

2011

PROSEDUR STANDAR OPERASIONAL

PENANGANAN PENGADUAN PEREMPUAN
DAN ANAK KORBAN KEKERASAN

KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK



I. PENGANTAR

A. PENGERTIAN

Yang dimaksud dengan PENANGANAN PENGADUAN adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan terpadu untuk menindaklanjuti laporan adanya tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak yang diajukan korban, keluarga atau masyarakat.

B. RUANG LINGKUP

PSO Layanan Penanganan Pengaduan perempuan dan anak korban kekerasan meliputi :

1. Prosedur penanganan pengaduan langsung
2. Prosedur penanganan pengaduan tidak langsung
3. Prosedur penanganan penjangkauan
4. Mekanisme Rujukan sebagai tindak lanjut penanganan korban
5. Pemantauan korban yang dirujuk

C. TUJUAN

Menyediakan pedoman bagi petugas/pendamping unit pelayanan yang menangani perempuan dan anak korban kekerasan untuk memudahkan petugas dalam menyelenggarakan penanganan pengaduan.

D. DEFINISI

1. Korban

Korban kekerasan yang dimaksud adalah Perempuan dan Anak (Anak adalah seseorang yang belum berusia delapan belas tahun, termasuk yang masih berada dalam kandungan), akan tetapi tidak menutup kemungkinan pihak lain untuk melakukan pengaduan terkait kekerasan dibawah.

2. Kekerasan

Kekerasan yang dimaksud dalam PSO ini mencakup bentuk-bentuk kekerasan yang cukup luas, seperti yang diamanatkan dalam SPM Bidang Layanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan.

a. **Kekerasan Fisik**, adalah perbuatan yang mengakibatkan rasa sakit, jatuh sakit atau luka berat (Pasal 6 UU PKDRT Jo. Pasal 89 KUHP, Pasal 80 ayat (1) huruf d, UU PA).

b. **Kekerasan Psikis**, adalah perbuatan yang mengakibatkan ketakutan, hilangnya rasa percaya diri, hilangnya kemampuan bertindak, rasa tidak berdaya, dan/atau penderitaan psikis berat pada seseorang (Pasal 7, UU PKDRT).

c. **Kekerasan Seksual**, meliputi tapi tidak terbatas pada:

Pemaksaan hubungan seksual yang dilakukan terhadap orang yang menetap dalam lingkup rumah tangga tersebut dan/atau pemaksaan hubungan seksual terhadap salah seorang dalam lingkup rumah tangganya dengan orang lain, untuk tujuan komersial dan/atau tujuan tertentu (Pasal 8, UU PKDRT).

Dengan kekerasan atau ancaman kekerasan memaksa perempuan yang bukan istrinya bersetubuh dengan dia (KUHP Pasal 285).

Dengan kekerasan atau ancaman kekerasan memaksa seseorang untuk melakukan atau membiarkan dilakukan perbuatan cabul (KUHP Pasal 289).

Dengan sengaja melakukan kekerasan atau ancaman kekerasan memaksa anak melakukan persetubuhan (Pasal 81 UU PA).

Dengan sengaja melakukan kekerasan atau ancaman kekerasan, memaksa, melakukan tipu muslihat, serangkaian kebohongan, atau membujuk anak untuk melakukan atau membiarkan dilakukan perbuatan cabul (Pasal 82 UU PA).

d. **Penelantaran** meliputi tapi tidak terbatas pada:

- Tindakan yang mengakibatkan tidak terpenuhinya kebutuhan anak secara wajar, baik fisik, mental, spiritual maupun sosial (Pasal 1 butir 6, UU PA).
- Tindakan yang menelantarkan orang dalam lingkup rumah tangganya, padahal menurut hukum yang berlaku baginya atau karena persetujuan atau perjanjian ia wajib memberikan kehidupan, perawatan, atau pemeliharaan kepada orang tersebut (Pasal 9 ayat (1) UU PKDRT).
- Tindakan yang mengakibatkan ketergantungan ekonomi dengan cara membatasi dan/atau melarang untuk bekerja yang layak di dalam atau di luar rumah sehingga korban berada dibawah kendali orang tersebut (Pasal 9 ayat (2) UU PKDRT).

e. Eksploitasi, meliputi tapi tidak terbatas pada:

- Tindakan yang mengeksploitasi ekonomi atau seksual anak dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain (Pasal 88 UU PA).
- Tindakan dengan atau tanpa persetujuan korban yang meliputi tapi tidak terbatas pada pelacuran, kerja atau pelayanan paksa, perbudakan/praktik serupa, penindasan, pemerasan, pemanfaatan fisik, seksual, organ reproduksi, atau secara melawan hukum memindahkan atau mentransplantasi organ dan/atau jaringan tubuh atau memanfaatkan tenaga atau kemampuan seseorang, oleh orang lain untuk mendapatkan keuntungan baik materil maupun immateril (Pasal 1 butir 7 UU PTPPO).
- Eksploitasi seksual adalah segala bentuk pemanfaatan organ tubuh seksual atau organ tubuh lain dari korban untuk mendapatkan keuntungan, termasuk tetapi tidak terbatas pada semua kegiatan pelacuran atau pencabulan (Pasal 1 butir 8 UU PTPPO, Pasal 4 ayat (1) UU Pornografi).

f. Kekerasan Lainnya, meliputi tapi tidak terbatas pada:

- Ancaman kekerasan adalah setiap perbuatan secara melawan hukum berupa ucapan, tulisan, gambar, simbol, atau gerakan tubuh, baik dengan atau tanpa menggunakan sarana yang menimbulkan rasa takut atau mengekang kebebasan hakiki seseorang (Pasal 1 butir 12 UU PTPPO).
- Pemaksaan adalah suatu keadaan di mana seseorang/korban disuruh melakukan sesuatu sedemikian rupa sehingga orang itu melakukan sesuatu berlawanan dengan kehendak sendiri (Penjelasan Pasal 18 UU PTPPO).

