaat, serta pemberian edukasi kepada Penerima Manfaat. Apabila proses edukasi tidak berjalan dan Penerima Manfaat melakukan penolakan pemberian layanan rehabilitasi sosial maka petugas mencatat dan melakukan terminasi;
3. asesmen gejala-gejala psikologi, dilanjutkan rujukan ke psikolog dan psikiater atau layanan-layanan lainnya sesuai kebutuhan korban. Jika sudah dilakukan asesmen pada saat layanan pengaduan, pada tahap ini dilakukan asesmen ulang gejala psikologi oleh psikolog/psikiater;
4. rujukan ke bimbingan rohani. Jika dinilai oleh petugas bahwa Penerima Manfaat memerlukan bimbingan rohani, maka petugas merujuk Penerima Manfaat yang memerlukan bimbingan rohani ke layanan bimbingan rohani;
5. rujukan ke komponen layanan lainnya atau terminasi;
6. apabila Penerima Manfaat memerlukan layanan lainnya (layanan kesehatan, bantuan hukum, dan reintegrasi sosial) maka petugas merujuk Penerima Manfaat ke layanan-layanan tersebut. Proses rujukan disertai surat rujukan yang dilampiri Formulir Laporan Kasus yang berisi



gambaran kondisi psikososial Penerima Manfaat, sehingga Penerima Manfaat tidak mendapatkan pertanyaan berulang dari petugas pada layanan berikutnya.

#### 6.4. Layanan Reintegrasi Sosial

Prosedur reintegrasi sosial meliputi:

1. Pre-reintegrasi Sosial

Melakukan reviu terhadap laporan kasus Penerima Manfaat dan mengkaji rekomendasi reintegrasi yang dibuat oleh pendamping Penerima Manfaat.

2. Asesmen Keluarga atau Keluarga Pengganti

Melakukan penelusuran keluarga dan lingkungan Penerima Manfaat atau keluarga atau keluarga pengganti dan memastikan bahwa lingkungan Penerima Manfaat adalah lingkungan yang aman dan menjamin keselamatan Penerima Manfaat. Kemudian menanyakan persetujuan Penerima Manfaat untuk mendapatkan pelayanan reintegrasi ke keluarga/keluarga pengganti yang telah ditelusuri tersebut.

3. Asesmen (Penilaian) Potensi dan Kebutuhan Reintegrasi Sosial

Melakukan asesmen (penilaian) atau menggali kebutuhan reintegrasi sosial Penerima Manfaat, termasuk asesmen potensi ekonomi, pendidikan, kesehatan, dan lingkungan sosial, di daerah reintegrasi sosial. Keputusan reintegrasi sosial Penerima Manfaat dilakukan berdasarkan asesmen potensi dan kebutuhan reintegrasi sosial Penerima Manfaat.

4. Membuat Rencana Reintegrasi Sosial

Setelah tergali potensi dan kebutuhan reintegrasi sosial maka dilanjutkan dengan membuat rencana reintegrasi sosial yang mencerminkan prinsip-prinsip hak asasi manusia (HAM), gender, dan Anak dengan mempertimbangkan pemeliharaan dan integritas etnis, suku, budaya, jenis kelamin, identitas agama dan kepercayaan Penerima Manfaat, serta mempertimbangkan pengalaman kekerasan yang dialami dalam kasus tersebut.

5. Pelaksanaan Reintegrasi Sosial



Melakukan asesmen ulang untuk penyiapan Penerima Manfaat direintegrasikan dan penguatan kesiapan keluarga atau keluarga pengganti dan lingkungan yang akan menerima Penerima Manfaat. Menyiapkan dokumen yang dibutuhkan (contohnya: kartu tanda penduduk) Penerima Manfaat. Pemberian bantuan reintegrasi sosial dilakukan dengan berkoordinasi dengan pemerintah kabupaten/kota di mana Penerima Manfaat berada. Bantuan meliputi: pendidikan formal, non formal dan informal, khususnya pada Penerima Manfaat anak, pelatihan, bimbingan, fisik/mental/sosial dan keterampilan sesuai minat dan bakat korban, modal usaha, dan sebagainya.

6. Pemantauan

Pemantauan Penerima Manfaat dilakukan 3-6 bulan melalui kunjungan langsung dan hubungan telepon atau bentuk interaksi lain tentang laporan perkembangan kasus. Pemantauan mencakup keberhasilan dan hambatan yang dialami Penerima Manfaat dalam proses reintegrasi, status kesehatan, mengalami penolakan dari keluarga dan masyarakat sekitar, mengalami pelecehan atau kekerasan seksual setelah reintegrasi sosial, dan mengalami ancaman dari pelaku TPPO.

7. Terminasi.

Jika berdasarkan pemantauan, Penerima Manfaat telah siap dilakukan terminasi maka diberikan penjelasan kepada korban tentang terminasi bantuan.

G. KEBIJAKAN KESELAMATAN ANAK (*CHILD SAFEGUARDING*) DAN KEBIJAKAN PERLINDUNGAN DARI EKSPLOITASI DAN PENYALAHGUNAAN SEKSUAL (PEPS) BAGI PETUGAS LAYANAN UPTD PPA DAN PENYELENGGARA LAYANAN PPA LAINNYA

1. Kebijakan Keselamatan Anak

Dalam menyelenggarakan layanan yang menjadi hak dan kebutuhan Anak, seluruh penyelenggara layanan juga wajib memperlakukan mereka sesuai dengan protokol kebijakan keselamatan. Layanan perlindungan Anak berkomitmen untuk menjaga dan mempromosikan kesejahteraan dan perlindungan Anak yang mencerminkan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan persyaratan praktik terbaik



perlindungan Anak. Layanan perlindungan Anak memiliki kebijakan protokol jaminan perlindungan keselamatan Anak yang harus dipatuhi oleh semua penyelenggara layanan.

