

Proposal

RUMAH AMAN UPTD PPA PROVINSI JAMBI RAJA PELAYAN Rawat Jamin Pelihara Lindungi Layani

Tanggal pelaksanaan inovasi pelayanan publik : Monday, 12 September 2016

Kategori inovasi pelayanan publik : Pelayanan Publik Responsif Gender

Ringkasan Proposal

Rumah Aman UPTD PPA Provinsi Jambi merupakan wujud dari pelayanan publik yang ditujukan untuk memenuhi hak-hak para korban tindak kekerasan baik perempuan maupun anak sehingga terawat, terjamin, terpelihara, terlindungi dan terlayani peri kehidupan dan penghidupannya, sehingga mereka mampu melaksanakan fungsi sosial mereka. Korban tindak kekerasan seringkali membuat peri kehidupan dan penghidupan mereka menjadi tidak memadai. Oleh karena itu, perlu adanya perlindungan yang maksimal agar mereka dapat berfungsi kembali secara psiko sosial.

Dengan adanya Rumah Aman, para korban tindak kekerasan akan terhindar dari tindak kekerasan lebih lanjut yang mungkin dilakukan kembali oleh para pelaku (memutus rantai tindak kekerasan yang berkelanjutan), dan pada saat yang bersamaan mereka juga akan memperoleh berbagai layanan baik pelayanan perawatan (*nursery care*), rehabilitasi sosial dan konseling (*rehabilitative dan counseling care*), sehingga terpenuhi kebutuhan fisik, psikis dan sosial mereka. Pada awalnya UPTD PPA Provinsi Jambi dalam memberikan pelayanan kepada para korban tindak kekerasan dilakukan dengan memberikan pelayanan pengaduan, konseling, rujukan rehabilitasi sosial atau psikis, rujukan kesehatan, pendampingan dan layanan pendampingan hukum. Dalam perkembangannya, ternyata banyak korban tindak kekerasan yang memerlukan layanan rujukan lainnya karena perlakuan yang memberikan trauma yang berat terhadap mereka. Para korban tindak kekerasan harus dihindarkan atau dijauhkan dari *stressor* yang ada di sirkumtan mereka. Ketidakberadaan layanan ini selanjutnya ditindaklanjuti dengan memberikan layanan rujukan kepada instansi terkait untuk disinggahkan pada *shelter* untuk diberikan pelayanan penjaminan sehingga mereka bisa dalam kondisi dan situasi yang aman dan nyaman.

Dengan strategi **NO NAME NO ADDRESS**, Rumah Aman memberikan pelayanan holistik bagi para kelayan/kelayen mulai dari **peRAWATan, penJAMINan, PEmeLIHARAan, perLINDUNgan, dan peLAYANan**, dengan melibatkan berbagai profesi yang berbagai instansi dalam proses pelayanan apabila diperlukan. Selain itu, dengan stertegi tersebut juga maka pelayanan dilakukan dengan *Security Approach* dan menjunjung tinggi prinsip kerahasiaan, sehingga kelayan/kelayen terjamin privasinya, terhindar (*avoid*) dari pelaku yang bertujuan agar mereka memperoleh kemananan dan kenyamanan selama memperoleh pelayanan.

Tujuan Inisiatif

Gambarkan/Jelaskan tujuan inisiatif ("gagasan") munculnya inovasi ini

Jawaban:

Tahun 2011 jumlah tindak kekerasan yang dilaporkan ke UPTD PPA Provinsi Jambi adalah sebanyak 50 orang, kemudian tahun 2012 sebanyak 56 orang, tahun 2013 sebanyak 61 orang, tahun 2014 sebanyak 63 orang, dan tahun 2015 sebanyak 65 orang, serta tahun 2016 sebanyak 126 orang. Kondisi ini menunjukkan bahwa tindak kekerasan sudah dianggap sebagai masalah sosial, sehingga masyarakat sudah “berani” untuk melaporkan tindakan-tindakan tersebut kepada pihak berwenang termasuk ke UPTD PPA Provinsi Jambi. Dan sebagian besar dari korban tindak kekerasan yang melapor dan dilayani memerlukan **perlindungan** di rumah aman, yang bertujuan