g. Tindak Pidana Perdagangan orang

- Perdagangan orang adalah pelanggaran Hak Asasi Manusia yang termasuk pelanggaran berat atau luar biasa (*extra ordinary crime*) yang cirinya berbeda dengan kekerasan lainnya yang bisa dilihat dari proses, cara, dan tujuannya.
- Perdagangan Orang adalah tindakan perekrutan, pengangkutan, penampungan, pengiriman, pemindahan, atau penerimaan seseorang dengan ancaman kekerasan, penggunaan kekerasan, penculikan, penyekapan, pemalsuan, penipuan dan

penyalahgunaan kekuasaan atau posisi rentan, penjeratan uang atau memberikan bayaran atau manfaat, sehingga memperoleh persetujuan dari orang yang memegang kendali atas orang lain tersebut, baik yang dilakukan di dalam negara maupun antar negara, untuk tujuan eksploitasi atau mengakibatkan orang tereksplotasi. (Pasal 1 UU No.21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang)

- Tindak Pidana Perdagangan Orang adalah setiap tindakan atau serangkaian tindakan yang memenuhi unsur-unsur tindak pidana yang ditentukan dalam Undang-Undang ini. (Pasal 1 UU No.21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang)
- Eksploitasi adalah tindakan dengan atau tanpa persetujuan korban yang meliputi tetapi tidak terbatas pada pelacuran, kerja atau pelayanan paksa, perbudakan atau praktik serupa perbudakan, penindasan, pemerasan, pemanfaatan fisik, seksual, organ reproduksi, atau secara melawan hukum memindahkan atau mentransplantasi organ dan/atau jaringan tubuh atau memanfaatkan tenaga atau kemampuan seseorang oleh pihak lain untuk mendapatkan keuntungan baik materiil maupun immateriil (Pasal 1 UU No.21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang)

3 unsur dalam TPPO:

(untuk anak, unsur Cara diabaikan berdasarkan Deklarasi Palermo tahun 2000)

PROSES	+	CARA	+	TUJUAN
Perekrutan/	D	Ancaman/	U	Eksploitasi
Pengangkutan/	E	Penggunaan	N	termasuk
Penampungan/	N	Kekerasan/	T	Pelacuran/
Pengiriman/	G	Penculikan/	U	Kerja Paksa/
Pemindahan/	A	Pemalsuan/	K	Perbudakan/
Penerimaan	N	Penipuan/		Kekerasan Seksual/
		Penyalahgunaan		

		Kekuasaan/ Jeratan Utang		Transplantasi Organ
--	--	-----------------------------	--	---------------------

3. Kekerasan Terhadap Perempuan

Khusus untuk kekerasan pada perempuan definisi Kekerasan terhadap perempuan adalah sebagai berikut:

a. Kekerasan terhadap Perempuan

Setiap tindakan berdasarkan perbedaan jenis kelamin yang berakibat atau mungkin berakibat kesengsaraan atau penderitaan perempuan secara fisik, seksual, atau psikologis, termasuk ancaman perbuatan tertentu, pemaksaan atau perampasan kemerdekaan secara sewenang-wenang, baik yang terjadi di depan umum maupun dalam kehidupan pribadi. *[Deklarasi Penghapusan Kekerasan terhadap Perempuan (1993), Pasal 1]*

Lokus Kekerasan terhadap Perempuan

Merupakan pengkategorian kekerasan berdasarkan konteks tempat terjadinya, mencakup ranah domestik, komunitas/publik dan kekerasan oleh negara.

- Kekerasan dalam ranah domestik (*lihat juga KDRT*)
Kekerasan ini banyak terjadi dalam hubungan relasi personal, dimana pelaku adalah orang yang dikenal baik dan dekat oleh korban. Misalnya tindak kekerasan yang dilakukan suami terhadap istri, ayah terhadap anak, paman terhadap keponakan, kakek terhadap cucu. Kekerasan ini dapat juga muncul dalam hubungan pacaran, atau dialami oleh orang yang bekerja membantu kerja-kerja rumah tangga dan menetap dalam rumah tangga tersebut.
- Kekerasan dalam ranah publik/komunitas
Kekerasan dalam komunitas meliputi, antara lain kekerasan yang terjadi di tempat kerja (misalnya perlakuan diskriminatif terhadap perempuan, pemutusan hubungan kerja secara sewenang-wenang, pelecehan seksual, atau bentuk-bentuk eksploitasi dan kesewenangan lainnya; atau kekerasan di tempat umum (misalnya pelecehan seksual terhadap perempuan di jalan, pasar).
- Kekerasan oleh Negara
Kekerasan yang dilakukan oleh Negara, antara lain muncul dalam bentuk pembuatan peraturan perundangan dan/atau kebijakan yang tidak berpihak pada kebutuhan perempuan (khususnya perempuan korban kekerasan).

Hal ini secara langsung berpengaruh pada perilaku aparat penegak hukum dan budaya penegakan hukum.

4. Kekerasan Berbasis Gender

Kekerasan yang langsung ditujukan terhadap seorang perempuan karena dia adalah perempuan, atau hal-hal yang memberi akibat pada perempuan secara tidak proporsional. Hal tersebut termasuk tindakan-tindakan yang mengakibatkan kerugian atau penderitaan fisik, mental dan seksual atau ancaman-ancaman seperti itu, paksaan dan perampasan kebebasan lainnya. Kekerasan berbasis gender bisa melanggar ketentuan tertentu dari Konvensi (CEDAW), walaupun ketentuan itu tidak menyatakan secara spesifik adanya kekerasan. *[Rekomendasi Umum No.19 Komite Penghapusan Segala Bentuk Diskriminasi terhadap Perempuan (1992) tentang Kekerasan terhadap Perempuan, ayat 6]*

5. Pelaku

Orang (individu atau kelompok) yang melakukan suatu tindakan yang merupakan kekerasan terhadap perempuan dan anak. Pelaku dapat merupakan aktor negara (misalnya pemerintah, aparat kepolisian/tentara) ataupun aktor non negara (misalnya majikan, suami, paman, kakek) yang melakukan kekerasan dengan ataupun tanpa peralatan. Peralatan yang dipergunakan dapat berupa benda nyata (misalnya pisau, senapan) maupun sesuatu yang abstrak (misalnya pembuatan hukum/kebijakan).

