



# **BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

No.1347, 2022

KEMENPP-PA. PSO Layanan Rujukan Akhir.

PERATURAN MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN  
ANAK REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 11 TAHUN 2022

TENTANG  
PROSEDUR STANDAR OPERASIONAL PENYEDIAAN LAYANAN RUJUKAN  
AKHIR BAGI PEREMPUAN KORBAN KEKERASAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa untuk memberikan jaminan perlindungan, pemenuhan hak, serta memberikan kepastian hukum terhadap perempuan korban kekerasan baik di tingkat nasional, lintas provinsi, dan internasional, dibutuhkan penyediaan layanan rujukan akhir;

b. bahwa untuk memberikan standar dalam pelaksanaan penyediaan layanan rujukan akhir, dibutuhkan standardisasi pelayanan oleh pegawai dan petugas layanan di lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak tentang Prosedur Standar Operasional Penyediaan Layanan Rujukan Akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan;

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 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 PROSEDUR STANDAR OPERASIONAL PENYEDIAAN LAYANAN RUJUKAN AKHIR BAGI PEREMPUAN KORBAN KEKERASAN.

## Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Prosedur Standar Operasional Penyediaan Layanan Rujukan Akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan yang selanjutnya disebut PSO Layanan Rujukan Akhir adalah serangkaian prosedur standar operasional dan petunjuk pelaksanaan yang diterapkan dalam penyediaan layanan rujukan akhir bagi perempuan korban kekerasan.
2. Perempuan Korban Kekerasan adalah seseorang yang telah berumur 18 (delapan belas) tahun atau lebih yang mengalami penderitaan fisik, mental, kerugian ekonomi, dan/atau kerugian sosial yang disebabkan oleh kekerasan.
3. Petugas Layanan adalah tenaga layanan yang memiliki kualifikasi, kompetensi, dan terlatih dalam memberikan layanan bagi Perempuan Korban Kekerasan.
4. Layanan Sahabat Perempuan dan Anak 129 yang selanjutnya disebut Layanan SAPA 129 adalah layanan pengaduan masyarakat di Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak yang bertujuan untuk mempermudah akses bagi korban atau pelapor dalam melakukan pengaduan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak, serta pendataan kasusnya.
5. 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.
6. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pemberdayaan perempuan dan tugas pemerintahan di bidang perlindungan anak.

## Pasal 2

- (1) Peraturan Menteri ini dimaksudkan sebagai acuan bagi pegawai aparatur sipil negara dan Petugas Layanan di Kemen PPPA dalam menyelenggarakan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan.
- (2) Penyediaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk:
  - a. menjadi dasar penyediaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan yang memerlukan koordinasi tingkat nasional, lintas provinsi, dan internasional oleh pegawai aparatur sipil negara dan Petugas Layanan di lingkungan Kemen PPPA; dan
  - b. memberikan standar dalam penyediaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan di

lingkungan Kemen PPPA.

Pasal 3

- (1) Penyediaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dilaksanakan sesuai dengan PSO Layanan Rujukan Akhir.
- (2) PSO Layanan Rujukan Akhir sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan petunjuk pelaksanaan layanan rujukan akhir.

Pasal 4

- (1) Penyediaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan PSO Layanan Rujukan Akhir yang terdiri atas:
  - a. proses manajemen;
  - b. proses pendukung; dan
  - c. proses utama.
- (2) Proses manajemen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan proses yang mengendalikan atau mengelola operasional dari suatu sistem atau proses yang memastikan proses utama dan proses pendukung berjalan dengan baik terhadap penyediaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan.
- (3) Proses pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan proses yang mendukung proses utama sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk penyediaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan.
- (4) Proses utama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan proses yang meliputi bisnis inti dan menciptakan aliran nilai utama dalam penyediaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan.
- (5) Proses PSO Layanan Rujukan Akhir sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sampai dengan ayat (4) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
- (6) PSO Layanan Rujukan Akhir sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan melalui Keputusan Menteri.

Pasal 5

- (1) Petunjuk pelaksanaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) terdiri atas:
  - a. pengaduan;
  - b. pemberian informasi layanan, tatap muka, dan penjangkauan;
  - c. konseling;
  - d. layanan dengan pendekatan manajemen kasus;
  - e. rujukan layanan kesehatan;
  - f. bantuan mediasi;
  - g. layanan bantuan dan pendampingan hukum; dan
  - h. penampungan sementara.

- (2) Petunjuk pelaksanaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

#### Pasal 6

- (1) Layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 diberikan untuk kasus dengan kategori:
  - a. memerlukan koordinasi di tingkat nasional atau antarkementerian/lembaga;
  - b. memerlukan koordinasi di lintas provinsi;
  - c. memerlukan koordinasi internasional atau lintas negara;
  - d. membutuhkan dukungan advokasi dari tingkat pusat;
  - e. membutuhkan layanan yang hanya tersedia di tingkat pusat;
  - f. memiliki kompleksitas tinggi; dan/atau
  - g. terjadi pada warga negara Indonesia di luar negeri.
- (2) Petugas Layanan dalam memberikan layanan rujukan akhir sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui:
  - a. pengaduan langsung;
  - b. Layanan SAPA 129;
  - c. saluran siaga (*hotline*) yang dikelola Kemen PPPA;
  - d. surat elektronik dan nonelektronik; dan/atau
  - e. informasi dari pengelola media di lingkungan Kemen PPPA dan/atau penugasan dari pimpinan mengenai kasus Perempuan Korban Kekerasan di media massa dan media sosial.

#### Pasal 7

- Pendanaan penyediaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan bersumber dari:
- a. anggaran pendapatan dan belanja negara; dan
  - b. sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 8

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 27 Desember 2022

MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK REPUBLIK INDONESIA,

ttd

I GUSTI AYU BINTANG DARMAWATI

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 28 Desember 2022

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

YASONNA H. LAOLY

LAMPIRAN  
PERATURAN MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN  
DAN PERLINDUNGAN ANAK REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 11 TAHUN 2022  
TENTANG  
PROSEDUR STANDAR OPERASIONAL PENYEDIAAN  
LAYANAN RUJUKAN AKHIR BAGI PEREMPUAN KORBAN  
KEKERASAN

PROSEDUR STANDAR OPERASIONAL PENYEDIAAN LAYANAN RUJUKAN  
AKHIR BAGI PEREMPUAN KORBAN KEKERASAN

BAB I  
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Setiap manusia berhak atas perlindungan dari kekerasan, penyalahgunaan, dan perlakuan yang merendahkan harkat martabat kemanusiaannya. Dalam rangka menjamin perlindungan, pemenuhan, serta memberikan kepastian hukum terhadap Perempuan Korban Kekerasan, perlu adanya penyediaan layanan rujukan akhir.

Layanan rujukan akhir diperlukan karena kasus kekerasan akan mengalami perubahan secara kualitas dimana kasus semakin kompleks dan multidimensional dengan berbagai jenis kekerasan yang dapat dikategorikan sebagai kejahatan terorganisasi atau kejahatan transnasional. Penanganan kasus yang kompleks tersebut tidak dapat dikendalikan hanya oleh pemerintahan daerah saja dengan kewenangannya yang terbatas, namun juga membutuhkan peran Kemen PPPA yang memiliki wewenang koordinasi tingkat nasional, lintas provinsi, dan internasional untuk merespons kasus-kasus kekerasan terhadap perempuan yang merupakan tindak pidana yang bersifat luar biasa (*extraordinary*).

Berdasarkan Pasal 3 huruf d Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2020 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Kemen PPPA mendapatkan fungsi baru yaitu untuk menyediakan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan. Kemen PPPA menindaklanjuti amanat tersebut dengan menerjemahkan peta bisnis inti (*core business*) untuk memberikan layanan bagi Perempuan Korban Kekerasan yang membutuhkan dukungan dan koordinasi di tingkat nasional, lintas provinsi, dan internasional secara multisektoral sesuai dengan kebutuhan korban dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Untuk mengatur fungsi dan pelaksanaan layanan rujukan akhir tersebut, Kemen PPPA menetapkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak yang menambahkan struktur baru dalam Deputi Bidang Perlindungan Hak Perempuan, yakni Asisten Deputi Pelayanan Perempuan Korban Kekerasan. Asisten Deputi Pelayanan Perempuan Korban Kekerasan memiliki tugas untuk melaksanakan:

1. penyediaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan yang memerlukan koordinasi tingkat nasional, lintas provinsi, dan internasional;

2. penyusunan data pelayanan rujukan akhir; dan
3. pemantauan, analisis, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan pelayanan Perempuan Korban Kekerasan.

Penerapan PSO Layanan Rujukan Akhir menggunakan pendekatan dan berorientasi pada pemenuhan hak-hak Perempuan Korban Kekerasan atas pelayanan yang harus diberikan oleh negara. Peta bisnis inti layanan rujukan akhir terdiri dari proses utama, proses manajemen, dan proses pendukung dengan petunjuk pelaksanaan sebagai turunannya yang saling melengkapi. Ketiga bagian dari peta bisnis inti tersebut kemudian menjadi dasar dikembangkannya prosedur standar operasional yang mengatur alur kerja layanan rujukan akhir, serta merupakan kelengkapan dari unit layanan yang bersifat konkret dan terukur secara profesional.

Dalam rangka optimalisasi layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan yang memerlukan koordinasi di tingkat nasional, lintas provinsi, dan internasional, perlu menyusun dan menetapkan PSO Layanan Rujukan Akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan.

#### B. SASARAN

Sasaran dari PSO Layanan Rujukan Akhir yaitu pegawai aparatur sipil negara dan Petugas Layanan yang melaksanakan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan di tingkat pusat yang berkedudukan pada asisten deputi yang bertugas melaksanakan penyediaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan di Kemen PPPA, melalui sinergi, koordinasi, dan kerja sama di tingkat pusat dengan:

1. kementerian/lembaga yang memiliki tugas dan fungsi terkait pelayanan perlindungan Perempuan Korban Kekerasan, termasuk di dalamnya Gugus Tugas Pencegahan dan Penanganan Tindak Pidana Perdagangan Orang sesuai dengan tugas dan fungsi kewenangan masing-masing;
2. Kejaksaan dan pengadilan di seluruh Indonesia sesuai dengan tugas dan fungsi kewenangan masing-masing;
3. Kementerian Luar Negeri serta perwakilan Republik Indonesia di luar negeri jika terjadi kasus kekerasan terhadap perempuan dan tindak pidana perdagangan orang di luar negeri;
4. Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (UPPA) pada Kepolisian Republik Indonesia sesuai dengan tugas dan fungsi kewenangan masing-masing;
5. Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Kementerian Dalam Negeri sesuai dengan tugas dan fungsi kewenangan masing-masing;
6. Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban sesuai dengan tugas dan kewenangan untuk memberikan perlindungan dan hak-hak lain kepada saksi dan/atau korban sesuai Undang-Undang;
7. Anggota Sub Gugus Tugas Pencegahan dan Penanganan Tindak Pidana Perdagangan Orang di tingkat pusat sesuai dengan tugas dan fungsi kewenangan masing-masing;
8. Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Bhayangkara, dan Rumah Sakit Tentara Nasional Indonesia sebagai rujukan layanan nasional; dan
9. Unit Pelaksana Teknis dan Sentra Layanan Sosial sebagai Unit Pelaksana Teknis Kementerian Sosial di tingkat pusat dan daerah sesuai tugas dan fungsi asistensi rehabilitasi sosial yang terarah, terpadu, dan berkelanjutan.

Selain bersinergi di tingkat pusat, Petugas Layanan juga bersinergi dengan perangkat daerah atau penyedia layanan di daerah saat diperlukan.



**BAB II**  
**PROSEDUR STANDAR OPERASIONAL LAYANAN RUJUKAN AKHIR**

**A. PENJELASAN UMUM**

Identifikasi kebutuhan PSO Layanan Rujukan Akhir dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 3 Tahun 2022 tentang Peta Proses Bisnis Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pasal 3 huruf d Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2020 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, yaitu diperoleh hasil sebanyak 96 (sembilan puluh enam) prosedur standar operasional yang saat ini sangat dibutuhkan untuk menjalankan tugas dan fungsi sehari-hari. Identifikasi dan evaluasi PSO Layanan Rujukan Akhir akan terus dilakukan setiap tahun hingga diperoleh prosedur standar operasional administrasi pemerintahan yang dibutuhkan sesungguhnya, sekaligus sebagai upaya pengembangan dan penyempurnaan prosedur standar operasional agar mampu memberikan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan di tingkat nasional secara komprehensif. PSO Layanan Rujukan Akhir mengatur sejumlah alur atau langkah-langkah komprehensif untuk memudahkan koordinasi lintas provinsi, lintas kabupaten/kota, lintas kementerian/lembaga, lintas isu, dan lintas negara dalam merespons kasus kekerasan terhadap perempuan yang memiliki kompleksitas dan harus ditangani secara langsung oleh Kemen PPPA.

Pelaksanaan layanan rujukan akhir di Kemen PPPA telah berjalan sejak tahun 2021 dengan merekrut Petugas Layanan di tingkat pusat. Asisten deputi yang bertugas melaksanakan penyediaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan bertanggung jawab penuh dalam mengoordinasikan kasus yang tidak tertangani serta kasus yang membutuhkan dukungan koordinasi di tingkat nasional, koordinasi antar provinsi, antar negara (internasional), dan antar kementerian/lembaga secara multisektoral sesuai dengan kebutuhan korban.

**B. KRITERIA PEREMPUAN KORBAN KEKERASAN**

Perempuan Korban Kekerasan yang dapat diberikan layanan rujukan akhir meliputi:

1. Perempuan Korban Kekerasan berbasis gender yang terjadi di ruang privat dan/atau ruang publik, seperti kekerasan dalam rumah tangga, kekerasan fisik, kekerasan psikis, kekerasan seksual, kekerasan ekonomi, dan berbagai bentuk kekerasan lainnya yang terjadi akibat relasi kuasa yang timpang;
2. perempuan dalam kondisi khusus (lanjut usia, penyandang disabilitas, *Human Immunodeficiency Virus [HIV]/Acquired Immune Deficiency Syndrome [AIDS]*, dan/atau dalam situasi darurat [bencana alam, terorisme, radikalisme, dan/atau persekusi]);
3. Perempuan Korban Kekerasan berbasis elektronik;
4. perempuan korban tindak pidana perdagangan orang;
5. Perempuan Korban Kekerasan secara massal, dan/atau mengalami ancaman kehilangan nyawa, dan/atau ancaman kemerdekaan, dan/atau kasus kekerasan lain; dan
6. Perempuan Korban Kekerasan yang berada di luar negeri dan/atau mengalami kekerasan di luar negeri, termasuk

perempuan pekerja migran Indonesia di luar negeri atau perempuan yang melakukan perkawinan campuran.

Layanan rujukan akhir juga diberikan kepada Perempuan Korban Kekerasan yang memiliki kasus dengan kompleksitas tinggi, yaitu dalam hal pelaku merupakan bagian dari kejahatan yang terorganisasi, pejabat negara, pejabat publik, anggota diplomat, anggota legislatif di tingkat pusat maupun daerah, anggota Tentara Nasional Indonesia, anggota Kepolisian Republik Indonesia, tokoh agama, tokoh adat, tokoh masyarakat, serta pimpinan lembaga milik pemerintah maupun swasta.