1. Strategi *NO NAME NO ADDRESS*, bahwa Rumah Aman P2TP2A tidak diberikan papan nama dan hanya diketahui oleh petugas dan kelayan/kelayen dan/atau wali kelayan/kelayen yang ditentukan dengan suatu perjanjian.
2. *Island psychological*, memberikan rasa aman secara psikis kepada kelayan/kelayen sehingga memberikan kekuatan pemampuan diri mereka untuk cepat melakukan *recovery* diri secara memadai.
3. *Deattribute*, mengindarkan labelisasi atau stigma kepada kelayan/kelayen di lingkungan sosial mereka.
4. *Demistic finction*, menghilangkan keraguan kepada kelayan/kelayen bahwa mereka merasa terancam apabila mereka berada di dalam Rumah Aman.
5. *Life Pattern Maintenance*, pemeliharaan pola kehidupan kelayan/kelayen agar tidak terjerumus dalam masalah yang dialami mereka.
6. Memberikan askes pelayanan yang pelayanan holistik bagi para kelayan/kelayen mulai dari **peRAWATan, penJAMINan, PEMeLIHARAan, perLINDUNgan, dan peLAYANan.**

Keselarasan Dengan Kategori Yang Dipilih

Jelaskan keterkaitan inovasi dengan kategori yang dipilih.

Jawaban:

permasalahan tindak kekerasan terhadap perempuan semakin meningkat baik secara kuantitatif maupun secara kualitatif. Permasalahan tersebut akan sangat mempengaruhi kualitas hidup perempuan karena hak-hak mereka secara nyata tidak dapat dipenuhi. Pemerintah berkewajiban untuk melaksanakan tugas-tugasnya, yaitu menjamin peri kehidupan dan penghidupan warganya, memelihara keberlangsungan hidup dan tumbuh kembang warganya, serta melaksanakan pengawasan terhadap sistem pelayanan yang telah dibuat. keberadaan pelayanan ini adalah wujud komitmen kami pemerintah provinsi jambi untuk hadir di tengah-tengah warga masyarakat untuk menjamin dan melindungi peri kehidupan dan penghidupan perempuan, serta mengawasi pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada perempuan, yang mengedepankan pelayanan yang responsif gender yang bersifat affirmative action

Signifikansi (Arti Penting)

Jelaskan bagaimana inisiatif ini berperan penting dalam mengatasi kekurangan/ kelemahan tata kelola, administrasi umum atau pelayanan publik di suatu negara atau wilayah tertentu. Inisiatif tersebut harus berdampak positif terhadap kelompok-kelompok penduduk, termasuk kelompok yang rentan (yaitu anak-anak, perempuan, orang tua, orang cacat, dll.) dalam konteks negara atau wilayah Anda.

Jawaban:

Manfaat yang dihasilkan dari pelayanan publik ini dapat dilihat dari dua sisi, yaitu sisi pelaksana pelayanan dan sisi lain adalah penerima pelayanan. Dari sisi pelaksana dapat dilihat dari 4 (empat) hal, yaitu :

1. Meningkatnya kelembagaan Rumah Aman, sebagai suatu lembaga formal di masyarakat yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan rujukan perlindungan dan pengamanan **korban** tindak kekerasan.
2. Meningkatnya sarana dan prasarana pelayanan (dalam arti bukan penambahan aset) karena adanya keterpaduan dalam proses pelayanan.
3. Meningkatnya pembiayaan yang terlibat dalam proses pelayanan, sehingga pelayanan menjadi lebih memadai.
4. Meningkatnya keterampilan dan pengetahuan para pengelola pelayanan, karena adanya transfer keterampilan dan pengetahuan antar pengelola pelayanan.

Di sisi penerima maka **adakan** terlihat manfaat sebagai berikut :

5. .Meningkatnya perlindungan terhadap korban tindak kekerasan sebagai wujud tugas negara dalam pelaksanaan pembangunan.
6. Meningkatnya **Keberefungsian** sosial pada kelayan/kelayen.
7. Terpenuhinya hak-hak korban tindak kekerasan dalam pelaksanaan kehidupan mereka baik secara fisik, psikis maupun sosial.
8. Korban tindak kekerasan dapat melaksanakan tugas, fungsi dan peran mereka dalam kehidupan mereka baik daam lingkungan keluarga, peer group, komunitas maupun masyarakat, setelah para korban tindak kekerasan mendapat pelayanan di rumah aman.
9. Menghancurkan stigma dan abe pada diri korban tindak kekerasan.
10. meningkatkan harkat martabat (sef dignity) korban tindak kekerasan, sehingga **meningkatkan** motivasi untuk kelangsungan hidup mereka kelak.

Inovasi

Jelaskan mengapa inisiatif ini inovatif dalam konteks negara atau wilayah Anda.

