

STANDAR PELAYANAN PENDAMPINGAN KORBAN

NO	KOMPONEN	SUB KOMPENEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum		<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan Rumah Tangga 2. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Perlindungan Saksi dan Korban 4. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana
2.	Persyaratan Pelayanan	Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> a. Surat Serah Terima Kasus b. Berkas Pengaduan c. Form Persetujuan Penanganan Kasus d. Registrasi Tindak Lanjut /Pendampingan
3.	Mekanisme dan	1. Pelayanan Pendampingan	1. PENDAMPINGAN BAP

	<p>Prosedur</p>	<p>Bantuan Hukum (Jasa hukum yang di berikan oleh pendamping hukum, advokat atau relawan pedamping, petugas pemberi layanan untuk melakukan pendampingan, konsultasi masalah hukum proses pendampingan saksi dan / atau korban kekerasan terhadap perempuan dan anak)</p>	<p>a. Petugas mendampingi korban dalam proses pembuatan BAP, untuk memastikan korban selama diminta keterangannya menggunakan cara yang menghormati hak-hak korban</p> <p>b. Dalam proses pendampingan, pendamping hanya fokus pada keadaan korban dalam memberikan kesaksian</p> <p>c. Petugas meminta dan mendampingi korban untuk meneliti kebenaran BAP sebelum menandatangani</p> <p>d. Petugas menguatkan korban selama proses pembuatan BAP</p> <p>2. PENDAMPINGAN DIPENGADILAN</p> <p>a. Petugas menyiapkan surat tugas dirinya untuk dapat melakukan mendampingan dalam sidang pengadilan. Beberapa jenis sidang adalah sidang tertutup dan banyak hakim yang belum mengizinkan pendamping korban untuk ikut masuk tanpa adanya surat tugas dan pemberitahuan sebelumnya kepada pengadilan/hakim</p> <p>b. Petugas menguatkan korban dalam memberikan kesaksian di pengadilan atau bilaman korban</p>
--	-----------------	---	---

			<p>merasa tertekan dalam mengikuti jalannya sidang pengadilan</p> <p>3. PENDAMPINGAN PROSES PERUNDINGAN DI LUAR PENGADILAN</p> <p>a. Kekerasan terhadap perempuan dan anak adalah kejahatan yang melanggar hukum. Sedapat mungkin semua kasus diproses secara hukum agar pelaku mendapatkan pembelajaran. Namun ada kalanya kasus-kasus tertentu mengalami kesulitan untuk diproses melalui proses hukum</p> <p>b. Kemungkinan lain adalah bila korban akhirnya mencabut karena merasa tidak tega misalnya untuk menyelesaikan kasus-kasus seperti itu diperlukan alternatif penyelesaian masalah yakni dengan melakukan mediasi dengan pelaku. Pelaku bisa didorong untuk mengikuti program konseling yang dirancang untuk pelaku. Diupayakan supaya ada tetua desa atau tetua adat atau ketua RT/RW yang hadir menjadi saksi perjanjian – perjanjian yang dibuat. Perjanjian pun harus dibuat secara tertulis</p>
--	--	--	--

dan ditandatangani di atas kertas bermaterai oleh ke dua belah pihak dan ditandatangani pula oleh saksi-saksi dan tetua desa/adat dengan menyebutkan sanksi adatnya.

4. PENDAMPINGAN PROSES DIVERSI

- a. Berdasarkan surat permintaan dari APH bilamana tidak ada surat permintaan, maka petugas dapat mengajukan ijin untuk dapat melakukan pendampingan proses pada diversi anak / korban
- b. Petugas membuat surat perintah tugas (SPT)
- c. Petugas menguatkan korban / Anak pada saat diversi
- d. Memastikan korban/keluarga korban untuk memahami hasil kesepakatan diversi sebelum ditanda tangani