#### C. PRINSIP PELAKSANAAN LAYANAN RUJUKAN AKHIR

Layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan dilaksanakan berdasarkan prinsip:

1. kemanusiaan, artinya menghormati hak-hak perempuan, pendapat individu, keputusan yang dipilih, dan prinsip tidak membahayakan (*do no harm*) harus selalu ditegakkan;
2. penghargaan individu, artinya menghargai pendapat, proses, keputusan, dan nilai dari setiap perempuan yang mengalami kekerasan, pengalaman hidup, pengambilan keputusan, dan cara menghadapi tekanan yang berbeda sehingga tidak boleh dibandingkan antara satu dengan lainnya dalam hal apapun;
3. menghormati pilihan dan keputusan korban sendiri, artinya pemberian layanan harus dilakukan dengan persetujuan perempuan yang mengalami kekerasan;
4. responsif gender, artinya semua Petugas Layanan harus peka terhadap gender ketika mendalami masalah yang dialami korban dan dapat melakukan pemberdayaan terhadap korban;
5. menjaga privasi dan kerahasiaan, artinya pelayanan harus diberikan di tempat yang dapat menjamin privasi korban. Setiap informasi yang terungkap dalam proses pemberian layanan harus dijaga kerahasiaannya dan hanya diketahui oleh orang yang relevan dalam pemberian layanan. Petugas Layanan harus menyampaikan prinsip ini kepada korban;
6. peka, artinya memahami latar belakang ekonomi, pendidikan, dan lingkungan korban yang tidak sama dengan petugas. Petugas Layanan harus memastikan bahwa korban dilayani dengan bahasa yang dimengerti oleh korban;
7. empati, artinya memahami kondisi korban dan menempatkan diri dalam posisi Perempuan Korban Kekerasan, sehingga perempuan tersebut merasa diterima, dipahami, dan terbuka dalam menceritakan permasalahannya;
8. nondiskriminasi, artinya setiap perempuan tanpa kecuali berhak mendapatkan layanan tanpa membedakan identitas etnis, suku, budaya, agama, dan kepercayaan. Korban tidak boleh ditolak atau diberikan prioritas atas yang lain kecuali atas pertimbangan kedaruratan tertentu;
9. profesionalisme, artinya Petugas Layanan di layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan memiliki latar belakang keahlian sesuai bidang keilmuan dan mampu menerapkan langkah-langkah PSO Layanan Rujukan Akhir sesuai dengan proses bisnis layanan yang ditetapkan oleh Kemen PPPA;
10. hubungan setara dan menghormati, artinya siapapun korban, pemberian layanan bagi korban harus dijalankan dengan rasa hormat kepada korban tanpa membedakan keyakinan, nilai-nilai,

dan status sosialnya. Perlakuan hormat dari Petugas Layanan menjadi penting untuk membangkitkan harga diri korban yang jatuh akibat mengalami kekerasan. Rasa hormat juga perlu ditunjukkan dalam proses mendengarkan narasi korban atas kasus yang dialaminya;

11. tidak menghakimi, artinya Petugas Layanan harus memastikan bahwa apapun kondisi korban atau informasi yang keluar dari korban tidak akan dinilai atau dihakimi;
12. cepat dan tepat, artinya pelayanan dan penanganan kasus kekerasan perlu dilakukan dengan cepat dan tepat sehingga kasus dapat teratasi;
13. kemudahan dan kejelasan, prosedur yang distandarkan harus dapat dengan mudah dimengerti dan diterapkan oleh semua petugas, saksi/korban, keluarga, serta masyarakat di seluruh wilayah Republik Indonesia dengan berbagai keragamannya;
14. berorientasi kepada pengguna, prosedur yang distandarkan harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna (anak dan pihak lain yang terdampak yaitu orang tua, keluarga, wali, atau pendamping) sehingga dapat memberikan perlindungan yang optimal;
15. dinamis, prosedur yang distandarkan harus dengan cepat dapat disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan yang berkembang dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan; dan
16. kepatuhan terhadap hukum, prosedur yang distandarkan harus memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.

**D. KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN**

Kompetensi pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk menunjang pelaksanaan layanan rujukan akhir mengenai:

1. kekerasan berbasis gender;
2. perlindungan perempuan;
3. komunikasi dan mengelola pesan kunci;
4. konseling;
5. pendekatan manajemen kasus;
6. mediasi dan negosiasi;
7. peraturan perundang-undangan terkait Perempuan Korban Kekerasan;
8. alur PSO Layanan Rujukan Akhir dan petunjuk pelaksanaan layanan rujukan akhir;
9. isu khusus seperti pekerja migran Indonesia, terorisme, bencana, disabilitas, dan perempuan usia lanjut;
10. penanganan trauma dan pendampingan kesehatan mental;
11. menulis laporan dan menganalisis hasil laporan termasuk membuat kesimpulan dan rekomendasi untuk peningkatan layanan;
12. pengelolaan rujukan termasuk penanganan tempat tinggal sementara; dan
13. advokasi.

**E. SUMBER DAYA MANUSIA**

Sumber daya manusia pegawai aparatur sipil negara dan Petugas Layanan pada asisten deputi yang mempunyai tugas melaksanakan penyediaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan dan uraian kerjanya, terdiri dari:

1. Pekerja Sosial, yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk:
  - a. mengelola layanan Perempuan Korban Kekerasan melalui layanan dengan pendekatan manajemen kasus;
  - b. melakukan pendataan dan penilaian kebutuhan korban/pelapor dan sumber daya yang tersedia di lokasi;
  - c. mengembangkan dan menerapkan rencana layanan untuk korban/pelapor;
  - d. terlibat langsung dalam melakukan identifikasi dan orientasi sekaligus melakukan penerapan pendekatan utama dalam manajemen kasus, terdiri atas:
    - 1) pendekatan awal;
    - 2) asesmen;
    - 3) perencanaan intervensi;
    - 4) intervensi; dan
    - 5) evaluasi, rujukan, dan terminasi.
  - e. memfasilitasi kapasitas korban/pelapor untuk berdaya secara sosial, ekonomi, dan budaya;
  - f. menyusun kasus berdasarkan kategori dan intervensi penanganan;
  - g. mengembangkan jejaring layanan rujukan untuk peningkatan kapasitas layanan dan optimalisasi jejaring kerja perlindungan Perempuan Korban Kekerasan;
  - h. melaksanakan koordinasi dengan anggota tim lain untuk mengelola kasus mulai dari pendampingan, melakukan serangkaian rujukan yang diperlukan misalnya penampungan sementara, bantuan sosial, dan memastikan korban/pelapor pada kondisi yang aman; dan
  - i. membuat laporan harian, berkala, dan bertanggung jawab langsung pada asisten deputy yang mempunyai tugas melaksanakan penyediaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan.
2. Penyuluh Sosial, yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk:
  - a. memberikan layanan komunikasi dan informasi kepada Perempuan Korban Kekerasan tentang layanan rujukan akhir;
  - b. memberikan masukan kepada asisten deputy yang mempunyai tugas melaksanakan penyediaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan untuk pengembangan layanan rujukan akhir dan Layanan SAPA 129;
  - c. memberikan pendampingan dan melaporkan segala aktivitas penyuluhan sosial, layanan bimbingan sosial, dan pendampingan sosial yang dilakukan selama pelaksanaan layanan rujukan akhir;
  - d. menyiapkan materi yang akan disampaikan untuk peningkatan kapasitas dari Petugas Layanan SAPA 129; dan
  - e. membuat laporan harian, berkala, dan bertanggung jawab langsung pada asisten deputy yang mempunyai tugas melaksanakan penyediaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan.
3. Psikolog Klinis, yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk:

- a. mengidentifikasi kebutuhan layanan psikologis korban/pelapor berdasarkan kronologis kasus dan diskusi dengan konselor;
  - b. memberikan persetujuan yang didahului dengan pemberian informasi (*informed consent*) pada korban/pelapor terkait layanan psikologis yang akan diberikan;
  - c. melakukan intervensi psikologis yang meliputi pemeriksaan psikologis, pendampingan, dan penguatan psikis dalam proses persidangan, kunjungan, konseling dan psikoterapi, dan rujukan ke lembaga lain;
  - d. melaksanakan koordinasi dengan anggota tim lain dalam pengelolaan kasus, meliputi pendampingan psikologis dan perujukan terkait penampungan sementara;
  - e. membuat laporan psikologis berdasarkan hasil asesmen dan intervensi psikologis;
  - f. melakukan terminasi kasus; dan
  - g. membuat laporan harian, berkala, dan bertanggung jawab langsung pada asisten deputy yang mempunyai tugas melaksanakan penyediaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan.
4. Advokat, yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk:
- a. mengelola dan mendampingi Perempuan Korban Kekerasan melalui pendekatan hukum dan keadilan;
  - b. melakukan penilaian kasus, menganalisis, dan mengkaji kasus sesuai dengan ketentuan perundang-undangan agar korban/pelapor mampu menghadapi proses penyelidikan polisi dan proses pengadilan;
  - c. melakukan analisa kasus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - d. mengedukasi korban/pelapor agar mampu memberikan dan mempertanggungjawabkan keterangan pada semua tingkat proses hukum (berita acara pemeriksaan, gelar perkara, diversi, dan persidangan);
  - e. mengedukasi korban/pelapor agar memahami, mampu memberikan, dan mempertanggungjawabkan keterangan pada proses hukum yang dihadapi;
  - f. memberikan konsultasi hukum bagi Perempuan Korban Kekerasan dengan berkoordinasi dan menginformasikan kepada tim tentang penanganan hukum dan keseharian proses dalam memberikan penjelasan kepada pihak Kepolisian atau di persidangan;
  - g. melaksanakan koordinasi dan menginformasikan penanganan hukum yang telah dilakukan;
  - h. menjalin kerja sama dengan pihak lain terkait untuk kebutuhan informasi dan peningkatan kapasitas dari layanan hukum khusus Perempuan Korban Kekerasan;
  - i. melakukan supervisi terhadap paralegal dalam memberikan konsultasi dan analisa kasus;
  - j. mendokumentasikan kasus yang telah didampingi; dan
  - k. membuat laporan harian, berkala, dan bertanggung jawab langsung pada asisten deputy yang mempunyai tugas melaksanakan penyediaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan.

5. Konselor, yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk:
  - a. membantu psikolog dan pekerja sosial dalam mengelola kasus dan mendampingi Perempuan Korban Kekerasan/pelapor kekerasan melalui pendekatan konseling dan perubahan perilaku secara sosial;
  - b. melaksanakan administrasi dan menghimpun fail (*file*) kasus dari semua intervensi yang dilakukan dan dilaporkan ke asisten deputi yang mempunyai tugas melaksanakan penyediaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan ke dalam folder dan basis data (*database*);
  - c. memberikan informasi dan konseling melalui Layanan SAPA 129 yang diarahkan oleh operator dan mengkaji kebutuhan awal;
  - d. menghimpun hasil penilaian kasus oleh psikolog dan memberikan masukan untuk penanganan dan pertolongan;
  - e. memberikan sesi konseling tatap muka disertai sejumlah rencana tindak lanjut dari peningkatan kapasitas diri menghadapi persoalan yang ada;
  - f. menyusun kasus berdasarkan kategori dan intervensi penanganan;
  - g. mendampingi korban/pelapor saat memulai proses dirujuk ke tempat penampungan sementara dan memantau kondisi harian korban/pelapor;
  - h. mendorong/melatih korban/pelapor untuk mempraktikkan rencana-rencana pemulihan/modifikasi perilaku yang mendukung penguatan kesehatan mental seperti olahraga, melakukan hal yang disenangi, dan menenangkan diri;
  - i. melaporkan hasil kegiatan konseling ke psikolog dan manajer kasus;
  - j. menjalin kerja sama dengan pihak lain terkait untuk kebutuhan informasi dan peningkatan kapasitas dari penyelenggaraan konseling pada Perempuan Korban Kekerasan; dan
  - k. membuat laporan harian, berkala, dan bertanggung jawab langsung pada asisten deputi yang mempunyai tugas melaksanakan penyediaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan.
  
6. Paralegal, yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk:
  - a. membantu advokat dalam mengelola kasus dan mendampingi Perempuan Korban Kekerasan/pelapor kekerasan melalui pendekatan hukum dan keamanan;
  - b. melaksanakan administrasi dan menghimpun fail (*file*) kasus dari semua intervensi hukum yang dilakukan dan dilaporkan ke layanan asisten deputi yang mempunyai tugas melaksanakan penyediaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan ke dalam folder dan basis data (*database*);
  - c. memberikan informasi dan konseling melalui Layanan SAPA 129 yang diarahkan oleh konselor dan mengkaji kebutuhan awal terkait hukum;
  - d. menghimpun hasil analisis hukum oleh advokat dan memberikan masukan hukum;

- e. memberikan sesi informasi tentang hak-hak korban dan membantu untuk penguatan pada kapasitas diri menghadapi persidangan dan Kepolisian;
- f. menyusun berita acara yang diperlukan untuk penanganan kasus hukum berdasarkan kategori dan intervensi penanganan;
- g. mendampingi korban/pelapor saat memulai proses penanganan hukum dan memantau kondisi harian korban/pelapor dalam proses di Kepolisian, pengadilan, dan proses diversi;
- h. melaporkan hasil kegiatan memberikan pelayanan hukum ke advokat dan pekerja sosial;
- i. menjalin kerja sama dengan pihak lain terkait untuk kebutuhan informasi dan peningkatan penanganan kasus hukum pada Perempuan Korban Kekerasan; dan
- j. membuat laporan harian, berkala, dan bertanggung jawab langsung pada asisten deputy yang mempunyai tugas melaksanakan penyediaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan.

7. Operator, yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk:
- a. menerima telepon yang masuk ke pusat panggilan (*call center*) Layanan SAPA 129 dengan ramah dan profesional;
  - b. mencatat dan mengidentifikasi permasalahan termasuk mengkategorikan permasalahan yang dihadapi korban/pelapor;
  - c. menghubungi paralegal, konselor, dan pekerja sosial yang bertugas untuk meneruskan pengaduan kasus yang masuk;
  - d. membantu konselor, psikolog, petugas sosial, paralegal, dan advokat dalam penerimaan kasus dan administrasi sederhana seperti identifikasi data awal; dan
  - e. membuat laporan harian, berkala, dan bertanggung jawab langsung pada seluruh tim layanan.

F. PENERAPAN LAYANAN RUJUKAN AKHIR BAGI PEREMPUAN KORBAN KEKERASAN PADA MASA ADAPTASI KEBIASAAN BARU

Pelaksanaan penerapan pelayanan rujukan akhir komprehensif bagi Perempuan Korban Kekerasan dengan memperhatikan prinsip dan protokol pada masa adaptasi kebiasaan baru, misalnya pada saat pandemi *Coronavirus Disease* 2019. Hampir sebagian besar proses layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan dapat diterapkan secara langsung dengan mematuhi protokol pencegahan penularan *Coronavirus Disease* 2019. Beberapa langkah layanan dapat menggunakan proses inovasi serta terobosan dengan menggunakan teknologi informasi komunikasi atau pengembangan tata kelola layanan secara dalam jaringan (*daring*) sehingga penanganan kasus tetap bisa dilaksanakan secara sehat, aman, dan produktif. Diharapkan kebiasaan baru dapat diterapkan oleh seluruh Petugas Layanan dan menjadi norma baru sehingga memudahkan proses penanganan kasus kekerasan pada masa adaptasi kebiasaan baru. Adaptasi kebiasaan baru merupakan tindakan yang harus diterapkan oleh semua institusi termasuk Kemen PPPA dengan pola harian, yaitu sering mencuci tangan pakai sabun, memakai masker, menjaga jarak minimal 1 (satu) meter, istirahat cukup, rajin berolahraga, mengelola stres, dan mengonsumsi makanan bergizi seimbang.

G. SIMBOL, PROSES PSO LAYANAN RUJUKAN AKHIR, DAN ALUR KOORDINASI

1. Simbol

Simbol-simbol yang digunakan dalam PSO Layanan Rujukan Akhir dimaksudkan untuk mempermudah pembacaan sistem kerja layanan rujukan akhir Kemen PPPA yang meliputi prosedur, pelaksana, dan baku mutu (kelengkapan, waktu, dan *output*).