UPTD PPA mematuhi tugas pengasuhan untuk menjaga dan mempromosikan kesejahteraan dan perlindungan Anak dan remaja serta berkomitmen untuk menjaga praktik yang mencerminkan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan persyaratan praktik terbaik perlindungan Anak. UPTD PPA menyadari bahwa kesejahteraan dan perlindungan Anak merupakan yang terpenting dalam semua pekerjaan yang dilakukan dan dalam semua keputusan yang diambil. Semua Anak, tanpa memandang usia, disabilitas, jenis kelamin, ras, agama atau kepercayaan, atau apapun keadaannya, memiliki hak untuk dilindungi, diasuh, dan bebas dari segala bentuk kekerasan, pelecehan, penelantaran, penganiayaan, dan eksploitasi sebagaimana diatur dalam Konvensi Hak Anak. Menghormati dan mendukung hak tersebut merupakan inti dari keselamatan Anak.

Beberapa Anak juga rentan karena dampak dari pengalaman sebelumnya, tingkat ketergantungan mereka, kebutuhan komunikasi atau masalah lainnya. Bekerja dalam kemitraan dengan Anak, remaja, orang tua, pengasuh, dan lembaga lainnya sangat penting dalam mempromosikan kesejahteraan Anak dan remaja.

## Tujuan

Layanan UPTD PPA akan:

- a. melindungi Anak yang menerima layanan UPTD PPA dari bahaya, ini termasuk Anak dari perempuan dewasa yang menggunakan layanan;
- b. mencegah gangguan kesehatan atau perkembangan Anak;
- c. menjamin staf dan sukarelawan, serta Anak dan keluarga mereka yang memegang prinsip-prinsip menyeluruh dari keselamatan Anak.

Kebijakan ini berlaku untuk siapa saja yang bekerja atas nama Layanan UPTD PPA termasuk staf senior dan pengawas, staf honorer, relawan, pekerja profesional, staf lembaga rujukan, dan mahasiswa magang. Kegagalan untuk mematuhi kebijakan dan prosedur terkait akan ditangani tanpa penundaan



dan pada akhirnya dapat mengakibatkan pemecatan atau pengucilan dari organisasi.

#### Definisi

Anak adalah seseorang yang belum berusia 18 (delapan belas) tahun, termasuk anak yang masih dalam kandungan.

Keselamatan Anak mengacu pada semua tindakan yang diambil atas nama Layanan PPA UPTD PPA untuk menjaga agar semua Anak yang berhubungan dengan mereka tetap aman, termasuk tindakan proaktif yang dilakukan untuk memastikan Anak tidak berada dalam situasi bahaya akibat kontak langsung atau tidak langsung dengan UPTD PPA. Pengamanan Anak mencakup:

- a. pencegahan pelecehan fisik, seksual dan emosional, penelantaran dan penganiayaan Anak oleh staf, pekerja profesional dan orang lain yang menjadi tanggung jawab UPTD PPA, termasuk mitra, pengunjung dan relawan di UPTD PPA; dan
- b. memastikan bahwa Anak tumbuh dalam keadaan yang sesuai dengan pengasuhan yang aman dan efektif serta mengambil tindakan untuk memungkinkan semua Anak mendapatkan hasil terbaik.

Pelecehan Anak: Semua Anak rentan terhadap pengabaian dan pelecehan atau eksploitasi dari dalam keluarga mereka dan dari individu yang mereka temui dalam kehidupan sehari-hari. Ada 4 (empat) kategori utama pelecehan, yaitu pelecehan seksual, fisik, emosional, dan penelantaran. Pelecehan yang lebih spesifik termasuk dalam kategori ini, yaitu:

- a. pelecehan fisik, termasuk memukul Anak sebagai alat kontrol atau hukuman;
- b. pelecehan seksual, termasuk aktivitas seksual dengan Anak di bawah 18 (delapan belas) tahun, meminta Anak untuk berhubungan seks atau mengunduh gambar pelecehan seksual terhadap Anak di komputer mereka;
- c. eksploitasi komersial, termasuk yang langsung melakukan eksploitasi seksual komersial Anak dan eksploitasi komersial yang bersifat tidak langsung, misalnya menggunakan Anak sebagai promosi tidak berbayar dari konten komersial viral dan yang dapat dibagikan;



- d. penyalahgunaan *online*, termasuk perundungan *online*, paparan konten yang tidak pantas melalui ruang obrolan *online* atau permainan video *online*, atau perlindungan data yang tidak memadai;
- e. pelecehan emosional atau perlakuan buruk, termasuk berulang kali menyampaikan kepada seorang Anak bahwa dia tidak berharga atau tidak memadai, pernyataan yang menyakitkan atau diskriminatif kepada seorang Anak; dan
- f. pengabaian, yang mencakup perawatan atau pengawasan yang tidak memadai, seperti tidak memberikan akses ke perawatan atau perawatan medis yang sesuai untuk Anak ketika dibutuhkan, kondisi kerja yang tidak fleksibel yang dapat menyebabkan orang tua tidak dapat membawa Anak ke dokter atau Anak yang lebih tua harus tinggal di rumah untuk merawat adik-adiknya.

#### Kerangka Hukum

Kebijakan ini disusun berdasarkan Undang-Undang dan Pedoman yang berupaya melindungi Anak-Anak di Indonesia. Layanan UPTD PPA memiliki pengaturan yang mencerminkan pentingnya melindungi dan mempromosikan kesejahteraan Anak dan remaja.