5. SAKSI AHLI

- a. Kemungkinan lain petugas pendamping dapat diminta sebagai saksi ahli dalam permintaan proses hukum
- b. Saksi ahli dapat dipenuhi jika bersifat Pro Justitia
- c. Permintaan sebagai saksi ahli

			dalam proses hukum berdasarkan surat permintaan dari APH (Kepolisian, Kejaksaan dan Pengadilan)
		1. Pelayanan Psikologi (Memberikan pelayanan psikologi klinis yang meliputi assesmen, intervensi, pembuatan laporan pemeriksaan psikologi, pelaksanaan tugas di tempat resiko tinggi dan pengabdian masyarakat yang meliputi problem psikologi klinis pada pelaksanaan tugas khusus lapangan di bidang psikologi klinis pada komunitas dan menjadi saksi ahli)	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan Psikologi diberikan berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan korban b. Assessment dan intervensi psikologi korban diberikan kepada korban setelah korban setuju dan menandatangani inform consent layanan psikologi c. Laporan hasil pemeriksaan psikologi / rekam layanan psikologi bersifat rahasia terkecuali untuk kebutuhan masalah hukum yang bersifat projustitia maka hasil pemeriksaan psikologi dapat diberikan berdasarkan surat permintaan dari aparat penegak hukum (APH)
		2. Pelayanan Mediasi (Setiap perkara antara pelapor dan terlapor yang disampaikan ke bagian Pengaduan Masyarakat yang dapat dilakukan mediasi oleh petugas layanan untuk membantu para pihak mencari berbagai kemungkinan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelapor dan terlapor mengajukan permohonan mediasi untuk menyelesaikan permasalahannya kepada petugas layanan; 2. Petugas layanan melakukan identifikasi dan analisis kasus yang dapat dilakukan mediasi kemudian dilaporkan ke Kepala Seksi Tindak Lanjut Kasus : <ul style="list-style-type: none"> a. Menolak dilakukan mediasi

		<p>penyelesaian permasalahan tanpa menggunakan cara memutuskan atau memaksakan sebuah penyelesaian berdasarkan pandangan atau penilaiannya sendiri atas masalah tersebut. Oleh karena itu petugas layanan harus netral (tidak memihak salah satu pihak), membantu para pihak untuk menyelesaikan permasalahan, menciptakan kondisi hubungan yang positif dan kondusif antara pelapor dan terlapor, mewujudkan perubahan atau kondisi awal menjadi kondisi baru dalam hubungan antara pihak-pihak yang bermasalah)</p>	<p>karena salah satu pihak (pelapor atau terlapor) tidak bersedia didamaikan;</p> <p>b. Dapat dilakukan mediasi dan mengusulkan kepada Kepala Seksi Tindak Lanjut Kasus</p> <p>3. Kepala Seksi Tindak Lanjut memerintahkan petugas layanan untuk melakukan mediasi dengan mengundang pelapor, terlapor dan para pihak yang terkait;</p> <p>4. Petugas layanan mengundang pelapor terlapor dan para pihak dengan menetapkan waktu dan tempat pelaksanaan mediasi;</p> <p>5. Pelapor dan terlapor melakukan mediasi dengan mediator petugas layanan;</p> <p>6. Petugas layanan membuat akta perdamaian tentang kesepakatan mediasi (jika proses mediasi berhasil memperoleh sebuah kesepakatan). Jika mediasi tidak mendapatkan kesepakatan antara pelapor dan terlapor maka petugas membuat berita acara pelaksanaan mediasi;</p> <p>7. Pelapor dan terlapor menerima hasil mediasi</p>
		<p>3. Pelayanan Rehabilitasi Sosial (Konseling, Penampungan Sementara dan Bimbingan Rohani)</p>	<p>1. Petugas menerima rujukan dari tempat layanan lain (Penanganan pengaduan, pelayanan kesehatan ataupun penegakan dan bantuan</p>

		<p>adalah pelayanan yang ditujukan untuk memulihkan dan mengembangkan kemampuan seseorang yang mengalami disfungsi sosial agar dapat melaksanakan fungsi sosialnya secara wajar</p>	<p>hukum)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas melakukan konseling awal 3. Bila diperlukan rehabilitasi lanjutan, dan korban bersedia, maka petugas melakukan penanganan/konseling lanjutan 4. Bila korban merasa dalam kondisi tidak aman atau petugas menilai korban dalam kondisi tidak aman, maka petugas merujuk korban ke layanan penampungan sementara 5. Korban yang tidak tinggal di dalam rumah aman, tetap akan mendapatkan layanan dengan cara korban datang sendiri ke tempat layanan penampungan sementara 6. Petugas akan merujuk korban yang memerlukan bimbingan rohani ke layanan bimbingan rohani 7. Bila korban memerlukan pelayanan lainnya (pelayanan kesehatan, penegakan dan bantuan hukum, atau pemulangan dan reintegrasi sosial), maka petugas harus merujuk korban ke layanan-layanan tersebut.
		<p>4. Pelayanan Rujukan (Pengiriman korban yang telah tertangani masalah kesehatannya untuk mendapatkan pelayanan pendampingan, sosial, hukum, dll)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menyampaikan kepada korban lembaga yang akan menjadi tempat rujukan dan pelayanan yang akan disediakan 2. Petugas menghubungi lembaga yang akan menerima rujukan 3. Jika korban adalah anak atau yang