Jawaban:

Permasalahan **penanganan** korban tindak kekerasan pada dasarnya adalah **penanganan** yang lintas sektor dan pemangku kepentingan, oeh karena itu kerjasama dalam penanganan setiap kasus juga harus multi disipliner dan sektor. Kenyataan menunjukan sangat berbeda, pada saat terjadi kasus tindak kekerasan, dan korbannya mengadukan kasusnya kepada UTPD PPA, dan memerlukan penanganan khusus berupa perlindungan, seringkali sektor lain tidak dapat memberikan pelayanan yang seharusnya diterima oleh korban sebagai hak mereka. **Berdasar** hal tersebut, maka diperlukan suatu shelter atau rumah penampungan sementara bagi korban tindak kekerasan agar mereka terjamin dan terlindungi serta terlayani hak-hak mereka, dengan pelayanan yang komprehensif, baik fisik, psikis, sosial.

Jelaskan apakah inovasi ini asli atau apakah itumerupakan adaptasi/modifikasi/replikasi dari konteks lain.

Jawaban:

Pada dasarnya peayanan shelter atau rumah aman merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga. Dalam UU tersebut hanya disebutkan didirikan rumah aman yang ditujukan untuk menjauhkan korban kekerasan dengan pelaku tindak kekerasan. Namun demikian, terlihat bahwa setiap korban tindak kekerasan, yang pertama sekali terganggu adalah hak-hak mereka yang tidak dapat terpenuhi secara adekuat. **Oeh** karena itu, rumah aman yang didirikan harus memenuhi kaidah-kaidah **peRAWATan, penJAMINan, PEmeLIHARAan, perLINDUNgan, dan peLAYANan**. Dengan kaidah-kaidah tersebut berarti bahwa setiap korban wajib menerima nursery care, day care, dan bila diperlukan dilakukan fostery care yang melibatkan keluarga terdekat mereka.

Transferabilitas

Apakah inovasi tersebut memiliki potensi dan/atau terbukti telah diterapkan dan diadaptasi (disesuaikan) ke dalam konteks lain (misalnya negara atau wilayah lain) ? Jika ya, tolong jelaskan di mana dan bagaimana prosesnya

Jawaban:

Kedepan untuk memberikan pelayanan yang memadai kepada setiap korban tindak kekerasan yang memerlukan layanan rujukan *shelter*, maka tidak lain adalah dengan memperluas jangkauan pelayanan yang dilakukan bukan hanya oleh UPTD PPA, akan tetapi oleh lembaga sejenis yang mempunyai *core bussiness* pelayanan *shelter*. Sehubungan bahwa para pemangku kepentingan telah dirangkum dalam satu memori kesepahaman, maka inovasi pelayanan publik ini dilakukan secara berkelanjutan, sekali lagi sebagai bentuk tugas negara dan pemerintah dalam pembangunan. Keberlanjutan ini adalah mutlak, dan dapat direplikasi oleh lembaga lainnya. Dengan adanya replikasi ini, maka akses masyarakat untuk memperoleh pelayanan rujukan *shelter*, mejadai lebih mudah cepat, aman dan nyaman.

Sumber Daya

Sumber daya apa (yaitu keuangan, manusia atau lainnya) yang digunakan untuk melaksanakan inovasi tersebut?

Pemangku kepentingan lain mana di dalam institusi yang terlibat dan memberikan kontribusi dalam memunculkan dan melaksanakan inisiatif ini?

Langkah-langkah/strategi apa yang dilakukan inovator dalam memobilisasi/ menggerakkan seluruh sumber daya internal maupun eksternal?

Bagaimana keberlanjutan sumber daya yang digunakan dalam inovasi ini? Apakah hingga saat ini sumber daya masih tersedia?

Jawaban:

Sumber Daya Formal, adalah lembaga atau instansi yang secara formal organisasi baik lembaga publik ataupun privat. Hal ini dapat terlihat pada pemangku kepentingan yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan Rumah Aman. Sumber formal ini sangat penting karena dalam pelayanan rujukan harus memerlukan sumber-sumber yang berkaitan dengan kelembagaan, sarana dan prasarana, pembiayaan dan sumber daya manusia.

Sumber Daya Informal, adalah hubungan kedekatan personil yang terjadi di luar hubungan birokrasi yang dilakukan secara administratif. Pelayanan rujukan Rumah Aman memerlukan tindak yang cepat, tepat dan lugas yang terkadang harus “menerobos” kaidah-kaidah birokrasi administratif

Sumber Daya Sosial, tidak lain adalah masyarakat itu sendiri terutama kelayan.