#### *Training* dan Penysadaran

Layanan UPTD PPA akan memastikan tingkat pelatihan pengamanan yang sesuai tersedia untuk semua staf dan setiap orang terkait dengan Layanan UPTD PPA. Untuk semua staf yang bekerja atau menjadi sukarelawan dengan Anak, Layanan UPTD PPA mensyaratkan mereka untuk memiliki pelatihan kesadaran yang memungkinkan untuk:

- a. memahami apa itu keselamatan Anak dan perannya dalam melindungi Anak;
- b. mengenali Anak yang berpotensi membutuhkan perlindungan;
- c. memahami cara melaporkan pelanggaran terhadap perlindungan Anak;
- d. memahami martabat dan rasa hormat saat bekerja dengan Anak; dan
- e. memiliki pengetahuan tentang kebijakan keselamatan Anak.

#### Kerahasiaan dan Berbagi Informasi

UPTD PPA mengharapkan semua staf, relawan, dan wali untuk menjaga kerahasiaan. Informasi hanya akan dibagikan dengan persetujuan Anak dan



wali Anak. Namun, jika informasi harus dibagikan dengan otoritas lokal apabila seorang Anak dianggap berisiko terluka atau membahayakan orang lain.

#### Perekaman dan Pencatatan

Catatan tertulis harus disimpan tentang segala kekhawatiran tentang orang dewasa dengan kebutuhan perlindungan. Ini harus mencakup detail orang yang terlibat, sifat perhatian dan tindakan yang diambil, keputusan yang dibuat dan mengapa dibuat. Semua catatan harus ditandatangani dan diberi tanggal. Semua catatan harus disimpan dengan aman dan rahasia sesuai dengan Standar Layanan.

#### Rekrutmen dan Seleksi

UPTD PPA berkomitmen terhadap pelayanan yang aman dan praktik perekrutan yang aman, yang mengurangi risiko bahaya bagi Anak dari orang-orang yang tidak cocok untuk bekerja atau berhubungan dengan mereka. UPTD PPA memiliki kebijakan dan prosedur yang mencakup perekrutan semua pembina, staf, dan relawan.

#### Media Sosial

Semua staf dan relawan harus mengetahui kebijakan dan prosedur layanan UPTD PPA terkait media sosial dan kode etik perilaku terhadap Anak yang dilayani.

#### Penggunaan Ponsel dan Teknologi Digital Lainnya

Semua staf, wali, dan relawan harus mengetahui kebijakan dan prosedur Layanan UPTD PPA terkait penggunaan ponsel dan teknologi digital apapun dan memahami bahwa memotret Anak dan remaja tanpa izin eksplisit dari orang yang bertanggung jawab sebagai orang tua adalah melanggar hukum.

#### Pelaporan Pelanggaran

Penting bagi orang-orang dalam Layanan UPTD PPA untuk memiliki kepercayaan diri untuk berbicara atau bertindak jika mereka melihat pelanggaran dari keselamatan Anak. Mengungkap fakta terjadi ketika seseorang menyampaikan kekhawatiran tentang aktivitas berbahaya atau ilegal, atau kesalahan apapun dalam Layanan UPTD PPA. Ini termasuk



kekhawatiran tentang karyawan atau sukarelawan lain. Layanan UPTD PPA akan melindungi pelapor.

Kontak Penting:

Petugas khusus untuk *Keselamatan*

Nama :

Alamat :

Email :

No Telepon :

2. Kebijakan Perlindungan dari Eksploitasi dan Penyalahgunaan Seksual (PEPS) dalam Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA)

Tujuan kebijakan PEPS dalam Standar Layanan PPA yaitu:

1. menciptakan suasana kerja UPTD PPA dan penyelenggara layanan PPA lainnya yang bebas dari Kekerasan Berbasis Gender-EPS;
2. memberikan ruang aman bagi setiap Penerima Manfaat yang menerima seluruh fungsi layanan dari UPTD PPA dan penyelenggara layanan PPA lainnya;
3. berpartisipasi aktif di dalam kampanye pencegahan dan penanganan kasus-kasus Kekerasan Berbasis Gender-EPS di UPTD PPA dan penyelenggara layanan PPA lainnya;
4. memutus rantai Kekerasan Berbasis Gender-EPS di dalam layanan PPA dan penyelenggara layanan PPA lainnya; dan
5. mengimplementasikan PEPS di dalam lingkungan layanan PPA dan penyelenggara layanan PPA lainnya.

Prinsip Dasar PEPS

1. Eksploitasi dan Penyalahgunaan Seksual (EPS) yang dilakukan oleh UPTD PPA dan penyelenggara layanan PPA lainnya dianggap sebagai pelanggaran kode etik yang berat dan oleh karena itu dihukum dengan memberhentikan yang bersangkutan dari pekerjaan tersebut.
2. Kegiatan seksual dengan Anak dilarang dilakukan terlepas dari usia mayoritas atau usia persetujuan yang berlaku di wilayah tersebut. Keyakinan yang salah akan usia Anak bukanlah pembelaan.
3. Pertukaran uang, pekerjaan, barang atau layanan untuk seks, termasuk tawaran seksual atau berbagai bentuk perilaku yang merendahkan,



mempermalukan, dan mengeksploitasi sangat dilarang dilakukan. Termasuk juga pertukaran bantuan yang disebabkan oleh Penerima Manfaat.

4. Relasi seksual antara petugas layanan dalam UPTD PPA dan penyelenggara layanan PPA dan Penerima Manfaat sangat tidak dianjurkan karena relasi tersebut berlandaskan pada dinamika kekuasaan yang tidak setara. Hubungan semacam itu merusak kredibilitas dan integritas kerja (layanan PPA).
5. Apabila petugas layanan PPA mencurigai atau mengindikasikan terjadinya Eksploitasi dan Penyalahgunaan Seksual (EPS) oleh petugas lainnya, baik itu dari lembaga yang sama atau tidak maka orang tersebut harus melaporkannya melalui mekanisme pelaporan lembaga yang dibangun.
6. Petugas layanan PPA berkewajiban untuk menciptakan dan menjaga lingkungan yang mencegah terjadinya Eksploitasi dan Penyalahgunaan Seksual (EPS) dan mendorong penerapan kode etik yang dimiliki.