			<p>mempunyai kebutuhan / perlindungan khusus maka petugas mendampingi proses rujukan</p> <p>4. Petugas melengkapi surat rujukan yang diperlukan dan dilengkapi dengan identitas korban serta kronologi kejadian (narasi kasus)</p> <p>5. Petugas memastikan korban mendapat pelayanan selanjutnya oleh lembaga yang cepat</p> <p>6. Petugas melakukan koordinasi secara berkala dengan lembaga rujukan</p>
		<p>5. Pelayanan Home Visite (Kunjungan ke lingkungan sosial korban dalam rangka resosialisasi dan menggali informasi lebih lanjut berkaitan dengan masalah korban hal tersebut dapat dilakukan oleh petugas daerah, LSM/NGO setempat dalam jaringan)</p>	<p>1. Home visite dapat dilakukan baik berdasarkan hasil CC maupun berdasarkan pertimbangan konselor</p> <p>2. Konselor berhak meminta pengamanan apabila diraskaan home visit yang akan dilakukan membutuhkan perlindungan dari pihak keamanan</p> <p>3. Petugas juga dapat meminta kesediaan psikolog untuk ikut melakukan home visit</p>
4.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Administrasi</p> <p>2. Pendampingan</p>	<p>15 Menit</p> <p>Sesuai Kebutuhan Layanan</p>
5.	Biaya / tarif	<p>1. Petugas pelaksana / pemberi layanan</p>	<p>APBD dan sumber lain yang tidak mengikat</p> <p>Catatan :</p> <p>1. Jika layanan rujukan yang dimaksud mampu dilaksanakan oleh lembaga layanan / Mitra /</p>

			<p><i>Kab/Kota asal rujukan maka pendanaan dibebankan kepada lembaga layanan / Mitra / Kab/Kota yang merujuk</i></p> <p><i>2. Layanan rujukan didanai oleh pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah (Penerima Rujukan) dengan Kriteria bahwa layanan yang dimaksud tidak dapat dilaksanakan oleh lembaga layanan / Mitra / Kab/Kota asal rujukan karena tidak mempunyai petugas pelaksana yang kompeten maupun sarana / prasarana pendukung.</i></p>
		2. Korban / penerima layanan	Gratis
6.	Produk Pelayanan	1. Pelayanan Pendampingan Bantuan Hukum	<p>1. Pendampingan BAP</p> <p>2. Pendampingan di Pengadilan</p> <p>3. Pendampingan Proses Perundingan di Luar Pengadilan</p> <p>4. Pendampingan Prrose Diversi</p> <p>5. Saksi Ahli</p>
		2. Pelayanan Psikologi	Assesment Psikologi, Intervensi Psikologi, Konseling psikologi dan penguatan psikologi
		3. Pelayanan Mediasi	Pra mediasi,koordinasi dengan pihak terkait dan proses Mediasi
		4. Pelayanan Rehabilitasi Sosial	Konseling, Penampungan Sementara dan Bimbingan Rohani
		5. Pelayanan Rujukan	Pelayanan pendampingan,Psikologi, sosial, hukum, rumah penampungan

			sementara dll sesuai dengan permintaan surat rujukan
		6. Pelayanan <i>Home Visite</i>	Kunjungan kelingkungan sosial korban, follow up laporan kasus
7	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelapor melapor secara langsung Pelapor (korban atau keluarga, masyarakat dan/atau lembaga) datang secara langsung, melalui telepon dan/atau surat melaporkan dugaan tindak kekerasan. 2. Pelapor dirujuk oleh lembaga-lembaga, masyarakat ataupun media masa 3. Pelapor datang dengan cara dijangkau oleh petugas 4. Saran dan masukan dengan menggunakan kuisisioner kepuasan
8.	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas Pelayanan	Perlengkapan / Peralatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor 2. Ruang khusus konseling, peralatan komputer, kamera, alat rekam, telepon, dan internet; 3. Filling cabinet untuk menyimpan arsip/dokumen kasus/foto. 4. Surat Perintah Tugas (SPT) 5. Molin 6. Torlin 7. Sistem Informasi Pencatatan dan Pelaporan berskala Nasional (SIMFONI-Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak)
9	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami dengan baik pelayanan yang harus diberikan petugas;