E. Prinsip-prinsip

Pemberian layanan terpadu bagi perempuan dan anak dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. **Responsif Gender;**

Semua petugas pelayanan harus peka gender, harus dapat melakukan penyadaran terhadap korban akan masalahnya dengan peka gender dan harus dapat melakukan pemberdayaan terhadap korban.

2. **Non Diskriminasi;**

Setiap perempuan dan anak tanpa kecuali berhak mendapatkan layanan berkaitan dengan kekerasan yang dialaminya; tidak ada seorang pun boleh

ditolak atau diberikan prioritas atas yang lain kecuali atas kedaruratan kondisi yang dialaminya.

3. **Hubungan Setara dan Menghormati;**

Siapapun korban, pemberian layanan kepadanya harus dijalankan dengan rasa hormat kepada korban tanpa membedakan keyakinan, nilai-nilai dan status sosialnya. Perlakuan hormat dari petugas pelayanan 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 dialami.

4. **Menjaga Privasi dan Kerahasiaan;**

Pelayanan harus diberikan di tempat yang menjamin privasi korban; Setiap informasi yang terungkap dalam proses pemberian layanan harus dijaga kerahasiaannya dan diketahui hanya oleh orang yang relevan dalam pemberian layanan. Petugas harus menyampaikan prinsip ini kepada korban.

5. **Memberi rasa aman dan nyaman;**

Petugas pemberi layanan harus memastikan bahwa korban dalam keadaan aman dan nyaman dalam menceritakan masalahnya.

6. **Menghargai perbedaan individu (*individual differences*);**

Setiap individu harus dipandang unik, masing-masing orang mempunyai latar belakang, pengalaman hidup dan *cooping mechanism* (cara menghadapi stress) yang berbeda sehingga tidak boleh dibandingkan antara satu korban dengan korban lain dalam hal apapun.

7. **Tidak menghakimi;**

Petugas pemberi layanan harus memastikan bahwa apapun kondisi korban atau informasi yang keluar dari korban tidak akan dinilai atau dihakimi.

8. **Menghormati Pilihan dan Keputusan Korban Sendiri;**

Pemberian layanan harus dilakukan dengan persetujuan korban, mulai dari proses wawancara (termasuk pencatatan data atau menggunakan perekam), penanganan kasus hukum sampai dengan rehabilitasi sosial. Karena itu petugas harus menjelaskan maksud dan tujuan dari setiap tindakan yang akan diambil, termasuk keuntungan, kerugian dan konsekuensinya bagi klien. Setiap masalah memerlukan langkah solusi yang biasanya adalah kristalisasi dari beberapa pilihan. Tugas pemberi layanan bukan membuat keputusan untuk korban tetapi memfasilitasi korban dengan informasi dan pandangan untuk menemukan kristalisasi dari pilihan-pilihan yang tersedia. Prinsipnya

tidak ada satu pun solusi yang cocok untuk semua orang, dan orang yang bersangkutanlah yang paling tahu akan dirinya sendiri. Hal ini juga mengandung unsur pemberdayaan bagi korban agar dapat membuat keputusan sekaligus bertanggung jawab atas pilihan yang diambilnya. Banyak perempuan yang tidak pernah sekalipun dalam hidupnya membuat keputusan untuk dirinya sendiri.

9. **Peka terhadap latar belakang dan kondisi korban/Pemakaian Bahasa yang sesuai dan dimengerti oleh korban.**

Kadang korban berasal dari daerah atau latar belakang ekonomi, pendidikan dan lingkungan yang tidak sama dengan petugas. Harus diyakinkan bahwa korban dilayani dengan bahasa yang dimengerti oleh korban. Akhir-akhir ini, semakin banyak perempuan *difabel/disable* yang menjadi korban kekerasan, apakah yang tuli, bisu, buta maupun mengalami keterbelakangan mental. Untuk kategori korban ini pun harus disediakan penterjemah yang dapat diambilkan dari para guru SLB.

10. **Cepat dan Sederhana**

Pemberian layanan harus diberikan dengan segera tanpa penundaan yang tidak perlu. Mungkin beberapa intervensi memerlukan keterlibatan berbagai pihak, tetapi dengan pro aktif nya petugas pelayanan korban harus dijamin dapat menjalani semuanya dengan proses yang sederhana. Bila korban datang atas rujukan pihak pemberi layanan lain, maka petugas penerima harus membaca terlebih dahulu surat pengantar / rujukan. Harus diusahakan agar korban tidak ditanya berulang kali tentang hal yang sama terkait identitas maupun narasi kasusnya.

11. **Empati**

Petugas harus menerapkan sikap empati—yakni kesanggupan untuk menempatkan diri dalam posisi orang lain (dalam hal ini korban). Dengan demikian korban merasa diterima, dipahami dan dapat terbuka menceritakan persoalannya.

12. **Pemenuhan Hak Anak**

Korban yang berusia di bawah 18 tahun berhak atas penghormatan dan penggunaan sepenuhnya hak-haknya untuk bertahan hidup, pengembangan, perlindungan dan partisipasi, sebagaimana diatur dalam Konvensi Hak-hak Anak. Korban anak memiliki kebutuhan khusus dan oleh karenanya berhak atas langkah-langkah perlindungan khusus sebagai berikut:

