

**GUBERNUR SULAWESI TENGAH**

## PERATURAN GUBERNUR SULAWESI TENGAH

NOMOR 22 TAHUN 2021

TENTANG

PROSEDUR PENDAMPINGAN DAN/ATAU PEMBERIAN LAYANAN TERHADAP  
KORBAN KEKERASAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR SULAWESI TENGAH,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 17 Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 3 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Perempuan dan Anak Dari Tindak Kekerasan perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Prosedur Pendampingan dan/atau Pemberian Layanan Terhadap Korban Kekerasan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1964 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1964 tentang Pembentukan Daerah Tingkat I Sulawesi Tengah dan Daerah Tingkat I Sulawesi Tenggara dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 47 Prp Tahun 1960 tentang Pembentukan Daerah Tingkat I Sulawesi Utara-Tengah dan Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan-Tenggara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 7) menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 94, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2687);

2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 tentang Pengesahan Konvensi Penghapusan Segala Bentuk Kekerasan terhadap Perempuan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1984 Nomor 29, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3277);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 297, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5606);

4. Undang-Undang . . .

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 95, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4419);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
6. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Perempuan dan Anak Dari Tindak Kekerasan (Lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2019 Nomor 111, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 97);

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : **PERATURAN GUBERNUR TENTANG PROSEDUR PENDAMPINGAN DAN/ATAU PEMBERIAN LAYANAN TERHADAP KORBAN KEKERASAN.**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Prosedur Pendampingan adalah serangkaian proses penanganan komprehensif dan tuntas yang dilakukan untuk menindaklanjuti adanya laporan ataupun temuan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak.
2. Korban Kekerasan adalah perempuan dan anak.
3. Anak Korban Kekerasan adalah anak yang mendapatkan perlakuan kasar baik secara fisik, psikis, ekonomi, sosial, seksual dan kerugian lain yang diakibatkan oleh perlakuan salah, tindak kekerasan dan atau ancaman kekerasan dalam lingkup rumah tangga dan masyarakat.
4. Hak Korban adalah hak yang harus didapatkan, digunakan dan dinikmati oleh korban yang meliputi hak atas penanganan, Perlindungan, serta pemulihan dan reintegrasi dengan tujuan untuk menjadikan kehidupan korban lebih baik, bermartabat dan sejahtera, yang dilakukan dengan berpusat pada kebutuhan dan kepentingan korban yang komprehensif, berkualitas, berkelanjutan dan partisipatif.

5. Perlindungan . . .

5. Perlindungan adalah segala upaya yang ditujukan untuk memberikan rasa aman dan memenuhi Hak Korban yang dilakukan oleh pihak keluarga, pelayanan terpadu, advokat, lembaga sosial, kepolisian, kejaksaan, pengadilan, atau pihak lainnya baik sementara maupun berdasarkan penetapan pengadilan.
6. Perlindungan Anak adalah segala kegiatan untuk menjamin dan melindungi anak dan hak-haknya agar dapat hidup, tumbuh, berkembang dan berpartisipasi, secara optimal sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaan, serta mendapat Perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi.
7. Pemulihan Korban adalah segala upaya untuk penguatan Korban Kekerasan berbasis gender baik perempuan dan anak agar lebih berdaya, fisik, psikis, sosial, ekonomi atau seksual.
8. Koordinasi adalah merupakan sebuah proses sinergi dan keseimbangan semua kegiatan dalam pekerjaan antara suatu pihak dengan pihak lain agar tercapai tujuan setiap pihak dan tujuan bersama.
9. Bencana adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat baik yang disebabkan baik oleh faktor alam dan/atau faktor non alam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda dan dampak.
10. Situasi Bencana adalah keadaan darurat saat terjadi Bencana alam, Bencana non alam dan Bencana sosial yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan sekelompok orang/masyarakat yang memerlukan tindakan penanganan segera dan memadai.
11. Sistem Rujukan adalah alur Koordinasi penanganan kasus Korban Kekerasan terhadap perempuan dan anak yang merupakan satu kesatuan yang kompleks mulai dari pelaporan, pencatatan, penanganan hingga pemulihan dan reintegrasi yang melibatkan berbagai unsur dari pemerintah, non pemerintah dan seluruh lapisan masyarakat dalam bekerja bersama dalam memberikan pelayanan dan Perlindungan terhadap Korban Kekerasan. Sistem Rujukan dibangun untuk menghubungkan antara para perempuan, Anak perempuan korban dan kelompok berisiko lainnya dengan layanan multi sektor pencegahan dan penanganan kekerasan berbasis gender.
12. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
13. Daerah adalah Provinsi Sulawesi Tengah.

14. Pemerintah Daerah . . .

14. Pemerintah Daerah adalah Gubernur Sulawesi Tengah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
15. Gubernur adalah Gubernur Sulawesi Tengah.
16. Kabupaten/Kota adalah kabupaten/kota di Provinsi Sulawesi Tengah.
17. Dinas adalah Dinas Daerah Provinsi Sulawesi Tengah yang menyelenggarakan Urusan Pemerintahan di bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
18. Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak yang selanjutnya disingkat UPTD PPA adalah unit pelaksana teknis Daerah yang dibentuk Pemerintah Daerah dalam memberikan layanan bagi perempuan dan anak yang mengalami kekerasan, diskriminasi, Perlindungan khusus, dan masalah lainnya.

### **Pasal 2**

- (1) Dokumen SOP, tata kerja, alur layanan disusun dengan sistematika yang terintegrasi.
- (2) Dokumen SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

### **Pasal 3**

- (1) Pengordinasian dilakukan untuk membangun sinergi dan keseimbangan semua kegiatan dan pekerjaan.
- (2) Membangun sinergi dan keseimbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara intensif terkait data, informasi dan rujukan penanganan dan pendampingan kasus yang dilakukan oleh lembaga layanan disituasi normal atau Situasi Bencana.

### **Pasal 4**

- (1) Dinas melakukan monitoring, evaluasi dan pelaporan pendampingan kasus dan/atau pemberi layanan terhadap Korban Kekerasan.
- (2) Monitoring, evaluasi dan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk mengetahui perkembangan dan hambatan terhadap pendampingan dan/atau pemberian layanan.
- (3) Monitoring, evaluasi dan Pelaporan dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali dan/atau sewaktu-waktu jika diperlukan.
- (4) Dalam melakukan monitoring, evaluasi dan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pemerintah provinsi dapat melakukan Koordinasi dengan Pemerintah Kabupaten/Kota

### **Pasal 6 . . .**

**Pasal 6**

Pendanaan pelaksanaan Prosedur Pendampingan bersumber dari:

- a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan
- b. sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**Pasal 7**

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan Pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.

Ditetapkan di Palu  
pada tanggal 24 Agustus 2021

GUBERNUR SULAWESI TENGAH,

ttd

RUSDY MASTURA

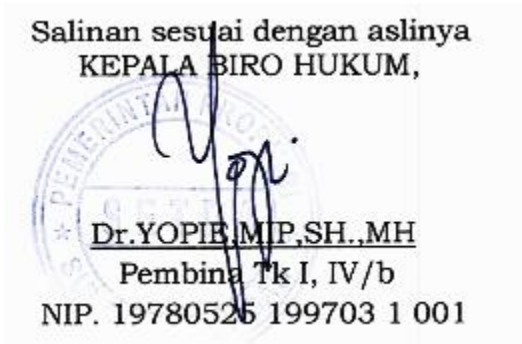
Diundangkan di Palu  
pada tanggal 24 Agustus 2021

Pj. SEKRETARIS DAERAH PROVINSI  
SULAWESI TENGAH,

ttd

MULYONO

BERITA DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH TAHUN 2021 NOMOR : 791



LAMPIRAN  
PERATURAN GUBERNUR SULAWESI TENGAH  
NOMOR 22 TAHUN 2021  
TENTANG  
PROSEDUR           PENDAMPINGAN           DAN/ATAU  
PEMBERIAN       LAYANAN       TERHADAP       KORBAN  
KEKERASAN

**DOKUMEN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**

**A. TATA KERJA DAN ALUR LAYANAN**

**I. LATAR BELAKANG**

Kekerasan terhadap perempuan dan anak terjadi dan terus mengalami peningkatan dalam setiap tahunnya. Hal ini diperparah dengan situasi bencana baik bencana alam, bencana non alam maupun bencana sosial. Situasi masa pandemi menjadi salah satu penyebab tingginya angka tersebut. Berdasarkan data SIMFONI Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, sepanjang pandemi COVID-19 mulai Maret 2020-22 Mei 2020 terdapat 421 laporan kekerasan terhadap anak dan 412 laporan kekerasan terhadap perempuan. Sedangkan data Komnas Perempuan menyebut setidaknya terdapat 319 pengaduan kasus kekerasan terhadap perempuan dengan jumlah korban sebanyak 321 orang.

Situasi kerentanan perempuan dan anak di Sulawesi Tengah, makin bertambah dengan adanya bencana gempa, tsunami dan likuifaksi. Bencana yang terjadi pada tanggal 28 September 2018 yang lalu telah meninggalkan duka mendalam bagi masyarakat. Dalam situasi bencana perempuan, anak dan kelompok rentan lainnya menghadapi berbagai kerentanan berlapis, misalnya terabaikan dari layanan dasar dan terjadinya kekerasan berbasis gender. Hal ini antara lain disebabkan oleh hancurnya pelayanan dasar dan tidak berjalannya sistem layanan perlindungan dan rujukan karena terdampak bencana. Catatan dari Ruang Ramah Perempuan terdapat sekitar 250 kasus kekerasan berbasis gender atau gender based violence atau GBV (Kompas. 7 November 2019). Layanan rujukan yang didekatkan dengan penerima manfaat layanan, terutama dalam situasi darurat kebencanaan merupakan hal yang urgen dilakukan untuk melakukan pencegahan dan terutama penanganan kasus. Layanan rujukan ini akan sangat bermanfaat jika menggunakan sumber daya atau modal sosial yang telah ada dan selama ini telah berfungsi baik dalam penanganan, pencegahan maupun pemulihan dan re-integrasi.

**II. PRINSIP, NILAI DAN KODE ETIK**

Secara defenisi, kode etik dapat diartikan sebagai sebuah pola aturan tata krama atau pedoman etis yang menjadi standar baik atau buruknya sikap dan perilaku seseorang dalam melakukan kegiatan atau pekerjaan tertentu pada sebuah organisasi tertentu. Dengan demikian kode etik dapat juga dilihat refleksi personal atau “self control” setiap individu dalam organisasi atau profesi tertentu, karena segala sesuatunya dibuat dan diterapkan dari dan untuk kepentingan kelompok sosial (profesi) itu sendiri.

