KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK, MENTERI SOSIAL, MENTERI HUKUM, MENTERI KESEHATAN, MENTERI KOMUNIKASI DAN DIGITAL, KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA, DAN KETUA LEMBAGA PERLINDUNGAN SAKSI DAN KORBAN
NOMOR 3/MenPPA/SKB/VI/2026
NOMOR 96/HUK/2026
NOMOR M.HH-2.HH.04.05 TAHUN 2026
NOMOR HK.01.08/MENKES/592/2026
NOMOR 242 TAHUN 2026
NOMOR KB/4/VI/2026
NOMOR KEP-283/1/LPSK/06/2026
TENTANG
PROGRAM PERCONTOHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU BAGI PEREMPUAN DAN ANAK
DI PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK, MENTERI SOSIAL, MENTERI HUKUM, MENTERI KESEHATAN, MENTERI KOMUNIKASI DAN DIGITAL, KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA, DAN KETUA LEMBAGA PERLINDUNGAN SAKSI DAN KORBAN,

Menimbang : a. bahwa negara menjamin hak atas rasa aman dan pelindungan bagi perempuan dan anak dari segala bentuk kekerasan, penyiksaan, diskriminasi, dan perlakuan salah lainnya yang dapat merendahkan martabat manusia;

b. bahwa dalam rangka program percontohan penyelenggaraan pelayanan terpadu bagi perempuan dan anak yang mengalami kekerasan, diskriminasi, dan masalah lainnya, perlu kolaborasi dan sinergi antarinstitusi pengelola pelayanan oleh kementerian/lembaga, pemerintah daerah, dan masyarakat;

c. bahwa program percontohan penyelenggaraan pelayanan terpadu bagi perempuan dan anak di wilayah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta memerlukan landasan yuridis sebagai instrumen hukum bagi institusi terkait;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Bersama Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Menteri Sosial, Menteri Hukum, Menteri Kesehatan, Menteri Komunikasi dan Digital, Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia, dan Ketua Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban tentang Program Percontohan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4168);

2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2016 tentang Penetapan atas Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 237, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5946);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 95, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4419);

4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4635) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 293, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5602);

5. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4720);
6. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905);
7. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5248);
8. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 120, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6792);
9. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6842) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7153);
10. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2025 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 188, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7149);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400);

12. Peraturan Presiden Nomor 60 Tahun 2016 tentang Sekretariat Jenderal Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 134) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 60 Tahun 2016 tentang Sekretariat Jenderal Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 255);
13. Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2024 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 73);
14. Peraturan Presiden Nomor 98 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu dalam Penanganan, Pelindungan, dan Pemulihan Tindak Pidana Kekerasan Seksual oleh Pemerintah Pusat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 191);
15. Peraturan Presiden Nomor 155 Tahun 2024 tentang Kementerian Hukum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 351);
16. Peraturan Presiden Nomor 161 Tahun 2024 tentang Kementerian Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 357);
17. Peraturan Presiden Nomor 162 Tahun 2024 tentang Kementerian Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 358) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 22 Tahun 2026 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 162 Tahun 2024 tentang Kementerian Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 42);
18. Peraturan Presiden Nomor 174 Tahun 2024 tentang Kementerian Komunikasi dan Digital (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 370);
19. Peraturan Presiden Nomor 186 Tahun 2024 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 382);
20. Peraturan Menteri Hukum Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 832);

21. Peraturan Menteri Hukum Nomor 2 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 912);
22. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1048);
23. Peraturan Menteri Komunikasi dan Digital Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Digital (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 17);
24. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 132);
25. Peraturan Menteri Sosial Nomor 2 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 222) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sosial Nomor 6 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Sosial Nomor 2 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 504);
26. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2017 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi pada Tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 558) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Keenam atas Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2017 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi pada Tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 377);
27. Peraturan Menteri Hukum Nomor 11 Tahun 2026 tentang Pos Bantuan Hukum Desa dan Kelurahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 336);
28. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyidikan Tindak Pidana;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN BERSAMA MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK, MENTERI SOSIAL, MENTERI HUKUM, MENTERI KESEHATAN, MENTERI KOMUNIKASI DAN DIGITAL, KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA, DAN KETUA LEMBAGA PERLINDUNGAN SAKSI DAN KORBAN TENTANG PROGRAM PERCONTOHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU BAGI PEREMPUAN DAN ANAK DI PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA.