2. Proses PSO Layanan Rujukan Akhir

PSO Layanan Rujukan Akhir dilaksanakan melalui proses dan komponen prosedur dalam PSO Layanan Rujukan Akhir administrasi pemerintahan yang terdiri atas:

a. proses manajemen, meliputi prosedur standar operasional mengenai:

1. identifikasi isu internal dan eksternal, antara lain:

- a) pelayanan kinerja layanan;
- b) komunikasi dan koordinasi internal asisten deputi yang mempunyai tugas melaksanakan penyediaan layanan rujukan akhir dan tenaga layanan;
- c) pemeliharaan diri tenaga layanan;
- d) komunikasi eksternal dengan para pihak; dan
- e) *monitoring*, evaluasi, dan pelaporan;

2. kebijakan mutu, antara lain:

- a) jaminan mutu layanan konseling;
- b) jaminan mutu layanan operator;
- c) jaminan mutu layanan hukum;
- d) jaminan mutu layanan sosial;
- e) jaminan mutu layanan psikologi dan pemeriksaan psikologi;
- f) jaminan mutu layanan;
- g) pencatatan dan dokumentasi; dan
- h) pelaksanaan penyusunan bahan tindak lanjut jaminan mutu hasil jaminan mutu;

3. manajemen risiko, antara lain:

- a) keamanan data; dan
- b) keamanan keselamatan;

4. pengendalian dan pengawasan, antara lain:

- a) pengelolaan sistem pengendalian dan pengawasan instrumen Layanan SAPA 129; dan
- b) pengelolaan dokumen;

5. pengendalian informasi dan dokumen, antara lain:

- a) manajemen data;
- b) pencatatan dan pelaporan;
- c) indikator kinerja utama (*key performance indicator/KPI*); dan
- d) layanan perencanaan komunikasi publik;

6. sasaran mutu, antara lain:

- a) mutu layanan;
- b) pengelolaan dokumentasi dan informasi; dan
- c) survei layanan;

b. proses pendukung, meliputi prosedur standar operasional mengenai:



1. data dan distribusi informasi, antara lain:
  - a) laporan dan dokumentasi;
  - b) pengelolaan data kekerasan terhadap Perempuan Korban Kekerasan dan tindak pidana perdagangan orang; dan
  - c) pengelolaan informasi dan dokumentasi nasional;
2. penelitian dan pengembangan, antara lain:
  - a) pengembangan dan penelitian layanan rujukan akhir;
  - b) pengembangan dokumen pendukung pelaksanaan pusat panggilan (*call center*) Layanan SAPA 129 dan layanan rujukan akhir Perempuan Korban Kekerasan dan tindak pidana perdagangan orang;
  - c) surat kelengkapan kemitraan penelitian; dan
  - d) pengelolaan pengetahuan;
3. pengelolaan pembiayaan pelayanan, antara lain:
  - a) penyusunan pelaporan keuangan;
  - b) prosedur pembayaran honor Petugas Layanan;
  - c) prosedur pengajuan dana perjalanan dinas;
  - d) pengajuan dana rencana kerja asisten deputy yang mempunyai tugas melaksanakan penyediaan layanan rujukan akhir; dan
  - e) pengajuan anggaran rencana operasional Layanan SAPA 129;
4. personalia dan aset, antara lain:
  - a) rekrutmen dan penerimaan Petugas Layanan SAPA 129 dan layanan rujukan akhir;
  - b) pengaturan jadwal piket Petugas Layanan rujukan akhir
  - c) kontrak kerja Petugas Layanan SAPA 129 dan layanan rujukan akhir;
  - d) penandatanganan perjanjian kerahasiaan (*non disclosure agreement/NDA*);
  - e) peningkatan kapasitas Petugas Layanan;
  - f) pemeliharaan aset, sarana, dan prasarana;
  - g) pembayaran Petugas Layanan SAPA 129;
  - h) pengajuan cuti Petugas Layanan SAPA 129 dan Petugas Layanan rujukan akhir Perempuan Korban Kekerasan;
5. pengelolaan pengaturan dan alur pelaksanaan pelayanan, antara lain:
  - a) pengembangan alur layanan; dan
  - b) pengembangan dan pembuatan prosedur operasional standar;
6. surat menyurat, antara lain:
  - a) surat masuk;
  - b) surat keluar;
  - c) surat tugas;
  - d) surat perintah perjalanan dinas asisten deputy yang mempunyai tugas melaksanakan penyediaan layanan rujukan akhir antar provinsi dan/atau kabupaten/kota;
  - e) surat perintah perjalanan dinas asisten deputy yang mempunyai tugas melaksanakan penyediaan layanan rujukan akhir ke luar negeri;

- f) surat tugas koordinasi;
  - g) surat perintah pendampingan dan penanganan hukum di kantor polisi dan pengadilan;
  - h) surat rujukan pendampingan sosial, penampungan sementara, dan kunjungan rumah;
  - i) surat permohonan pakar, narasumber, ahli, dan/atau konsultan; dan
  - j) penyediaan informasi publik;
- c. proses utama, meliputi prosedur standar operasional mengenai:
1. pelayanan pengaduan masyarakat, antara lain:
    - a) Layanan SAPA 129;
    - b) pelayanan Layanan SAPA 129 melalui telepon;
    - c) pengaduan kasus viral di media sosial;
    - d) pelayanan Layanan SAPA 129;
    - e) penerimaan pengaduan langsung;
    - f) pelayanan penerimaan awal secara langsung;
    - g) pengaduan melalui surat;
    - h) layanan rujukan akhir penanganan kasus yang membutuhkan koordinasi kerja sama lintas kementerian dan lembaga;
    - i) layanan rujukan akhir penanganan kasus perempuan korban terorisme dan radikalisme; dan
    - j) layanan rujukan akhir penanganan kasus yang membutuhkan koordinasi provinsi dan kabupaten/kota;
  2. pelayanan penjangkauan korban, antara lain:
    - a) layanan rujukan akhir prosedur layanan penjangkauan;
    - b) layanan rujukan akhir penjangkauan lintas kepulauan, provinsi, dan kabupaten/kota;
    - c) layanan rujukan akhir penjangkauan korban lintas kementerian/lembaga di luar negeri;
    - d) layanan rujukan akhir penjangkauan korban lintas kementerian/lembaga di dalam negeri;
    - e) keamanan, kesehatan, dan keselamatan pelayanan penjangkauan;
    - f) layanan rujukan akhir prosedur kunjungan rutin ke rumah sakit atau fasilitas layanan kesehatan lainnya; dan
    - g) layanan rujukan akhir penanganan kasus Perempuan Korban Kekerasan di lembaga masyarakatan/rumah tahanan;
  3. pelayanan pengelolaan kasus, antara lain:
    - a) pengelolaan kasus rujukan dari kabupaten/kota dan provinsi;
    - b) pembahasan kasus khusus (*case conference*);
    - c) pengelolaan kasus hukum;
    - d) pengelolaan kasus psikologis;
    - e) pengelolaan kategori kasus;
    - f) pengelolaan kasus pada Layanan SAPA 129;
    - g) pengelolaan pencatatan laporan kasus dari penerimaan awal hingga selesai; dan
    - h) terminasi kasus;
  4. pelayanan pendampingan kasus, antara lain:

- a) layanan rujukan akhir konsultasi hukum;
  - b) layanan rujukan akhir pendampingan pemeriksaan kesehatan;
  - c) layanan dan pendampingan sosial;
  - d) layanan pendampingan konseling korban;
  - e) layanan rujukan akhir pendampingan hukum perempuan berhadapan dengan hukum;
  - f) layanan pendampingan psikologis;
  - g) layanan rujukan pendampingan dan perawatan;
  - h) layanan rujukan akhir pendampingan pemberdayaan ekonomi; dan
  - i) layanan pendampingan pemulihan dan reintegrasi korban;
5. pelayanan penampungan sementara, antara lain:
- a) layanan penempatan di rumah aman Kemen PPPA;
  - b) layanan penempatan dan penampungan aman pada fasilitas lainnya; dan
  - c) layanan penempatan unit pelaksana teknis dan sentra layanan sosial;
6. pelayanan mediasi, antara lain:
- a) layanan rujukan akhir prosedur pelayanan mediasi;
  - b) layanan rujukan akhir prosedur pelayanan mediasi di pengadilan; dan
  - c) layanan rujukan akhir prosedur pelayanan mediasi dalam konseling.
3. Alur Koordinasi Layanan Rujukan Akhir Komprehensif Bagi Perempuan Korban Kekerasan

Bagan 1. Alur Koordinasi Layanan Rujukan Akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan



Koordinasi layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan dilaksanakan berdasarkan alur sebagai berikut:

a. Penerimaan

Prosedur penerimaan terdiri dari kasus Perempuan Korban Kekerasan yang merupakan:

- 1) yang diterima langsung oleh Petugas Layanan SAPA 129 melalui telepon, saluran siaga (*hotline*) yang dikelola Kemen PPPA, layanan pesan singkat (*short message services*/SMS), dan surat elektronik (*electronic mail*);
- 2) rujukan dari internasional, nasional, dan/atau kementerian/lembaga;
- 3) rujukan dari pemerintah daerah (provinsi dan kabupaten/kota); dan
- 4) rujukan dari masyarakat, lembaga swadaya masyarakat, atau media sosial atas kasus viral.

b. Pemeriksaan

Prosedur pemeriksaan terdiri dari:

- 1) klarifikasi kasus Perempuan Korban Kekerasan yang diterima dengan memastikan kasus memenuhi kriteria layanan rujukan akhir;
- 2) identifikasi kasus Perempuan Korban Kekerasan khusus dengan keberagaman isu yang melibatkan kementerian/lembaga, pekerja migran Indonesia, institusi, pejabat, terorisme, tindak pidana perdagangan orang, dan sebagainya;
- 3) identifikasi kasus Perempuan Korban Kekerasan dengan melibatkan negara lain atau antarnegara, peraturan atau kebijakan, dana, dan pihak berkepentingan lainnya;
- 4) identifikasi kasus Perempuan Korban Kekerasan dengan memastikan identitas wilayah, melibatkan tokoh, dan/atau instansi berwenang; dan
- 5) identifikasi kasus Perempuan Korban Kekerasan berbasis dalam jaringan/daring (*online*), melibatkan jaringan kejahatan siber (*cyber crime*) internasional, dan/atau kasus viral.

c. Penanganan

Prosedur penanganan merupakan bagian dari penerapan PSO Layanan Rujukan Akhir utama dan petunjuk pelaksanaan sesuai dengan kategori kasus mulai dari:

- 1) pelayanan pengaduan;
- 2) pelayanan penjangkauan korban;
- 3) pelayanan pengelolaan kasus;
- 4) pelayanan penampungan sementara;
- 5) pelayanan mediasi; dan
- 6) pelayanan pendampingan korban.

d. Pemberdayaan

Prosedur pemberdayaan merupakan kelanjutan dari penerapan PSO Layanan Rujukan Akhir utama dan petunjuk pelaksanaan dengan memantau kondisi Perempuan Korban Kekerasan. Jika pelayanan komprehensif hingga pemberdayaan sudah diberikan dengan lengkap dan korban

menyatakan tidak memerlukan bantuan, maka akan dilakukan terminasi atau pengakhiran kasus.

**BAB III**  
**PETUNJUK PELAKSANAAN LAYANAN RUJUKAN AKHIR BAGI PEREMPUAN**  
**KORBAN KEKERASAN**

**A. PENJELASAN UMUM**

Petunjuk pelaksanaan diberikan untuk membekali seluruh Petugas Layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan di Kemen PPPA, layanan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) di daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota, atau fasilitas layanan yang telah memberikan pertolongan atau bantuan bagi Perempuan Korban Kekerasan sesuai dengan konteks masa adaptasi baru.

Secara khusus tujuan petunjuk pelaksanaan ini yaitu:

1. mengintegrasikan dan memperkuat kebijakan dengan penyediaan instrumen petunjuk pelaksanaan layanan perlindungan bagi perempuan di tingkat pusat, provinsi, dan kabupaten/kota;
2. memastikan langkah-langkah dan mengoptimalkan penerapan petunjuk pelaksanaan layanan rujukan akhir komprehensif bagi Perempuan Korban Kekerasan di tingkat pusat, provinsi, dan kabupaten/kota; dan
3. meningkatkan koordinasi dan keterpaduan jejaring rujukan dari tingkat kabupaten/kota, provinsi, dan pusat dalam penanganan dan merespons kasus kekerasan bagi Perempuan Korban Kekerasan.

**B. PETUNJUK PELAKSANAAN LAYANAN RUJUKAN AKHIR**

Petunjuk pelaksanaan ini mengacu pada proses utama dari bisnis inti layanan rujukan akhir komprehensif bagi Perempuan Korban Kekerasan. Petunjuk pelaksanaan merupakan kegiatan operasional layanan atau pendekatan pemberian layanan bagi Perempuan Korban Kekerasan yang dijangkau melalui layanan secara langsung atau tidak langsung. Petunjuk pelaksanaan ini merupakan turunan dari pelaksanaan proses utama yang terdiri dari:

1. Petunjuk Pelaksanaan Pengaduan

Pintu masuk dari layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan dimulai dengan penerimaan pengaduan dari pihak luar yang mengalami kasus kekerasan dan kebuntuan penanganan kasus kekerasan di tingkat kabupaten/kota, provinsi, atau lintas kementerian/lembaga. Pengaduan kekerasan diperoleh dari pelapor melalui pusat panggilan (*call center*) Layanan SAPA 129, surat, saluran siaga (*hotline*) yang dikelola Kemen PPPA, atau datang langsung ke pusat layanan rujukan akhir.

2. Petunjuk Pelaksanaan Pemberian Informasi Layanan, Tatap Muka, dan Penjangkauan

Pemberian informasi merupakan upaya untuk memperkenalkan layanan rujukan akhir komprehensif bagi Perempuan Korban Kekerasan. Pemberian informasi dapat dilakukan secara individual atau bersama pendamping dari pihak korban dan/atau dapat bersifat formal atau informal. Situasinya juga dapat bervariasi tergantung dari kondisi yang menyertai proses pengaduan tersebut. Pemberian informasi merupakan upaya penanganan kasus yang membutuhkan kesepakatan dan kesadaran dari korban untuk berdaya dan memperjuangkan kepentingan dirinya. Secara informal, perlu untuk melanjutkan

sosialisasi kepada pendamping ataupun pengampu dari korban untuk mendukung kepentingan korban.

3. Petunjuk Pelaksanaan Konseling

Pendampingan konseling bagi Perempuan Korban Kekerasan/pelapor kekerasan merupakan proses untuk pemulihan kesehatan mental, mendiskusikan kapasitas diri menghadapi masalah, menawarkan dan mendiskusikan berbagai alternatif yang potensial untuk mengurangi risiko stres atau traumatik, menawarkan pelayanan klinis seperti perawatan kesehatan mental dengan pendekatan klinis termasuk merujuk ke psikiater, menyediakan dukungan informasi, dan senantiasa memantau hasil dari rencana peningkatan kapasitas diri terhadap kesehatan mental. Kegiatan konseling dapat dilakukan oleh konselor atau psikolog sesuai tahapan kebutuhan. Konseling ini merupakan penanganan pendampingan yang penting untuk mendukung korban/pelapor lebih berdaya dan mengenali potensi diri dengan lebih terarah. Konseling dapat dilakukan melalui telepon/telepon seluler atau tatap muka di ruang konseling layanan rujukan akhir komprehensif bagi Perempuan Korban Kekerasan yang dilaksanakan di pusat.