Dalam kaitannya dengan kode etik dalam bekerja korban baik perempuan maupun anak, memperhatikan dan menjadikan hal-hal dibawah ini sebagai standar dalam prosedur pedampingan dan pemberian layanan adalah mutlak adanya. (Prinsip-prinsip ini sebagian diadopsi dari Pasal 2, Peraturan Menteri Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 13 Tahun 2020 tentang Perlindungan Perempuan dan Perlindungan Anak Dari Kekerasan Berbasis Gender Dalam Bencana).

1. Menghormati dan menjunjung tinggi martabat kemanusiaan.
2. Menghargai hak-hak korban perempuan dan anak: artinya layanan harus dilakukan dengan persetujuan perempuan dan Anak/atau orang tua anak/walinya yang mengalami kekerasan.
3. Partisipasi dan tanggung jawab masyarakat: Perlu dipahami bahwa lingkungan masyarakat dapat mendukung secara positif tumbuh kembang dan perlindungan anak. Mereka juga perlu bersikap kritis terhadap faktor-faktor yang ada dalam masyarakat yang dapat menimbulkan risiko bagi anak untuk mengalami perlakuan salah secara fisik, mental dan atau sosial sehingga membahayakan kehidupan mereka.
4. Akuntabilitas dan integritas: artinya dapat bertanggung jawab dan penuh wibawa serta jujur.
5. Pemenuhan Hak Anak: setiap anak berhak atas penghormatan dan penggunaan sepenuhnya haknya untuk bertahan hidup, pengembangan, perlindungan dan partisipasi sebagaimana dijamin dalam Konvensi Hak-Hak Anak.
6. Hak untuk kerahasiaan dan privasi: artinya pelayanan harus diberikan di tempat yang menjamin privasi dan kerahasiaan informasi yang terungkap dari perempuan dan anak yang mengalami Kekerasan Berbasis Gender baik dalam situasi normal maupun dalam situasi bencana.
7. Inklusi
8. Non diskriminasi: artinya setiap perempuan dan Anak tanpa kecuali berhak mendapatkan layanan berkaitan dengan Kekerasan Berbasis Gender baik dalam situasi normal maupun dalam situasi bencana, serta tidak boleh ditolak atau diberikan prioritas atas yang lain kecuali atas pertimbangan kedaruratan tertentu.
9. Keadilan, dan kesetaraan: artinya pemberian layanan bagi perempuan dan anak yang mengalami Kekerasan Berbasis Gender dalam situasi normal dan situasi bencana harus dijalankan dengan rasa hormat untuk membangkitkan harga dirinya.
10. Responsif gender artinya setiap petugas pemberi pelayanan harus peka gender ketika mendalami masalah perempuan dan anak yang mengalami

Kekerasan Berbasis Gender baik pada situasi normal maupun dalam situasi bencana.

11. Memberi rasa aman dan nyaman, artinya setiap petugas pemberi layanan harus memastikan bahwa perempuan dan anak yang mengalami kekerasan berada pada kondisi aman dan nyaman saat menceritakan permasalahannya.
12. Menghargai perbedaan individu, artinya setiap perempuan dan anak yang mengalami kekerasan harus dipandang sebagai pribadi yang unik, yang mempunyai latar belakang, pengalaman hidup, dan cara menghadapi tekanan yang berbeda sehingga tidak boleh dibandingkan antara satu dengan lainnya dalam hal apapun.
13. Tidak menghakimi, artinya setiap petugas pemberi layanan harus memastikan bahwa apapun kondisi atau informasi yang didapatkan dari perempuan dan Anak yang mengalami kekerasan tidak akan dinilai atau dihakimi;
14. Menghormati pilihan dan keputusan korban sendiri, artinya pemberian layanan harus dilakukan dengan persetujuan perempuan dan anak yang mengalami kekerasan, oleh karena itu petugas harus menjelaskan maksud dan tujuan dari setiap rencana tindakan yang akan dilakukannya dengan memberikan informasi dan pandangan sehingga perempuan dan anak yang mengalami kekerasan dapat membuat keputusan dari pilihan yang tersedia;
15. Peka, artinya memahami latar belakang, kondisi, dan pemakaian bahasa yang sesuai serta dimengerti oleh perempuan dan anak yang mengalami kekerasan;
16. Cepat dan sederhana, artinya pemberian layanan harus diberikan dengan segera tanpa ditunda dan harus diusahakan agar perempuan dan anak yang mengalami kekerasan tidak ditanya berulang kali tentang hal yang sama terkait identitas maupun kasusnya;
17. Empati, artinya sanggup untuk menempatkan diri dalam posisi perempuan dan anak yang mengalami Kekerasan Berbasis Gender sehingga merasa diterima, dipahami, dan dapat terbuka menceritakan permasalahannya.

### **III. PROSEDUR PENDAMPINGAN DAN ATAU PEMBERIAN LAYANAN TERHADAP KORBAN KEKERASAN**

Prosedur pendampingan dan atau pemberian layanan terhadap korban kekerasan dijabarkan sebagai berikut:



NO	URAIAN	LANGKAH-LANGKAH PENDAMPINGAN	PERAN LEMBAGA LAYANAN
1	2	4	5
A	<p>Kriteria Kasus</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak yang lokasi kejadiannya di Kabupaten/Kota.</li> <li>2. Kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak dimana asal, domisili, dan atau tempat kerja korban di Kabupaten/Kota.</li> <li>3. Kasus rujukan dari Negara lain, Provinsi lain, Kabupaten dan kota lain dimana Korban adalah warga kabupaten dan kota di Sulawesi Tengah akan merujuk pada sistem dan mekanisme koordinasi layanan yang ada di UPTD PPA terkait.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dalam hal korban memilih mediasi melalui mekanisme komunitas, relawan komunitas/Lembaga pemerhati perempuan dan Anak/otoritas desa mendampingi proses mediasi dan berkoordinasi dengan Satgas PPA/UPT-PPA</li> <li>2. Dalam hal korban memerlukan perawatan medis/kesehatan sederhana, maka UPTD-PPA merujuk ke layanan kesehatan (puskesmas/pustu). Jika kebutuhan layanan kesehatan berat /darurat maka segera merujuk ke R.S.U.D dan berkoordinasi dengan Dinas Kesehatan setempat, atau melalui Dinas Pemberdayaan Perempuan dan perlindungan anak setempat.</li> <li>3. Dalam hal korban ditemukan gejala-gejala yang diperlukan tindakan penguatan psikologis maka korban dirujuk untuk mendapatkan konseling psikologis di Lembaga pemberi layanan.</li> <li>4. Dalam hal korban adalah disabilitas dan atau kelompok dengan resiko tinggi lainnya, maka segera dirujuk dan berkoordinasi dengan psikolog, UPT PPA, satgas PPA serta penerjemah bahasa isyarat yang bersertifikat.</li> <li>5. Dalam hal korban memerlukan perlindungan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Relawan komunitas/PATBM/Paralegal / Pengelola Ruang Ramah Perempuan (RRP) :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Menerima pengaduan</li> <li>b. Mengidentifikasi kasus kekerasan yang dialami korban.</li> <li>c. Memberikan informasi layanan penanganan KBG pada korban dan keluarga.</li> <li>d. Mendampingi korban dan keluarga.</li> <li>e. Memfasilitasi proses mediasi yang ramah dan sesuai kode etik dan berpihak pada korban.</li> <li>f. Memberikan dukungan psikososial awal/percakapan penguatan pada korban dan keluarga.</li> <li>g. Mendokumentasikan kasus dan merujuk korban ke organisasi layanan perempuan dan anak yang dibentuk oleh pemerintah daerah terdekat (UPTD PPA/DP3A) atau lembaga layanan perempuan dan anak lainnya yang kompeten untuk mendapatkan layanan lebih lanjut.</li> </ol> </li> <li>2. <b>Satgas PPA :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan penjangkauan terhadap perempuan dan anak yang mengalami permasalahan.</li> <li>b. Melakukan identifikasi kondisi dan layanan yang dibutuhkan perempuan dan anak yang mengalami permasalahan.</li> <li>c. Melindungi perempuan dan anak di lokasi kejadian dari hal yang dapat membahayakan dirinya.</li> <li>d. Menempatkan dan mengungsikan perempuan dan anak yang mengalami permasalahan ke organisasi layanan perempuan dan anak yang dibentuk oleh pemerintah daerah maupun</li> </ol> </li> </ol>

		<p>sementara maka korban dapat dirujuk ke rumah aman atau rumah pengungsian sementara.</p> <p>6. Dalam hal korban membutuhkan perlindungan segera dari ancaman, kekerasan dan sebagainya yang mengancam atau membahayakan nyawa korban, wajib dilakukan koordinasi dengan kepolisian (unit PPA) untuk mendapatkan perlindungan hukum.</p> <p>7. Dalam hal korban memutuskan untuk memilih jalur hukum, maka segera dirujuk ke Organisasi Bantuan Hukum (OBH) yang bekerjasama dengan KemenkumHAM atau LBH lain yang memiliki perspektif korban yang baik.</p> <p>8. Dalam rangka pemulihan lanjutan terhadap korban, dapat dirujuk ke lembaga pemerhati perempuan dan anak berkoordinasi dengan pemerintah desa/kecamatan.</p> <p>9. Dalam rangka Re-integrasi, maka dapat berkoordinasi dengan PATBM, PKSAI, Satgas PPA setempat atau dapat langsung ke kepala desa atau kepala kelurahan.</p>	<p>lembaga layanan perempuan dan anak di daerah bila diperlukan.</p> <p>e. Melakukan rekomendasi kepada organisasi layanan perempuan dan anak yang dibentuk oleh pemerintah daerah terdekat (UPTD PPA/DP3A) atau lembaga layanan masyarakat khusus perempuan dan anak yang kompeten untuk mendapatkan layanan lebih lanjut.</p>
			<p><b>3. Aparat Desa/Kelurahan</b></p> <p>a. Memfasilitasi proses mediasi yang ramah dan sesuai kode etik dan berpihak pada korban.</p> <p>b. Memantau komitmen pelaku pasca mediasi.</p> <p>c. Memastikan perlindungan dan keamanan korban.</p> <p>d. Merujuk korban ke organisasi layanan</p>