- a. Setiap tindakan yang dilakukan oleh lembaga penyedia layanan kesejahteraan sosial, kepolisian, pengadilan, otoritas administratif atau lembaga legislatif, menjadikan kepentingan terbaik untuk anak sebagai pertimbangan utama.
- b. Selama proses penanganan berlangsung, korban anak perlu mendapatkan hak dasar anak termasuk hak untuk pendidikan dan akses kepada orang tua
- c. Korban anak memperoleh hak dan perlindungan yang sama di negara/ daerah asal, transit atau daerah tujuan, yang berkaitan dengan status, kewarganegaraan, ras, warna kulit, jenis kelamin, bahasa, keyakinan, agama, politik atau pendapat lain, etnis atau kehidupan sosialnya, kepemilikan, disabilitas, kelahiran atau status lain.
- d. Negara bertanggung jawab untuk membuat korban anak bebas dari stigma yang disebabkan karena perdagangan orang. Hal ini juga diberlakukan kepada anak yang dikandung dan dilahirkan dari seorang korban.
- e. Korban anak diberikan haknya untuk dengan bebas mengekspresikan pandangannya terhadap semua hal, termasuk yang berkaitan dengan proses hukum, perawatan dan perlindungan sementara serta identifikasi dan implementasi solusi selanjutnya. Pandangan anak tersebut diberikan tidak melebihi takaran sehubungan dengan usianya, kematangan, perkembangan kapasitasnya, dan kepentingan terbaik bagi dirinya.
- f. Korban anak dilengkapi akses terhadap informasi tentang segala hal yang mempengaruhinya termasuk hak-haknya, layanan yang tersedia dan proses reunifikasi keluarga dan atau repatriasi. Informasi tersebut disampaikan dalam bahasa yang dapat dimengerti oleh korban anak korban. Penerjemah yang tepat hendaknya disediakan jika diperlukan.
- g. Informasi yang dapat membahayakan korban anak dan atau keluarganya, tidak diungkap kecuali diperlukan oleh hukum. Semua langkah diambil untuk melindungi privasi dan identitas korban anak. Nama, alamat atau informasi lain yang dapat mengarah pada identifikasi korban anak dan atau keluarganya, tidak diungkap pada publik atau media. Ijin dari korban anak hendaknya dimintakan sesuai dengan tingkat usianya sebelum mengungkap informasi yang sensitif.
- h. Identitas etnis, kultur, kepercayaan dan agama korban anak, dihormati setiap saat. Dukungan diberikan kepada korban anak dalam rangka memberikan kesempatan baginya untuk menjalankan ritual etnis, kultur, kepercayaan dan agamanya.

F. Layanan Korban Kekerasan, Mandat Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang Layanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan.

Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak lewat peraturannya Nomor 01 tahun 2010, memandatkan bahwa setiap perempuan dan anak yang menjadi korban kekerasan berhak mendapat layanan berupa:

1. Pelayanan pengaduan
2. Pelayanan Kesehatan
3. Pelayanan Rehabilitasi Sosial
4. Pelayanan penegakan dan bantuan hukum
5. Pelayanan Pemulangan dan reintegrasi sosial.

Mengingat tugas pokok dan fungsi KPP dan PA yaitu hanya pada pelayanan pengaduan, maka selanjutnya fokus dan tanggung jawab unit pengaduan pada KPP dan PA lebih prioritas pada penanganan pengaduan. Meskipun pelayanan hanya terbatas pada pengaduan tetapi memiliki dimensi lain berupa koordinasi dengan lembaga layanan lain, guna memastikan bahwa korban mendapatkan hak-haknya sebagai korban seperti yang diatur dalam SPM. Selanjutnya akan diatur bagaimana mekanisme pelayanan penanganan pengaduan korban kekerasan.

II. Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 tentang Ratifikasi CEDAW
2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 1999 tentang Hubungan Luar Negeri;
3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga;
6. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2004 tentang Perlindungan Penempatan Tenaga Kerja;
7. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
8. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban;
9. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang;
10. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2008 tentang Pornografi;
11. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial;
12. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
13. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
14. Peraturan Pemerintah Nomor 65 tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
15. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga;

16. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Mekanisme Pelayanan Terpadu Bagi Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang;
17. Peraturan Presiden Nomor 69 Tahun 2008 tentang Gugus Tugas Pencegahan dan Penanganan Tindak Pidana Perdagangan Orang;
18. Peraturan Menteri Sosial No. 102/HUK/2007 tentang Pendirian dan Penyelenggaraan Rumah Perlindungan dan Trauma Center;
19. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan Nomor 2 Tahun 2008 tentang Pedoman Pelaksanaan Perlindungan Perempuan;
20. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pedoman Pelaksanaan Perlindungan Anak;
21. Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 4 Tahun 2008 tentang Pelayanan Warga pada Perwakilan Republik Indonesia di Luar Negeri;
22. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan Nomor 1 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Terpadu Bagi Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang di Kabupaten Kota;
23. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perempuan dan Anak di Lingkungan Polri;
24. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan Ruang Pelayanan Khusus (RPK) dan Tata Cara Pemeriksaan Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana; dan
25. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Terpadu Bidang Layanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan
26. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan Nomor 04 Tahun 2010 tentang Organisasi Tata Laksana Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
27. Edaran Menteri Kesehatan Nomor 659/MenKes/VI/2007 tanggal 13 Juni 2007 ke Gubernur, Bupati/Walikota untuk Membentuk Pusat Pelayanan Terpadu di Rumah Sakit dan Pelayanan Korban di Puskesmas.
28. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 100/1023/SJ tentang Percepatan Pelaksanaan Penerapan dan Pencapaian Standar Pelayanan Minimal di Daerah.

III. PROSEDUR

A. LANGKAH – LANGKAH

1. Penanganan Pengaduan Secara Langsung

Yang dimaksud dengan Pengaduan Langsung adalah pelapor (korban / keluarga/orang lain/kelompok masyarakat/institusi) datang secara langsung mengadukan/melaporkan adanya tindak kekerasan yang dialaminya sendiri/orang lain/keluarganya/komunitasnya/institusinya,