4. Petunjuk Pelaksanaan Layanan dengan Pendekatan Manajemen Kasus

Tujuan utama dari layanan ini yaitu meningkatkan akses dan mempertahankan layanan biopsikososial dan dukungan utama sehingga hasil akhir kasus kekerasan terhadap perempuan teratasi dan kepuasan korban/pelapor meningkat karena optimis dengan kehidupan di masa depan. Layanan dengan pendekatan manajemen kasus dilakukan oleh pekerja sosial dan dibantu oleh paralegal jika terkait dengan persoalan hukum.

5. Petunjuk Pelaksanaan Rujukan Layanan Kesehatan

Petunjuk pelaksanaan rujukan layanan kesehatan bagi Perempuan Korban Kekerasan memuat serangkaian tindakan penanganan bagi Perempuan Korban Kekerasan untuk mendapatkan akses pemeriksaan kesehatan dan pengelolaan kasus dengan tujuan untuk pemulihan kesehatan diri. Untuk rehabilitasi kesehatan fisik dibagi menjadi 4 (empat) kondisi yaitu:

- a. pelayanan nonkritis;
- b. pelayanan semi kritis;
- c. pelayanan kritis; dan
- d. pelayanan medikolegal.

Pekerja sosial dengan menggunakan pendekatan manajemen kasus untuk berkoordinasi dengan tim lainnya termasuk membahas rujukan korban/pelapor ke Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) atau Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)/Rumah Sakit (RS) yang ditunjuk pemerintah atau ke Kepolisian untuk mendapatkan pelayanan medikolegal (pelaporan dan permintaan *visum et repertum* pada layanan kesehatan yang ditunjuk).

6. Petunjuk Pelaksanaan Bantuan Mediasi

Konsep mediasi diharapkan menjadi alternatif dalam penyelesaian kasus Perempuan Korban Kekerasan. Mediator

merupakan perantara yang mengambil kesepakatan antara pelaku dan korban. Dasar dari konsep mediasi diambil dari keadilan restoratif (*restorative justice*) yang berusaha memberikan keadilan dengan adanya keseimbangan antara korban dan pelaku kekerasan.

7. Petunjuk Pelaksanaan Layanan Bantuan dan Pendampingan Hukum

Layanan bantuan dan pendampingan hukum diberikan kepada korban/pelapor yang mengalami permasalahan dengan perlindungan hukum, mulai dari tingkat penyelidikan dan penyidikan di kepolisian, proses tuntutan perkara di pengadilan, proses pemeriksaan di sidang pengadilan, sampai dengan adanya kepastian hukum. Secara sadar dan berpartisipasi, korban/pelapor menyatakan siap untuk berproses melalui jalur hukum dan menyadari akan adanya tuntutan waktu, informasi, dan bukti yang menjadi penguat dalam proses tuntutan hukum.

8. Petunjuk Pelaksanaan Penampungan Sementara

Penampungan sementara disediakan untuk membantu korban/pelapor yang dalam status darurat tinggi dan karena beberapa pertimbangan yang tidak memungkinkan untuk kembali ke tempat tinggal. Penampungan sementara dapat diupayakan oleh asisten deputy yang mempunyai tugas melaksanakan penyediaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan atau bekerja sama dengan rumah aman/*shelter* yang menerima rujukan korban/pelapor. Pertimbangan penyediaan penampungan sementara atau rujukan ke layanan rumah perlindungan dikoordinasikan oleh tim layanan, pekerja sosial, paralegal, dan konselor. Penampungan sementara juga mendukung proses pemulihan secara psikologi, sosial, dan kesehatan bagi korban/pelapor sekaligus bagian dari bentuk layanan yang komprehensif dari pendekatan manajemen kasus dan pendampingan pelayanan kedaruratan.

Secara spesifik petunjuk pelaksanaan akan membahas layanan yang sering digunakan untuk membantu Perempuan Korban Kekerasan yang dijangkau, baik secara langsung maupun tidak langsung. Petunjuk pelaksanaan dapat dilaksanakan di layanan rujukan akhir Perempuan Korban Kekerasan Kemen PPPA, layanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) di provinsi, serta Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) di provinsi dan kabupaten/kota.

C. KAPASITAS KINERJA TIM LAYANAN RUJUKAN AKHIR KOMPREHENSIF BAGI PEREMPUAN KORBAN KEKERASAN

1. Petunjuk Pelaksanaan Pengaduan

Pintu masuk dari layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan dimulai dengan penerimaan pengaduan dari pihak luar yang mengalami kasus kekerasan dan kebuntuan penanganan kasus kekerasan di tingkat kota/kabupaten, provinsi, atau lintas kementerian/lembaga. Pengaduan kekerasan diperoleh dari pelapor melalui pusat kontak Layanan SAPA 129, saluran siaga (*hotline*) yang dikelola Kemen PPPA, surat, surat elektronik

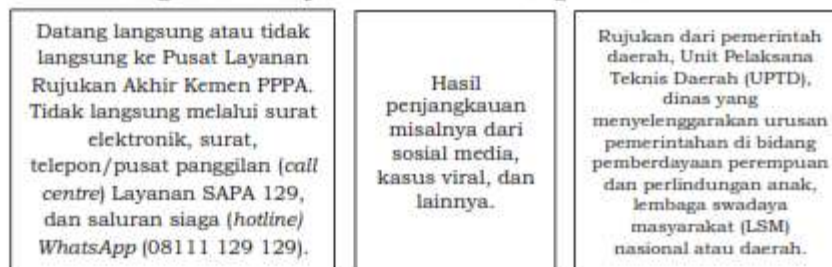


(*electronic mail*), atau datang langsung ke layanan rujukan akhir yang dilaksanakan di pusat.

a. Ruang Lingkup

Alur penerimaan pengaduan pada asisten deputy yang mempunyai tugas melaksanakan penyediaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan dapat melalui kontak secara langsung atau tidak langsung oleh individu/korban atau perwakilan dari individu yang menjadi korban kekerasan. Penerimaan pengaduan mencakup proses penerimaan pengaduan, identifikasi awal, asesmen singkat, dan rencana untuk tahap awal sebelum masuk ke tahap selanjutnya. Petugas Layanan akan menerima pengaduan dan memberikan informasi layanan rujukan akhir komprehensif Perempuan Korban Kekerasan. Petunjuk pelaksanaan pengaduan dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu sebagaimana dijelaskan pada bagan berikut:

Bagan 2. Petunjuk Pelaksanaan Pengaduan



Beberapa keterampilan umum yang diperlukan Petugas Layanan pada saat penerimaan pengaduan kasus Perempuan Korban Kekerasan:

- 1) keterampilan verbal dengan memperhatikan kejelasan kalimat saat berbicara (dan pesan yang jelas), kemampuan menanyakan dan menjawab pertanyaan dari/untuk korban atau individu yang sedang melaporkan kasus, dan komunikatif, baik langsung maupun tidak langsung;
- 2) keterampilan nonverbal dengan memperhatikan kontak mata atau tatap muka, bahasa tubuh, intonasi dan volume suara, dan mimik wajah termasuk menunjukkan empati, bersikap sopan, dan ramah;
- 3) manajemen waktu dengan memperhatikan bagaimana mengatur waktu sehingga waktu yang tersedia dapat digunakan dalam cara yang efektif dan efisien;
- 4) kemampuan menggunakan kalimat yang jelas, sederhana, dan praktis dalam membalas surat, surat elektronik (*electronic mail*), panggilan video (*video call*), dan saluran siaga (*hotline*) yang dikelola Kemen PPPA;
- 5) mampu menjalin interaksi interpersonal, memiliki empati, bersikap sopan, dan ramah;
- 6) manajemen mengenali korban dengan mengamati secara cepat karakteristik korban/individu pelapor, membangun hubungan yang positif, dan memperlakukan korban/individu pelapor secara setara;

- 7) manajemen ruangan dengan mengatur ruangan yang memungkinkan pergerakan dan kenyamanan Petugas Layanan dan korban/individu yang melaporkan kasus, termasuk ruangan yang nyaman untuk membalas telepon, pusat panggilan (*call centre*), surat elektronik (*electronic mail*), surat, dan saluran siaga (*hotline*) yang dikelola Kemen PPPA; dan
  - 8) materi kekerasan berbasis gender dan PSO Layanan Rujukan Akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan, serta peralatan harus disiapkan secara menyeluruh sebelum layanan rujukan akhir komprehensif bagi Perempuan Korban Kekerasan dimulai.
- b. Tujuan  
 Dengan membaca dan memahami petunjuk pelaksanaan pengaduan, Petugas Layanan rujukan akhir komprehensif bagi Perempuan Korban Kekerasan dapat melakukan beberapa kegiatan, sebagai berikut;
- 1) mendapatkan data awal dari korban;
  - 2) mengidentifikasi situasi respons yang ada;
  - 3) mengidentifikasi respons lanjutan yang diperlukan; dan
  - 4) menuliskan laporan data awal ke dalam basis data (*database*) atau formulir.
- Sebagaimana dijelaskan di atas, keterampilan umum harus diterapkan selama proses penerimaan pengaduan agar penanganan awal dapat berjalan tanpa terputus, serta korban/pelapor merasa aman dan nyaman. Hal ini mengingat kondisi korban pada saat melapor dalam kondisi yang berbeda-beda, seperti merasa tertekan, kebingungan, stres, trauma, kondisi kesehatan tidak stabil, atau kondisi fisik terdapat luka.
- c. Sasaran  
 Sasaran dari petunjuk pelaksanaan ini yaitu:
- 1) operator yang bertugas menerima pengaduan pada pusat panggilan (*call center*) dengan menanyakan identitas dan kronologis kasus yang akan dicatat dalam formulir awal pengaduan yang telah disediakan; dan
  - 2) korban/individu/pelapor sebagai penerima manfaat.
- d. Tahapan  
 Tahapan petunjuk pelaksanaan pengaduan dapat bervariasi cara pelaporannya dan tergantung dari situasi korban/pelapor. Meskipun demikian, pada umumnya penerimaan pengaduan meliputi tahapan-tahap sebagai berikut:

Tabel 1. Tahap Persiapan, Tahap Pelaksanaan, dan Tahap Penutupan

Tahap Persiapan	Bertugas sesuai dengan jadwal piket Petugas Layanan.
	Serah terima berkas dari operator/Petugas Layanan sebelumnya.

	<p>Petugas Layanan (operator) mempersiapkan dan mengatur ruangan kerja atau meja kerja untuk mendukung kenyamanan kerja.</p> <p>Mempersiapkan agenda/buku catatan kasus, pena, komputer, pusat panggilan (<i>call centre</i>), serta jaringan internet untuk membalas surat elektronik (<i>electronic mail</i>) dan saluran siaga (<i>hotline</i>) yang dikelola Kemen PPPA.</p> <p>Persiapan dokumen, formulir, dan daftar informasi yang diperlukan.</p> <p>Membaca rangkuman atau catatan dari Petugas Layanan sebelumnya atau hari sebelumnya.</p> <p>Memeriksa telepon/telepon seluler masih berfungsi dan menata suara agar intonasi terdengar jelas dalam sambungan layanan telepon.</p> <p>Memastikan rekaman berfungsi jika melalui pusat panggilan (<i>call centre</i>), telepon, atau telepon seluler.</p> <p>Mempersiapkan kode/nomor urutan layanan perhari.</p> <p>Memastikan pemberitahuan pengaduan masuk baik melalui saluran siaga (<i>hotline</i>) yang dikelola Kemen PPPA dan surat.</p> <p>Mempersiapkan format kalimat kunci atau kalimat pesan yang jelas, sederhana, dan komunikatif untuk membalas telepon, saluran siaga (<i>hotline</i>) yang dikelola Kemen PPPA, dan surat.</p> <p>Melakukan pemeriksaan atas data kasus yang masuk melalui surat dan saluran siaga (<i>hotline</i>) yang dikelola Kemen PPPA.</p> <p>Pastikan asal pengaduan dari kabupaten/kota, provinsi, atau lintas kementerian/lembaga atau kasus pelaporan dari media sosial seperti laman resmi (<i>website</i>) Kemen PPPA, <i>Twitter</i>, <i>Facebook</i>, atau <i>Instagram</i>.</p> <p>Memastikan daftar rujukan terpasang atau mudah diakses untuk bantuan lanjutan.</p>
Tahap Pelaksanaan	<p>1. Operator mulai bertugas dengan merespons pengaduan yang masuk baik melalui surat, telepon, dan saluran siaga (<i>hotline</i>) yang dikelola Kemen PPPA yang masuk.</p> <p>2. Jika pengaduan melalui telepon Layanan SAPA 129, operator secara profesional dengan menyebutkan salam, waktu menerima telepon, dan nama staf operator.</p> <p>“Selamat pagi/siang/malam. Salam sehat. Terima kasih sudah menghubungi kami. Nama saya Dini/Darto Petugas Layanan di <i>call center</i> Layanan SAPA 129 Kemen PPPA dan siap membantu saudara .... “</p> <p>Pastikan nomor kontak yang dapat dihubungi lebih lanjut.</p>

	<p>3. Lakukan pencatatan dalam basis data (<i>database</i>) untuk penomoran kasus pelapor.</p> <p>1) Jika pengaduan melalui saluran siaga (<i>hotline</i>) yang dikelola Kemen PPPA, balas secara profesional dengan mengirimkan pesan singkat.</p> <p>“Yth, .... kami telah menerima pesan anda. Salam sehat dari kami pusat layanan rujukan akhir Layanan SAPA 129. Nama saya Tina/Tono Petugas Layanan di layanan rujukan akhir. Kami sudah menerima pengaduan anda dan akan segera menghubungi anda”.</p> <p>“Yth, .... ini adalah saluran siaga (<i>hotline</i>) yang dikelola Kemen PPPA kami yang kedua dan mohon diinformasikan kepada kami terkait dengan data anda ....”</p> <p>dan seterusnya.</p> <p>Pastikan nomor kontak yang dapat dihubungi lebih lanjut.</p> <p>2) Jika pelapor datang langsung ke layanan rujukan akhir, operator menerapkan protokol <i>Coronavirus Disease 2019</i>.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sambut, terima dengan ramah dan profesional.</li> <li>b. Ucapkan salam terlebih dahulu, “Selamat pagi/siang/sore, terima kasih sudah hadir di pusat layanan kami. Perkenalkan nama saya Santi/Santo dan kami akan menanyakan beberapa informasi terlebih dahulu”.</li> <li>c. Tanyakan tujuan kehadiran dan maksud.</li> <li>d. Lengkapi data awal terlebih dahulu.</li> <li>e. Siapkan ruangan untuk penerimaan layanan dengan perhatikan peraturan protokol kesehatan <i>Coronavirus Disease 2019</i> dan keamanan kedua belah pihak.</li> <li>f. Kontak konselor/pekerja sosial/paralegal yang sedang bertugas untuk penanganan lebih lanjut.</li> <li>g. Persilakan pelapor/korban menunggu di ruang yang nyaman untuk penanganan lebih lanjut.</li> <li>h. Pastikan nomor kontak yang dapat dihubungi lebih lanjut.</li> <li>i. Lakukan pencatatan dalam basis data (<i>database</i>) untuk penomoran pelapor.</li> </ol>
	<p>3) Jika pengaduan melalui surat/surat elektronik (<i>electronic mail</i>), segera lakukan pencatatan dalam basis data (<i>database</i>)</p>