Sasaran dari kebijakan ini yaitu:

1. Petugas layanan PPA yang terlibat dalam layanan PPA dan penyelenggara layanan PPA lainnya baik manajemen, petugas layanan, Penerima Manfaat maupun vendor yang bekerja sama dengan UPTD PPA dan penyelenggara layanan PPA lainnya.
2. Pihak yang berpotensi menjadi pelaku yaitu seluruh manajemen, staf, dan sukarelawan pelaksana program.
3. Pihak yang berpotensi menjadi korban yaitu Penerima Manfaat, vendor, konsultan yang bekerja sama dengan UPTD PPA dan penyelenggara layanan PPA lainnya.

Bentuk EPS terdiri dari:

1. Aktivitas seksual dengan Anak (di bawah usia 18 tahun) terlepas dari hukum atau standar setempat.
2. Pertukaran uang, pekerjaan, barang, atau layanan untuk seks, termasuk jasa seks atau bentuk lain dari perilaku menghina, merendahkan, atau eksploitatif.
3. Termasuk pertukaran bantuan yang disebabkan (diminta) oleh Penerima Manfaat.
4. Relasi seksual antara pelaksana dan Penerima Manfaat.
5. Relasi (hubungan) semacam itu sangat tidak dianjurkan, mengingat



bahwa relasi itu berdasarkan pada dinamika kekuasaan yang tidak setara dan dapat merusak kredibilitas dan integritas kerja.

Hak petugas layanan PPA yaitu:

1. Mendapatkan rasa aman dan nyaman di lingkungan kerja bebas dari rasa takut dan kekerasan berbasis gender (KBG).
2. Melaporkan kasus eksploitasi dan penyalahgunaan seksual yang terjadi baik pada dirinya maupun sejawatnya setelah mendapatkan “*consent*” dari korban.
3. Dilindungi privasi dan kerahasiaan terkait laporan yang dilakukan kepada Pengawas Kode Etik UPTD PPA.
4. Mengajukan ijin kerja untuk mengakses layanan perlindungan (bantuan hukum, rumah aman, psikolog, psikiater, dokter) dan gaji tetap ditanggung selama ijin bekerja.

Kewajiban UPTD PPA dan penyelenggara layanan PPA lainnya yaitu:

1. Merekrut petugas sesuai dengan standar lembaga terkait kekerasan berbasis gender-eksploitasi dan penyalahgunaan seksual.
2. Mengedukasi staf manajemen, petugas layanan dan Penerima Manfaat tentang kekerasan berbasis gender di lingkungan UPTD PPA dan penyelenggara layanan PPA lainnya.
3. Menjaga privasi dan kerahasiaan petugas layanan yang melaporkan kasus kekerasan berbasis gender-eksploitasi dan penyalahgunaan seksual di UPTD PPA dan penyelenggara layanan PPA lainnya.
4. Menindaklanjuti segala bentuk pelaporan yang masuk.
5. Melakukan penyelidikan, pengawasan dan penyediaan layanan untuk pelaporan atas tindakan kekerasan berbasis gender-eksploitasi dan penyalahgunaan seksual yang dilakukan di lingkungan UPTD PPA dan penyelenggara layanan PPA lainnya.
6. Melakukan teguran dan memberhentikan petugas layanan yang diduga dan terkonfirmasi melakukan kekerasan berbasis gender-eksploitasi dan penyalahgunaan seksual baik kepada petugas lain, mitra kerja maupun pihak luar yang diketahui melakukan pelaporan kepada UPTD PPA dan penyelenggara layanan PPA lainnya.
7. Memberikan dukungan dan mendampingi petugas korban kekerasan berbasis gender-eksploitasi dan penyalahgunaan seksual serta merujuk pada lembaga lain untuk penanganan kasus (misalnya lembaga bantuan



hukum, Lembaga Perlindungan Korban Kekerasan, psikolog/psikiater, dokter).

8. Menciptakan ruang aman bagi petugas layanan baik di kantor maupun di luar selama berada dalam konteks layanan.
9. Menyediakan layanan pelaporan kasus kekerasan berbasis gender-eksploitasi dan penyalahgunaan seksual di lingkungan kerja layanan PPA.

#### Pencegahan Eksploitasi dan Penyalahgunaan Seksual (EPS):

1. Pencegahan melalui proses seleksi dan penerimaan (rekrutmen) petugas, relawan, kontraktor, mitra kerja sama melalui skrining rekam jejak calon staf/relawan terkait tindak pelanggaran kode etik khususnya eksploitasi dan penyalahgunaan seksual.
2. Melakukan uji kelayakan (*due diligence*) pada calon petugas, kontraktor, mitra, lembaga yang akan bekerja sama dengan UPTD PPA dan penyelenggara layanan PPA lainnya.
3. Meningkatkan kesadaran manajemen, petugas, Penerima Manfaat maupun vendor yang bekerja sama dengan UPTD PPA dan penyelenggara layanan PPA lainnya untuk memahami dan mengenal jenis eksploitasi dan penyalahgunaan seksual serta mengetahui mekanisme pelaporan eksploitasi dan penyalahgunaan seksual dan cara mengaksesnya.
4. Memberikan pelatihan dan lokakarya kepada manajemen, petugas layanan, Penerima Manfaat maupun vendor yang bekerja sama dengan UPTD PPA dan penyelenggara layanan PPA lainnya.
5. Memilih atau memilih kembali *focal point* PEPS dari UPTD PPA dan penyelenggara layanan PPA lainnya.
6. Reorientasi atau peningkatan kapasitas *focal point* pencegahan eksploitasi dan penyalahgunaan seksual agar dapat menjalankan mekanisme pelaporan pencegahan eksploitasi dan penyalahgunaan seksual.