KESATU : Menetapkan Program Percontohan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

KEDUA : Program percontohan penyelenggaraan pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi:

a. gambaran umum dan tujuan program percontohan;
b. ruang lingkup dan kelembagaan;
c. hasil yang diharapkan;
d. prinsip program percontohan penyelenggaraan pelayanan terpadu;
e. mekanisme pelaksanaan program percontohan;
f. mekanisme pelaporan program percontohan; dan
g. alur penyelenggaraan pelayanan terpadu.

KETIGA : Program percontohan penyelenggaraan pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA dilaksanakan sesuai dengan ketentuan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Bersama ini.

KEEMPAT : Program Percontohan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA dilaksanakan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing kementerian/lembaga.

KELIMA : Pendanaan yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Bersama ini dibebankan pada:

a. anggaran pendapatan dan belanja negara; dan/atau
b. sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

KEENAM : Keputusan Bersama ini berlaku 1 (satu) tahun sejak tanggal ditetapkan dan dapat diperpanjang sesuai dengan kebutuhan dan/atau berdasarkan hasil evaluasi.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 4 Juni 2026

MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA,

SAIFULLAH YUSUF

MENTERI PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN
ANAK REPUBLIK INDONESIA,

ARIFATUL CHOIRI FAUZI

MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA,

BUDI GUNADI SADIKIN

MENTERI HUKUM
REPUBLIK INDONESIA,

SUPRATMAN ANDI AGTAS

KEPALA KEPOLISIAN NEGARA
REPUBLIK INDONESIA,

LISTYO SIGIT PRABOWO
JENDERAL POLISI

MENTERI KOMUNIKASI DAN
DIGITAL REPUBLIK INDONESIA,

MEUTYA VIADA HAFID

KETUA
LEMBAGA PERLINDUNGAN SAKSI DAN KORBAN,

ACHMADI

LAMPIRAN
KEPUTUSAN BERSAMA MENTERI
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK, MENTERI SOSIAL,
MENTERI HUKUM, MENTERI KESEHATAN,
MENTERI KOMUNIKASI DAN DIGITAL, KEPALA
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA,
DAN KETUA LEMBAGA PERLINDUNGAN SAKSI
DAN KORBAN
NOMOR 3/MenPPA/SKB/VI/2026
NOMOR 96/HUK/2026
NOMOR M.HH-2.HH.04.05 TAHUN 2026
NOMOR HK.01.08/MENKES/592/2026
NOMOR 242 TAHUN 2026
NOMOR KB/4/VI/2026
NOMOR KEP-283/1/LPSK/06/2026
TENTANG
PROGRAM PERCONTOHAN
PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU
BAGI PEREMPUAN DAN ANAK DI PROVINSI
DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

A. Gambaran Umum dan Tujuan Program Percontohan

Program Percontohan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu sebagai respons atas kompleksitas karakteristik kasus kekerasan di wilayah perkotaan, tingginya kepadatan penduduk, mobilitas sosial yang dinamis, serta beragam bentuk kekerasan yang terjadi menuntut adanya sistem layanan yang tidak hanya cepat dan responsif, tetapi juga terintegrasi, berkelanjutan, dan akuntabel lintas sektor.

Program Percontohan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu dilaksanakan dengan pendekatan yang berperspektif pada korban (*victim oriented approach*), yang menjamin hak korban atas perlindungan, keadilan, dan pemulihan secara komprehensif. Seluruh proses pelayanan wajib menghindari reviktimisasi, menjamin kerahasiaan identitas, serta mengutamakan kepentingan terbaik bagi perempuan dan anak.

Program Percontohan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu dirancang untuk berlangsung selama 1 (satu) tahun guna menilai efektivitas integrasi kebijakan, tata kelola kelembagaan, serta prosedur operasional antarkementerian/lembaga, pemerintah daerah, dan Lembaga Penyedia Layanan Berbasis Masyarakat dalam rangka perumusan kebijakan yang lebih berdampak dan bermanfaat bagi masyarakat untuk penyediaan layanan bagi perempuan dan anak yang mengalami kekerasan, diskriminasi, dan masalah lainnya.

Penetapan Program Percontohan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu di Provinsi Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta dengan pertimbangan dan harapan dapat mengakomodir tingginya kompleksitas permasalahan kekerasan, diskriminasi, dan masalah lainnya. Kelembagaan pengelola penyedia layanan Provinsi DKI Jakarta dipandang siap sebagai wilayah percontohan penyelenggaraan pelayanan terpadu bagi perempuan dan anak.