	<p>untuk penomoran sesuai dengan identitas seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Nomor Induk Kependudukan (NIK).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pastikan nomor kontak yang dapat dihubungi lebih lanjut.</li> <li>b. Balas surat/surat elektronik (<i>electronic mail</i>) dengan kalimat kunci bahwa surat/surat elektronik (<i>electronic mail</i>) telah diterima pada tanggal dan sudah diketahui maksud dari surat/surat elektronik (<i>electronic mail</i>) tersebut.</li> <li>c. Operator penerima pengaduan akan menindaklanjuti dengan mengontak pelapor. Jika pelapor bisa terhubung maka akan diinformasikan layanan lebih lanjut dengan membuat perjanjian untuk melakukan pertemuan atau tindak lanjut.</li> <li>d. Jika kasus darurat, lakukan konfirmasi untuk kepastian kedaruratan dan minta pelapor untuk menjelaskan posisi atau keterangan lain sesuai daftar periksa (<i>check list</i>) untuk mendapatkan penanganan lebih lanjut termasuk meminta bantuan polisi atau Unit Pelaksana Teknis (UPT) terdekat.</li> </ol> <p>Operator melakukan rekap pengaduan dan diteruskan ke konselor/pekerja sosial/paralegal yang bertugas untuk tindak lanjut dengan menyerahkan formulir pengaduan yang berisi data awal dan kronologis singkat dari kasus.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>e. Melengkapi data yang belum lengkap dari proses penerimaan pengaduan.</li> </ol>
<p>Tahap Penutupan</p>	<p>Mendokumentasikan dialog atau rekaman dalam surat, layanan pesan singkat (<i>short message services/SMS</i>), surat elektronik (<i>electronic mail</i>), telepon, dan saluran siaga (<i>hotline</i>) yang dikelola Kemen PPPA.</p> <p>Merangkum data pelapor pada hari itu ke dalam basis data (<i>database</i>) termasuk tindak lanjut layanan.</p> <p>Konselor/pekerja sosial/paralegal akan memeriksa laporan rangkuman pengaduan yang dibuat oleh operator dan mencocokkan dengan respons data untuk penanganan lebih lanjut.</p> <p>Berkoordinasi dengan tim dan menutup sesi piket operator hari tersebut.</p> <p>Laporkan ke dalam data Sistem Informasi <i>Online</i> Perlindungan Perempuan dan Anak (SIMFONI PPA) Kemen PPPA.</p>

e. Sarana dan Prasarana

- Beberapa alat yang dibutuhkan oleh operator meliputi;
- 1) alamat surat elektronik (*electronic mail*) resmi pengaduan;

- 2) jaringan internet;
  - 3) komputer/laptop;
  - 4) buku agenda dan pena;
  - 5) fasilitas komunikasi, telepon, atau telepon seluler;
  - 6) formulir pengaduan dan berkas/folder kasus; dan
  - 7) daftar informasi rujukan provinsi dan kabupaten/kota.
- f. Pemantauan  
Indikator pemantauan untuk penerimaan pengaduan yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. Indikator Kuantitatif dan Kualitatif Pemantauan

KUANTITATIF	KUALITATIF
Jumlah pelapor yang masuk dan melalui 3 (tiga) tipe pengaduan.	Tingkat respons dari korban saat melapor.
Jumlah respons setiap kasus, saluran siaga ( <i>hotline</i> ) yang dikelola Kemen PPPA respons berapa kali, layanan pesan singkat ( <i>short message services/SMS</i> ) berapa kali, surat berapa kali, dan seterusnya.	Kesepakatan atau rencana korban yang diketahui dari respons saluran siaga ( <i>hotline</i> ) yang dikelola Kemen PPPA, layanan pesan singkat ( <i>short message services/SMS</i> ), balasan surat elektronik ( <i>electronic mail</i> )/surat, dan pernyataan jika hadir langsung.
Jumlah pendamping kasus yang tercatat saat pelaporan kasus masuk.	Masalah-masalah awal yang dibahas untuk ditindaklanjuti dengan kesepakatan pengantar tercapai atau tidak.
Rencana tindak lanjut untuk kontak yang dihasilkan.	Pertemuan lebih lanjut dengan Petugas Layanan penanganan kasus.

- g. Tindakan-Tindakan Kunci
- 1) Pastikan kegiatan pelapor/korban selama 3 x 24 (tiga kali dua puluh empat) jam ke depan.
  - 2) Pastikan pelapor didampingi dan tidak ada unsur kegiatan mencelakai diri sendiri atau kecenderungan bunuh diri.
  - 3) Sampaikan nomor layanan yang dapat dihubungi dalam kondisi darurat.

2. Petunjuk Pelaksanaan Pemberian Informasi Layanan, Tatap Muka, dan Penjangkauan

a. Ruang Lingkup

Pemberian informasi merupakan upaya untuk memperkenalkan layanan rujukan akhir komprehensif bagi Perempuan Korban Kekerasan kepada pelapor, korban, atau pendamping pelapor guna mendapatkan kesepakatan bersama untuk perencanaan penanganan kasus, pelaksanaan, atau tahapan yang dapat dilakukan, dan pemantauan serta evaluasi dari penyelesaian kasus secara bersama-sama. Pemberian informasi dapat dilakukan secara

individual atau bersama pendamping dari pihak korban dan/atau dapat bersifat formal atau informal. Situasinya juga dapat bervariasi tergantung dari kondisi yang menyertai proses pengaduan tersebut.

Pemberian informasi dapat menjadi proses yang panjang karena upaya penanganan kasus dapat berlangsung dan membutuhkan kesepakatan dan kesadaran dari korban untuk berdaya dan memperjuangkan kepentingan dirinya. Secara informal, perlu untuk melanjutkan sosialisasi pada pendamping ataupun pengampu dari korban untuk menjaga hubungan yang strategis dan berkelanjutan selama penanganan kasus. Jika pertemuan tatap muka atau penjangkauan dilakukan lebih sering, maka seluruh Petugas Layanan perlu menerapkan protokol *Coronavirus Disease 2019* dalam penanganan kasus.

b. Tujuan

- 1) Memastikan bahwa korban/pelapor mengetahui proses/langkah-langkah dalam penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan pada diri individu dan bentuk pertolongan pemberdayaan yang dapat diterima.
- 2) Memastikan kasus kekerasan terhadap Perempuan Korban Kekerasan/pelapor beserta kronologis lengkap sehingga memudahkan proses penanganan lebih lanjut.
- 3) Memastikan kasus kekerasan terhadap Perempuan Korban Kekerasan/pelapor untuk proses penjangkauan sesuai areal lokasi tempat tinggal atau kejadian.
- 4) Mengidentifikasi bentuk dukungan dan hambatan pada situasi awal dan kemungkinan penanganan yang akan dihadapi oleh layanan di masa datang.

c. Sasaran

- 1) sasaran langsung yaitu tim layanan baik paralegal, konselor, petugas sosial, atau psikolog yang ditugasi oleh tim atau asisten deputy yang mempunyai tugas melaksanakan penyediaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan untuk menindaklanjuti kasus kekerasan terhadap perempuan; dan
- 2) sasaran tidak langsung yaitu:
  - a) Perempuan Korban Kekerasan dan pelapor yang terdiri dari pendamping korban;
  - b) pemangku kepentingan di wilayah atau daerah tempat tinggal korban;
  - c) pemangku kepentingan di daerah (dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak/UPTD PPA, atau lembaga swadaya masyarakat di daerah); dan
  - d) pelaku kekerasan terhadap perempuan tersebut jika memungkinkan.

Sasaran informasi, tatap muka, dan pejangkauan dapat bertambah tergantung dari kebutuhan dan situasi di lapangan. Sebagai contoh, dapat meliputi keluarga yang

potensi menjadi saksi jika diperlukan dalam persidangan, tim ahli kasus yang kompeten misalnya dalam kasus viral, dan pemimpin daerah atau tokoh yang berpengaruh terkait kasus multisektoral, dan lain-lain.

d. Tahapan

Tahap pemberian informasi layanan, tatap muka, dan penjangkauan tergantung dari situasinya. Meskipun demikian pada umumnya meliputi tahap-tahap sebagai berikut:

Bagan 3. Tahapan Petunjuk Pelaksanaan Pemberian Informasi Layanan, Tatap Muka, dan Penjangkauan



Tahap Persiapan

Tabel 3. Tahap Persiapan

Pemberian Informasi Layanan Tidak Langsung melalui Telepon, Panggilan Video ( <i>Video Call</i> ), Saluran Siaga ( <i>Hotline</i> ) yang Dikelola Kemen PPPA, atau media <i>online</i> lainnya.	1	Persiapkan informasi paket dan tahapan penanganan kasus mulai dari penerapan PSO Layanan Rujukan Akhir dan petunjuk pelaksanaan terkait layanan psikososial, layanan konseling, layanan dengan pendekatan manajemen kasus, penampungan sementara, layanan konsultasi hukum, pendampingan, dan informasi biaya ditanggung oleh negara.
	2	Tunjuk Petugas Layanan berdasarkan hasil kesepakatan tim layanan rujukan akhir atau berdasarkan penugasan asisten deputi yang mempunyai tugas melaksanakan penyediaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan.
	3	Persiapkan lembar persetujuan penerimaan penanganan dan pelayanan bantuan dari layanan rujukan akhir.
	4	Tanyakan apakah pernah menerima layanan sebelumnya? Jika pernah,



		pastikan mendapatkan layanan dari mana dan informasi terakhir bantuan diterima. Termasuk jika kasus berasal dari rujukan kabupaten/kota, provinsi, atau lintas kementerian/lembaga.
	5	Pendokumentasian lembar persetujuan yang telah ditandatangani secara lisan/saluran siaga ( <i>hotline</i> ) yang dikelola Kemen PPPA/panggilan video ( <i>video call</i> ) dengan merekam menit persetujuan.
Tatap Muka di Kantor Layanan Rujukan Akhir Kemen PPPA	1	Persiapkan informasi paket dan tahapan penanganan kasus mulai dari layanan psikososial, layanan konseling, layanan dengan pendekatan manajemen kasus, penampungan sementara, layanan konsultasi hukum, pendampingan, dan informasi biaya ditanggung oleh negara.
	2	Terapkan protokol kesehatan pencegahan <i>Coronavirus Disease 2019</i> , termasuk persiapan ruangan untuk tatap muka.
	3	Tunjuk Petugas Layanan berdasarkan hasil kesepakatan tim layanan rujukan akhir atau berdasarkan penugasan asisten deputi yang mempunyai tugas melaksanakan penyediaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan. Siapkan lembar persetujuan menerima penanganan dan pelayanan bantuan dari layanan rujukan akhir.
	4	Tanyakan apakah pernah menerima layanan sebelumnya? Jika pernah pastikan mendapatkan layanan dari mana dan informasi terakhir bantuan diterima. Termasuk jika kasus berasal dari rujukan kabupaten/kota, provinsi, atau lintas kementerian/lembaga.
	5	Pendokumentasian lembar persetujuan yang telah ditandatangani.
Penjangkauan	1	Persiapkan informasi paket dan tahapan penanganan kasus mulai dari layanan psikososial, layanan dengan pendekatan manajemen kasus, penampungan sementara, layanan konseling, layanan konsultasi hukum, pendampingan, dan informasi biaya ditanggung oleh negara.
	2	Tunjuk Petugas Layanan berdasarkan hasil kesepakatan tim layanan rujukan akhir atau berdasarkan penugasan asisten deputi yang mempunyai tugas

		melaksanakan penyediaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan.
	3	Penjangkauan pada korban/pelapor dengan menggunakan kendaraan mobil perlindungan (MOLIN) penjangkauan. Terapkan protokol kesehatan pencegahan <i>Coronavirus Disease 2019</i> . Persiapkan lembar persetujuan menerima penanganan dan membawa folder keamanan data.
	4	Tanyakan apakah pernah menerima layanan sebelumnya? Jika pernah pastikan mendapatkan layanan dari mana dan informasi terakhir bantuan diterima. Termasuk jika kasus berasal dari rujukan kabupaten/kota, provinsi, atau lintas kementerian/lembaga.
	5	Pendokumentasian lembar persetujuan yang telah ditandatangani.

Penting dilakukan dalam persiapan di atas yaitu:

- 1) mencatat tanggal, tempat pelaksanaan, pertemuan diikuti oleh siapa saja, pendapat penting di awal pertemuan yang disampaikan, istilah-istilah khusus korban saat kejadian yang didapatkan pada tahap persiapan, rencana lebih lanjut, dan seluruh jawaban korban;
- 2) sebelum masuk pada tahap pelaksanaan dapat meminta korban/pelapor untuk memastikan bahwa yang bersangkutan menyetujui atau menyetujui secara sukarela lembar persetujuan pendampingan dan penanganan kasus; dan
- 3) sampaikan bahwa korban/pelapor dapat menghentikan penanganan kasus sewaktu-waktu dengan pertimbangan yang matang.

#### Tahap Pelaksanaan

- 1) Pendahuluan
  - a) setelah menandatangani lembar persetujuan secara sukarela, Petugas Layanan (konselor, pekerja sosial, dan/atau paralegal) rujukan akhir memperkenalkan diri sebagai tim dari layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan dari Kemen PPPA. Sebutkan nama, posisi, dan peran;
  - b) perkenalan dibangun dalam situasi yang hangat, akrab, dan penuh sikap empati dalam proses perkenalan;
  - c) Petugas Layanan menanyakan apa yang dirasakan sekarang dan memerlukan bantuan apa sehingga bisa ditindaklanjuti oleh tim layanan rujukan akhir korban kekerasan terhadap perempuan Kemen PPPA;

- d) dalam proses pendahuluan, pastikan diskusi fokus dan sesuai dengan petunjuk pelaksanaan sehingga tidak berkembang atau keluar dari substansi; dan
  - e) tanyakan apakah korban/pelapor sudah dapat diajak untuk pembahasan lebih lanjut? Jika belum, tunda dan pastikan kapan akan dapat mengikuti sesi pembahasan lebih lanjut.
- 2) Pembahasan Mendalam
- a) jika bersedia melakukan pembahasan, maka Petugas Layanan akan menanyakan kronologis kasus secara detail dan lengkap dengan memberikan waktu yang lebih luasa untuk korban/pelapor menguraikan kejadian yang dialami. Tidak boleh dilakukan pertanyaan yang mengarahkan pada pemaksaan pemberian jawaban jika korban/pelapor kesulitan menjelaskan;
  - b) Petugas Layanan meminta izin kepada korban/pelapor untuk merekam proses kronologis kejadian dan memastikan bahwa alat perekam (*recorder*) berfungsi dengan baik;
  - c) Petugas Layanan menghimpun semua data dan lebih lanjut memberikan dukungan termasuk ucapan terima kasih atas kesediaannya menjelaskan kronologis;
  - d) Petugas Layanan menjelaskan atau mengklarifikasi istilah umum dan dasar dari kronologis yang disampaikan oleh korban/pelapor;
  - e) informasi tentang pelaku dan status pelaku terkait dengan pelaporan atau penahanan pelaku;
  - f) Petugas Layanan kemudian menjelaskan layanan yang dapat diberikan kepada korban/pelapor mulai dari layanan konseling, layanan dengan pendekatan manajemen kasus, layanan penampungan sementara, layanan pendampingan kasus, layanan konsultasi hukum, layanan pendampingan hukum, informasi biaya, dan layanan pemberdayaan;
  - g) Petugas Layanan juga menginformasikan tentang estimasi waktu yang diperlukan untuk penanganan kasus yang dihadapi;
  - h) Petugas Layanan menjelaskan secara umum bahwa keberhasilan penanganan kasus bergantung dari pihak korban/pelapor, komitmen dari para pihak untuk membantu penanganan kasus, dukungan dari orang yang dipercayai oleh korban/pelapor, dan semua hal yang menjadi pertimbangan seperti keberanian dan berdaya dalam menghadapi proses kasus;
  - i) rangkum tahap pembahasan secara mendalam, rangkum, simpulkan, dan disetujui bersama;
  - j) tahap ini penting untuk rancangan penanganan proses lebih lanjut. Rancangan proses penanganan dapat diadaptasi sesuai tujuan yang ingin dicapai pada perkembangan kasus berikutnya;