			<ol style="list-style-type: none"> 2. Memahami dengan baik tahapan proses yang harus dilaksanakan; 3. Memahami dengan baik acuan Standar Pelayanan Minimal yang dipenuhi; 4. Mempunyai komitmen tinggi untuk menuntaskan permasalahan dalam setiap tahapan. 5. Memiliki pemahaman dasar tentang kekerasan berbasis gender 6. Memiliki pemahaman dasar mengenai hak-hak anak 7. Memiliki keterampilan dasar melakukan komunikasi dan menyampaikan informasi dengan baik 8. Memiliki komitmen untuk mematuhi prinsip dasar sebagai petugas pelaksana 9. Memiliki kemampuan intervensi krisis, baik medis maupun psikologis (pertolongan pertama) 10. Detail kualifikasi pelaksana tertuang dalam SOP
10	Pengawasan Internal		Pengawasan / Pemantauan oleh Kepala Dinas P3APPKB Provinsi Kalimantan Tengah
11	Jumlah Pelaksana		4 Orang
12	Jaminan Pelayanan		SOP, Pergub UPT, Pergub Perlindungan Perempuan dan Anak dan Undang-undang Perlindungan Saksi Korban

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan		Belum Tersedia
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana		1. Kuisisioner Kepuasan 2. Rapat Evaluasi

Dikeluarkan di : Palangka Raya
Pada Tanggal : 17 Maret 2020

KEPALA DINAS P3APPKB
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

dr. ADM. TANGKUDUNG, M.Kes
NIP. 19630527 199102 1 001
Pembina Utama Madya

STANDAR PELAYANAN RUJUKAN KORBAN

NO	KOMPONEN	SUB KOMPENEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum		<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan Rumah Tangga 2. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Perlindungan Saksi dan Korban 4. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana
2.	Persyaratan Pelayanan	Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> a. Surat Serah Terima Kasus b. Berkas Pengaduan c. Form Persetujuan Menerima Layanan d. Registrasi Tindak Lanjut /Pendampingan

3.	Mekanisme dan Prosedur	1. Pelayanan Rujukan (Pengiriman korban yang telah tertangani masalah kesehatannya untuk mendapatkan pelayanan pendampingan, sosial, hukum, dll)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menyampaikan kepada korban lembaga yang akan menjadi tempat rujukan dan pelayanan yang akan disediakan 2. Petugas menghubungi lembaga yang akan menerima rujukan 3. Jika korban adalah anak atau yang mempunyai kebutuhan / perlindungan khusus maka petugas mendampingi proses rujukan 4. Petugas melengkapi surat rujukan yang diperlukan dan dilengkapi dengan identitas korban serta kronologi kejadian (narasi kasus) 5. Petugas memastikan korban mendapat pelayanan selanjutnya oleh lembaga yang cepat 6. Petugas melakukan koordinasi secara berkala dengan lembaga rujukan
		2. Penerima rujukan (korban yang telah dilayani oleh lembaga layanan lainnya, Kab/Kota untuk menerima layanan lanjutan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat rujukan dari lembaga layanan lainnya, Kab/Kota 2. Koordinasi dengan lembaga yang merujuk 3. Identifikasi lanjutan 4. <i>Inform Consent</i> 5. Memberi layanan sesuai dengan kebutuhan
4.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Administrasi	15 Menit
		2. Pendampingan	Sesuai Kebutuhan Layanan
5.	Biaya / tarif	1. Petugas pelaksana / pemberi layanan	APBD dan sumber lain yang tidak mengikat

			<p>Catatan :</p> <p>1. Jika layanan rujukan yang dimaksud mampu dilaksanakan oleh lembaga layanan / Mitra / Kab/Kota asal rujukan maka pendanaan dibebankan kepada lembaga layanan / Mitra / Kab/Kota yang merujuk</p> <p>2. Layanan rujukan didanai oleh pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah (Penerima Rujukan) dengan Kriteria bahwa layanan yang dimaksud tidak dapat dilaksanakan oleh lembaga layanan / Mitra / Kab/Kota asal rujukan karena tidak mempunyai petugas pelaksana yang kompeten maupun sarana / prasarana pendukung</p>
		2. Korban / penerima layanan	Gratis
6.	Produk Pelayanan	Pelayanan Rujukan	Pelayanan pendampingan Psikologi, sosial, hukum, rumah penampungan sementara dll sesuai dengan permintaan surat rujukan
7	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan		1. Rujukan oleh lembaga-lembaga, masyarakat ataupun media masa
8.	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas Pelayanan	Perlengkapan / Peralatan	<p>1. Ruangan khusus konseling, peralatan komputer, kamera, alat rekam, telepon, dan internet;</p> <p>2. Filling cabinet untuk menyimpan</p>