Jelaskan apakah dan bagaimana inovasi ini berkelanjutan (meliputi aspek-aspek sosial, ekonomi dan yang berhubungan dengan lingkungan).

Jawaban:

Upaya untuk menjaga **keberlanjutan** pelaksanaan kegiatan pelayanan di rumah aman **diakukan** dengan beberapa pelaksanaan kegiatan yang mendukung, antara lain

1. agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan **managemen** mutu dan sasaran, maka perlu dilakukan pelayanan yang berstandar, sehingga dapat secara mudah untuk memantau perkembangan pelayanan, yaitu dengan ISO 9001 : 2015. Maka untuk, tahun 2016 Rumah Aman sebagai salah satu SOP Pelayanan Rujukan Rumah Aman, telah dikukuhkan sebagai penerima Sertipikat ISO 9001 : 2015. Dengan strategi tersebut, maka Rumah Aman selalu dituntut untuk senantiasa melakukan beberapa kreatifitas dan inovasi dalam **memeberikan** pelayanan kepada kelayan/kelayen, karena memang ISO 9001 : 2015 sangat mengisyaratkan ada kreatifitas dan inovasi yang terus menerus dan berkelanjutan dengan senantiasa mengembangkan sistem managemen mutu dan sistem managemen sasaran.
2. Pembuatan memori kesepahaman ditujukan untuk menentukan siapa, bagaimana, apa yang dilakukan dalam **pelakasanaan** layanan rujukan antar instansi, sehingga setiap instansi dapat mempersiapkan sarana prasarna, kelembagaan, personil dan pembiayaan masing-masing

3. Pembuatan Pakta Integritas bagi pelaksana dan pengelola Rumah Aman UPTD PPA Provinsi Jambi pada umumnya dan Rumah Aman pada khususnya yang mengedepankan kepentingan dan pelayanan terbaik bagi kelayan/kelayen.
4. Penerbitan Peraturan Daerah Provinsi Jambi tentang Perlindungan Perempuan dan Anak, yang mengatur pelayanan perlindungan perempuan dan anak melalui rumah aman

Dampak

Apakah inovasi ini telah dievaluasi secara resmi skala dampaknya, melalui evaluasi internal atau eksternal misalnya evaluasi yang dilakukan oleh APIP atau lembaga lain yang relevan.

Jawaban: Ya

Jelaskan bagaimana inovasi ini dievaluasi dampaknya pada:

- Target/kelompok sasaran.
- Kelompok masyarakat di luar kelompok sasaran.
- Aspek tata pemerintahan instansi (misalnya efisiensi anggaran, perbaikan proses bisnis, kolaborasi antar satuan unit kerja/perangkat daerah dan/atau pemangku kepentingan lainnya, tingkat akuntabilitas).

Jawaban:

Kegiatan rumah aman selain dievaluasi oleh APIP dalam hal ini Inspektorat Provinsi Jambi, juga diaudit oleh lembaga resmi pelaksanaan ISO 9001:2015, sehingga dengan demikian akuntabilitas pengelolaan pelayanan di rumah aman dapat diandalkan.

Dari segi APIP, maka pengendalian ditujukan pada aspek pelaksanaan tugas dan fungsi, aspek pengelolaan keuangan, aspek sumber daya manusia, aspek sarana dan prasarana, serta sistem pengendalian internal perangkat daerah. Kelima aspek ini secara berkala dan reguler dilakukan evaluasi sehingga pelaksanaan **kegiatan** di rumah aman dapat dilaksanakan secara ekonomis, efektif dan efisien.

Sementara dari lembaga sertifikasi ISO, evaluasi lebih ditujukan pada audit sistem manajemen mutu dan sistem manajemen sasaran

Indikator-indikator apa yang digunakan dalam evaluasi itu.

Jawaban:

Sebelum diterapkannya kaidah-kaidah ISO 9001 : 2015, maka untuk memantau kemajuan dan mengevaluasi pelayanan dilakukan dengan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berbeda dengan survei IKM pada umumnya, maka survei IKM untuk P2TP2A Provinsi Jambi secara keseluruhan dan Rumah Aman khususnya dilakukan terhadap kelayan/kelayan yang telah memperoleh pelayanan. Sehingga secara khusus dapat diamati pelayanan yang diterima. IKM yang dipakai adalah sesuai dengan Kepmenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2004 untuk 14 unsur kepuasan masyarakat. Selain itu, juga dilakukan survei IKM sesuai standar ISO 9001 : 2015 disamping tetap dilakukan survei IKM sesuai Kepmenpan. Untuk melihat dampak pelayanan terhadap perkembangan kelayan/kelayan, maka *home visit* juga dilakukan

Gambarkan/apa hasil evaluasi tersebut?