Tujuan utama Program Percontohan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu yaitu untuk memvalidasi keandalan dan kelayakan operasional alur penyelenggaraan pelayanan terpadu yang melibatkan 7 (tujuh) kementerian/lembaga dan Lembaga Penyedia Layanan Berbasis Masyarakat sebagai implementasi pelaksanaan di tingkat daerah. Melalui mekanisme ini, setiap korban perempuan dan anak diharapkan memperoleh perlindungan yang komprehensif dan berkesinambungan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan korban. Selain itu, program percontohan ini diarahkan untuk mengembangkan dan menguji implementasi kebijakan terkait penyelenggaraan pelayanan terpadu berbasis sistem informasi yang terintegrasi.

B. Ruang Lingkup dan Kelembagaan

Ruang lingkup Program Percontohan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu mencakup seluruh siklus manajemen kasus perempuan dan anak secara terpadu, mulai dari tahap penerimaan laporan/pengaduan hingga terminasi. Seluruh tahapan tersebut dirancang sebagai satu kesatuan proses yang saling terhubung dan tidak terfragmentasi antarinstitusi. Pilar utama dalam pelaksanaan program percontohan meliputi:

1. Tim Percepatan

   Tim Percepatan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu merupakan tim utama dalam pelaksanaan program percontohan yang ditetapkan oleh Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dengan susunan keanggotaan terdiri atas kementerian/lembaga, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, dan masyarakat.

   Tim Percepatan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu bertugas:

   a. mengoordinasikan pelibatan kementerian/lembaga terkait dan masyarakat yang mengelola penyediaan pelayanan terpadu bagi perempuan dan anak;
   b. menggerakkan pelayanan terpadu dalam penanganan, pelindungan, dan pemulihan bagi perempuan dan anak korban tindak pidana;
   c. memberikan pertimbangan dalam upaya pengembangan dan pengelolaan sistem informasi yang terintegrasi untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan terpadu dan penilaian pemenuhan hak korban; dan
   d. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan terpadu.

Tim Percepatan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu terdiri atas:
a. pengarah;
b. ketua;
c. wakil ketua;
d. tim pendamping teknis; dan
e. anggota.

Tim Percepatan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu melaksanakan koordinasi teknis secara berkala selama program percontohan. Koordinasi ini berfungsi sebagai ruang konsolidasi lintas sektor untuk:
a. membahas laporan dan pengaduan kasus;
b. mengevaluasi perkembangan kasus yang sedang ditangani;
c. mengidentifikasi dan menyelesaikan kendala teknis maupun kebijakan; dan
d. menjamin keselarasan pelaksanaan layanan dengan rencana intervensi yang telah ditetapkan.

2. Penetapan Target dan Capaian Indikator Kinerja
Untuk mengukur keberhasilan pelaksanaan Program Percontohan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu, ditetapkan target dan indikator kinerja sebagai berikut:
a. Target Kinerja
   1) Kecepatan waktu merespons *(response time)*
      Respons awal terhadap laporan kasus kekerasan, diskriminasi, dan masalah lainnya dilakukan dalam waktu maksimal 1x24 (satu kali dua puluh empat) jam setelah pengaduan diterima.
   2) Integrasi layanan 100% (seratus persen) kasus yang ditetapkan
      Pelayanan Terpadu mendapatkan akses layanan sesuai kondisi dan kebutuhan korban.
   3) Keberlanjutan pendampingan
      Seluruh kasus yang ditangani melalui skema pelayanan terpadu yang didampingi secara intensif.
   4) Digitalisasi data
      Data kasus pelayanan terpadu tercatat dalam sistem informasi yang disepakati oleh Tim Percepatan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu. Pengelolaan data korban dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
b. Indikator Kinerja Utama (IKU)
   1) Persentase kasus tertangani
      Jumlah kasus yang ditangani secara komprehensif sesuai dengan tugas dan fungsi dari institusi terkait dalam Program Percontohan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu dibandingkan dengan jumlah kasus yang masuk

dalam Program Percontohan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu.

2) Persentase kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP)
Persentase kepatuhan terhadap alur penyelenggaraan pelayanan terpadu

3) Indeks kepuasan penerima manfaat layanan penyelenggaraan pelayanan terpadu
Nilai persepsi korban terhadap kualitas, keamanan, dan kerahasiaan layanan yang diterima selama masa program percontohan yang terdiri atas unsur:
   a) kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya;
   b) kemudahan prosedur pelayanan;
   c) kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan;
   d) kewajaran biaya dalam pelayanan;
   e) kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan;
   f) kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan;
   g) perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan;
   h) penanganan pengaduan pengguna layanan;
   i) kualitas sarana dan prasarana; dan
   j) pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan.