a. Proses penerimaan pengaduan

- Pelapor diterima oleh petugas keamanan di lobi, selanjutnya ditanya kepentingan kunjungan. Apabila bermaksud mengadukan/melapor adanya tindak kekerasan maka petugas keamanan mengkomunikasikan kepada petugas unit pengaduan.
- Pelapor akan diantar oleh petugas keamanan atau dijemput oleh petugas unit pengaduan.
- Bila pelapor lebih dari satu orang, sebaiknya petugas yang menerima lebih dari satu orang.
- Prinsip keamanan petugas harus diutamakan, sebaiknya petugas duduk di dekat pintu keluar.
- Di bagian pelayanan pengaduan KPP dan PA, pelapor diterima oleh petugas penerima pengaduan untuk melakukan identifikasi kasus.
- Apabila pelapor adalah kategori berkebutuhan khusus (tuna rungu dan tuna wicara) maka diupayakan penterjemah.
- Apabila pelapor tidak bisa berbahasa Indonesia, maka diupayakan penterjemah.
- Apabila saat itu pelapor dalam keadaan tertekan, luka parah, pingsan, dsb, maka dilakukan pertolongan pertama terlebih dahulu.
- Apabila pelapor tidak bisa memberi keterangan karena berbagai alasan, maka identifikasi cepat dapat juga berdasar keterangan keluarga/pendamping lainnya.
- Dalam kasus anak yang tidak mempunyai pendamping atau wali, petugas bersama satu atau dua petugas yang profesional mempunyai

wewenang khusus untuk menentukan jenis layanan yang dapat diberikan berdasarkan kepentingan terbaik anak.

- Pada korban yang berada dalam kondisi tidak memadai untuk terlibat dalam wawancara ataupun tidak mampu mengambil keputusan untuk dirinya sendiri disebabkan korban mengalami situasi berat seperti cedera atau stres berat atau dalam ketakutan yang besar mengenai keamanan diri dan atau keluarganya, maka petugas layanan melakukan :
 - i. Menenangkan korban terlebih dahulu; apabila klien terlihat sangat tegang, terapkan teknik relaksasi sederhana (jika diperlukan);
 - ii. Merujuk korban pada prioritas penanganan yang tepat sesuai dengan kondisi korban (medis atau psikologis) sesuai tingkat kedaruratan yang terjadi.
 - iii. Apabila korban dalam keadaan bahaya, maka petugas segera meminta bantuan Polisi.

b. Proses wawancara

- Setiap pelapor harus menandatangani informed consent sebelum wawancara. Jika pelapor lebih dari satu orang maka salah satu atau seluruh pelapor boleh menandatangani informed consent.
- Sebelum memulai wawancara, ciptakan kondisi awal yang memberikan kenyamanan bagi pelapor dalam menyampaikan masalah.
- Tanyakan jenis kasus yang di adukan, bila ada dugaan tindak pidana perdagangan orang, maka gunakan formulir identifikasi TPPO.
- Sampaikan informasi standar yang berhubungan dengan kasus yang dialami korban, termasuk hak korban dan jenis layanan apa saja yang tersedia di lembaga layanan pengaduan tersebut.
- Jelaskan kepada pelapor tentang tugas dan fungsi unit pengaduan KPP dan PA, dan keterbatasan yang dimiliki.
- Pertegas kembali bantuan apa yang diharapkan oleh pelapor/korban, dan ditulis dalam isian formulir.

c. Rencana Tindakan

- Pelapor disarankan membuat surat pengaduan tertulis kepada Menteri PP dan PA.

- Jika hasil identifikasi korban kekerasan adalah anak, maka petugas wajib melaporkan kepada polisi, tanpa mempertimbangkan persetujuan (*consent*).
 - Jika hasil identifikasi menunjukkan TPPO, maka petugas wajib lapor ke polisi tanpa mempertimbangkan persetujuan (*consent*).
 - Diskusikan dengan pelapor/korban/pendamping tentang pilihan layanan lanjutan yang dibutuhkan korban seperti pelayanan kesehatan, rehabilitasi sosial, penegakan dan bantuan hukum atau pemulangan dan reintegrasi.
 - Pilihan yang diambil akan menjadi dasar rujukan/ pemberian pelayananselanjutnya.
 - Dalam kasus kekerasan terhadap anak, orangtua, wali atau keluarga, dapat menjadi pengambil keputusan bagi anak terkait layanan yang perlu diterima oleh anak.
 - Bila tercapai kesepakatan untuk dirujuk, maka petugas menentukan apakah perlu di dampingi atau tidak.
 - Dalam hal korban adalah anak, bila petugas meragukan wali/pendamping anak maka petugas harus mendampingi anak saat dirujuk.
- d. Pemantauan korban yang telah dirujuk
- Pemantauan dilakukan minimal 3 bulan sekali atau lebih intensif tergantung pada pertimbangan tingkat kerawanan korban.

2.Penanganan Pengaduan Tidak Langsung

Yang dimaksud dengan Pengaduan Tidak Langsung adalah pelapor (korban atau keluarga) melaporkan tindak kekerasan yang dialaminya sendiri atau anggota keluarganya melalui media telepon/hotline, surat/email ataupun faximili. Termasuk pengaduan tidak langsung yaitu laporan yang dilakukan/dirujuk oleh masyarakat dan/atau lembaga lain mengenai adanya tindak kekerasan yang dialami oleh korban.

a. Melalui Telepon / Hotline

Bagian pelayanan penerimaan pengaduan KPP dan PA bagi korban kekerasan harus dapat juga diakses melalui telepon. Nomor telepon pengaduan bisa dibuat khusus (hotline) dengan menggunakan nomor

telepon kantor reguler dan call center 24 jam. Pengaduan melalui telepon digunakan bagi korban yang tidak mampu mengakses layanan dengan mendatangi langsung ke bagian pengaduan KPP dan PA. Pengaduan melalui telpon juga diperlukan bagi korban yang merasa belum siap bertemu langsung dengan petugas penerimaan pengaduan.