			<p>arsip/dokumen kasus/foto.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Surat Perintah Tugas (SPT) 4. Molin 5. Torlin
9	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami dengan baik pelayanan yang harus diberikan petugas; 2. Memahami dengan baik tahapan proses yang harus dilaksanakan; 3. Memahami dengan baik acuan Standar Pelayanan Minimal yang dipenuhi; 4. Mempunyai komitmen tinggi untuk menuntaskan permasalahan dalam setiap tahapan. 5. Memiliki pemahaman dasar tentang kekerasan berbasis gender 6. Memiliki pemahaman dasar mengenai hak-hak anak 7. Memiliki keterampilan dasar melakukan komunikasi dan menyampaikan informasi dengan baik 8. Memiliki komitmen untuk mematuhi prinsip dasar sebagai petugas pelaksana 9. Memiliki kemampuan intervensi krisis, baik medis maupun psikologis (pertolongan pertama) 10. Detail kualifikasi pelaksana tertuang dalam SOP
10	Pengawasan Internal		Pengawasan / Pemantauan oleh Kepala Dinas P3APPKB Provinsi

			Kalimantan Tengah
11	Jumlah Pelaksana		4 Orang
12	Jaminan Pelayanan		SOP, Pergub UPT, Pergub Perlindungan Perempuan dan Anak dan Undang-undang Perlindungan Saksi Korban
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan		Belum Tersedia
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana		1. Kuisisioner Kepuasan 2. Rapat Evaluasi

Dikeluarkan di : Palangka Raya
Pada Tanggal : 17 Maret 2020

KEPALA DINAS P3APPKB
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

dr. ADM. TANGKUDUNG, M.Kes
NIP. 19630527 199102 1 001
Pembina Utama Madya

STANDAR PELAYANAN PENAMPUNGAN SEMENTARA

NO	KOMPONEN	SUB KOMPENEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum		<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan Rumah Tangga 2. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Perlindungan Saksi dan Korban 4. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi,Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana
2.	Persyaratan Pelayanan	Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> a. Formulir Kontrak Pelayanan b. Berkas Assessment / rekam kasus yang mencakup detailed assessment dan catatan proses perkembangan c. Formulir izin Keluar Korban d. Alat Rekam

			<p>e. Kamera</p> <p>f. Formulir Rujukan</p> <p>g. Fotocopy Formulir Assessment (bila diperlukan)</p> <p>h. Formulir Pernyataan jika korban keinginan sendiri</p> <p>i. Formulir Terminasi</p> <p>j. Formulir Pernyataan Keluarga Telah Menerima Korban (untuk kasus anak dan dewasa yang dinilai tidak mampu membuat keputusan sendiri)</p> <p>k. Fotocopy KTP Korban</p> <p>l. Formulir Kehilangan Korban</p> <p>m. Data diri dan Foto Korban (Bila Ada)</p> <p>n. Berita Acara Kehilangan Korban</p>
3.	Mekanisme dan Prosedur	<p>Pelayanan Penampungan Sementara adalah tempat penampungan perlindungan sementara yang hanya diketahui oleh pihak yang berkepentingan seperti personel tertentu di UPTD PPA untuk alasan keselamatan dan keamanan korban dan melindungi privasinya dan penampungan sementara ini tempat bernaung sementara yang dimaksudkan untuk memberikan perlindungan dan rasa aman pada korban kekerasan</p>	<p>A. Petugas Pelayanan Penampungan Sementara</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Keamanan 2. Petugas Pramু (Misal : Juru masak, pengurus rumah tangga) 3. Pekerja sosial/relawan untuk korban dewasa 4. Pekerja Sosial / Relawan terlatih untuk korban anak-anak <p>B. Langkah-langkah Pelayanan Penampungan Sementara dalam Registrasi dan Penerimaan Korban di Penampungan Sementara</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas keamanan menerima dan mempersilahkan korban menunggu di ruang tunggu