Jawaban:

Capaian yang diperoleh dari hasil evaluasi yang dilakukan, terutama pada evaluasi kinerja Rumah Aman, dapat dilihat sebagai berikut :

1. Dalam setiap hasil survei IKM, memperoleh hasil yang sangat menggembirakan.
2. Sertifikasi ISO 9001:2015 secara berturut-turut diperoleh sejak tahun 2015.
3. Jumlah kerjasama yang baik antar instansi atau pemangku kepentingan dalam proses pelayanan terhadap kelayan/kelayen (keterlibatan sumber daya manusia dalam proses pelayanan terhadap korban tindak kekerasan). Saat ini, petugas UPTD PPA Provinsi Jambi dalam hal ini psikolog yang bertugas sudah diakui sebagai saksi ahli dalam setiap proses persidangan.
4. Adanya kenyamanan dan keamanan dari kelayan karena mereka terlindungi dan terjamin.

Keterlibatan Pemangku Kepentingan

Jelaskan pemangku kepentingan mana yang terlibat, dan apa peran dan kontribusi mereka dalam merancang, melaksanakan dan mengevaluasi inovasi ini.

Jawaban:

Dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan rujukan Rumah Aman sangat diperlukan untuk melibatkan berbagai sektor dan multi disipliner, oleh karena itu keterlibatan berbergai sektor dan lembaga profesi sangat diperlukan. Kasus yang terjadi sering kali dipandang dengan menggunakan pendekatan multi disipliner atau multiple approach dan bukan dilakukan dengan pendekatan disease approach. Melalui multiple approach tersebut sangat diisyaratkan adanya kolaborasi antar pemanmgku kebijakan sehingga pola-pola layanan-terminasi-rujuk dapat berjalan dengan baik karena adanya saing mengisi pelayanan berdasarkan sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki masing-masing lembaga pelayanan. Beberapa pemangku kebijakan yang ikut terlibat adalah :

1. Rumah Perlindungan Sosial Anak, PSAA Alyatama Kementerian Sosial RI, dengan segenap petugas yakni para Pekerja Sosial.
2. Kepolisian Daerah Jambi, dengan seluruh Kepolisian Resort Kabupaten/Kota, karena Rumah Aman juga memberikan pelayanan kelayan/kelayen lintas kabupaten/kota dalam Provinsi Jambi.
3. Kejaksaan Tinggi Jambi dan Kejaksaan Negeri Jambi.
4. Pengadilan Tinggi Jambi dan Pengadilan Negeri Jambi.
5. Rumah Sakit Umum Raden Mattaheer Jambi.
6. Rumah Sakit Jiwa Daerah Jambi.
7. Dinas Kesehatan Provinsi Jambi.
8. Dinas Sosial Provinsi Jambi.
9. Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Jambi.
10. P2TP2A kabupaten/kota.
11. LSM Sikok.
12. LBH Erlina and Partners.
13. LBH Paham.
14. Lembaga Perlindungan Anak Provinsi Jambi.
15. Kelompok Kerja Perlindungan Anak Provinsi Jambi.
16. Masyarakat (dalam hal ini adalah para keluarga dan/atau wali kelayan/kelayen)

Pelajaran Yang Dipetik

Gambarkan pelajaran apa yang dipetik, serta usulan ide agar inovasi ini dapat ditingkatkan lebih lanjut atau gambarkan kekhususan inovasi yang membuat inovasi ini hebat, yang membawa perubahan yang lebih cepat dan lebih luas.

Jawaban:

Pelayanan publik adalah hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh suatu lembaga publik sebagai representasi dari tugas-tugas negara dan pemerintah dalam pembangunan. Terkadang untuk melaksanakan tugas tersebut, selaku aparat senantiasa bersikukuh pada pedoman atau petunjuk pelaksana yang telah dibuat.

Hal yang mudah dan sederhana yang sebenarnya bisa dilakukan oleh seluruh aparat pelaksana pelayanan dapat memberikan kepuasan yang berlipat-libat dari para pelanggan pelayanan dan dapat dilakukan kapan saja. Inovasi tidak harus dengan suatu retorika teori yang sulit dan terkesan “burjois”, akan tetapi inovasi **sebenarnya** dapat dilakukan secara sederhana dan mudah hanya dengan memperhatikan bahwa pelayanan publik sejatinya adalah hak **masayrakat** untuk memperolehnya.