Prinsip dasar dalam mekanisme laporan eksploitasi dan penyalahgunaan seksual:

1. Rahasia
  - a. Membatasi akses penyebaran informasi.
  - b. Membantu menciptakan lingkungan yang memungkinkan saksi



terlibat.

- c. Akses informasi terbatas untuk manajemen.
2. Dapat diakses
  - a. Dapat diakses oleh semua orang yang berada di area operasional.
  - b. Akses yang mudah untuk kelompok khusus yaitu Anak, lanjut usia, dan difabel.
  - c. Komunitas/mitra diinformasikan tentang alur pelaporan jika ada kasus kekerasan berbasis gender/eksploitasi dan penyalahgunaan seksual dan mendorong komunitas/mitra untuk melaporkan.
  - d. Aman.
  - e. Mempertimbangkan potensi bahaya/risiko bagi semua pihak.
  - f. Mengkolaborasikan cara untuk mencegah dan menangani kasus.
  - g. Memastikan kerahasiaan, memberikan tawaran untuk perlindungan fisik.
3. Transparan

Komunitas yang menjadi korban mempunyai posisi tawar, memberikan masukan, memahami cara mengakses dan mendapatkan perkembangan dari kasus yang dialami.

Prinsip Dasar untuk Menangani Laporan Eksploitasi dan Penyalahgunaan Seksual Individual:

1. Menjamin keselamatan dan keamanan pelapor/penyintas dan keluarganya setiap saat.
2. Menjaga dan menghormati kerahasiaan orang yang terkena dampak dan keluarganya setiap saat.
3. Bersabar, hormat, dan tidak memaksakan diri untuk informasi lebih lanjut ketika pelapor/penyintas belum siap menceritakan pengalamannya dan hanya mengajukan pertanyaan yang relevan.
4. Nondiskriminasi dalam semua interaksi dengan penyintas/pelapor.
5. Menerapkan prinsip-prinsip tersebut kepada Anak, termasuk hak untuk berpartisipasi dalam keputusan yang akan mempengaruhi mereka. Jika keputusan dibuat atas nama Anak, kepentingan Anak harus menjadi pedoman utama dan mengikuti prosedur yang benar.
6. Keberpihakan pada penyintas/korban (*survivor center*).



Kriteria Kasus eksploitasi dan penyalahgunaan seksual:

1. Aktivitas seksual dengan Anak (di bawah usia 18 tahun) terlepas dari hukum atau standar setempat yang dilakukan oleh manajemen, petugas, *volunteer*, pekerja, Penerima Manfaat maupun vendor yang bekerja sama.
2. Pertukaran uang, pekerjaan, barang, atau layanan untuk seks, termasuk jasa seks atau bentuk lain dari perilaku menghina, merendahkan, atau eksploitatif yang dilakukan oleh manajemen, staf, *volunteer*, petugas, Penerima Manfaat maupun vendor yang bekerja sama dengan UPTD PPA dan penyelenggara layanan PPA lainnya.
3. Relasi seksual antara manajemen, staf, *volunteer*, petugas, Penerima Manfaat maupun vendor yang bekerja sama dengan UPTD PPA dan penyelenggara layanan PPA lainnya mengingat bahwa relasi itu berdasarkan pada dinamika kekuasaan yang tidak setara dan dapat merusak kredibilitas dan integritas kerja.

Form Pelaporan pencegahan eksploitasi dan penyalahgunaan seksual

Identitas Diri

- a. Nama pelapor : bisa disebut/anonim
- b. Nama korban : identitas korban jelas
- c. Nama pelaku : identitas pelaku jelas

Kasus kekerasan berbasis gender/eksploitasi dan penyalahgunaan seksual

- a. Bentuk kekerasan berbasis gender :
- b. Waktu kejadian : hari, tanggal, jam kejadian
- c. Lokasi : tempat kejadian
- d. Kronologi peristiwa eksploitasi dan penyalahgunaan seksual : apa saja yang dilihat, didengar, dirasakan secara langsung.

Tahap Tindak Lanjut Pelaporan

UPTD PPA dan penyelenggara layanan PPA lainnya berkewajiban melakukan Tindak Lanjut terkait pelaporan yang dilakukan oleh petugas. Tahapan untuk tindak lanjut sebagai berikut:

1. Berkomunikasi dengan korban untuk mengkonfirmasi dan mendetailkan kronologis kejadian.



2. Mendiskusikan kebutuhan korban, misalnya akses kesehatan, rumah aman, dan bantuan hukum.
3. Memanggil pelaku untuk konfirmasi dan klarifikasi atas tindakan yang diduga dilakukan oleh pelaku terhadap korban.
4. Mendiskusikan dengan korban terkait langkah hukum yang akan ditempuh oleh korban.
5. Memberikan rekomendasi kepada manajemen untuk memberhentikan pelaku dari pekerjaan.
6. Memberikan rekomendasi kepada manajemen untuk memberikan informasi dan konfirmasi kepada internal dan eksternal terkait dengan keputusan lembaga memberhentikan pelaku karena kasus kekerasan berbasis gender-eksploitasi dan penyalahgunaan seksual.

#### Sanksi

UPTD PPA dan penyelenggara layanan PPA lainnya akan memberikan sanksi dalam bentuk:

1. Pemberhentian kontrak kerja sebelum masa kontrak habis jika terbukti pelaku melakukan kekerasan berbasis gender-eksploitasi dan penyalahgunaan seksual di dalam penyelidikan internal yang dilakukan.
2. Tidak memberikan surat rekomendasi kerja bagi pelaku.