- k) Petugas Layanan memetakan masalah, kronologis dan melakukan analisis untuk disampaikan ke tim layanan rujukan akhir Kemen PPPA; dan
  - l) Petugas Layanan memastikan keamanan korban/pelapor jika ingin tetap tinggal di lokasi tempat tinggal. Jika memerlukan penampungan sementara, lakukan tahapan sesuai petunjuk pelaksanaan penampungan sementara.
- 3) Tahap Penutupan
- a) kesimpulan atau kesepakatan bersama menutup dari petunjuk pelaksanaan pemberian informasi layanan, tatap muka, dan penjangkauan;
  - b) Petugas Layanan membuat kesimpulan atau kesepakatan bersama di awal dengan cara sederhana seperti rangkuman pertemuan;
  - c) Petugas Layanan menuliskan kesepakatan dapat meliputi permasalahan, proses, tindak lanjut, dan hasil yang diharapkan dalam formulir atau di dalam basis data (*database*) setelah kembali ke kantor;
  - d) tutup pertemuan bersama korban/pelapor dan jika tidak ada lagi pendapat yang disampaikan atau waktunya telah habis;
  - e) ucapkan terima kasih, berikan apresiasi, dan dukungan kepada korban lalu jelaskan rencana selanjutnya yang akan dilakukan setelah pertemuan tahap awal; dan
  - f) Petugas Layanan membuat laporan pertemuan baik penyampaian informasi, tatap muka, atau penjangkauan kasus. Catatan tertulis harus dibuat untuk disampaikan pada konferensi kasus.
- e. Sarana dan Prasarana
- 1) alat komunikasi;
  - 2) kartu unit layanan rujukan akhir;
  - 3) jaringan internet;
  - 4) daftar periksa (*check list*) kriteria korban yang mendapatkan bantuan penanganan layanan rujukan akhir;
  - 5) mobil perlindungan (MOLIN) atau kendaraan yang disediakan oleh unit layanan rujukan akhir Kemen PPPA;
  - 6) ruangan konseling atau ruangan penerimaan kasus di unit layanan rujukan akhir Kemen PPPA;
  - 7) formulir berita acara pembahasan bersama korban/pelapor;
  - 8) alat bantu untuk mencatat;
  - 9) materi informasi layanan rujukan akhir Kemen PPPA;
  - 10) kartu nama atau kartu layanan rujukan akhir Kemen PPPA; dan
  - 11) makanan kecil atau makan siang bergantung dari waktu pelaksanaan pertemuan.
- f. Pemantauan
- 1) agenda harian Petugas Layanan unit rujukan akhir Kemen PPPA;

- 2) formulir terisi untuk penelusuran penanganan kasus; dan
  - 3) lembar persetujuan tertandatangani.
- g. Tindakan-Tindakan Kunci
- 1) pendampingan mulai dilaksanakan kepada korban/pelapor;
  - 2) mengamankan data atau dokumen untuk keperluan penanganan hukum;
  - 3) jika membutuhkan rujukan ke penampungan sementara, gunakan dalam tahapan petunjuk pelaksanaan penampungan sementara;
  - 4) pastikan kondisi mental korban/pelapor terjaga selama pendampingan sehingga tidak ada unsur kegiatan mencelakai diri sendiri atau kecenderungan bunuh diri;
  - 5) sampaikan nomor layanan yang dapat dihubungi dalam kondisi darurat; dan
  - 6) lakukan konferensi kasus (*case conference*) bersama anggota tim layanan unit rujukan akhir Kemen PPPA
3. Petunjuk Pelaksanaan Konseling
- Pendampingan konseling bagi Perempuan Korban Kekerasan/pelapor kekerasan terhadap perempuan yaitu proses untuk pemulihan kesehatan mental, mendiskusikan kapasitas diri menghadapi masalah, menawarkan dan mendiskusikan berbagai alternatif potensial untuk mengurangi risiko stres atau traumatik, menawarkan pelayanan klinis seperti perawatan kesehatan mental dengan pendekatan klinis termasuk merujuk ke psikiater, menyediakan dukungan informasi, dan senantiasa memantau hasil dari rencana peningkatan kapasitas diri terhadap kesehatan mental. Kegiatan konseling dapat dilakukan oleh konselor atau psikolog sesuai tahapan kebutuhan. Konseling ini merupakan penanganan pendampingan yang penting untuk mendukung korban/pelapor lebih berdaya dan mengenali potensi diri dengan lebih terarah. Konseling dapat dilakukan melalui telepon/telepon seluler atau tatap muka di ruang konseling pusat layanan rujukan akhir Kemen PPPA.
- a. Ruang Lingkup
- Serangkaian kegiatan konseling sangat penting bagi korban/pelaku untuk meningkatkan kualitas hidupnya, mendukung mental sehingga stabil dalam menjalani proses penanganan lebih lanjut terutama saat pemeriksaan polisi, saat menghadapi proses pengadilan dan bahkan menghadapi perkara dan tahapan rehabilitasi diri yang muncul kemudian. Petunjuk pelaksanaan konseling bagi Perempuan Korban Kekerasan menekankan pada konseling tatap muka, konseling melalui telepon dan pesan kunci dalam layanan surat elektronik (*electronic mail*), surat, layanan pesan singkat (*short message services/SMS*), atau saluran siaga (*hotline*) yang dikelola Kemen PPPA. Psikolog dan konselor bekerja sama sebagai satu tim untuk aspek psikologis dan kesehatan mental korban/pelapor. Psikolog dan konselor melakukan pemantauan berkala untuk menentukan jenis intervensi psikologis yang akan diberikan. Konseling dapat berasal dari

inisiatif korban/pelapor atau direkomendasikan oleh konselor atau psikolog sebagai bagian paket layanan yang disediakan oleh unit layanan rujukan akhir di Kemen PPPA. Korban/pelapor memiliki hak untuk menolak layanan dan bagi yang menerima layanan akan mendatangi persetujuan mengikuti sesi konseling yang disediakan. Perlu menjadi pertimbangan pada pelaksanaan konseling jika memberikan penanganan konseling kepada Perempuan Korban Kekerasan berkebutuhan khusus.

Tabel 4. Jenis Layanan Konseling yang Tersedia

<b>JENIS LAYANAN KONSELING YANG TERSEDIA</b>	
Tatap Muka	<p>Konseling tatap muka dapat dilakukan secara langsung dengan membuat pertemuan atau menggunakan aplikasi <i>teleconference</i> (misalnya Zoom atau Google Meeting), atau sesuai dengan pilihan korban/pelapor.</p> <p>Konseling tatap muka yaitu proses antara konselor atau psikolog dengan korban/pelapor yang menggunakan intervensi tahapan pengelolaan kasus sehingga korban/pelapor dapat menentukan keputusan yang tepat untuk dirinya.</p> <p>Di dalam konseling terdapat ilmu terkait teknik konseling, metode pengelolaan kasus, dan memfasilitasi pengambilan keputusan atau dorongan untuk berubah dalam mengatasi persoalan dirinya.</p>
Telepon/ Telekonseling	<p>Konseling telepon memiliki pengertian dan proses yang sama dengan konseling tatap muka hanya memiliki keterbatasan fisik sehingga tidak dapat menjumpai korban/pelapor secara langsung.</p>
Pesan kunci dalam Layanan Surat Elektronik ( <i>Electronic Mail</i> ), Surat, Layanan Pesan Singkat ( <i>Short Message Services/ SMS</i> ) atau Saluran Siaga ( <i>Hotline</i> ) yang Dikelola Kemen PPPA	<p>Oleh karena keterbatasan geografis, situasi pandemi, dan jarak, konselor atau psikolog dapat mengembangkan konseling dengan tulisan yang memuat langkah-langkah penanganan psikologis atau mental korban/pelapor. Proses ini memerlukan ketekunan dalam pemilihan kalimat, sehingga pesan yang dikirimkan secara tidak langsung mempengaruhi korban/pelapor untuk mengurai masalahnya dan melakukan beberapa tindakan yang sesuai dengan keputusannya.</p>

b. Tujuan

Tujuan yang diharapkan dalam petunjuk pelaksanaan konseling bagi Perempuan Korban Kekerasan yaitu:

- 1) memperoleh kualitas hidup terbaik;
  - 2) mengurangi risiko gangguan kesehatan mental dan mampu mengelola jika muncul gangguan kesehatan mental;
  - 3) memfasilitasi partisipasi aktif dari korban/pelapor dalam mengambil keputusan yang mempengaruhi kehidupan mereka di masa depan; dan
  - 4) mempromosikan penerimaan sosial dan rasa hormat terhadap diri sendiri yang telah terbebas dari situasi trauma atau masa lalu yang tidak menyenangkan.
- c. Sasaran
- 1) Sasaran langsung yaitu konselor dan psikolog dengan kriteria pendidikan sarjana (S1) psikologi yang telah mengikuti profesi psikologi dan telah dikukuhkan sebagai psikolog klinis oleh organisasi profesi, atau magister (S2) profesi psikologi di bidang psikologi klinis.
  - 2) Perempuan Korban Kekerasan atau pelapor dan pendamping korban sebagai penerima manfaat.
- d. Prinsip
- 1) layanan konseling haruslah benar-benar dilakukan secara sukarela;
  - 2) persetujuan yang didahului dengan pemberian informasi (*informed consent*) harus dilakukan dan menjadi syarat;
  - 3) menjamin kerahasiaan klien harus selalu diterapkan; dan
  - 4) jika diperlukan untuk layanan kesehatan lebih lanjut rujuk ke layanan psikiater.
- e. Tahapan
- Setelah mendapatkan informasi dan rangkuman kasus dari tim layanan (pekerja sosial, paralegal, atau operator) konselor atau psikolog akan melakukan beberapa tahapan sebagai berikut:

Tabel 5. Tahap Persiapan, Tahap Pelaksanaan, dan Tahap Penutup

Tahap Persiapan	Penilaian kebutuhan korban/pelapor untuk mendapatkan layanan rujukan.
	Mempersiapkan berkas/folder yang berisi formulir konseling baru atau konseling lanjutan.
	Pastikan kode kasus, 1 (satu) kode/nomor 1 (satu) kasus untuk data korban/pelapor.
	Media komunikasi menyesuaikan dengan keterjangkauan korban/pelapor.
	Memastikan informasi mengenai kebutuhan konseling diperlukan.
	Psikolog dan konselor menyepakati jenis konseling yang akan diterapkan.
	Jenis konseling yang diberikan: (1) konseling penerimaan diri; (2) konseling pengelolaan masalah ( <i>coping mechanism</i> ); dan (3) konseling pencegahan bunuh diri dan lain-lain.

Tahap Pelaksanaan	Menyambut kehadiran korban/pelapor dengan ramah dan hangat baik melalui tatap muka, media dalam jaringan/daring ( <i>online</i> ), telepon, atau panggilan video ( <i>video call</i> ).
	Memberikan kesempatan kepada korban/pelapor untuk menceritakan situasi psikologi yang sedang dihadapi sekarang.
	Pengelolaan masalah ( <i>coping mechanism</i> ) terhadap permasalahan yang dihadapi.
	Membahas keputusan yang perlu dibuat.
	Memberikan informasi lebih lanjut tentang kebutuhan pengobatan dan terapi yang sesuai.
	Setiap kesempatan harus diberikan kepada korban/pelapor untuk mengungkapkan perasaannya mengenai situasi yang dialami dan masalah pribadi lain yang ia hadapi terkait dengan statusnya.
	Konseling harus mencakup pengembangan suatu rencana pengurangan risiko spesifik untuk situasi kehidupan korban/pelapor.
	Mendorong korban/pelapor untuk mempelajari pilihan yang diambil dan memastikan cara terbaik.
	Melibatkan pendamping/keluarga, manajer kasus/pekerja sosial, dan paralegal/advokat dalam memberikan bantuan pendampingan hukum.
	Konselor/psikolog melakukan tindak lanjut dapat memastikan akses ke dan merujuk klien ke layanan perawatan dan dukungan yang diperlukan.
	Konselor/psikolog harus mengkaji ulang apa yang didiskusikan selama konseling dan mengidentifikasi informasi yang harus didiskusikan dalam sesi lanjutan.
	Porsi penekanan harus diberikan pada peningkatan kapasitas korban/pelapor untuk meningkatkan kapasitas, pengelolaan masalah ( <i>coping mechanism</i> ), dan mengidentifikasi serta mempersiapkan diri dalam proses ke pengadilan.
	Tahap Penutup
Memantau perkembangan korban/dampingan lebih lanjut.	
Membuat laporan konseling baik awal ataupun konseling lanjutan.	

f. Sarana dan Prasarana

- 1) ruangan konseling yang terdiri dari 3 (tiga) kursi (untuk konselor/psikolog, korban/pelapor, dan pendamping);
- 2) telepon/telepon seluler;
- 3) laptop/komputer;
- 4) formulir konseling;
- 5) jaringan internet;
- 6) meja dan kursi;



- 7) pendingin ruangan (*air conditioner/AC*) dan ruangan yang diatur dengan warna cat yang netral;
- 8) formulir konseling; dan
- 9) air mineral, tisu, makanan kecil, dan materi komunikasi, informasi, dan edukasi.

g. Pemantauan

Dari layanan konseling yang diberikan maka diperoleh informasi sebagai berikut:

- 1) jumlah korban/pelapor yang mendapatkan layanan konseling;
- 2) jenis konseling yang diberikan mulai dari konseling penerimaan diri, konseling pencegahan bunuh diri, konseling keluarga, konseling peningkatan dan pemahaman diri, konseling mengelola stress dan konseling lainnya sesuai dengan tema psikologis yang dihadapi korban/pelapor;
- 3) jumlah konseling telepon yang dilakukan beserta tema konseling;
- 4) jumlah kunjungan ke rumah untuk memberikan konseling kepada keluarga korban/pelapor;
- 5) rangkuman dari data konseling;
- 6) observasi dan pemantauan (*monitoring*) layanan konseling setiap 3 (tiga) bulan sekali; dan
- 7) memeriksa laporan pelayanan konseling tentang kemajuan korban/pelapor dalam mengelola kesehatan jiwa.

h. Tindakan-tindakan Kunci

- 1) pastikan konseling dilakukan secara profesional dengan etika yang dijunjung tinggi;
- 2) pastikan kenyamanan saat pelaksanaan konseling;
- 3) konseling bukan mengambil alih masalah korban/pelapor namun menerapkan proses pemberdayaan korban/pelapor; dan
- 4) jika dibutuhkan bantuan pengobatan psikiater, lakukan konferensi kasus (*case conference*) dengan tim.