			<p>perempuan dan anak yang dibentuk oleh pemerintah daerah terdekat (UPTD PPA/DP3A) atau lembaga layanan masyarakat khusus perempuan dan anak yang kompeten untuk mendapatkan layanan lebih lanjut.</p> <p>e. Mengalokasikan anggaran desa/kelurahan untuk upaya pencegahan kekerasan (misal: komunikasi, informasi dan edukasi/KIE, dan pelatihan di komunitas).</p> <p><b>4. Lembaga Adat / PUSPA/Tokoh Masyarakat/Tokoh Agama</b></p> <p>a. Memfasilitasi proses mediasi yang ramah dan sesuai dengan kode etik dan berpihak pada korban,</p> <p>b. Mendorong pemberian sanksi untuk efek jera pada pelaku yang dapat mendorong perubahan perilaku pada pelaku.</p> <p>c. Dalam konteks korban adalah anak, pelaku adalah anak saksi adalah anak, maka merujuk pada aturan Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA).</p> <p>d. Melakukan edukasi pada masyarakat termasuk pelaku, keluarga pelaku dan keluarga korban.</p> <p>e. Mendokumentasikan dan melaporkan data kasus kekerasan ke DP3A.</p> <p>f. Merujuk korban ke organisasi layanan perempuan dan anak yang dibentuk oleh pemerintah daerah terdekat (UPTD PPA/DP3A) atau lembaga layanan masyarakat khusus perempuan dan anak yang kompeten untuk mendapatkan layanan lebih lanjut.</p> <p><b>5. Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)/ Lembaga Pemberi Layanan Perempuan dan Anak</b></p> <p>a. Menerima pengaduan dan rujukan kasus kekerasan.</p> <p>b. memberikan informasi penyediaan layanan</p>
--	--	--	---

			<p>penanganan KBG, alur dan sistem rujukan.</p> <p>c. Melakukan pendampingan kasus (mendampingi korban dan keluarganya).</p> <p>d. Melakukan edukasi.</p> <p>e. Mendokumentasikan dan melaporkan data kasus kekerasan ke DP3A.</p> <p>f. Merujuk korban ke layanan penanganan kekerasan yang dibutuhkan korban dan keluarganya.</p> <p><b>6. Polisi tingkat Desa/ (Babinkamtibmas/Babinsa)</b></p> <p>a. Memfasilitasi proses mediasi yang ramah dan sesuai dengan kode etik dan berpihak pada korban.</p> <p>b. Memberikan edukasi pada masyarakat termasuk pelaku, keluarga pelaku, dan keluarga korban terutama dari aspek hukum kasus KBG.</p> <p>c. Memberikan perlindungan dan keamanan kepada korban bersama /keluarga dan pendamping.</p> <p><b>7. Pos Kespro / Puskesmas/Pustu</b></p> <p>a. Memberikan layanan kesehatan bagi korban terkait pengobatan.</p> <p>b. Untuk kasus pelecehan seksual dan pemerkosaan, melakukan penanganan klinis kasus kekerasan, (tindakan medis).</p> <p>c. Mengedukasi masyarakat terkait dampak KBG dari aspek kesehatan.</p> <p>d. Merujuk korban ke organisasi layanan perempuan dan anak yang dibentuk oleh pemerintah daerah terdekat (UPTD PPA/DP3A) atau lembaga layanan masyarakat khusus perempuan dan anak yang kompeten untuk mendapatkan layanan lebih lanjut.</p> <p><b>8. Rumah Sakit/Lembaga layanan Psikologis/Psikiatri</b></p> <p>a. Memberikan layanan pemulihan kesehatan fisik (dan mental) bagi korban KBG (termasuk keluarga)</p>
--	--	--	--

	<p>4. Kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak dimana korban mengadu langsung ke UPTD PPA</p>	<p>10. Dalam hal kasus diadakan langsung ke UPTD PPA, kasus harus bersifat emergensi dan darurat (bersifat mengancam atau membahayakan nyawa korban), maka langkah penanganannya merujuk poin 9.</p>	<p>b. Melakukan tindakan medikologal (pra visum, visum et repertum dan visum et psikiatrikum).</p> <p>c. Merujuk korban ke organisasi layanan perempuan dan anak yang dibentuk oleh pemerintah daerah terdekat (UPTD PPA/DP3A) atau lembaga layanan masyarakat khusus perempuan dan anak yang kompeten untuk mendapatkan layanan lebih lanjut.</p> <p><b>9. Organisasi atau Lembaga Layanan Perempuan dan Anak yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah (UPTD PPA/DP3A).</b></p> <p>a. Sebagai pusat layanan rujukan di tingkat provinsi.</p> <p>b. Menerima pengaduan dan rujukan kasus.</p> <p>c. Mengidentifikasi/melakukan assessment terhadap kasus kekerasan yang dialami korban.</p> <p>d. Melakukan penjangkauan bila korban tidak dapat datang langsung.</p> <p>e. Memberikan informasi layanan, alternatif solusi beserta konsekuensinya.</p> <p>f. Memfasilitasi pelaksanaan mediasi bila korban memilih penyelesaian kasus secara mediasi.</p> <p>g. Mengkoordinasikan layanan bagi korban. mendokumentasikan dan melaporkan data kasus sesuai sistem dan mekanisme pelaporan data kekerasan perempuan dan anak.</p> <p>h. Merujuk korban ke lembaga layanan setingkat di atasnya apabila membutuhkan layanan rujukan lanjutan.</p> <p><b>10. PPA Polres/ Polda</b></p> <p>a. Menerima pengaduan/laporan kasus rujukan,</p> <p>b. Melakukan proses hukum, (mengacu SOP Penegakan Hukum pada Lembaga Penegak Hukum),</p> <p>c. Merujuk korban ke organisasi layanan perempuan dan anak yang</p>
--	--	--	--

			<p>dibentuk oleh pemerintah daerah terdekat (UPTD PPA/DP3A) atau lembaga layanan masyarakat khusus perempuan dan anak yang kompeten untuk mendapatkan layanan lebih lanjut.</p> <p><b>11. RPTC/Rumah Aman:</b> Memberikan perlindungan sementara bagi korban dan keluarga terkait dengan isu keamanan,</p> <p><b>12. Lembaga Bantuan Hukum atau Organisasi Bantuan Hukum (OBH) :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Menerima pengaduan dan rujukan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak.</li> <li>b. Memberikan bantuan hukum dan pendampingan hukum bagi korban, baik di dalam maupun di luar pengadilan.</li> <li>c. Merujuk korban ke organisasi layanan perempuan dan anak yang dibentuk oleh pemerintah daerah terdekat (UPTD PPA/DP3A) atau lembaga layanan masyarakat khusus perempuan dan anak yang kompeten untuk mendapatkan layanan lebih lanjut.</li> </ol> <p><b>13. Forum Anak atau dengan nama lain:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Melaporkan ke UPTD PPA/DP3A/ lembaga layanan masyarakat khusus perempuan dan anak yang kompeten bila menemukan adanya anak yang mengalami kasus kekerasan atau permasalahan anak lainnya.</li> <li>b. Menjadi konselor sebaya dengan cara membantu anak yang menjadi korban tindak kekerasan dan masalah anak lainnya dalam memahami, mengarahkan, mengaktualisasi diri, menjadi jembatan, dan pendengar yang baik.</li> <li>c. Turut aktif melakukan upaya-upaya pencegahan kekerasan dan masalah-masalah terhadap anak.</li> </ol>
--	--	--	--

			<b>14. Penerjemah/Alih Bahasa bersertifikat/Tenaga Profesional:</b> Membantu pendamping dalam memberikan layanan kepada korban.
--	--	--	--

## **B. PROTOKOL LAYANAN KEKERASAN BERBASIS GENDER DI MASA PANDEMI**

### **1. PROTOKOL PENGADUAN KASUS KEKERASAN BERBASIS GENDER (KBG) DI MASA PANDEMI**

#### **A. LAYANAN MEDIA ONLINE**

Setiap lembaga layanan (UPTD PPA/P2TP2A, Satgas PPA, UPPA Polda dan Lembaga Pengada Layanan lainnya) akan membuat publikasi atau Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) terkait layanan yang bisa diakses oleh pelapor di masa pandemi diantaranya:

1. Memastikan setiap pengaduan dan konsultasi dapat diakses melalui media online (Telepon, Whatsapp, Email), atau media tertulis (surat) selama masa Pandemi.
2. Layanan pengaduan dan konsultasi dapat menghubungi masing-masing nomor telepon, whatsapp dan email yang tercantum pada KIE atau media publikasi yang telah dibuat oleh masing-masing lembaga layanan. Adapun media untuk mengakses layanan pengaduan diantaranya ;

##### a) Via Hotline

Petugas penerima pengaduan menerima konsultasi dan informasi pengaduan dari nomor Hotline baik melalui Telepon, Whatsapp ataupun SMS.

##### b) Call Center

Pelapor menghubungi nomor pengaduan yang bisa diakses oleh korban kapan saja, dimana saja dan tidak berbayar.

##### c) Via Email

Pelapor mengirim email melalui email pengaduan resmi masing-masing lembaga. Pelapor menerima balasan/autoreply yang mengandung informasi alamat registrasi online sebagai rekapan laporan dan nomor yang bisa dihubungi.

3. Petugas penerima pengaduan menindaklanjuti laporan pengaduan dengan mengontak pelapor, jika pelapor bisa terhubung dan tidak memiliki kebutuhan khusus maka dilanjutkan dengan melakukan asesmen awal.



a) Via Hotline

Petugas penerima pengaduan melakukan penggalan awal baik pada pelapor yang media pelaporannya menggunakan telepon whatsapp maupun SMS. Petugas penerima pengaduan memberikan informasi kepada pelapor terkait protokol kesehatan dan kondisi selama Pandemi dimana pertemuan langsung (tatap muka) akan diminimalisir. Selanjutnya laporan pengaduan dan penggalan awal yang telah direkap akan diteruskan ke Kepala Seksi Pengaduan dan Klarifikasi/Koordinator Pengaduan/Supervisor.

b) Via Email

Petugas penerima pengaduan menerima formulir yang telah diisi dan meneruskan pengaduan serta formulir tersebut kepada Kepala Seksi Pengaduan dan Klarifikasi/Koordinator Pengaduan/Supervisor.

c) Kepala Seksi Pengaduan dan Klarifikasi/Supervisor/Koodinator pengaduan menindaklanjuti laporan kasus sekaligus melakukan monitoring dan pengecekan rutin terhadap setiap tahapan layanan yang diberikan kepada klien.

d) Petugas penerima pengaduan mencatat kinerja/catatan kerja setiap pengaduan pada lembar laporan dan/atau database yang tersedia dan berkoordinasi dengan Kepala Seksi Pengaduan/Supervisor/Koodinator pengaduan.