Tugas Penanggung Jawab (*Focal Point*) pencegahan eksploitasi dan penyalahgunaan seksual

1. Mensosialisasikan pencegahan eksploitasi dan penyalahgunaan seksual termasuk jenis eksploitasi dan penyalahgunaan seksual dan mekanisme pelaporan eksploitasi dan penyalahgunaan seksual kepada komunitas/mitra kerja.
2. Memberikan pelatihan kepada semua staf UPTD PPA dan penyelenggara layanan PPA lainnya dan pengarahan kepada mereka tentang mekanisme pelaporan pencegahan eksploitasi dan penyalahgunaan seksual.
3. Memberikan informasi yang komprehensif kepada pelapor mengenai mekanisme pelaporan.
4. Menindaklanjuti laporan yang diterima dari komunitas/mitra kerja sesuai dengan mekanisme Pelaporan pencegahan eksploitasi dan penyalahgunaan seksual yang telah disepakati.
5. Merujuk pada mekanisme multi sektoral penanganan kasus kekerasan



- berbasis gender untuk pelayanan lanjutan bagi penyintas/pelapor.
6. Bekerja sama dengan penyidik selama proses investigasi eksploitasi dan penyalahgunaan seksual untuk mendapatkan informasi lebih lanjut (jika diperlukan) atau memberikan bantuan lain yang diminta.
  7. Mengembangkan jaringan untuk membangun mekanisme pelaporan pencegahan eksploitasi dan penyalahgunaan seksual dari komunitas ke *focal point*.

Pengawas/Dewan Kode Etik UPTS PPA dan penyelenggara layanan PPA lainnya yang menjadi *Focal Point* PEPS:

Jabatan	Nama	Alamat	No telp	Email



## **Pernyataan Persetujuan**

### **(1) Kebijakan Keselamatan Anak dan (2) Kebijakan Perlindungan dari Eksploitasi dan Penyalahgunaan Seksual (PEPS)**

Bagi Petugas Layanan UPTD PPA dan Penyelenggara Layanan PPA lainnya

Dengan ini saya:

Nama :  
NIK :  
TTL :  
Lembaga :  
Jabatan :  
Alamat :

Menyatakan setuju menjalankan:

#### **Kebijakan keselamatan Anak**

Menyatakan setuju dengan hal di bawah ini demi perlindungan anak dalam layanan PPA:

- 1) memperlakukan anak dengan hormat terlepas dari ras, warna kulit, jenis kelamin, bahasa, agama, pendapat politik atau lainnya, asal kebangsaan, etnis atau sosial, properti, cacat, kelahiran atau status lainnya;
- 2) tidak menggunakan bahasa atau perilaku terhadap anak-anak yang tidak pantas, melecehkan, kasar, provokatif secara seksual, merendahkan martabat atau tidak pantas secara budaya;
- 3) tidak melibatkan anak dalam segala bentuk aktivitas atau tindakan seksual, termasuk membayar untuk layanan atau tindakan seksual sesuai dengan hukum yang berlaku untuk anak, persetujuan atau tindakan tersebut merupakan pelanggaran di bawah hukum yang berlaku;
- 4) menggunakan komputer, ponsel, atau video dan kamera digital apa pun dengan tepat, dan tidak pernah mengeksploitasi atau melecehkan anak atau mengakses pornografi anak melalui media apapun;
- 5) menghindari hukuman fisik atau disiplin anak;
- 6) menghindari mempekerjakan anak untuk pekerjaan rumah tangga atau pekerjaan lain yang tidak pantas mengingat usia atau tahap perkembangan mereka, yang mengganggu waktu mereka yang tersedia untuk kegiatan pendidikan dan rekreasi, atau yang menempatkan mereka pada risiko cedera yang signifikan;
- 7) memperhatikan hak-hak anak dan kepentingan terbaik anak;
- 8) segera melaporkan jika terjadi kekhawatiran atau dugaan pelecehan/kekerasan anak sesuai dengan prosedur yang sesuai; dan
- 9) mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan anak nasional yang berlaku.



**Kebijakan Perlindungan dari Eksploitasi dan Penyalahgunaan Seksual (PEPS)** meliputi hal-hal di bawah ini:

- 1) Tidak melakukan Eksploitasi dan Penyalahgunaan Seksual (EPS) yang karena hal ini merupakan pelanggaran kode etik yang berat.
- 2) Bersedia dihukum dan diberhentikan dari pekerjaan jika melakukan EPS tersebut.
- 3) Tidak melakukan kegiatan seksual dengan Anak (seseorang di bawah 18 tahun) terlepas dari usia mayoritas atau usia persetujuan yang berlaku di suatu wilayah. Keyakinan yang salah akan usia anak bukanlah pembelaan.
- 4) Tidak melakukan pertukaran uang, pekerjaan, barang atau layanan untuk seks, termasuk tawaran seksual atau berbagai bentuk perilaku yang merendahkan, mempermalukan dan mengeksploitasi sangat dilarang dilakukan, termasuk juga pertukaran bantuan yang disebabkan oleh korban.
- 5) Tidak melakukan relasi seksual dengan petugas layanan dalam UPTD PPA dan penyelenggara layanan PPA serta Penerima Manfaat karena relasi tersebut berlandaskan pada dinamika kekuasaan yang tidak setara. Hubungan semacam itu merusak kredibilitas dan integritas kerja (layanan PPA).
- 6) Bersedia melaporkan petugas UPTD PPA dan penyelenggara layanan lainnya yang dicurigai atau terindikasi melakukan Eksploitasi dan Penyalahgunaan Seksual (EPS) terhadap petugas lainnya, baik itu dari lembaga yang sama atau tidak, melalui mekanisme pelaporan lembaga yang dibangun.
- 7) Bersedia menciptakan dan menjaga lingkungan yang mencegah terjadinya Eksploitasi dan Penyalahgunaan Seksual (EPS) dan mendorong penerapan kode etik yang dimiliki.