4. Petunjuk Pelaksanaan Layanan dengan Pendekatan Manajemen Kasus

Layanan dengan pendekatan manajemen kasus merupakan mekanisme untuk mengoordinasikan dan mengelola serangkaian layanan untuk korban/pelapor dan/atau keluarga. Layanan dengan pendekatan manajemen kasus ditentukan oleh korban/pelapor. Tujuan utama dari layanan ini yaitu meningkatkan akses dan mempertahankan layanan biopsikososial dan dukungan utama sehingga hasil akhir kasus kekerasan terhadap perempuan teratasi dan kepuasan korban/pelapor meningkat karena optimis dengan kehidupan di masa depan. Layanan dengan pendekatan manajemen kasus dilakukan oleh pekerja sosial dan dibantu oleh paralegal jika terkait dengan persoalan hukum.

a. Ruang Lingkup

Pekerja sosial menerapkan pendekatan manajemen kasus bertindak sebagai penghubung atau mewakili korban/pelapor untuk mengontak layanan yang diperlukan mulai dari psikologis, sosial, hukum, dan kesehatan. Intervensi singkat dari petugas sosial melalui manajemen kasus mampu menghubungkan kebutuhan secara terintegrasi dari mulai perawatan kesehatan, sosial, hukum, ekonomi, dan keamanan yang lebih bermakna serta menurunkan angka stigma dan diskriminasi yang mungkin dapat diperoleh korban di kemudian hari. Petugas sosial melalui manajemen kasus membantu korban mengatasi rasa sakit, takut, stigma, trauma, dan diskriminasi. Manajemen kasus sendiri bersifat komprehensif karena membantu memfasilitasi pemenuhan hak dan kebutuhan perempuan secara menyeluruh, berkualitas, dan tuntas dengan pendekatan yang tepat oleh petugas sosial. Pekerja yang melaksanakan pendekatan manajemen kasus diberi mandat wajib mengikuti semua kebijakan dan prosedur yang berhubungan dengan kerahasiaan, data, dan informasi terkait korban/pelapor.

b. Tujuan

Tujuan dari layanan dengan pendekatan manajemen kasus yaitu memfasilitasi korban/pelapor hingga mencapai titik dimana mereka dapat memperoleh layanan secara mandiri dan pada akhirnya berdaya.

Secara rinci, tujuan layanan dengan pendekatan manajemen kasus dalam konteks rujukan akhir komprehensif bagi Perempuan Korban Kekerasan yaitu:

- 1) memberikan bantuan sesuai kebutuhan korban/pelapor yang memiliki permasalahan kompleks terkait dengan kekerasan terhadap perempuan;
- 2) merencanakan dan memberikan serangkaian bantuan langsung atau tidak langsung terkait dengan isu sosial, psikologis, tempat penampungan sementara, pemeriksaan polisi, dan pendampingan hukum untuk mendukung korban/pelapor memulai dan mempertahankan kemampuannya dalam mengelola permasalahan yang dihadapi;
- 3) menilai risiko korban/pelapor atas kondisi kesehatan fisik misal luka dan memastikan mendapatkan perawatan atau pengobatan di layanan kesehatan; dan
- 4) memfasilitasi informasi dan layanan rujukan untuk kebutuhan lainnya.

c. Sasaran

Sasaran dari petunjuk pelaksanaan ini yaitu:

- 1) pekerja sosial yang mengoordinasikan layanan biopsikososial yang diperlukan oleh korban/pelapor dan keluarga konselor dan psikolog dengan kriteria pendidikan yaitu sarjana pekerja sosial atau sarjana kesejahteraan sosial; dan
- 2) korban atau pelapor dan pendamping korban atau keluarga sebagai penerima manfaat.

d. Prinsip

- 1) asesmen/penilaian korban/pelapor secara komprehensif;
- 2) pengembangan rencana pelayanan secara individual;
- 3) koordinasi pelayanan untuk menerapkan rencana pelayanan;
- 4) pemantauan (*monitoring*)/pengamatan korban/pelapor untuk menilai keberhasilan rencana; dan
- 5) evaluasi ulang dan revisi secara periodik rencana korban/pelapor dalam menghadapi kasus kekerasan terhadap perempuan yang terjadi.

e. Tahapan

Proses layanan dengan pendekatan manajemen kasus secara sederhana terdiri dari:

- 1) identifikasi kasus; dan
- 2) penilaian individual, rencana integrasi kasus, tindak lanjut dan ulasan, dan penutupan kasus atau terminasi.

Tahap Persiapan

- 1) pekerja sosial mempersiapkan formulir manajemen kasus;
- 2) membuat jadwal pertemuan dengan korban/pelapor untuk menindaklanjuti informasi yang diperoleh dari tim layanan lainnya; dan
- 3) membina hubungan profesional dengan korban/pelapor.

Tahap Pelaksanaan

Pekerja sosial memulai layanan dengan pendekatan manajemen kasus dengan 5 (lima) kegiatan kunci dan digunakan saat menerapkan siklus atau periode manajemen kasus 5-10-15 hari:

- 1) periode pertama dari manajemen kasus dimulai dari hari pertama (hari 1) pada saat korban/pelapor atau yang mendampingi membuat pengaduan ke layanan rujukan akhir di Kemen PPPA;
- 2) sampaikan ke korban/pelapor maksud dari pendekatan manajemen kasus dan keterbatasannya;
- 3) terapkan prinsip pelaksanaan manajemen kasus mulai dari asesmen awal kebutuhan korban secara sosial, ekonomi, hukum keamanan, dan kebutuhan tempat tinggal sementara;
- 4) buat rencana awal bersama korban/pelapor atas hasil asesmen dan tindak lanjuti dengan mengontak sumber-sumber yang dapat memenuhi kebutuhan korban/pelapor;
- 5) memantau (*monitoring*) rencana awal dan koordinasi dengan anggota tim layanan akan kebutuhan pendampingan psikologis dan bantuan hukum;
- 6) periode kedua dimulai pada hari keenam sampai hari kesepuluh. Pada periode ini dukungan yang diperlukan untuk korban/pelapor adalah mendapatkan hasil dari pemeriksaan hasil *visum et repertum*, hasil pemeriksaan psikologis terkait dengan kepribadian, atau informasi

lain yang sudah dilakukan pada hari pertama hingga kelima;

- 7) periode ketiga dimulai pada hari kesebelas sampai hari kelimabelas. Dukungan pada periode ini yaitu evaluasi ulang penanganan termasuk pemberdayaan korban/pelapor agar mampu mandiri dan kualitas hidupnya terjaga;
- 8) petugas sosial bersama tim secara rutin memperbarui (*update*) daftar pelayanan yang berkesinambungan untuk korban/pelapor; dan
- 9) rencana layanan individu harus diperbarui sesuai kesepakatan dan jika setelah dievaluasi masalah korban/pelapor selesai, maka layanan pendekatan manajemen kasus dapat diterminasi.

Tahap Penutupan

- 1) jika korban/pelapor berpindah ke petugas dari provinsi atau kabupaten/kota maka pekerja sosial akan membuat rangkuman atau arsip petugas pekerja sosial lanjutan; dan
- 2) tersedia dokumentasi di arsip tentang pengakhiran, pengalihan atau pemberhentian kasus.

f. Sarana dan Prasarana

- 1) 1 (satu) ruang konseling;
- 2) administrasi atau formulir kasus;
- 3) jaringan internet;
- 4) seperangkat komputer/laptop untuk merangkum laporan kasus;
- 5) ruangan pelayanan;
- 6) dokumen untuk pemetaan sumber daya dari sistem manajemen kasus; dan
- 7) pemantauan (*monitoring*) dan evaluasi termasuk tindakan-tindakan jaminan mutu.

g. Pemantauan

- 1) bahan pengumpulan dan pelaporan data;
- 2) formulir layanan manajemen kasus;
- 3) laporan rangkuman harian manajemen kasus;
- 4) jumlah korban/pelapor yang didampingi dan status pendampingan; dan
- 5) mitra rujukan layanan yang selalu diperbarui (*update*) setiap 6 (enam) bulan.

h. Tindakan-Tindakan Kunci

- 1) pastikan setiap intervensi dicatat dan dievaluasi;
- 2) perkembangan kasus dipantau (*monitoring*) secara rutin; dan
- 3) kemampuan setiap petugas sosial memiliki peran, tanggung jawab, dan frekuensi menangani 20 kasus pada 1 periode, dengan perincian 5 kasus baru, 10 kasus intensif dan 5 kasus berdaya yang akan segera diterminasi.

5. Petunjuk Pelaksanaan Rujukan Layanan Kesehatan

Selain kesehatan mental yang juga harus dipersiapkan oleh tim layanan yaitu memastikan proses pemeriksaan kondisi fisik dan pemeriksaan penunjang lainnya terlebih jika ada luka akibat pukulan benda tajam atau pemerkosaan. ~~Protokol~~ Petunjuk pelaksanaan rujukan layanan kesehatan bagi Perempuan Korban Kekerasan memuat serangkaian tindakan penanganan bagi Perempuan Korban Kekerasan untuk mendapatkan akses pemeriksaan kesehatan dan pengelolaan kasus dengan tujuan untuk memberikan layanan dan perlindungan secara optimal pada korban serta pemulihan kesehatan diri. Untuk rehabilitasi kesehatan fisik dibagi menjadi 4 (empat) kondisi yaitu (a) untuk pelayanan non kritis, (b) untuk pelayanan semi kritis, (c) untuk pelayanan kritis, dan (d) untuk pelayanan medikolegal. Pekerja sosial dengan menggunakan pendekatan manajemen kasus untuk berkoordinasi dengan tim lainya termasuk membahas rujukan korban/pelapor ke Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) atau Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)/Rumah Sakit (RS) yang ditunjuk pemerintah atau ke Kepolisian untuk pelayanan medikolegal (pelaporan dan permintaan *visum et repertum* pada layanan kesehatan yang ditunjuk).

a. Ruang Lingkup

Pemeriksaan kesehatan termasuk data primer untuk menggambarkan profil kekerasan yang dialami oleh korban/pelapor. Kepentingan pemeriksaan kesehatan untuk mengidentifikasi penyebab dan faktor luka beserta kejadiannya. Kepentingan lebih lanjut untuk pembuktian di pengadilan. Ruang lingkup yang perlu diperhatikan yaitu mitra mulai dari dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang mampu tata laksana kasus kekerasan terhadap perempuan, Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Bhayangkara, Rumah Sakit Tentara Nasional Indonesia, atau lainnya. Tim layanan perlu memastikan narahubung yang jelas di masing-masing layanan kesehatan sehingga memudahkan proses merujuk korban/pelapor. Tim layanan harus menguasai prosedur dan alur pemeriksaan termasuk biaya yang dibebankan pada proses pemeriksaan.

b. Tujuan

Tujuan petunjuk pelaksanaan rujukan layanan kesehatan bagi Perempuan Korban Kekerasan yaitu:

- 1) untuk menegakkan tata laksana forensik yang nantinya digunakan sebagai alat bukti sah di pengadilan; dan
- 2) untuk memastikan kondisi fisik dan kesehatan lainnya dari korban/pelapor sehingga lebih cepat untuk mendapatkan pengobatan.

c. Sasaran

- 1) sasaran langsung yaitu seluruh tim layanan yang bertugas mendampingi korban/pelapor pada proses pemeriksaan kesehatan di layanan rujukan;

- 2) Perempuan Korban Kekerasan atau pelapor dan pendamping korban atau keluarga sebagai penerima manfaat; dan
  - 3) tim layanan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) atau Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)/Rumah Sakit (RS) yang ditunjuk oleh pemerintah atau Kepolisian untuk pelayanan medikolegal (pelaporan dan permintaan *visum et repertum* pada layanan kesehatan yang ditunjuk).
- d. Tahapan
- Tahapan Persiapan
- 1) mengidentifikasi dan menciptakan kolaborasi dengan layanan kesehatan terdekat yang menjadi pusat rujukan untuk dari pemeriksaan kesehatan korban/pelapor;
  - 2) menyiapkan surat rujukan untuk pengantar pemeriksaan ke layanan kesehatan;
  - 3) proses dicatat dalam formulir kasus;
  - 4) pastikan prosedur penjemputan korban/pelapor ke layanan kesehatan yang menjadi mitra kerja;
  - 5) pastikan korban/pelapor telah memberikan persetujuan untuk mendapatkan pemeriksaan kesehatan; dan
  - 6) hubungi narahubung di layanan kesehatan.
- Tahap Pelaksanaan
- 1) rujuk ke layanan kesehatan untuk mendapatkan penatalaksanaan forensik jika terjadi pada kasus kekerasan terhadap perempuan;
  - 2) dampingi korban/pelapor selama proses pemeriksaan forensik dan pastikan kondisi secara umum baik sehingga nyaman mengikuti pemeriksaan;
  - 3) lengkapi dokumen dengan surat keterangan/laporan dari ahli terkait hasil pemeriksaan (*visum et repertum*) untuk kepentingan pembuktian di pengadilan. Secara khusus akan dibahas pada petunjuk pelaksanaan layanan bantuan dan pendampingan hukum bagi Perempuan Korban Kekerasan; dan
  - 4) tawarkan untuk tes *Human Immunodeficiency Virus* (HIV), informasi pengobatan antiretroviral (ARV), dan pemeriksaan alat reproduksi untuk pencegahan lebih lanjut.
- Tahap Penutupan
- 1) diskusikan bersama keluarga atau pendamping langkah selanjutnya;
  - 2) Petugas Layanan melakukan koordinasi untuk pemantauan (*monitoring*) serta menerima laporan dari tenaga kesehatan; dan
  - 3) melengkapi hasil pemeriksaan dalam berkas kasus.
- e. Sarana dan Prasarana

- 1) daftar rujukan tempat pemeriksaan kesehatan di provinsi dan kabupaten/kota yang selalu diperbarui (*update*) setiap 6 (enam) bulan sekali;
  - 2) seperangkat komputer atau laptop untuk membuat surat rujukan;
  - 3) berkas surat formal untuk pengantar rujukan ke layanan kesehatan;
  - 4) kendaraan untuk mobilisasi; dan
  - 5) air mineral, tisu, makanan kecil, dan materi komunikasi, informasi, dan edukasi.
- f. Pemantauan
- 1) laporan catatan kasus dari Petugas Layanan terkait jumlah korban/pelapor yang sudah mendapatkan pemeriksaan kesehatan; dan
  - 2) dokumen kasus terisi lengkap dan sudah diperiksa oleh Petugas Layanan asisten deputi yang mempunyai tugas melaksanakan penyediaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan.
- g. Tindakan-Tindakan Kunci
- 1) pastikan korban/pelapor selalu berjaga-jaga dan tetap kontrol rutin ke layanan kesehatan seperti Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dan klinik yang direkomendasikan oleh tim layanan atau mitra kerja di provinsi dan kabupaten/kota;
  - 2) pendampingan diberikan untuk menolong korban/pelapor agar mendapatkan atau mengakses pelayanan kesehatan secepatnya sesuai kondisi fisik sehingga mencegah dari kematian, keparahan, dan/atau kecatatan;
  - 3) tawarkan untuk pemeriksaan penyakit infeksi menular seksual dan tes *Human Immunodeficiency Virus* (HIV); dan
  - 4) hasil pemeriksaan kesehatan harus disalin (*copy*) untuk melengkapi profil dokumen.
6. Petunjuk Pelaksanaan Bantuan Mediasi
- Konsep mediasi diharapkan menjadi alternatif dalam penyelesaian kasus Perempuan Korban Kekerasan. Wacana ini diambil dari penyelesaian perkara dalam bidang perdata. Mediasi merupakan sebuah perantara yang mengambil kesepakatan antara pelaku dan korban. Dasar dari konsep mediasi diambil dari keadilan restoratif (*restorative justice*) yang berusaha memberikan keadilan dengan adanya keseimbangan antara korban dan pelaku kekerasan.
- a. Ruang Lingkup
- Mediasi merupakan salah satu bentuk penyelesaian sengketa di luar lembaga peradilan (nonlitigasi) dengan bantuan orang lain atau pihak ketiga yang netral dan tidak memihak. Paralegal, pekerja sosial, dan advokat dapat

memfasilitasi penyelesaian persoalan hukum melalui mediasi bersifat saling menguntungkan (*win-win solution*) dimana para pihak tidak ada yang menang dan kalah, sehingga sengketa tidak berlangsung lama dan berlarut-larut serta dapat memperbaiki hubungan antar para pihak yang bersengketa. Prinsipnya yaitu untuk kebaikan korban/pelapor. Keuntungan penyelesaian suatu sengketa dengan menggunakan mediasi sangat banyak di antaranya biaya murah, cepat, memuaskan para pihak yang bersengketa karena bersifat kooperatif, mencegah menumpuknya perkara di pengadilan, menghilangkan dendam, memperteguh hubungan silaturahmi, dan dapat memperkuat serta memaksimalkan fungsi lembaga peradilan dalam penyelesaian sengketa disamping proses pengadilan yang bersifat memutus (ajudikatif).