## **B. LAYANAN TATAP MUKA (OFFLINE)**

Layanan tatap muka diberikan oleh lembaga pengada layanan pada kasus-kasus yang membutuhkan layanan segera karena status hukum, kondisi psikologi, risiko keberbahayaan dan berkebutuhan khusus. Untuk layanan tatap muka harus memperhatikan hal-hal berikut :

### **1. PERSIAPAN TATAP MUKA**

- Petugas memastikan pertemuan dengan klien sudah dijadwalkan dan terkonfirmasi penjadwalannya dengan memperhatikan jumlah kedatangan klien harian serta ketersediaan tenaga layanan.
- Memastikan ruangan sudah disterilkan terlebih dahulu.
- Tempatkan kursi di ruang tunggu berjarak 2 meter.
- Sirkulasi udara pada ruangan dipastikan berjalan sebelum, selama, dan sesudah proses penanganan.

- Memastikan apakah klien berkebutuhan khusus (Penyandang Disabilitas).
- Jika klien berkebutuhan khusus maka petugas harus melakukan koordinasi dengan organisasi penyandang Disabilitas.
- Memastikan pemeriksaan suhu tubuh klien sudah dilakukan menggunakan thermometer tembak (Thermometer infrared) dan memastikan suhu tubuh klien sesuai protokol dasar kesehatan.
- Menyingkirkan benda yang tidak diperlukan dari ruangan yang dapat mempengaruhi kenyamanan klien.
- Petugas (hotline atau penerimaan) menjelaskan kepada klien terkait prosedur keamanan dan tekankan bahwa proses ini untuk kesehatan dan keamanan diri klien. Adapun informasi yang perlu disampaikan kepada klien adalah sebagai berikut :
  1. Informasikan jika kondisi klien tidak baik sehingga pertemuan dapat dijadwalkan ulang.
  2. Klien dipastikan datang pada hari dan jam yang ditentukan (tepat waktu) untuk menghindari kerumunan di ruang tunggu.
  3. Klien akan diminta untuk mencuci tangan atau menggunakan hand sanitizer sebelum dan sesudah proses layanan.
  4. Klien wajib menggunakan masker.
  5. Petugas yang melayani wajib menggunakan masker selama proses layanan.
  6. Diharapkan untuk mematuhi panduan keselamatan utamanya terkait jarak fisik dan kontak fisik, dalam hal ini petugas keamanan akan mengingatkan klien jika hal ini tidak dipatuhi.
  7. Klien hanya diperkenankan untuk diantar oleh 1 (satu) orang pengantar, kecuali ada permintaan lain dari petugas yang akan disampaikan sebelumnya.
  8. Petugas dapat meminta bantuan dari tenaga kesehatan terdekat, apabila diperlukan.

## **2. SELAMA PROSES TATAP MUKA:**

- Jelaskan prosedur keamanan (protokol kesehatan) di masa Pandemi pada klien dan tekankan bahwa proses ini adalah untuk kesehatan dan keamanan diri klien.
- Membuka dan menutup pintu sebaiknya dilakukan oleh petugas
- Hindari berjabat tangan ataupun kontak fisik lainnya meski untuk menunjukkan empati.
- Perhatikan jarak 2 meter antara klien dan petugas.
- Baik klien maupun petugas tetap menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) minimal masker selama proses pelaporan/konseling.

- Petugas dan klien wajib mencuci tangan dengan sabun atau gunakan hand sanitizer sebelum dan sesudah menangani klien.
- Jika harus berbagi dokumen dengan klien, letakkan dokumen di kotak plastik di masing-masing ruang konseling dan gunakan hand sanitizer segera setelah memegang dokumen.

### **3. SESUDAH PROSES TATAP MUKA:**

- a. Desinfektan kembali ruangan sesegera mungkin.
- b. Menggunakan sarung tangan untuk memegang dokumen (namun jangan gunakan sarung tangan di depan klien).
- c. Memasukkan dokumen tersebut ke dalam plastik dan letakkan dilemari yang terpisah.
- d. Melengkapi pencatatan formulir layanan.
- e. Mengkoordinasikan penanganan kasus dengan supervisor atau koordinator layanan.

### **1. INDIKATOR KLIEN YANG MEMERLUKAN TATAP MUKA**

Selama masa tanggap darurat pandemi, lembaga layanan mengedepankan layanan non tatap muka agar dapat meminimalisir penyebaran virus tersebut. Namun, mengingat urgensi penanganan kasus kekerasan, maka pengecualian terhadap layanan non tatap muka dapat dilakukan. Adapun indikator klien yang dijadikan pertimbangan untuk memberikan layanan tatap muka adalah sebagai berikut:

#### **A. Status Hukum Klien**

- a. Proses pembuktian harus dilakukan dengan segera, yaitu: VeR (Visum et Repertum) untuk kasus kekerasan seksual, KDRT, kekerasan di ruang publik dan dunia kerja yang baru terjadi, VeP (Visual Evoked Potential), dan atau pemeriksaan psikologis.
- b. Laporan kasus kekerasan seksual sudah harus dilaporkan ke tingkat kepolisian setelah pengaduan diterima.
- c. Proses laporan polisi dan BAP.
- d. Tersangka sudah ditahan.
- e. Proses persidangan.

#### **B. Kondisi Psikologis Klien**

- a. Klien menunjukkan dampak psikologis yang intens, seperti: tindakan melukai diri sendiri, upaya bunuh diri, pernyataan yang berubah-ubah, marah dan agresif, tidak dapat tidur selama minimal 3 hari, dan merasa sedih yang mendalam tanpa sebab yang jelas.
- b. Hasil assessment online dengan menunjukkan dampak psikologis sedang kearah berat.

- c. Kebutuhan untuk rujukan ke rumah aman atau layanan medis untuk perawatan maupun medikolegal.
- d. Klien datang langsung melaporkan kasusnya ke lembaga layanan.
- e. Klien adalah penyandang disabilitas yang tidak memungkinkan dilayani secara online. Kepolisian setelah pengaduan diterima.

## **2. PROTOKOL PEMBERIAN LAYANAN PENDAMPINGAN BAGI KORBAN KEKERASAN BERBASIS GENDER (KBG) DI MASA PANDEMI**

### **A. Penjangkauan dengan memperhatikan:**

1. Penjangkauan pada klien akan menggunakan MOLIN (Mobil Perlindungan) atau TORLIN (Motor Perlindungan) yang diperuntukan untuk penjangkauan klien.
2. Memastikan sebelum klien naik MOLIN (Mobil Perlindungan) atau TORLIN (Motor Perlindungan), petugas memeriksa suhu tubuh klien menggunakan termometer tembak. Jika kondisi kesehatan klien dalam situasi kurang baik, maka penjangkauan bisa dibatalkan dan klien dirujuk pada layanan kesehatan.
3. Kapasitas MOLIN/mobil lain harus memperhatikan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) atau maksimal diisi 4 (empat) orang.
4. Petugas penjangkauan memastikan MOLIN/mobil lain sudah disemprot dengan cairan disinfektan sebelum digunakan untuk mengantar-jemput klien. Semprot kursi, sandaran kursi depan, alas, pegangan pintu luar, area pintu dalam, handle atas.
5. Memastikan kelengkapan alat penunjang kesehatan (masker, hand sanitizer, plastik, dan map cadangan) dan penunjang kerja yang dibutuhkan (pulpen 2 buah, id card, surat tugas, atau formulir layanan) disesuaikan dengan ketersediaan lembaga layanan.
6. Pada saat penjangkauan, jelaskan prosedur, sampaikan bahwa prosedur ini wajib di ikuti untuk keamanan dan kesehatan klien seperti:
  - 1) Menjelaskan mengenai pentingnya jarak fisik sekurangnya 2 meter.
  - 2) Menjelaskan untuk menghindari kontak fisik dan berjabat tangan selama proses berlangsung.
  - 3) Menjelaskan jika klien membutuhkan mengisi atau menandatangani dokumen, petugas akan memastikan klien menggunakan hand sanitizer terlebih dahulu.

- 4) Menjelaskan prosedur penyimpanan dokumen dari klien oleh petugas (seperti; pulpen dan dokumen klien akan ditempatkan secara terpisah dan dibungkus 19 plastik). Penjelasan ini bertujuan untuk membangun kepercayaan dan menghindari salah persepsi dari klien.
- 5) Petugas mencatat dengan menggunakan pulpen yang berbeda.
7. Sebelum menggunakan MOLIN/mobil lain, pastikan petugas membersihkan tangan menggunakan sabun/hand sanitizer dan meletakkan dokumen klien dalam kotak plastik yang sudah disediakan.
8. Setelah kembali dari penjangkauan, MOLIN/mobil lain dibersihkan menggunakan disinfektan sesuai dengan poin 4 di atas.
9. Simpan berkas klien di tempat terpisah.

**B. Penjemputan atau Pengantaran Klien dengan Memperhatikan:**

1. Petugas penjemputan dan pengantaran sebelum menjalankan tugasnya terlebih dahulu melakukan koordinasi dengan pemerintah setempat.
2. Petugas penjemputan dan pengantaran memastikan MOLIN/mobil lain sudah disemprot dengan cairan disinfektan sebelum digunakan untuk mengantar-jemput klien. Semprot kursi, sandaran kursi depan, alas, pegangan pintu luar, area pintu dalam, handle atas.
3. Memastikan sebelum klien naik molin/mobil lain, petugas memeriksa suhu tubuh klien menggunakan termometer tembak. Jika kondisi kesehatan klien dalam situasi kurang baik, maka penjemputan/pengantaran bisa dibatalkan dan klien dirujuk pada layanan kesehatan.
4. Petugas penjemputan dan pengantaran memastikan kelengkapan alat penunjang kesehatan (masker, hand sanitizer) dan penunjang kerja yang dibutuhkan (id card, surat tugas, atau formulir layanan) tersedia.
5. Petugas penjemputan dan pengantaran memastikan jumlah klien yang dijemput tidak lebih dari 4 orang (termasuk pengantarnya).
6. Pastikan petugas penjemputan dan pengantaran menggunakan masker pada saat melakukan tugasnya.
7. Pada saat menjemput jelaskan prosedur, sampaikan bahwa prosedur ini wajib diikuti untuk keamanan dan kesehatan klien.
8. Meminta klien untuk menggunakan hand sanitizer (lihat protokol dasarsebelum masuk ke molin/mobil lainnya).
9. Petugas penjemputan dan pengantaran membuka dan menutup pintu untuk klien, sekaligus mengatur posisi duduk agar jarak antar penumpang sekurangnya 2 meter.

10. Apabila klien menunjukkan kondisi tubuh yang sakit, berikan masker sekali pakai kepada klien. Ketika turun, mintalah klien untuk kembali membersihkan tangan dengan menggunakan hand sanitizer.
11. Petugas penjemputan dan pengantaran membersihkan tangan dengan hand sanitizer lalu bersihkan molin/mobil lainnya dengan disinfektan sesuai dengan point 1 di atas.