			<ol style="list-style-type: none">2. Pekerja sosial/relawan yang bertugas menyambut kedatangan korban dan memeriksa kelengkapan dokumen korban (bila ada) dan melakukan <i>assessment</i> awal (untuk kasus baru)3. Petugas memperkenalkan lembaga dan pelayanan yang diberikan tersebut4. Bila korban setuju untuk tinggal di rumah aman, petugas membacakan peraturan-peraturan beserta hak dan kewajiban korban selama berada dalam penampungan sementara5. Setelah korban paham dan setuju, petugas meminta korban untuk menandatangani persetujuan tinggal di penampungan sementara6. Pekerja sosial menganjurkan kepada korban agar menitipkan barang-barang berharga (seperti uang, emas, HP, dll) untuk disimpan sementara dan akan dikembalikan pada saat korban membutuhkan atau akan pulang7. Setelah kontrak sosial ditandatangani dan tanda terima barang titipan sudah diterima korban, pekerja sosial mempersilahkan korban untuk
--	--	--	---

			<p>beristirahat dengan dipandu oleh pramu yang ditunjuk</p> <ol style="list-style-type: none">8. Untuk korban yang dirujuk kembali ke rumah aman, petugas meminta hasil pelayanan yang telah diterima oleh korban kepada lembaga yang merujuk9. Bila diperlukan penjemputan, koordinator rumah aman dan petugas menyepakati waktu penjemputan atau penerimaan korban10. Seluruh proses registrasi dan penerimaan korban harus didokumentasikan dengan baik <p>C. Langkah Pendampingan Korban di Penampungan Sementara</p> <ol style="list-style-type: none">1. Petugas / relawan yang bertanggung jawab atas kasus tersebut mengisi formulir izin keluar korban untuk disetujui oleh Koordinator Rumah Aman2. Koordinator Penampungan Sementara memantau proses pendampingan yang dilakukan melalui telepon ataupun sms3. Apabila petugas membutuhkan perlindungan lebih lanjut, Koordinator segera membantu memfasilitasi4. Setelah pendampingan selesai,
--	--	--	--

petugas membuat laporan hasil penyelesaian masalah

D. Langkah-langkah Rujukan Sementara pada korban di Penampungan Sementara

1. Petugas meminta persetujuan dari koordinator rumah aman untuk merujuk korban, setelah ada analisa dan rekomendasi dari psikolog
2. Petugas menghubungi lembaga rujukan
3. Petugas memastikan jadwal pemulangan korban ke lembaga rujukan
4. Petugas mendampingi korban sampai dilembaga rujukan dan meminta lembaga rujukan untuk menjawab form rujukan

E. Langkah-langkah Untuk Korban Pulang Atas Keinginan Sendiri di Penampungan Sementara

1. Petugas menjelaskan kepada korban dan keluarga bahwa segala resiko yang terjadi selama dalam perjalanan pulang ditanggung oleh keluarga
2. Petugas memastikan bahwa orang yang mengambil alih tanggung jawab terhadap korban dapat

			<p>dipercaya</p> <ol style="list-style-type: none">3. Petugas yang menerima korban tersebut harus memastikan apakah keluarga yang menjemput adalah orang yang diinginkan korban (ada dokumen resmi pendukung)4. Petugas berhak untuk menerima dan menolak permintaan atas keinginan keluarga dari orang yang ingin mengambil alih tanggung jawab terhadap korban5. Petugas meminta Case Conference untuk membahas persetujuan keinginan sendiri6. Petugas membacakan Formulir keinginan sendiri dan formulir Terminasi7. Petugas membacakan isi kedua formulir tersebut di hadapan korban dan orang yang mengambil alih tanggung jawab8. Petugas meminta korban dan orang yang mengambil alih tanggung jawab untuk menandatangani di atas materai kedua Formulir tersebut9. Petugas menginformasikan kepada petugas pramu dan petugas keamanan atas kepulauan korban10. Petugas membuat laporan akhir
--	--	--	--

			<p>kasus korban</p> <p>F. Langkah-langkah Korban Melarikan Diri (Kabur) dari Penampungan Sementara</p> <ol style="list-style-type: none">1. Petugas keamanan meminta data diri dan foto korban kepada petugas sosial dan melapor kepolisi2. Petugas menyampaikan aporan kehilangan dalam Case Conference3. Petugas keamanan segera melaporkan yang berwajib di lokasi setempat4. Petugas keamanan melapor kepada RT dan RW setempat atas kehilangan korban yang bersangkutan5. Petugas meminta keamanan setempat melalui RT dan RW untuk membantu petugas dalam mencari korban tersebut6. Dalam waktu 1x24 jam korban tidak ditemukan petugas wajib melaporkannya kepada petugas sosial7. Petugas meminta petugas keamanan untuk melapor kepada pihak kantor kepolisian setempat untuk dibuatkan BAP kehilangan8. Menginformasikan kepada
--	--	--	---