b. Tujuan

Tujuan utama petunjuk pelaksanaan ini yaitu:

- 1) meningkatkan kapasitas mediasi Petugas Layanan karena melakukan praktik baik mediasi;
- 2) membantu dan memberdayakan korban/pelapor agar dapat menyampaikan keinginannya dan mendapatkan rasa keadilan; dan
- 3) memulihkan kondisi korban/pelapor untuk dapat kembali hidup secara normal.

c. Sasaran

- 1) sasaran langsung yaitu paralegal, pekerja sosial, dan advokat untuk penanganan mediasi bagi korban/pelapor; dan
- 2) petugas di pengadilan, Kepolisian, keluarga, dan pelaku kekerasan.

d. Tahapan

- 1) paralegal dan advokat merumuskan masalah dari kasus korban/pelapor dan membuat agenda lebih lanjut;
- 2) paralegal dan advokat memastikan kepada korban/pelapor tentang pertimbangan memilih mediasi dan menjelaskan bahwa mediasi ini bersifat sukarela;
- 3) paralegal dan advokat menjelaskan bahwa proses mediasi sederhana dan menjaga kerahasiaan masing-masing pihak;
- 4) jika korban/pelapor dengan kesadaran memilih mediasi maka paralegal dan advokat akan menjelaskan pengertian mediasi, peran mediator, dan prosedur mediasi;
- 5) paralegal dan advokat memberikan kesempatan kepada korban/pelapor untuk bertanya dan menjawabnya; dan
- 6) paralegal dan advokat memediasi perkara dan membuat laporan kegiatan mediasi yang telah dilakukan.

e. Sarana dan Prasarana

- 1) kendaraan untuk mobilisasi;
- 2) ruangan untuk diskusi;
- 3) telepon/telepon seluler;



- 4) laptop/komputer;
  - 5) formulir bantuan hukum;
  - 6) jaringan internet; dan
  - 7) air mineral, tisu, makanan kecil, dan materi komunikasi, informasi, dan edukasi.
- f. Pemantauan  
Pemantauan dapat dilakukan dengan memeriksa dokumen seperti:
- 1) agenda harian paralegal;
  - 2) formulir terisi untuk penelusuran penanganan kasus mediasi;
  - 3) jumlah korban/pelapor yang memilih mediasi; dan
  - 4) respons atau tanggapan korban/pelapor atas proses mediasi.
- g. Tindakan-Tindakan Kunci
- 1) pastikan bahwa mediasi dipilih secara sadar oleh korban/pelapor tanpa ada tekanan dari siapapun juga;
  - 2) mediasi dapat dipergunakan dalam menyelesaikan perkara pidana namun tidak semua kategori tindak perkara pidana dapat diselesaikan melalui mediasi; dan
  - 3) pastikan nilai-nilai keadilan restoratis berorientasi pada penyelesaian perkara yang menguntungkan semua pihak baik korban, pelaku, dan pihak ketiga.
7. Petunjuk Pelaksanaan Layanan Bantuan dan Pendampingan Hukum
- Layanan bantuan dan pendampingan hukum diberikan kepada korban/pelapor yang mengalami permasalahan dengan perlindungan hukum, mulai dari tingkat penyelidikan dan penyidikan di Kepolisian, proses tuntutan perkara di pengadilan, proses pemeriksaan di sidang pengadilan, sampai dengan adanya kepastian hukum. Secara sadar dan berpartisipasi, korban/pelapor menyatakan siap untuk berproses melalui jalur hukum dan menyadari akan adanya tuntutan waktu, informasi, dan bukti yang menjadi penguat dalam proses tuntutan hukum.
- a. Ruang Lingkup  
Petunjuk pelaksanaan layanan bantuan dan pendampingan hukum bagi Perempuan Korban Kekerasan terdiri dari:
- 1) dukungan psikososial;
  - 2) konsultasi hukum;
  - 3) pendampingan pekerja sosial melalui manajemen kasus;
  - 4) bantuan hukum bagi korban, saksi, dan pelaku di tingkat Kepolisian, Kejaksaan, dan pengadilan;
  - 5) pendampingan hukum saat restitusi dan mediasi untuk kepentingan terbaik korban;
  - 6) penyediaan juru bahasa khusus bagi penyandang disabilitas atau penampungan sementara; dan
  - 7) pemulangan.
- b. Tujuan  
Tujuan utama petunjuk pelaksanaan ini yaitu:

- 1) membantu paralegal atau advokat menentukan jenis pelayanan dan pendampingan bantuan hukum yang diperlukan oleh korban/pelapor; dan
  - 2) meringankan proses hukum yang dijalani oleh korban/pelapor karena mendapatkan bantuan dari paralegal atau advokat.
- c. Sasaran
- 1) sasaran langsung yaitu seluruh pekerja sosial, paralegal, dan advokat yang bertugas mendampingi korban/pelapor;
  - 2) korban/pelapor, saksi dan pelaku sebagai penerima manfaat; dan
  - 3) para pihak di Kepolisian dan pengadilan.
- d. Tahapan
- 1) Tahap Persiapan  
Paralegal atau advokat di layanan memeriksa berkas data dan merangkum data untuk keperluan hukum dari korban/pelapor.
  - 2) Tahap Pelaksanaan
    - a) mengidentifikasi kebutuhan korban/pelapor akan layanan lain yang sebelum tidak ditemukan dalam asesmen awal;
    - b) jika diperlukan, dapat berkonsultasi dengan tenaga layanan hukum di provinsi dan/atau kabupaten/kota untuk informasi dan upaya hukum yang nantinya diperlukan oleh korban/pelapor pada saat memberikan pernyataannya di Kepolisian atau pengadilan;
    - c) koordinasi internal untuk menentukan peran dan menindaklanjuti proses pendampingan hukum yang selanjutnya;
    - d) pendampingan di Kepolisian diawali dengan mengonfirmasi jadwal penyidik yang menangani perkara. Hal ini penting agar tidak menunggu lama di kepolisian atau pembatalan agenda. Pastikan tim menerapkan protokol kesehatan pencegahan *Coronavirus Disease 2019*;
    - e) pastikan agenda diproses di Kepolisian, pastikan peristiwa merupakan peristiwa pidana dengan analisis singkat unsur hukum dan kelengkapan administrasi korban/pelapor;
    - f) jika korban memerlukan penjemputan, tim perlu mengoordinasikan dengan internal untuk menghadirkan korban;
    - g) pendampingan di pengadilan dipersiapkan 1 (satu) hari sebelumnya dengan kelengkapan berkas, kesiapan korban/pelaporan untuk mengikuti proses dan tepat waktu menghadiri sidang perkara; dan
    - h) mereviu hasil intervensi layanan bantuan hukum dan tetap mendampingi hingga perkara selesai.

- 3) Tahap Penutupan  
Seluruh hasil konsultasi dibuat catatan dan dilaporkan.
  - e. Sarana dan Prasarana
    - 1) kendaraan untuk mobilisasi;
    - 2) ruangan untuk diskusi;
    - 3) telepon/telepon seluler;
    - 4) laptop/komputer;
    - 5) berkas yang berisi formulir bantuan hukum dan peraturan perundang-undangan;
    - 6) jaringan internet; dan
    - 7) air mineral, tisu, dan makanan kecil.
  - f. Pemantauan
    - 1) tersedia rencana bantuan hukum dan pendampingan untuk korban/pelapor;
    - 2) dokumen pendampingan hukum lengkap; dan
    - 3) laporan hasil perkembangan hukum dan hasilnya.
  - g. Tindakan-Tindakan Kunci
    - 1) berkoordinasi secara efektif dengan aparat penegak hukum;
    - 2) penentuan rencana layanan mencakup penentuan jenis layanan dan bantuan dan penegakan hukum serta mendapatkan persetujuan dari korban/pelapor; dan
    - 3) bantuan hukum bagi korban, saksi, dan pelaku dalam proses penegakan hukum di tingkat Kepolisian, Kejaksaan, dan pengadilan.
8. Petunjuk Pelaksanaan Penampungan Sementara
- a. Ruang Lingkup

Penampungan sementara disediakan untuk membantu korban/pelapor yang dalam status darurat tinggi dan karena beberapa pertimbangan tidak memungkinkan kembali ke tempat tinggal. Penampungan sementara dapat diupayakan oleh asisten deputi yang mempunyai tugas melaksanakan penyediaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan atau bekerja sama dengan rumah aman/*shelter* yang menerima rujukan korban/pelapor. Pertimbangan penyediaan penampungan sementara atau rujukan ke layanan rumah perlindungan dikoordinasikan oleh tim layanan, pekerja sosial, paralegal, dan konselor. Penampungan sementara juga mendukung proses pemulihan secara psikologi, sosial, dan kesehatan bagi korban/pelapor sekaligus bagian dari bentuk layanan yang komprehensif dari pendekatan manajemen kasus dan pendampingan pelayanan kedaruratan.
  - b. Tujuan

Petunjuk pelaksanaan penampungan sementara bertujuan untuk membantu tim layanan baik pekerja sosial, paralegal, dan konselor melakukan koordinasi layanan rujukan yang relevan untuk menentukan tempat

penampungan sementara bagi korban/pelapor yang memiliki situasi kedaruratan tinggi dan masalah psikologis akut.

c. Sasaran

Sasaran dari petunjuk pelaksanaan ini yaitu:

- 1) paralegal, petugas sosial, dan konselor yang bertugas melakukan penilaian situasi kedaruratan dan mendampingi proses rujukan ke penampungan sementara; dan
- 2) korban/individu/pelapor penerima manfaat.

d. Tahapan

Tabel 6. Tahap Persiapan, Pelaksanaan, dan Penutupan

Persiapan	1) Paralegal/konselor/pekerja sosial melakukan asesmen atau penilaian secara cepat mengenai kondisi korban/pelapor yang tidak mungkin kembali ke rumah atau daerah asal karena status darurat seperti di bawah ancaman, sedang hamil, memiliki luka karena kekerasan, dan tidak mendapatkan dukungan dari lingkungan.
	2) Mendokumentasikan hasil analisis dan melaporkan ke asisten deputi yang mempunyai tugas melaksanakan penyediaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan.
	3) Membuat berita acara dan rujukan.
Pelaksanaan	1) Setelah mempertimbangkan hasil dari asesmen dan mendapatkan masukan dari asisten deputi yang mempunyai tugas melaksanakan penyediaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan, Petugas Layanan memilih tempat penampungan sementara yang aman dan terjangkau untuk korban/pelaporan. Perhatikan akses dan fasilitas dari penampungan sementara.
	2) Petugas Layanan menginformasikan kepada korban/pelaporan tentang informasi prosedur layanan penampungan sementara.
	3) Petugas Layanan membuat estimasi biaya meliputi alokasi biaya penampungan, sandang, pangan, hari, dan transportasi untuk kepentingan pemeriksaan kesehatan, pemeriksaan oleh Polisi, dan ke pengadilan.
	4) Petugas Layanan mengoordinasikan kebutuhan penampungan sementara ke layanan rujukan seperti rumah aman/ <i>shelter</i> , Unit Pelaksana Teknis, Sentra Layanan Sosial, atau ke tempat layanan swasta lainnya yang sudah menjadi mitra.
	5) Petugas meminta korban/pelapor mengisi formulir kesediaan untuk ditempatkan rumah

	sementara/ <i>shelter</i> atau penampungan sementara.
	6) Pastikan untuk pemeriksaan <i>Coronavirus Disease 2019</i> mengingat korban/pelapor akan tinggal sementara.
	7) Koordinasikan pengantaran korban/pelapor menuju tempat tinggal sementara.
	8) Pengelola penampungan sementara akan melaporkan kondisi korban/pelapor secara berkala untuk perkembangan psikologis dan sosial.
Penutupan	Paralegal/konselor/pekerja sosial membuat catatan kerja untuk didokumentasikan dan dilaporkan.

e. Sarana dan Prasarana

- 1) penampungan sementara;
- 2) sandang, transportasi, dan pangan;
- 3) jaringan internet;
- 4) seperangkat komputer;
- 5) seperangkat kebutuhan perlengkapan pribadi korban/pelapor;
- 6) alat tulis; dan
- 7) bahan bacaan untuk korban/pelapor.

f. Pemantauan

- 1) pengajuan biaya dan alokasi waktu tempat tinggal;
- 2) respons korban/pelapor akan tempat tinggal;
- 3) dokumen pendamping seperti surat rujukan, surat jaminan, dan hasil asesmen; dan
- 4) laporan keseluruhan progam pendampingan.

g. Tindakan-Tindakan Kunci

- 1) rujuk korban/pelapor sesuai dengan status kedaruratan; dan
- 2) proses tinggal di penampungan sementara dirahasiakan hingga proses hukum lebih lanjut; dan
- 3) Petugas Layanan berkoordinasi dengan layanan rujukan yang relevan untuk keamanan korban/pelapor.

#### BAB IV PENUTUP

PSO Layanan Rujukan Akhir ini wajib digunakan oleh Petugas Layanan pada layanan rujukan akhir Perempuan Korban Kekerasan yang memiliki dampak kompleks. Pemerintah pusat, pemerintah daerah, dunia usaha, dan masyarakat perlu mendorong perlindungan dan pemenuhan hak perempuan korban kekerasan dalam pelaksanaan Peraturan Menteri ini.

Dalam hal pelayanan pengaduan masyarakat, pelayanan penjangkauan terhadap Perempuan Korban Kekerasan (*outreach*) belum terbentuk, pelayanan pengelolaan kasus terhadap Perempuan Korban Kekerasan, penampungan sementara bagi Perempuan Korban Kekerasan, pelayanan mediasi, dan pelayanan pendampingan Perempuan Korban Kekerasan yang membutuhkan dukungan dan koordinasi di tingkat nasional, koordinasi antarprovinsi, antarnegara, dan antar instansi lembaga secara multisektoral sesuai kebutuhan korban dengan syarat dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Bentuk kekerasan terhadap perempuan sangat beragam sehingga memerlukan kerja sama serta membutuhkan dukungan dan koordinasi di tingkat nasional, koordinasi antarprovinsi, antarnegara, dan antar instansi lembaga secara multisektoral.

Langkah-langkah untuk tindak lanjut dan kerja sama layanan bagi Perempuan Korban Kekerasan merupakan kegiatan yang harus didukung dengan inovasi dan kemauan yang kuat dari pemerintah pusat, pemerintah daerah, dunia usaha, dan masyarakat. Hal tersebut dilakukan untuk mewujudkan layanan yang responsif dan berperspektif korban dengan berpusat pada korban dan prinsip Konvensi mengenai Penghapusan Segala Bentuk Diskriminasi terhadap Wanita (*Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women*). Layanan bagi Perempuan Korban Kekerasan ini juga perlu dibangun dengan berbasis pada sistem informasi yang komprehensif dan terintegrasi, serta berpegang kepada prinsip umum dan kode etik. Peraturan Menteri ini dapat digunakan sebagai panduan (*guidance*) dalam memberikan pemerataan akses keadilan bagi perempuan korban kekerasan dan memastikan negara hadir dalam memberikan pelayanan dan perlindungan Perempuan Korban Kekerasan melalui asisten deputi yang bertugas melaksanakan penyediaan layanan rujukan akhir bagi Perempuan Korban Kekerasan di Kemen PPPA sebagai unit pelayanan publik dalam optimalisasi pemenuhan hak perempuan atas rasa keadilan dan pemulihan.

MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK REPUBLIK INDONESIA,

ttd

I GUSTI AYU BINTANG DARMAWATI