Saya memahami hal-hal yang disebutkan di atas dan menghindari tindakan atau perilaku yang dapat ditafsirkan melanggar keselamatan anak dan melakukan eksploitasi dan penyalahgunaan seksual.

Tertanda,

(Nama lengkap)



H. FORMULIR SURVEI KEPUASAN PENERIMA MANFAAT

Bagian ini hanya berisi pertanyaan untuk satu layanan. Bentuk pertanyaan untuk layanan lainnya disesuaikan dengan pertanyaan di bawah ini.

Tanggal pengisian	
Cara pengisian	1. Mengisi sendiri                      2. Diwawancara/dibacakan orang lain
Cara mengisi	1. Mengisi langsung ( <i>hardprint</i> )    2. <i>Online</i>

**A. Penjelasan tentang formulir kuesioner**

Kuesioner ini berisi pertanyaan tentang kepuasan masyarakat (Penerima Manfaat) terhadap layanan perempuan dan anak dari penyelenggara layanan PPA. Kuesioner diajukan kepada responden yang menerima jenis-jenis layanan (menjawab ya) atas berbagai fungsi layanan yang mencakup: (1) Pengaduan Masyarakat; (2) Penjangkauan Korban; (3) Pengelolaan Kasus; (4) Penampungan Sementara; (5) Mediasi; (6) Pendampingan Korban termasuk pendampingan layanan kesehatan; layanan hukum; rehabilitasi sosial dan reintegrasi sosial.

**B. Pernyataan Persetujuan**

Terima kasih atas kesediaan Anda untuk berbicara dengan saya hari ini. Saya ingin memperkenalkan diri. Nama saya (.....) dari UPTD PPA .....

Kami sedang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas layanan perempuan dan anak yang Anda terima. Kami senang sekali dan terbantu jika Anda dapat berbagi informasi tentang pengalaman dan pendapat Anda terhadap layanan yang telah diberikan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah, jadi tolong berikan kami pendapat yang jujur. Setiap informasi yang dikumpulkan dari Anda akan dijaga kerahasiaannya. Kami tidak akan menggunakan nama, nomor telepon, alamat, atau informasi pribadi lainnya yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi Anda. Partisipasi Anda dalam wawancara bersifat sukarela dan Anda dapat mengundurkan diri kapan saja.

Apakah Anda memiliki pertanyaan lebih lanjut tentang survei ini? Mohon klarifikasi dan konfirmasi pemahaman responden.

Apakah Anda memahami dan setuju untuk diwawancarai untuk SKM ini? Jika **YA**, lanjutkan.

**C. Identitas Responden**

1	Inisial nama	
2	Umur	
3	Jenis kelamin	1 Perempuan            2. Laki-laki
4	Kategori usia	1. Anak   2. Dewasa   3. Lansia
5	Nomor telp/hp	
6	Alamat email	
7	Alamat asal	Kabupaten: .....Provinsi:.....
8	Pendidikan terakhir	1.Tidak sekolah 2.SD 3.SMP 4.SMA 5.D3 6. S1 7. S2 8. S3
9	Pekerjaan	1.ASN 2. Swasta 3.TNI 4.Polri 5.Wiraswasta 6.Dosen 7.Mahasiswa/i 8. Pengacara 9. Petani 10.Lainnya, sebutkan .....
10	Jenis kasus	1) Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT), 2) Tindak Pidana Perdagangan Orang (TPPO),

	<ol style="list-style-type: none"><li>3) Kekerasan Seksual</li><li>4) Kekerasan dalam pacaran (<i>dating violence</i>)</li><li>5) Kekerasan dalam bekerja (pelanggaran hak ekonomi)</li><li>6) Kekerasan dalam politik (pelanggaran hak politik)</li><li>7) Kekerasan dalam budaya (pelanggaran hak budaya)</li><li>8) Kekerasan secara massal, dan/atau mengalami ancaman kehilangan nyawa, dan/atau ancaman kemerdekaan.</li><li>9) Kekerasan dalam kondisi khusus (lanjut usia),</li><li>10) Kekerasan dalam kondisi khusus (disabilitas)</li><li>11) Kekerasan dalam kondisi khusus (bencana alam),</li><li>12) Kekerasan dalam kondisi khusus (konflik),</li><li>13) Kekerasan dalam kondisi khusus (radikalisme, terorisme, persekusi).</li><li>14) Anak dalam situasi darurat;</li><li>15) Anak yang berhadapan dengan hukum (ABH);</li><li>16) Anak dari kelompok minoritas dan terisolasi;</li><li>17) Anak yang dieksploitasi secara ekonomi (pekerja anak) dan/atau seksual;</li><li>18) Anak yang menjadi korban penyalahgunaan narkoba, alkohol, psikotropika, dan zat adiktif lainnya;</li><li>19) Anak yang menjadi korban pornografi;</li><li>20) Anak dengan HIV/AIDS;</li><li>21) Anak korban penculikan/penyanderaan, penjualan, dan/atau perdagangan;</li><li>22) Anak korban pernikahan anak;</li><li>23) Anak korban kejahatan seksual;</li><li>24) Anak korban jaringan terorisme;</li><li>25) Anak Penyandang Disabilitas;</li><li>26) Anak korban perlakuan salah dan penelantaran;</li><li>27) Anak dengan perilaku sosial menyimpang;</li><li>28) Anak yang menjadi korban stigmatisasi dari pelabelan terkait dengan kondisi orang tuanya;</li><li>29) Lainnya: .....</li></ol>
--	---

**D. Jenis Layanan**

Apakah Anda mendapatkan layanan-layanan di bawah ini? (jawaban boleh lebih dari satu)