**C. Pendampingan Kasus dengan Memperhatikan:**

1. Pendampingan kasus pada klien akan menggunakan MOLIN (Mobil Perlindungan) atau mobil lain yang diperuntukan untuk penjangkauan klien.
2. Memastikan sebelum klien naik MOLIN/mobil lain, petugas memeriksa suhu tubuh klien menggunakan termometer tembak. Jika kondisi kesehatan klien dalam situasi kurang baik, maka pendampingan bisa dibatalkan dan klien dirujuk pada layanan kesehatan.
3. Memastikan MOLIN/mobil lain sudah disemprot dengan cairan disinfektan sebelum digunakan untuk mengantar-jemput klien. Semprot kursi, sandaran kursi depan, alas, pegangan pintu luar, area pintu dalam, handle atas.
4. Memastikan kelengkapan alat penunjang kesehatan (masker dan handsanitizer) serta penunjang kerja yang dibutuhkan (pulpen 2 buah, id card, surat tugas, atau formulir layanan, plastik, dan map cadangan) tersedia.
5. Pada saat pendampingan jelaskan prosedur, sampaikan bahwa prosedur ini wajib diikuti untuk keamanan dan kesehatan klien seperti :
  - a. menjelaskan mengenai pentingnya jarak fisik sekurangnya 2 meter.
  - b. menjelaskan untuk menghindari kontak fisik dan berjabat tangan selama proses berlangsung.
  - c. menjelaskan jika klien membutuhkan mengisi atau menandatangani dokumen, petugas memastikan klien menggunakan hand sanitizer terlebih dahulu.
  - d. menjelaskan prosedur penyimpanan dokumen dari klien oleh petugas (seperti; pulpen dan dokumen lain akan ditempatkan secara terpisah dan dibungkus plastik) penjelasan ini untuk membangun kepercayaan dan menghindari salah persepsi dari klien.
6. Petugas mencatat dengan menggunakan pulpen yang berbeda.
7. Sebelum menggunakan MOLIN/mobil lain, pastikan petugas membersihkan tangan dengan hand sanitizer dan meletakkan dokumen klien dalam box plastik yang sudah disediakan.

8. Setelah kembali dari pendampingan kasus, MOLIN/mobil lain dibersihkan menggunakan cairan disinfektan sesuai dengan poin 4 di atas.
9. Simpan berkas klien di tempat terpisah.

### **3. PROTOKOL RUJUKAN KELAYANAN KESEHATAN BAGI KORBAN KEKERASAN BERBASIS GENDER DI MASA PANDEMI**

Setiap lembaga sebaiknya mengedepankan layanan online untuk meminimalisir penyebaran virus. Namun bagi klien yang membutuhkan layanan medis untuk perawatan maupun medikolegal, layanan tatap muka dapat diberikan berdasarkan SOP layanan tatap muka yang ditetapkan oleh masing-masing lembaga. Berikut beberapa panduan dalam melakukan rujukan klien ke layanan kesehatan.

1. Petugas pengaduan melakukan assessment cepat mengenai kebutuhan rehabilitasi kesehatan sebagai berikut:
  - a. Untuk pelayanan non kritis;
  - b. Untuk pelayanan semi kritis;
  - c. Untuk pelayanan kritis; dan
  - d. Untuk pelayanan medikolegal.
2. Jika dalam melakukan assessment cepat ditemukan indikasi klien reaktif atau terpapar pandemi maka klien harus dirujuk ke Rumah Sakit khusus penanganan pandemi.
3. Jika dalam melakukan assessment cepat tidak ditemukan indikasi klien reaktif atau terpapar pandemi, maka Kepala Seksi Pengaduan/supervisor/koodinator pengaduan menindaklanjuti hasil assessment kebutuhan rehabilitasi klien.
4. Sebelum melakukan penjemputan, klien diwajibkan mengisi formulir persetujuan untuk menerima tindakan (Inform of Concern). Jika klien memerlukan penjemputan, lakukan prosedur penjemputan klien dalam situasi Pandemi.
5. Berdasarkan assessment kebutuhan rehabilitasi klien, Kepala Seksi Pengaduan/supervisor/koodinator pengaduan akan berkoordinasi dengan petugas kesehatan untuk merujuk klien ke Puskesmas atau RSUD/RS yang ditunjuk pemerintah atau ke kepolisian untuk pelayanan medikolegal (pelaporan dan permintaan VeR pada layanan kesehatan yang ditunjuk).
6. Untuk pendampingan ke kepolisian dapat merujuk protokol keamanan pendampingan ke kepolisian.

7. Kepala Seksi Pengaduan/supervisor/koodinator pengaduan berkoordinasi dengan petugas Puskesmas atau RSUD/RS yang ditunjuk pemerintah terkait protokol pencegahan penularan di Puskesmas atau RS.
8. Petugas meminta klien mengisi formulir kesediaan untuk dirujuk ke Puskesmas atau RS dengan melampirkan surat pengantar.
9. Petugas menjelaskan kepada klien mengenai prosedur di Puskesmas/RSUD/RS yang ditunjuk pemerintah, serta prosedur pencegahan penularan, informasi mengisi formulir screening terkait pencegahan penularan, termasuk bila klien perlu penanganan isolasi.
10. Petugas mendiskusikan persiapan bila klien dinyatakan positif ketika berada di layanan isolasi, termasuk bila ada tanggungan keluarga seperti anak, lansia, anggota keluarga dengan disabilitas. Merujuk panduan shelter/rumah aman untuk keluarga selama masa isolasi agar keluarga yang ditinggalkan tidak berada bersama pelaku.
11. Petugas (Pendamping Korban) akan menyiapkan surat rujukan dan laporan kronologis awal kepada layanan kesehatan.
12. Tenaga layanan dari Puskemas/RSUD/RS yang ditunjuk pemerintah akan melakukan penjemputan atau petugas lembaga layanan akan mengantarkan ke layanan kesehatan sesuai ketentuan keamanan masa pandemi.
13. Petugas mencatat kinerja pada formulir kerja layanan dan/atau lembar intervensi.
14. Petugas melakukan koordinasi untuk monitoring serta menerima laporan kritis.

#### **4. PROTOKOL RUJUKAN KE RUMAH AMAN ATAU SHELTER KORBAN KEKERASAN BERBASIS GENDER DI MASA PANDEMI**

Lembaga layanan dapat bekerjasama dengan rumah aman/shelter untuk melakukan rujukan klien dengan status darurat tinggi dengan memperhatikan prosedur dan SOP rumah aman/shelter serta protokol di masa Pandemi.

1. Petugas melakukan assessment cepat mengenai kebutuhan tempat perlindungan sementara dengan salah satu indikator sebagai berikut:
  - a. Klien tidak bersedia tinggal dirumah keluarga dan/atau tidak memiliki keluarga terdekat.
  - b. Klien merasa terancam karena:
    1. Pelaku menggunakan senjata tajam.
    2. Pelaku memiliki senjata api.
    3. Pelaku mengancam atau telah melakukan kekerasan seksual kepada korban.



4. Pelaku melakukan kekerasan fisik kepada korban seperti: tendangan, pukulan, mendorong, mencekik, menjambak rambut, meracuni, membenturkan fisik ke tembok, mengguncang, menyiram dengan air panas, menenggelamkan, melempar dengan barang.
  5. Pelaku melakukan kekerasan psikis kepada korban seperti: intimidasi (seperti menggertak, mengancam pembunuhan, dan menakuti), menggunakan kata-kata kasar, mencemooh, menghina, memfitnah, mengontrol aktivitas sosial secara tidak wajar, menyekap, memutuskan hubungan sosial secara paksa).
  6. Pelaku dan korban dalam proses perceraian.
  7. Korban hamil, memiliki anak balita, atau memiliki anak dari perkawinan terdahulu dan tinggal serumah dengan pelaku.
  8. Korban tidak memiliki keluarga di sekitar tempat tinggal, atau lokasi tempat tinggal keluarga berdekatan dengan pelaku.
2. Penempatan klien dilakukan berdasarkan kebutuhan korban.
    - a. Klien dirujuk ke Rumah Perlindungan atau shelter seperti Rumah Perlindungan Trauma Center (RPTC), Panti Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial (PRSTS), Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) Anak dan Lansia, Panti Sosial Tresna Werdha Madago Tentena (Poso) dengan tingkat kedaruratannya, dengan menyertakan hasil asesmen awal.
    - b. Klien dirujuk ke rumah aman apabila kedaruratannya tinggi, dengan menyertakan hasil asesmen awal.
  3. Kepala Seksi Penerimaan dan Klarifikasi berkoordinasi dengan Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial-Korban Perdagangan Orang dan Napza (RSTSKPON) terkait protokol pencegahan penularan.
  4. Petugas meminta klien mengisi formulir kesediaan dan formulir screening untuk ditempatkan di rumah aman/shelter.
  5. Petugas menjelaskan kepada klien mengenai prosedur shelter atau rumah aman serta prosedur pencegahan penularan dalam masa Pandemi. Termasuk informasi bahwa klien perlu isolasi secara mandiri selama 14 hari sebelum beraktivitas bersama penerima manfaat di rumah klien dapat tinggal di rumah aman sesuai SOP dan diperpanjang jika kondisi klien belum memungkinkan untuk dipulangkan.
  6. Petugas (Pendamping Klien) akan menyiapkan surat rujukan dan laporan kronologis awal kepada shelter/rumah aman.
  7. Tenaga layanan dari shelter/rumah aman akan melakukan penjemputan.
  8. Petugas membuat catatan kerja untuk dilaporkan.

9. Petugas melakukan koordinasi untuk monitoring serta menerima laporan berkala dari Penyelenggara rumah aman terkait perkembangan klien di rumah aman.

## **5. PROTOKOL LAYANAN PSIKOSOSIAL AWAL KORBAN KEKERASAN BERBASIS GENDER DI MASA PANDEMI**

Setiap lembaga layanan, sebaiknya melakukan layanan psikososial melalui layanan online baik melalui telepon, call center, video conference, dan media online lainnya yang disepakati bersama klien. Namun demikian, mengingat urgensi penanganan kasus kekerasan, maka pengecualian terhadap layanan non tatap muka dapat dilakukan.