- Petugas menerima telpon dengan ramah, didahului dengan salam : " Halo selamat pagi/siang/malam, unit pengaduan masyarakat KPP dan PA ada yang bisa dibantu".
- Petugas menanyakan identitas penelpon, apakah penelpon yang bersangkutan merupakan korban atau keluarga korban dan atau masyarakat. Jika penelpon menolak, petugas tidak boleh memaksa.
- Gali lebih dalam mengenai permasalahan yang dihadapi korban, tidak hanya sekedar meminta informasi
- Yakinkan korban mengenai prinsip kerahasiaan yang berlaku;
- Tunjukkan perhatian dan antusiasme Anda terhadap masalah yang dikemukakan dengan menjadi pendengar yang aktif;
- Sampaikanlah informasi tentang layanan yang tersedia pada unit pelayanan terpadu yang berkaitan dengan masalah yang diungkapkan pengadu;
- Akhiri pembicaraan dengan rumusan tindak lanjut dan kesediaan untuk mendampingi dalam menggali dan mengambil solusi.
- Jangan putus hubungan telepon, apapun yang terjadi sampai pengadu melakukannya.
- Bila menginginkan tatap muka langsung, korban diminta untuk datang dengan membawa surat pengaduan kepada menteri secara tertulis

b. Penerimaan Pengaduan melalui Surat

Penerimaan pengaduan melalui surat ini akan memberikan kesempatan kepada korban / pelapor yang rumahnya jauh dari tempat layanan ataupun jauh dari prasarana telpon untuk dapat mengakses layanan pengaduan. Layanan penerimaan pengaduan melalui surat ini juga memberikan kesempatan kepada korban yang belum siap untuk membukan identitasnya secara penuh untuk melakukan peninjauan penyelesaian kasusnya.

Penerimaan pengaduan melalui surat ini mempunyai keterbatasan karena komunikasinya tidak langsung sehingga respon dari petugas ataupun korban menjadi tertunda. Selain itu, ada kemungkinan data yang

disampaikan sangat terbatas sehingga petugas memerlukan waktu untuk dapat meminta kelengkapan data tersebut dari korban / pelapor.

- Petugas membaca surat yang masuk. Apabila kasusnya adalah kasus KTPA maka petugas harus segera membalasnya
- Prinsip-prinsip penerimaan pengaduan sama dengan penerimaan pengaduan yang lain
- Petugas harus menuliskan surat dengan bahasa yang jelas dan tidak multitafsir. Apabila ada kalimat dari korban / pelapor yang tidak jelas ataupun multi tafsir, petugas sebaiknya mengklarifikasi dulu kepada korban ataupun membuat beberapa tafsir atas kalimat tersebut dan membuat jawaban atas beberapa tafsir tersebut
- Petugas menyesuaikan bahasa surat dengan usia korban / pengirim surat
- Apabila ada pelayanan pengaduan yang lokasinya lebih dekat dengan tempat tinggal korban, maka petugas harus menginformasikan nama dan alamat lembaga layanan tersebut
- Surat dibuat rangkap dua; satu copy untuk dikirimkan kepada korban, satu copy disimpan sebagai arsip
- Surat dikirimkan dalam amplop tertutup berperekat tanpa memakai nama instansi / lembaga
- Copy surat diarsipkan dalam folder khusus

c. **Penerimaan Pengaduan melalui E-mail**

Penerimaan pengaduan melalui E-mail ini akan memudahkan korban / pelapor mengadukan permasalahannya. Layanan penerimaan pengaduan melalui e-mail ini juga memberikan kesempatan kepada korban yang belum siap untuk membuka identitasnya secara penuh untuk melakukan penjangjagan penyelesaian kasusnya.

Penerimaan pengaduan melalui e-mail ini mempunyai keterbatasan karena komunikasinya tidak langsung sehingga respon dari petugas ataupun korban menjadi tertunda. Selain itu, ada kemungkinan data yang disampaikan sangat terbatas sehingga petugas memerlukan waktu untuk dapat meminta kelengkapan data tersebut dari korban / pelapor,

Mekanisme penanganan pelayanan pengaduan melalui e-mail :

- Petugas membaca e-mail yang masuk. Apabila kasusnya adalah kasus KTPA maka petugas harus segera membalasnya bahwa pengaduan telah diterima dan akan dipelajari. (paling lambat 3 hari kerja tertanggal di email)

- Prinsip-prinsip penerimaan pengaduan sama dengan penerimaan pengaduan yang lain
- Petugas harus menuliskan e-mail dengan bahasa yang jelas dan tidak multi interpretasi. Apabila ada kalimat dari korban / pelapor yang tidak jelas ataupun multi interpretasi, petugas sebaiknya mengklarifikasi dulu kepada korban ataupun membuat beberapa interpretasi atas kalimat tersebut dan membuat jawaban atas beberapa interpretasi tersebut
- Petugas menyesuaikan bahasa e-mail dengan usia korban / pengirim surat
- Apabila ada pelayanan pengaduan yang lokasinya lebih dekat dengan rumah korban, maka petugas harus menginformasikan nama dan alamat lembaga layanan tersebut
- E-mail di print dan disimpan sebagai arsip
- E-mail pengaduan yang masuk dicatat dalam catatan pelaporan pengaduan

d. **Penanganan Pengaduan dari Rujukan**

Sering kali korban juga datang karena dirujuk oleh lembaga-lembaga lain. Dalam hal ini, sebelum mewawancarai korban, petugas harus memeriksa terlebih dahulu surat rujukan ataupun data-data yang dikirimkan oleh lembaga/individu perujuk. Dalam hal tidak ada surat rujukan ataupun data-data penyerta, maka langkah-langkah penanganannya sama dengan korban yang datang secara langsung.

Mekanisme penanganan pengaduan dari rujukan

Setelah petugas melakukan assessment terhadap masalah korban, maka dengan persetujuan korban petugas kemudian merujuk korban ke pelayanan yang sesuai dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- Proses penanganan sama dengan proses sebelumnya.
- Memberikan surat pemberitahuan penerimaan rujukan kepada lembaga pengirim.
- Memberikan surat pemberitahuan kepada yang mengirimkan rujukan tentang status dan tindakan yang sudah diambil.

- i. Petugas menyampaikan kepada korban lembaga yang akan menjadi tempat rujukan dan pelayanan yang akan disediakan
- ii. Petugas menghubungi lembaga yang akan menerima rujukan.
- iii. Jika korban adalah anak atau yang mempunyai kebutuhan /perlindungan khusus maka petugas wajib mendampingi proses rujukan.
- iv. Petugas melengkapi surat rujukan yang diperlukan dan dilengkapi dengan identitas korban serta kronologi kejadian (narasi kasus)
- v. Petugas memastikan korban mendapat pelayanan selanjutnya oleh lembaga yang tepat. Petugas melakukan koordinasi secara berkala dengan lembaga rujukan

3.Penjangkauan Korban (*Outreach*)

Jika korban tidak bisa datang langsung, tetapi harus segera ditindaklanjuti maka petugas akan mengkoordinasikan dengan lembaga layanan yang relevan dengan sifat kedaruratan pelapor.