1. Pengaduan Masyarakat
2. Penjangkauan Korban
3. Pengelolaan Kasus (rujukan), jika YA, layanan yang diberikan petugas UPTD PPA yaitu:
  - a. Memberikan nomor kontak lembaga rujukan
  - b. Memberikan surat rujukan ke layanan berikutnya
  - c. Mengantar/mendampingi ke layanan berikutnya
  - d. Memberikan informasi
  - e. Lainnya, sebutkan.....
4. Penampungan Sementara
5. Mediasi
6. Pendampingan Korban
  - a. Pendampingan layanan kesehatan
  - b. Pendampingan rehabilitasi sosial
  - c. Pendampingan penegakan hukum
  - d. Pendampingan bantuan hukum
  - e. Pendampingan reintegrasi sosial

Pengaduan Masyarakat/Penjangkauan Korban/Pengelolaan Kasus/Penampungan Sementara/Mediasi/Pendampingan Korban (pendampingan layanan kesehatan/pendampingan rehabilitasi sosial/pendampingan penegakan hukum/pendampingan bantuan hukum dan pendampingan reintegrasi sosial

(Catatan: a. pilihlah salah satu atau beberapa layanan sesuai dengan jenis layanan yang diterima Penerima Manfaat; dan b. setiap layanan dilakukan survei sesuai dengan komponen-komponen Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)).



1	Apakah Anda pernah mendengar layanan UPTD PPA sebelumnya?	(ya/tidak)			
2	Jika ya, darimana Anda tahu adanya layanan pengaduan di UPTD PPA?	1. Teman/kolega      2. Website      3. Pendamping 4. Lainnya, sebutkan.....			
3	Jika tidak, layanan pengaduan apa yang Anda hubungi?				
4	Cara yang Anda gunakan ketika melapor ke UPTD PPA	1. Telepon SAPA 129      2. Telepon ke nomor lain 3. Whatsapp ke nomor 0812129129 4. Mengirim surat tertulis      5. Mengirim surat melalui email 6. Datang langsung 7. Dijangkau/dijemput oleh tim UPTD PPA 8. Lainnya, sebutkan.....			
No	Pertanyaan (komponen Survey Kepuasan Masyarakat (SKM))	1	2	3	4
1	Persyaratan	Tidak mudah	Kurang mudah	Mudah	Sangat mudah
	a. Apakah Anda dimintai dokumen tertentu seperti KTP/KK/SIM/dsb sebelum petugas memberikan layanan? Ya/tidak b. Adakah syarat yang diminta petugas agar Anda bisa mendapatkan layanan? Jika ada, sebutkan.....				
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Tidak jelas	Kurang jelas	Jelas	Sangat jelas
	a. Apakah tahap-tahap layanan pengaduan yang Anda lalui mudah? Ya/tidak b. Apakah Anda mengalami kesulitan dalam menjalani tahap-tahap dalam pemberian layanan? Ya/tidak				
3	Waktu penyelesaian	Tidak cepat	Kurang cepat	Cepat	Sangat cepat
	Berapa lama Anda mendapatkan layanan? Jawab: .....				
4	Biaya/tarif	Tidak bayar	Kurang murah	Murah	Sangat murah
	a. Apakah Anda dipungut biaya dalam mengakses layanan ini? Ya/tidak b. Jika ya, berapa Anda harus membayar dan untuk biaya apa saja? Jelaskan.....				
5	Produk layanan	Tidak lengkap	Kurang lengkap	Lengkap	Sangat lengkap
	Apa saja layanan yang Anda terima? Jelaskan.....				
6	Kompetensi pelaksana	Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik
	Apakah petugas terlihat ahli dan trampil dalam memberikan layanan? Ya/tidak				
7	Perilaku pelaksana	Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik
	Apakah petugas bersikap ramah dan Anda merasa nyaman saat ia memberikan layanan? Ya/tidak				
8	Penanganan pengaduan (kritik dan saran)	Tidak puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas
	Apakah Anda pernah menyampaikan keluhan/kritik/saran atas layanan yang Anda terima? Ya/tidak				
9	Sarana dan prasarana	Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik
	Bagaimana sambungan telepon, ruang penerimaan pengaduan, gedung, meja kursi, formulir di layanan ini?				
10	Kepuasan	Tidak puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas
	Bagaimana pendapat Anda terhadap layanan pengaduan yang Anda terima?				



## I. PENUTUP

Standar Layanan PPA ini wajib digunakan oleh UPTD PPA dan mendorong pemerintah daerah untuk segera membentuk UPTD PPPA. Layanan perlindungan bagi perempuan dan Anak ini sangat kompleks karena layanan yang diberikan mencakup tugas dan fungsi lintas Dinas dan lembaga penyelenggara PPA lainnya. Langkah-langkah untuk mengoordinasikan pelayanan terintegrasi merupakan kegiatan yang harus didukung dengan inovasi dan kemauan yang kuat dari pemerintah daerah dan pemerintah pusat dalam mewujudkan layanan PPA secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi. Merupakan pekerjaan besar untuk mendorong agar layanan PPA benar-benar dibangun berbasis sistem informasi yang mudah diakses sesuai dengan kewenangan masing-masing penyelenggara layanan PPA baik di pusat dan daerah.

Standar Layanan PPA diharapkan dapat memberi manfaat dan menjadi bahan pembelajaran bersama dalam mengawal PPA di Indonesia serta memberikan pelayanan terbaik bagi perempuan dan Anak. Standar Layanan ini akan selalu disempurnakan sejalan dengan pengalaman implementasi UPTD PPA di daerah serta hasil evaluasi layanan dan kelembagaannya.

MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

I GUSTI AYU BINTANG DARMAWATI