### **1. LAYANAN PSIKOSOSIAL ONLINE**

#### **1. PERSIAPAN**

- a. Sebelum melakukan konsultasi online, konselor sudah mendapatkan list klien yang akan dihubungi dari setiap Petugas Pengaduan baik melalui group whatsapp atau email yang berisi:
  - a. Hasil assessment awal
  - b. Nomor kontak klien yang bisa dihubungi
  - c. Waktu penjadwalan sesuai jadwal konsultasi di masing-masing lembaga.
- b. Hasil assessment awal menjadi rujukan untuk didiskusikan kembali dengan Petugas Pengaduan sebelum menghubungi klien.
- c. Konselor yang menghubungi klien dari awal hingga akhir konsultasi sebaiknya adalah konselor yang sama untuk menjaga kepercayaan dan sekaligus menghindari risiko adanya oknum yang memanfaatkan situasi klien.

#### **2. PELAKSANAAN**

- a. Pendahuluan dengan mengucapkan salam dan memperkenalkan nama, selanjutnya konsultasi difokuskan pada dampak psikologis, upaya-upaya yang sudah dilakukan dan memberikan informasi psikoedukasi yang dapat membantu klien untuk meminimalisir dampak yang ditimbulkan.
- b. Mengidentifikasi kebutuhan klien akan layanan lain yang sebelumnya tidak disebutkan dalam assessment awal.
- c. Menanyakan kebutuhan klien untuk melakukan konsultasi lanjutan dan jadwalnya sudah disepakati bersama antara klien dan konselor.

- d. Sebelum konsultasi ditutup memberikan informasi jika klien membutuhkan layanan lain, lembaga akan menghubungi kembali dari nomor kontak yang sama untuk menghindari oknum yang mengatas namakan lembaga dan meminta biaya layanan yang diberikan bersifat gratis.
- e. Konsultasi ditutup dengan menyampaikan kesimpulan percakapan dan mengucapkan terima kasih untuk kepercayaannya terhadap lembaga.
- f. Seluruh hasil konsultasi akan dibuat pencatatan hasilnya sekaligus dilaporkan dalam lembar kerja.
- g. Seluruh hasil konsultasi akan dilaporkan kepada Koordinator Penanganan untuk ditindaklanjuti dengan proses pendampingan lanjutan.

## **B. KONSULTASI PSIKOSOSIAL TATAP MUKA**

Konsultasi tatap muka dilaksanakan jika klien dalam kondisi darurat seperti keinginan bunuh diri, gelisah dan merasa sangat ketakutan, melukai diri sendiri, kondisi kedaruratan lainnya dan berkebutuhan khusus (Penyandang Disabilitas).

### **1. PERSIAPAN**

- a. Memastikan ruangan disterilisasi. Semprotkan kursi, dan seluruh ruangan dengan cairan disinfektan.
- b. Memastikan kelengkapan alat penunjang kesehatan (masker, hand sanitizer, plastik, dan map cadangan) dan penunjang kerja yang dibutuhkan (pulpen 2 buah, id card, surat tugas, atau formulir layanan tersedia).
- c. Memastikan adanya pendamping dan alat bantu lainnya sesuai kebutuhan klien yang berkebutuhan khusus (Penyandang Disabilitas).
- d. Pada saat konsultasi jelaskan prosedur, sampaikan bahwa prosedur ini wajib diikuti untuk keamanan dan kesehatan klien seperti:
  - 1) menjelaskan mengenai pentingnya jarak fisik sekurangnya 2 meter
  - 2) menjelaskan untuk menghindari kontak fisik dan berjabat tangan selama proses berlangsung.
  - 3) menjelaskan jika klien membutuhkan mengisi atau menandatangani dokumen, petugas akan memastikan klien menggunakan hand sanitizer terlebih dahulu.
  - 4) Menjelaskan prosedur penyimpanan dokumen dari klien oleh petugas (seperti; pulpen dan dokumen klien akan ditempatkan secara terpisah dan dibungkus plastik) penjelasan ini untuk

membangun kepercayaan dan menghindari salah persepsi dari klien.

- e. Jika klien meminta penjemputan maka akan menggunakan protokol penjemputan dan pengantaran klien.

## **2. PELAKSANAAN**

- a. Baik klien maupun petugas tetap menggunakan alat pelindung diri (minimal masker) dan menjaga jarak fisik selama proses konsultasi.
- b. Pendahuluan dengan mengucapkan salam dan memperkenalkan nama, selanjutnya konsultasi difokuskan pada dampak psikologis, upaya-upaya yang sudah dilakukan dan memberikan informasi psikoedukasi yang dapat membantu klien untuk meminimalisir dampak yang ditimbulkan.
- c. Menanyakan kepada klien layanan lainnya yang sudah pernah diakses sebelumnya.
- d. Mengidentifikasi kebutuhan klien akan layanan lain yang sebelumnya tidak disebutkan dalam assessment awal.
- e. Menanyakan kebutuhan klien untuk melakukan konsultasi lanjutan dan jadwalnya sudah disepakati bersama antara klien dan konselor.
- f. Sebelum konsultasi ditutup, petugas memberikan informasi jika klien membutuhkan layanan lain, lembaga akan menghubungi kembali dari nomor kontak yang sama untuk menghindari oknum yang mengatas namakan lembaga dan meminta biaya layanan yang diberikan bersifat gratis.
- g. Konsultasi ditutup dengan menyampaikan kesimpulan percakapan dan mengucapkan terima kasih untuk kepercayaannya terhadap lembaga.
- h. Seluruh hasil konsultasi akan dibuat pencatatan hasilnya sekaligus dilaporkan dalam lembar kerja.
- i. Seluruh hasil konsultasi akan dilaporkan kepada Kepala Seksi Penerimaan dan klarifikasi untuk ditindaklanjuti dengan proses pendampingan lanjutan.

## **6. PROTOKOL LAYANAN KONSULTASI HUKUM KORBAN KEKERASAN TERHADAP PEREMPUAN SELAMA MASA PANDEMI**

Setiap Lembaga layanan, sebaiknya melakukan layanan konsultasi hukum melalui layanan online baik melalui telepon, call center, video conference, dan media online lainnya yang disepakati bersama klien. Namun

demikian, mengingat urgensi penanganan kasus kekerasan, maka pengecualian terhadap layanan non tatap muka dapat dilakukan.

## **A. LAYANAN HUKUM ONLINE**

### **1. PERSIAPAN**

- a. Sebelum melakukan konsultasi online, Seksi Tindak Lanjut/Supervisor/Koordinator Kasus sudah memperoleh list klien yang akan dihubungi dari setiap Petugas Pengaduan baik melalui group whatsapp atau email yang berisi:
  - 1) Hasil asesmen awal.
  - 2) Nomor kontak klien yang bisa dihubungi.
  - 3) Waktu penjadwalan sesuai jadwal konsultasi di masing-masing lembaga.
- b. Hasil assessment awal menjadi rujukan untuk didiskusikan kembali dengan Petugas Pengaduan sebelum menghubungi klien.
- c. Seksi Tindak Lanjut/Supervisor/Koordinator Kasus akan menghubungi klien dalam preferensi waktu dalam konsultasi, dan jika 3 (tiga) kali klien tidak merespon, maka Seksi Tindak Lanjut Kasus akan menandai klien dan memberikan daftar klien yang tidak merespon kepada petugas pengaduan untuk memberi informasi kepada klien.
- d. Seksi Tindak Lanjut/Supervisor/Koordinator Kasus yang menghubungi klien dari awal hingga akhir konsultasi sebaiknya adalah petugas yang sama untuk menjaga kepercayaan dan sekaligus menghindari risiko adanya oknum yang memanfaatkan situasi klien.

### **2. PELAKSANAAN**

- a. Pendahuluan dengan mengucapkan salam dan memperkenalkan nama, dan selanjutnya konsultasi di fokuskan pada informasi hukum yang dialami klien, upaya-upaya hukum yang dapat dilakukan sebagai pilihan dan memberikan informasi terkait bentuk layanan hukum yang dapat diberikan oleh lembaga layanan.
- b. Mengidentifikasi kebutuhan klien akan layanan lain yang sebelumnya tidak disebutkan dalam assessment awal.
- c. Menanyakan kebutuhan klien untuk melakukan konsultasi lanjutan dan jadwalnya sudah disepakati bersama antara klien dan Seksi Tindak Lanjut Kasus.

- d. Sebelum konsultasi ditutup memberikan informasi jika klien membutuhkan layanan lain, lembaga akan menghubungi kembali dari nomor kontak yang sama untuk menghindari oknum yang mengatasnamakan lembaga dan meminta biaya layanan yang diberikan bersifat gratis.
- e. Konsultasi ditutup dengan menyampaikan kesimpulan percakapan dan mengucapkan terima kasih untuk kepercayaannya terhadap lembaga.
- f. Seluruh hasil konsultasi akan dibuat pencatatan hasilnya sekaligus dilaporkan dalam lembar kerja.
- g. Seluruh hasil konsultasi akan dilaporkan kepada Koordinator Penanganan untuk bisa ditindaklanjuti untuk proses pendampingan lanjutan.

## **B. KONSULTASI HUKUM TATAP MUKA**

Konsultasi tatap muka dilaksanakan jika klien dalam kondisi darurat seperti keinginan bunuh diri, gelisah dan merasa sangat ketakutan, melukai diri sendiri dan kondisi kedaruratan lainnya.

### **1. PERSIAPAN**

- a. Memastikan ruangan disterilisasi. Semprotkan kursi, dan seluruh ruangan.
- b. Memastikan kelengkapan alat penunjang kesehatan (masker, hand sanitizer, plastik, dan map cadangan) dan penunjang kerja yang dibutuhkan (pulpen 2 buah, id card, surat tugas, atau formulir layanan) tersedia.
- c. Pada saat konsultasi jelaskan prosedur situasi pandemi, sampaikan bahwa prosedur ini wajib diikuti untuk keamanan dan kesehatan klien seperti:
  - 1) Menjelaskan mengenai pentingnya jarak fisik sekurangnya 2 meter.
  - 2) Menjelaskan untuk menghindari kontak fisik dan berjabat tangan selama proses berlangsung.
  - 3) Menjelaskan jika klien membutuhkan mengisi atau menandatangani dokumen, petugas akan memastikan klien menggunakan hand sanitizerter lebih dahulu.
  - 4) Menjelaskan prosedur penyimpanan dokumen dari klien oleh petugas (seperti; pulpen dan dokumen klien akan ditempatkan ditempat terpisah dan dibungkus plastik) penjelasan ini untuk membangun kepercayaan dan salah persepsi dari klien.

- 5) Jika klien meminta penjemputan maka akan menggunakan protokol penjemputan dan pengantaran klien.