Petugas menginformasikan layanan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan korban dan tugas serta kapasitas lembaga, dimana tempat dan waktu kejadian. Bila pelapor setuju (*consent*) maka akan ditindaklanjuti.

Apabila diperlukan dalam hal koordinasi yang lebih baik antar layanan, maka petugas akan ikut serta dalam proses penjangkauan tersebut.

Petugas membawa formulir pengaduan untuk melengkapi data-data yang diperlukan. Akan dilakukan pemantauan perkembangan tindak lanjut penanganan pelapor.

unit pengaduan juga bisa mengirim petugas untuk melakukan *outreach* dan menawarkan pelayanan kepadanya.

Outreach perlu dilakukan terhadap perempuan dan anak korban kekerasan yang membutuhkan pelayanan tapi tidak mampu datang langsung ke unit pelayanan (termasuk di rumah sakit).

Langkah *outreach* bisa diambil sebagai tindak lanjut dari pengaduan melalui telepon, SMS atau surat oleh korban maupun pihak lain serta pemberitaan di media massa.

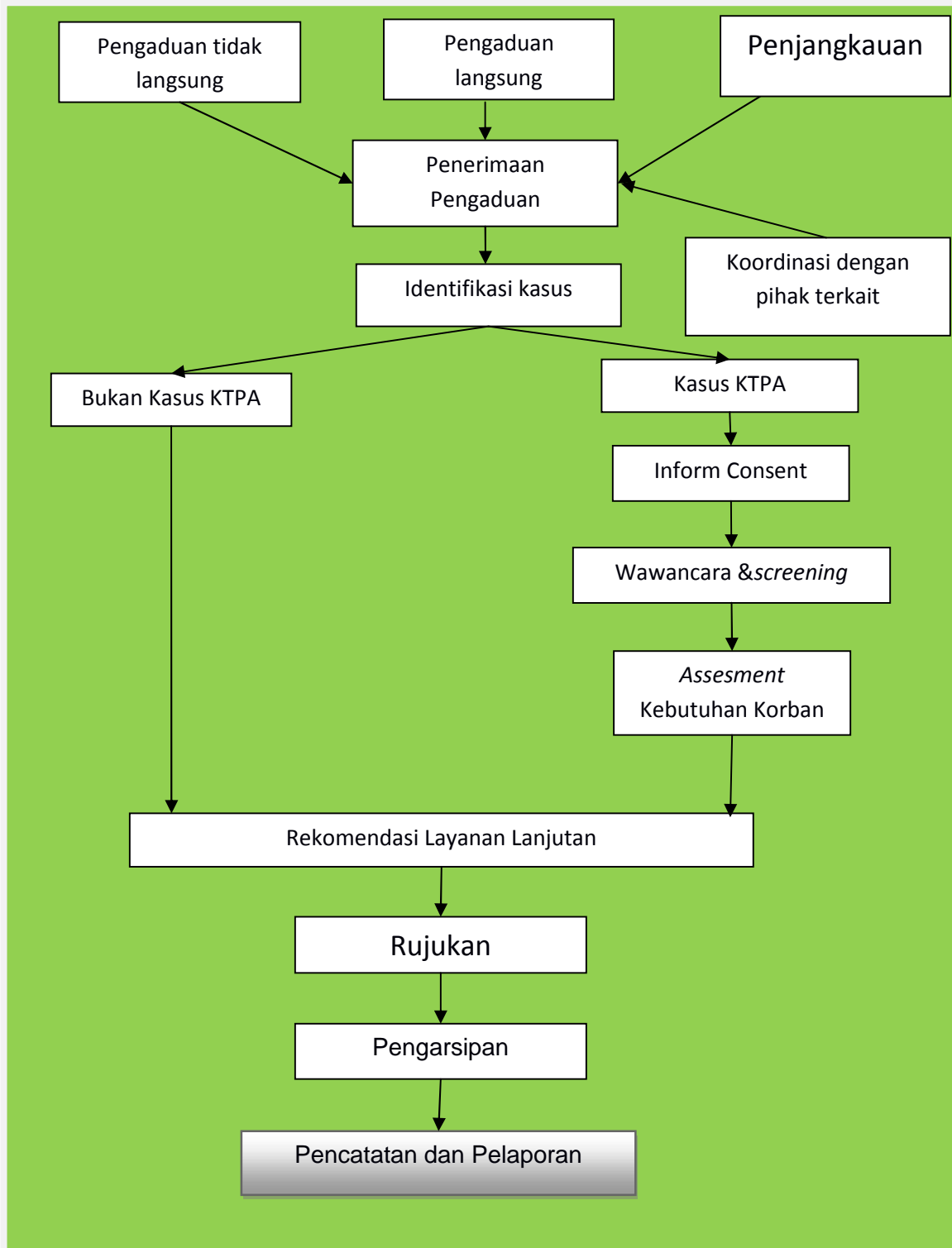
Outreach perlu memperhatikan aspek keamanan baik bagi korban, keluarga atau petugas unit pelayanan. *Outreach* perlu dilakukan dengan lebih terencana dan hati-hati untuk memastikan bahwa *outreach* tidak akan menyebabkan korban dalam situasi yang lebih buruk. Dalam kasus kekerasan terhadap isteri misalnya, petugas harus memastikan bahwa ketika itu pelaku (suami korban) sedang tidak ada di rumah.

Outreach dapat pula tidak dilakukan di tempat tinggal korban bila korban merasa tidak aman melakukan pengaduan dan wawancara di rumah.