			<p>penghuni rumah aman atas kehilangan korban</p> <p>9. menyelesaikan laporan</p> <p>G. Kriteria Korban Yang Memerlukan Pelayanan Penampungan Sementara</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Korban terancam jiwanya 2. Korban memerlukan pelayanan intensif namun rumah tainggalnya relatif jauh 3. Korban tidak mungkin tinggal bersama keluarganya karena berbagai alasan 4. Korban akan terlantar jika tidak ditempatkan dalam penampungan sementara 5. Korban merupakan kasus kekerasan dan Tindak Tidana Perdagangan Orang (TPPO)
4.	Jangka Waktu Pelayanan		Berkisar antara 14 sampai dengan 20 hari
		Pendampingan	Sesuai Kebutuhan Layanan
5.	Biaya / tarif	1. Petugas pelaksana / pemberi layanan	APBD dan sumber lain yang tidak mengikat
		2. Korban / penerima layanan	Gratis
6.	Produk Pelayanan	Pelayanan Rujukan	Rumah Perlindungan
7	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelapor melapor secara langsung 2. Pelapor (korban atau keluarga, masyarakat dan/atau lembaga) datang secara langsung,

			<p>melalui telepon dan/atau surat melaporkan dugaan tindak kekerasan.</p> <p>3. Rujukan oleh lembaga-lembaga, masyarakat ataupun media masa</p>
8.	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas Pelayanan	Perlengkapan / Peralatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang khusus konseling 2. Ruang Tidur 3. Kamera 4. Ruang rekreasi atau ruang bermain 5. Ruang penerimaan yang tidak terakses langsung dengan korban 6. Ruang bayi 7. Surat Perintah Tugas (SPT) 8. Molin 9. Torlin
9	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Memahami dengan baik pelayanan yang harus diberikan petugas; b. Memahami dengan baik tahapan proses yang harus dilaksanakan; c. Memahami dengan baik acuan Standar Pelayanan Minimal yang dipenuhi; d. Mempunyai komitmen tinggi untuk menuntaskan permasalahan dalam setiap tahapan. e. Memiliki pemahaman dasar tentang kekerasan berbasis

			<p>gender</p> <p>f. Memiliki pemahaman dasar mengenai hak-hak anak</p> <p>g. Memiliki keterampilan dasar melakukan komunikasi dan menyampaikan informasi dengan baik</p> <p>h. Memiliki komitmen untuk mematuhi prinsip dasar sebagai petugas pelaksana</p> <p>i. Memiliki kemampuan intervensi krisis, baik medis maupun psikologis (pertolongan pertama)</p> <p>j. Memiliki keahlian / kompetensi sesuai dengan permintaan layanan</p> <p>k. Detail kualifikasi pelaksana tertuang dalam SOP</p>
10	Pengawasan Internal		Pengawasan / Pemantauan oleh Kepala Dinas P3APPKB Provinsi Kalimantan Tengah
11	Jumlah Pelaksana		4 Orang
12	Jaminan Pelayanan		SOP, Pergub UPT, Pergub Perlindungan Perempuan dan Anak dan Undang-undang Perlindungan Saksi Korban
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan		Belum Tersedia
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana		<ol style="list-style-type: none"> 1. Kuisisioner Kepuasan 2. Rapat Evaluasi

Dikeluarkan di : Palangka Raya
Pada Tanggal : 17 Maret 2020

KEPALA DINAS P3APPKB
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

dr. ADM. TANGKUDUNG, M.Kes
NIP. 19630527 199102 1 001
Pembina Utama Madya

STANDAR PELAYANAN MEDIASI

NO	KOMPONEN	SUB KOMPENEN	URAIAN
----	----------	--------------	--------

1.	Dasar Hukum		<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan Rumah Tangga 2. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Perlindungan Saksi dan Korban 4. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi,Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana
2.	Persyaratan Pelayanan	Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> a. Surat Serah Terima Kasus b. Berkas Pengaduan c. Form Persetujuan Penanganan Kasus d. <i>Inform Consent</i> e. Registrasi Tindak Lanjut /Pendampingan
3.	Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan Mediasi (Setiap perkara antara pelapor dan	1. Pelapor dan terlapor mengajukan permohonan