## **2. PELAKSANAAN**

- a. Mengucapkan salam lalu perkenalkan nama, selanjutnya konsultasi di fokuskan pada informasi hukum yang dialami klien, upaya-upaya hukum yang dapat dilakukan sebagai pilihan dan memberikan informasi terkait bentuk layanan hukum yang dapat diberikan oleh lembaga layanan.
- b. Mengidentifikasi kebutuhan klien akan layanan lain yang sebelumnya tidak disebutkan dalam assessment awal.
- c. Menanyakan kepada klien layanan hukum lainnya yang sudah pernah diakses sebelumnya.
- d. Menanyakan kebutuhan klien untuk melakukan konsultasi lanjutan dan jadwalnya sudah disepakati bersama antara klien dan Seksi Tindak Lanjut Kasus.
- e. Sebelum konsultasi ditutup memberikan informasi jika klien membutuhkan layanan lain, lembaga akan menghubungi kembali dari nomor kontak yang sama untuk menghindari oknum yang mengatasnamakan lembaga dan meminta biaya layanan yang diberikan bersifat gratis.
- f. Konsultasi ditutup dengan menyampaikan kesimpulan percakapan dan mengucapkan terima kasih untuk kepercayaannya terhadap lembaga.
- g. Seluruh hasil konsultasi akan dibuat pencatatan hasilnya sekaligus dilaporkan dalam lembar kerja.
- h. Seluruh hasil konsultasi akan dilaporkan kepada Koordinator Penanganan untuk bisa ditindak lanjuti untuk proses pendampingan lanjutan.

## **7. PROTOKOL PENDAMPINGAN PROSES HUKUM KORBAN KEKERASAN BERBASIS GENDER DI MASA PANDEMI**

### **A. Protokol Pendampingan di Kepolisian untuk Klien yang terjadwal**

- a. Setiap lembaga sebaiknya mempersiapkan seluruh proses pendampingan di kepolisian maksimal 1 hari sebelum jadwal pendampingan dengan memperhatikan:
  1. Petugas mengkonfirmasi jadwal pendampingan kepada penyidik yang menangani. Hal ini untuk meminimalisir pembatalan agenda atau korban menunggu terlalu lama di Kepolisian.

2. Selain jadwal, petugas juga mengkonfirmasi agenda proses di Kepolisian. Hal ini dapat membantu petugas untuk menginformasikan kepada klien kebutuhan yang perlu mereka siapkan. Berdasarkan agenda tersebut, petugas juga dapat memperkirakan kebutuhan penunjang untuk pencegahan pandemi.
  3. Koordinasikan dengan penyidik terkait upaya meminimalisir penyebaran pandemi dalam proses pemeriksaan (sterilisasi ruang pemeriksaan, jarak antar tempat duduk berjarak 2 meter, penggunaan masker, mencuci tangan atau gunakan hand sanitizer sebelum dan sesudah proses). Jika pihak Kepolisian tidak dapat memenuhi standar tersebut, maka petugas perlu menyiapkan kebutuhan minimal untuk klien, misalnya masker, pulpen, dan hand sanitizer.
  4. Informasikan kepada klien mengenai jadwal dan agenda di Kepolisian. Jelaskan mengenai prosedur keamanan selama masa pandemi pada korban dan sampaikan bahwa prosedur ini wajib diikuti untuk keamanan dan kesehatan korban, termasuk disampaikan mengenai pentingnya datang tepat waktu.
  5. Untuk proses pendampingan Laporan Polisi/Laporan Pengaduan (LP), pastikan peristiwa merupakan peristiwa pidana (analisis singkat unsur hukum) dan klien membawa kelengkapan administrasi untuk pembuatan laporan.
  6. Untuk agenda pendampingan pemeriksaan korban, pastikan waktu pelaksanaan pemeriksaan.
  7. Petugas memastikan tidak banyak pihak yang ikut mengantar korban, pihak yang prioritas ikut adalah yang mempunyai kepentingan dalam proses hukum dan jika dibutuhkan perwakilan anggota keluarga korban.
  8. Jika klien memerlukan penjemputan, lakukan prosedur penjemputan klien dalam situasi tanggap darurat selama masa pandemi.
- b. Pada hari melakukan pendampingan hal-hal yang harus diperhatikan:
1. Memastikan kelengkapan alat penunjang kesehatan (masker untuk klien, hand sanitizer, plastik, dan map cadangan) dan penunjang kerja yang dibutuhkan (pulpen 2 buah, id card, surat tugas, atau formulir layanan) tersedia.
  2. Jika klien membutuhkan penjemputan, lakukan proses penjemputan mengikuti protokol penjemputan dalam situasi Pandemi.



3. Petugas menggunakan masker selama proses pendampingan dan menjelaskan prosedur selama Pandemi:
  - Berikan masker, jika klien tidak mengenakan masker.
  - Hindari berjabat tangan ataupun kontak fisik lainnya meski untuk menunjukkan empati.
  - Jika korban butuh untuk mengisi dan menandatangani dokumen, pastikan korban menggunakan hand sanitizer terlebih dahulu dan sesudahnya.
  - Ingatkan apabila terjadi pelanggaran prosedur keamanan Pandemi pada proses pemeriksaan.
4. Petugas melakukan screening risiko potensi pandemi dan kondisi kesehatan korban, jika kondisi korban tidak baik dapat dijadwalkan ulang (koordinasi dengan Kepolisian).
5. Jika proses di Kepolisian sudah selesai, ingatkan klien untuk segera pulang ke rumah.
6. Jika perlu diantar, lakukan protokol pengantaran klien dalam situasi pandemi.

#### **B. Protokol Pendampingan Di Kepolisian Untuk Klien Yang Tidak Terjadwal**

Untuk pendampingan yang tidak terjadwal, setiap lembaga akan tetap melakukan protokol pendampingan yang sudah ada dengan memperhatikan:

- a. Memastikan kelengkapan alat penunjang kesehatan (masker untuk klien, hand sanitizer, plastik, dan map cadangan) dan penunjang kerja yang dibutuhkan (pulpen 2 buah, id card, surat tugas, atau formulir layanan) tersedia.
- b. Petugas menggunakan masker selama proses pendampingan dan menjelaskan prosedur selama Pandemi :
  1. Berikan masker, jika klien tidak mengenakan masker.
  2. Hindari berjabat tangan ataupun kontak fisik lainnya meski untuk menunjukkan empati.
  3. Jika korban butuh untuk mengisi dan menandatangani dokumen, pastikan korban menggunakan hand sanitizer terlebih dahulu dan sesudahnya.
  4. Ingatkan apabila terjadi pelanggaran prosedur keamanan Pandemi pada proses pemeriksaan.
- c. Petugas melakukan screening risiko potensi Pandemi dan kondisi kesehatan korban. Jika kondisi korban tidak baik, koordinasikan dengan penyidik untuk penjadwalan ulang.

d. Jika proses di Kepolisian sudah selesai, ingatkan klien untuk segera pulang ke rumah. Jika perlu diantar, lakukan protokol pengantaran klien sesuai masa pandemi Pandemi.

### **C. Protokol Pendampingan Pengambilan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) ditempat**

Untuk pendampingan pengambilan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) ditempat sebaiknya setiap lembaga mempersiapkan seluruh proses pendampingan maksimal 1 hari sebelum pendampingan dengan memperhatikan :

- a. Memastikan kelengkapan alat penunjang kesehatan (masker untuk klien, hand sanitizer, plastik, dan map cadangan) dan penunjang kerja yang dibutuhkan (pulpen 2 buah, id card, surat tugas, atau formulir layanan) tersedia.
- b. Petugas menggunakan masker selama proses pendampingan dan menjelaskan prosedur selama Pandemi :
  1. Berikan masker, jika klien tidak mengenakan masker.
  2. Hindari berjabat tangan ataupun kontak fisik lainnya meski untuk menunjukkan empati.
  3. Jika korban butuh untuk mengisi dan menandatangani dokumen, pastikan korban menggunakan hand sanitizer terlebih dahulu dan sesudahnya.
  4. Ingatkan apabila terjadi pelanggaran prosedur keamanan Pandemi pada proses pemeriksaan.
- c. Petugas melakukan screening risiko potensi Pandemi dan kondisi kesehatan korban. Jika kondisi korban tidak baik, koordinasikan dengan penyidik untuk penjadwalan ulang.
- d. Pelaksanaan pengambilan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) ditempat dapat dilakukan pada kasus tertentu, dengan pertimbangan apabila saksi korban terkendala kehadirannya di kepolisian disebabkan persoalan financial (ekonomi lemah) sehingga tidak dapat menjangkau kantor polisi.
- e. Untuk melakukan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) ditempat, penyidik datang langsung ditempat korban sesuai dengan jadwal dan tempat yang disepakati untuk melakukan pemeriksaan.
- f. Sebelum melakukan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) ditempat, penyidik terlebih dahulu melakukan koordinasi kepada pemerintah setempat yaitu pemerintah Desa/Kelurahan dan Babinkantibmas.
- g. Memastikan ruangan disterilisasi. Semprot kursi, dan seluruh ruangan dengan cairan disinfektan.

h. Penyidik melakukan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) sesuai dengan keinginan korban yaitu kenyamanan dan keamanan korban dengan pilihan tempat antara lain Polsek, kantor Desa/Kelurahan, Posko Relawan Pendamping Desa/Kelurahan atau rumah korban.

#### **D. Protokol Pendampingan pada Proses Olah Tempat Kejadian Perkara (TKP)**

Jika telah ditemukan adanya tindak pidana petugas kepolisian akan melakukan olah Tempat Kejadian Perkara (TKP) sebagai bagian untuk mencari dan mengumpulkan keterangan, petunjuk, barang bukti, identitas tersangka dan saksi/korban serta memperoleh gambaran modus operandi tindak pidana yang terjadi (point ini sesuai dengan dasar hukum olah TKP di dalam Pasal 24 perkapolri 14/2012). Dalam proses olah TKP dengan memperhatikan :

- a. memastikan kelengkapan alat penunjang kesehatan (masker untuk klien, hand sanitizer, plastik, dan map cadangan) dan penunjang kerja yang dibutuhkan (pulpen 2 buah, id card, surat tugas, atau formulir layanan) tersedia.
- b. seluruh petugas menggunakan masker selama proses pendampingan Olah TKP dan menjelaskan prosedur selama Pandemi :
  1. Berikan masker, jika klien tidak mengenakan masker.
  2. Hindari berjabat tangan ataupun kontak fisik lainnya meski untuk menunjukkan empati.
  3. Jika korban butuh untuk mengisi dan menandatangani dokumen, pastikan korban menggunakan hand sanitizer terlebih dahulu dan sesudahnya.
  4. Ingatkan apabila terjadi pelanggaran prosedur keamanan Pandemi pada proses berjalannya olah TKP.
  5. Petugas melakukan screening risiko potensi Pandemi dan kondisi kesehatan korban. Jika kondisi korban tidak baik, kordinasikan dengan penyidik untuk penjadwalan ulang.
- c. pastikan semua lembaga sudah mempersiapkan seluruh proses pendampingan olah TKP maksimal 1 hari sebelum dilaksanakannya olah TKP.
- d. sebelum melakukan olah TKP, penyidik terlebih dahulu melakukan kordinasi kepada pemerintah setempat yaitu pemerintah Desa/Kelurahan dan Babinkantibmas.
- e. semua pihak yang terlibat memastikan selama proses olah TKP dilakukan dengan jarak 2 meter antara satu sama lain.