Jika lembaga penanganan pengaduan mampu melakukan *outreach* sendiri, maka pelaksanaan *outreach* mengikuti prosedur berikut :

- a. Petugas memastikan dulu tentang keamanan korban dan dirinya sendiri
- b. Petugas mengkoordinasikan dengan aparat keamanan jika diperlukan untuk memastikan keamanan korban.
- c. Memastikan bahwa korban setuju dengan tawaran *outreach* anda;
- d. Mendiskusikan tentang hal keamanan yang mesti diperhatikan;
- e. Untuk korban anak, melakukan proses di atas dengan keluarga yang bertanggungjawab
- f. Jika korban menolak untuk melakukan proses pendampingan lebih lanjut, petugas mengajak korban untuk membuat perencanaan penyelamatan diri (*safety plan*) yang mencakup cara melarikan diri dari rumah, cara mencapai tujuan penyelamatan, penyimpanan dokumen penting dan uang bekal.
- g. Sebelum meninggalkan tempat, petugas memberikan nomor kontak yang bisa dihubungi jika sewaktu-waktu korban berubah pikiran
- h. Memulai wawancara dengan korban, bila korban telah menyatakan persetujuannya
- i. Langkah-langkah selanjutnya sama dengan penerimaan pengaduan bagi pelapor yang datang langsung
- j. Sebelum meninggalkan tempat, petugas memberikan nama, alamat dan nomor kontak anda dan meminta agar korban menyimpannya di tempat yang aman

B. ALUR PELAYANAN



C. MEKANISME RUJUKAN

Jika lembaga penanganan pengaduan tidak mampu melakukan *outreach* sendiri, maka kasus tersebut dapat dirujuk pada lembaga lain yang biasa melakukan penjangkauan.

Setelah petugas melakukan *assessment* terhadap masalah korban, maka dengan persetujuan korban petugas kemudian merujuk korban ke pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya mengikuti langkah-langkah berikut:

1. Petugas menyampaikan kepada korban mengenai layanan lanjutan yang disediakan lembaga yang akan menjadi tempat rujukan dan pelayanan yang akan disediakan
2. Petugas mengkoordinasikan dengan lembaga yang akan menerima rujukan.
3. Jika korban dalam keadaan rentan baik fisik maupun psikis maka petugas wajib mendampingi proses rujukan.
4. Jika korban adalah anak atau yang mempunyai kebutuhan /perlindungan khusus maka petugas wajib mendampingi proses rujukan.
5. Petugas melengkapi surat rujukan yang diperlukan dengan identitas korban serta kronologi kejadian (narasi kasus)
6. Petugas memastikan korban mendapat pelayanan selanjutnya oleh lembaga yang tepat
7. Petugas melakukan koordinasi secara berkala dengan lembaga rujukan

Lembaga-lembaga penerima rujukan berdasarkan jenis layanan :

1. Pelayanan kesehatan bagi perempuan dan anak korban kekerasan;
2. Rehabilitasi sosial bagi perempuan dan anak korban kekerasan;
3. Penegakan dan bantuan hukum bagi perempuan dan anak korban kekerasan; dan
4. Pemulangan dan reintegrasi sosial bagi perempuan dan anak korban kekerasan.

Untuk lebih lengkapnya akan dibuat direktori lembaga rujukan secara lebih detail dan akan dilampirkan dalam dokumen PSO ini.

d. Kebutuhan Petugas, Peralatan dan dokumen Terkait

1. Kebutuhan Petugas

- Tidak pernah dan tidak akan melakukan kegiatan yang menimbulkan kekerasan pada perempuan dan anak
- Pernah mengikuti pelatihan gender dan KtP/A
- Pelatihan penerimaan kasus
- Pelatihan identifikasi TPPO dan teknik wawancara

2. Peralatan Yang Diperlukan

- Pesawat Telepon dengan Nomor Khusus yang mudah diingat (Hotline)
- Bila memungkinkan dipakai *Hunting system*. Hunting system adalah suatu sistem nomor telepon yang mempunyai sambungan alternatif selain nomor telepon utama namun masih melalui jalur yang sama. Misalkan : 021-123456/021-123456-6.
- Publikasi nomor *Hotline* dan call center 24 jam di berbagai media (dengan Baliho, di Bus Umum, di Buku Telepon (Bagian Nomor penting), di box telepon umum, dsb).
- Adanya sistem PABX dari Telkom sebagai “tangan pertama” penerima telepon yang berguna untuk mensortir telepon yang masuk untuk meminimalisir salah sambung. PABX atau Private Automatic Branch Exchange adalah suatu perangkat yang berfungsi sebagai sentral telepon, dalam suatu lokasi tertentu, misalnya : kantor, gedung, perumahan, dll. Dalam skala kapasitas yang lebih besar, PABX dapat berupa sentral telepon otomatis PSTN yang digunakan oleh operator telepon besar untuk layanan ke rumah, kantor, dan lain-lain
- Buku pencatatan kasus telpon via telepon call centre 24 jam dan hotline
- Mesin faximili
- Komputer dengan jaringan internet
- Buku daftar rujukan lengkap berisikan alamat dan nomor telepon instansi-instansi terkait yang juga menangani perempuan dan anak korban kekerasan.
- Alat tulis
- Kertas dan amplop

e. Pencatatan dan Pelaporan Kasus

Selain untuk kepentingan penanganan kasus., data kasus yang lengkap penting untuk kepentingan analisis kasus dan advokasi. Pencatatan kasus ini setidaknya meliputi identitas korban (nama, jenis kelamin, usia, alamat, pendidikan, pekerjaan), identitas pelaku (nama, jenis kelamin, usia, alamat, pendidikan,

pekerjaan), hubungan antara korban dan pelaku, tempat kejadian, waktu/tanggal kejadian, jenis kekerasan dan narasi kejadian, nomor registrasi, keterangan kasus baru/rujukan, dan petugas pelayanan.

Pencatatan kasus ini sedapat mungkin tidak dilakukan secara berulang sehingga menyebabkan korban merasa tertekan. Karenanya, bila ada rujukan, data korban juga harus disertakan. Pendataan boleh dilakukan lagi oleh lembaga yang dirujuk bila diperlukan data-data/informasi tambahan.