		<p>terlapor yang disampaikan ke bagian Pengaduan Masyarakat yang dapat dilakukan mediasi oleh petugas layanan untuk membantu para pihak mencari berbagai kemungkinan penyelesaian permasalahan tanpa menggunakan cara memutuskan atau memaksakan sebuah penyelesaian berdasarkan pandangan atau penilaiannya sendiri atas masalah tersebut. Oleh karena itu petugas layanan harus netral (tidak memihak salah satu pihak), membantu para pihak untuk menyelesaikan permasalahan, menciptakan kondisi hubungan yang positif dan kondusif antara pelapor dan terlapor, mewujudkan perubahan atau kondisi awal menjadi kondisi baru dalam hubungan antara pihak-pihak yang bermasalah)</p>	<p>mediasi untuk menyelesaikan permasalahannya kepada petugas layanan;</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas layanan melakukan identifikasi dan analisis kasus yang dapat dilakukan mediasi kemudian dilaporkan ke Kepala Seksi Tindak Lanjut Kasus : <ol style="list-style-type: none"> a. Menolak dilakukan mediasi karena para pihak tidak bisa didamaikan; b. Dapat dilakukan mediasi dan mengusulkan kepada Kepala Seksi Tindak Lanjut Kasus 3. Kepala Seksi Tindak Lanjut memerintahkan petugas layanan untuk melakukan mediasi dengan mengundang pelapor dan terlapor; 4. Petugas layanan mengundang pelapor dan terlapor dengan menetapkan waktu dan tempat pelaksanaan mediasi; 5. Pelapor dan terlapor melakukan mediasi dengan mediator petugas layanan; 6. Petugas layanan membuat akta perdamaian tentang kesepakatan mediasi atau kesepakatan untuk tidak sepakat antara pelapor dan terlapor; 7. Pelapor dan terlapor menerima hasil mediasi
--	--	--	--

4.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Administrasi	15 Menit
		2. Pendampingan	Sesuai Kebutuhan Layanan
5.	Biaya / tarif	1. Petugas pelaksana / pemberi layanan	APBD dan sumber lain yang tidak mengikat
		2. Korban / penerima layanan	Gratis
6.	Produk Pelayanan	Pelayanan Medias	Pra mediasi, Proses mediasi dan koordinasi dengan pihak terkait
7	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelapor melapor secara langsung Pelapor (korban atau keluarga, masyarakat dan/atau lembaga) datang secara langsung, melalui telepon dan/atau surat melaporkan dugaan tindak kekerasan. 2. Pelapor dirujuk oleh lembaga-lembaga, masyarakat ataupun media masa 3. Pelapor datang dengan cara dijangkau oleh petugas
8.	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas Pelayanan	Perlengkapan / Peralatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor 2. Ruangan khusus konseling, peralatan komputer, kamera, alat rekam, telepon, dan internet; 3. Filling cabinet untuk menyimpan arsip/dokumen kasus/foto. 4. Surat Perintah Tugas (SPT) 5. Molin 6. Torlin
9	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami dengan baik pelayanan yang harus diberikan petugas; 2. Memahami dengan baik tahapan

			<p>proses yang harus dilaksanakan;</p> <p>3. Memahami dengan baik acuan Standar Pelayanan Minimal yang dipenuhi;</p> <p>4. Mempunyai komitmen tinggi untuk menuntaskan permasalahan dalam setiap tahapan.</p> <p>5. Memiliki Sertifikat Mediator</p> <p>6. Detail kualifikasi pelaksana tertuang dalam SOP</p>
10	Pengawasan Internal		Pengawasan / Pemantauan oleh Kepala Dinas P3APPKB Provinsi Kalimantan Tengah
11	Jumlah Pelaksana		4 Orang
12	Jaminan Pelayanan		SOP, Pergub UPT, Pergub Perlindungan Perempuan dan Anak dan Undang-undang Perlindungan Saksi Korban
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan		Belum Tersedia
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana		<p>1. Kuisisioner Kepuasan</p> <p>2. Rapat Evaluasi</p>

Dikeluarkan di : Palangka Raya
Pada Tanggal : 17 Maret 2020

**KEPALA DINAS P3APPKB
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

dr. ADM. TANGKUDUNG, M.Kes
NIP. 19630527 199102 1 001
Pembina Utama Madya