- f. Pihak-pihak yang boleh turut serta dalam proses olah TKP adalah petugas kepolisian, pendamping, korban, perwakilan keluarga korban, pemerintah Desa/Kelurahan dan Babinkamtibmas agar tidak mengundang perhatian orang banyak dan membuat masyarakat berkumpul.

#### **E. Protokol Pendampingan di Kejaksaan**

- a. Setiap lembaga sebaiknya mempersiapkan seluruh proses pendampingan di Kejaksaan maksimal 1 hari sebelum jadwal pendampingan dengan memperhatikan:
1. Memastikan jadwal dan agenda pendampingan kepada Jaksa yang ditugaskan.
  2. Mengkoordinasikan mengenai prosedur keamanan pencegahan penyebaran selama masa pandemi kepada Jaksa yang ditugaskan.
  3. Menginformasikan kepada klien mengenai jadwal dan agenda, serta kelengkapan berkas yang diperlukan.
  4. Petugas menjelaskan prosedur keamanan selama masa pandemi pada korban dan sampaikan bahwa prosedur ini wajib diikuti untuk keamanan dan kesehatan korban, termasuk pentingnya datang tepat waktu.
  5. Jika klien membutuhkan pengantaran, lakukan protokol pengantaran klien sesuai masa pandemi.
- b. Pada hari melakukan pendampingan hal-hal yang harus diperhatikan:
1. Berikan masker, jika klien tidak mengenakan masker.
  2. Hindari berjabat tangan ataupun kontak fisik lainnya meski untuk menunjukkan empati.
  3. Jika korban butuh untuk mengisi dan menandatangani dokumen, pastikan korban menggunakan hand sanitizer terlebih dahulu dan sesudahnya.
  4. Ingatkan apabila terjadi pelanggaran prosedur keamanan selama masa pandemi pada proses pemeriksaan.
  5. Memastikan kelengkapan alat penunjang kesehatan (masker, hand sanitizer, plastik, dan map cadangan) dan penunjang kerja yang dibutuhkan (pulpen 2 buah, id card, surat tugas, atau formulir layanan) tersedia.
  6. Petugas melakukan screening risiko potensi Pandemi dan kondisi kesehatan korban. Jika kondisi korban tidak baik, kordinasikan dengan Jaksa mengenai kemungkinan penjadwalan ulang.
  7. Petugas memastikan tidak banyak pihak yang ikut mengantar korban, pihak yang prioritas ikut adalah yang mempunyai kepentingan dalam proses hukum.

## **8. PROTOKOL PENYELAMATAN DIRI KORBAN KEKERASAN BERBASIS GENDER SELAMA MASA PANDEMI**

Rencana penyelamatan diri merupakan upaya untuk meminimalisir resiko bahaya dan kekerasan pada situasi yang tidak aman ketika klien harus tinggal serumah bersama pelaku kekerasan atau anggota keluarga lainnya. Rencana penyelamatan diri harus disampaikan oleh petugas dan didiskusikan bersama dengan klien secara online ketika kriteria keselamatan klien (panduan layanan online) sudah terpenuhi dan ada waktu yang cukup untuk mendiskusikannya. Tahapan rencana penyelamatan diri yang diberikan kepada klien:

- a. menyampaikan bahwa bila klien terpaksa tinggal bersama pelaku ada beberapa rencana penyelamatan diri yang dapat disiapkan dan dilakukan.
- b. menjelaskan potensi risiko selalu ada dan rencana penyelamatan ini akan membantu untuk meminimalisir risiko, dan dapat membantu meningkatkan kontrol klien terhadap situasi yang tidak diketahui/tidak pasti.
- c. rencana penyelamatan didiskusikan klien bersama anak-anak, namun dengan memperhatikan beberapa hal karena anak bisa tanpa sengaja “membocorkan” hal ini kepada pelaku.
- d. menyampaikan agar memperhatikan dan percaya pada firasat mereka dan bertindak sesuai dengan penilaian apa yang paling tepat dalam situasi tersebut karena klien yang paling paham situasi rumahnya dan kebiasaan pelaku ataupun anggota keluarga lainnya.
- e. gunakan handphone atau alat komunikasi lain yang aman dimana pelaku tidak gunakan atau tidak tahu, atau yang mungkin diketahui oleh pelaku untuk mengurangi komunikasi digital bersama pelaku.
- f. identifikasi kekuatan pasangan klien/pelaku sehingga klien dapat menilai risiko bahaya fisik terhadap klien dan anak-anak klien sebelum terjadi.
- g. identifikasi area/ruang aman (atau relatif aman) di rumah klien dimana tidak ada senjata/benda tajam dan ada cara untuk melarikan diri. Jika terjadi konflik atau pertengkaran, cobalah untuk tidak terpancing dan usahakan klien berada di area aman tersebut.
- h. apabila terjadi konflik, hindari berlari ke tempat anak-anak berada, karena dikhawatirkan pasangan atau pelaku bisa melukai mereka juga.
- i. apabila kekerasan tidak bisa dihindari, lindungi diri klien dengan menjadi target yang kecil seperti meringkuk di sudut seperti bola dengan wajah terlindungi dan lengan di setiap sisi kepala dengan jari-jari terjalin. Hal ini untuk mengurangi area fisik yang dapat terluka karena serangan.

- j. sediakan telepon atau media komunikasi yang dapat diakses setiap saat dan simpan nomor untuk mendapatkan bantuan jika dalam bahaya.
- k. tentukan 1 atau 2 orang yang klien percaya dan bisa memahami situasi yang sedang klien hadapi, yang dapat dihubungi ketika klien mengalami masalah dan gunakan kata sandi atau gestur tubuh (bila video call) yang sudah ditentukan bersama bahwa itu artinya klien dalam bahaya, sebisa mungkin orang pilihan tersebut yang tidak dicurigai oleh pelaku. Minta mereka juga untuk secara rutin menghubungi klien untuk mengecek kondisi klien bila dalam beberapa waktu tidak ada kabar dari klien.
- l. anak-anak klien juga diajarkan cara mendapatkan bantuan. Arahkan mereka untuk tidak terlibat dalam kekerasan antara klien dan pasangan/pelaku. Sepakati bersama kata kode untuk memberi sinyal kepada mereka bahwa mereka harus masuk ke ruangan aman, atau mencari bantuan atau meninggalkan rumah.
- m. meminta klien untuk menjelaskan kepada anak-anak klien bahwa kekerasan tidak pernah dibenarkan, bahkan ketika itu dilakukan oleh seseorang yang mereka cintai. Beritahu mereka bahwa klien, atau anak-anak, tidak bersalah atau menjadi penyebab kekerasan, dan ketika seseorang melakukan kekerasan, penting untuk tetap aman.
- n. cari dan ketahui akses aman seperti pintu atau jendela mana yang dapat menjadi jalan keluar dari rumah dan latih cara keluar dengan aman dengan membayangkannya. Berlatihlah dengan anak-anak bila memungkinkan.
- o. rencanakan apa yang akan klien lakukan apabila anak-anak klien memberi tahu pasangan klien tentang rencana klien atau jika pasangan klien mengetahui tentang rencana tersebut.
- p. simpan benda tajam dan pisau dalam keadaan terkunci dan tidak mudah diakses.
- q. usahakan untuk tidak mengenakan syal atau perhiasan panjang seperti kalung yang bisa digunakan pelaku untuk mencekik atau menyakiti klien.
- r. membuat alasan-alasan yang masuk akal untuk meninggalkan rumah pada waktu yang berbeda, siang atau malam hari.
- s. merekam dan mencatat semua bentuk kekerasan yang dilakukan pelaku (kapan waktu kejadian, bentuk dan bukti) simpan dan kirim kepada seseorang yang klien percaya.
- t. menyiapkan tas emergensi yang berisi pakaian seadanya, uang secukupnya, makanan, obat-obatan, APD bila klien harus keluar dari rumah bersama anak-anak.

- u. simpan dan selamatkan dokumen-dokumen penting seperti akte kelahiran, surat nikah, ijazah, buku bank, sertifikat, dll.
- v. buat daftar lembaga layanan, orang-orang yang dapat klien percaya untuk meminta bantuan.
- w. ciptakan rasa aman dan ketenangan dalam diri sendiri dengan beberapa teknik relaksasi dan stabilisasi. Petugas dapat melatih klien dengan beberapa teknik sederhana seperti napas perlahan, fokus pada sensasi tubuh, membayangkan tempat yang aman, atau membayangkan ada kekuatan/penolong yang menguatkan klien, dll.
- x. apabila dokumen pribadi korban tidak sempat diselamatkan oleh korban maka lembaga layanan jika memungkinkan dapat melakukan pendekatan persuasif kepada pelaku. Selain itu, untuk identitas klien dapat dideteksi oleh pihak kepolisian melalui alat tertentu bersifat rahasia.

## 9. PENUTUP

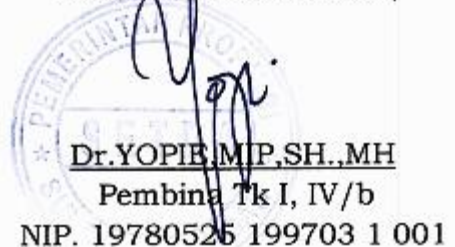
Prosedur pendampingan dan atau pemberian layanan bagi perempuan dan anak korban kekerasan adalah proses atau upaya yang harus dilakukan oleh semua pihak, baik pemerintah maupun masyarakat ataupun organisasi masyarakat. Dengan adanya Peraturan Gubernur ini maka akan memudahkan dalam rangka melakukan dan mengefektifkan pelaksanaan penanganan dan pemberian layanan kedepan. Hal ini juga akan mempermudah pihak-pihak yang ingin mengakses layanan terutama korban.

GUBERNUR SULAWESI TENGAH,

ttd

RUSDY MASTURA

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BIRO HUKUM,

  
Dr. YOPIB, MIP, SH., MH  
Pembina Tk I, IV/b  
NIP. 19780525 199703 1 001