4) Efektivitas koordinasi
Pelaksanaan rapat koordinasi sesuai jadwal yang telah ditetapkan dan adanya pengambilan keputusan terhadap permasalahan yang terjadi dalam Program Percontohan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu serta persentase keputusan rapat koordinasi yang ditindaklanjuti oleh masing-masing institusi tepat waktu sesuai dengan kesepakatan waktu yang ditetapkan.

3. Dukungan Sumber Daya Institusi Penyedia Layanan
Sumber daya mencakup aspek kapasitas sumber daya manusia, kejelasan peran, kesiapsiagaan layanan, dan ketersediaan layanan 24 (dua puluh empat) jam, ketersediaan anggaran layanan serta sarana dan prasarana untuk mendukung layanan guna memastikan korban memperoleh respons cepat dan layanan berkelanjutan sesuai kondisi dan kebutuhan korban.

C. Hasil yang Diharapkan

Program percontohan ini diharapkan menghasilkan:

1. terwujudnya reformasi sistem penyelenggaraan pelayanan terpadu yang meliputi penataan ulang tata kelola proses layanan dan dukungan sumber daya lintas institusi untuk memastikan layanan publik diberikan secara terintegrasi dan berkelanjutan.

2. tersusunnya model operasional penyelenggaraan pelayanan terpadu bagi perempuan dan anak yang telah teruji secara teknis, operasional, dan kelembagaan;
3. terjadinya peningkatan kecepatan dan kualitas respons penanganan kasus pada seluruh tahapan layanan; dan
4. terbangunnya konsepsi dalam rangka perumusan kebijakan perlindungan perempuan dan anak yang responsif, inklusif, dan berperspektif korban.

D. Prinsip Program Percontohan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu

Penyelenggaraan pelayanan terpadu wajib mengedepankan prinsip:

1. kepentingan terbaik bagi korban;
2. respons cepat dan terkoordinasi;
3. kerahasiaan dan keamanan data;
4. nondiskriminasi dan inklusivitas;
5. keberlanjutan layanan hingga tahap pascapelayanan; dan
6. akuntabilitas dan transparansi proses.

E. Mekanisme Pelaksanaan Program Percontohan

1. Kasus yang Ditangani dalam Pelayanan Terpadu
   a. Kriteria Kasus

      Kriteria kasus yang dapat ditangani dalam Program Percontohan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu meliputi:

      1) kasus kekerasan terhadap perempuan dan/atau anak sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan meliputi:
         a) Kasus Tindak Pidana Kekerasan Seksual (TPKS), sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual;
         b) Kekerasan Berbasis Elektronik (KBE), seperti kasus kekerasan yang memanfaatkan media digital, termasuk penyebaran konten kekerasan terhadap perempuan dan anak, perundungan siber, pornografi *online,* dan eksploitasi seksual anak secara *daring;*
         c) Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT), sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga; dan
         d) Tindak Pidana Perdagangan Orang (TPPO), sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang.
      2) kasus yang memerlukan lebih dari 1 (satu) jenis layanan secara simultan atau berurutan, meliputi layanan kesehatan, bantuan hukum, rehabilitasi sosial, pendampingan psikologis, perlindungan keamanan, dan/atau layanan pemulihan lainnya;

3) kasus dengan tingkat kompleksitas tinggi, yang ditandai dengan salah satu atau lebih kondisi sebagai berikut:
   a) melibatkan lebih dari satu institusi penanganan;
   b) berpotensi menimbulkan dampak jangka panjang terhadap kondisi fisik, psikis, sosial, dan/atau ekonomi korban;
   c) mengandung risiko trauma berulang (retraumatisasi) apabila ditangani secara parsial;
   d) memiliki hambatan signifikan dalam proses hukum atau pemulihan korban;
   e) melibatkan lebih dari satu bentuk kekerasan, baik fisik, psikis, seksual, maupun penelantaran;
   f) melibatkan pelaku yang memiliki relasi kuasa dengan korban;
   g) melibatkan pelaku yang merupakan pejabat publik; dan/atau
   h) memerlukan perlindungan khusus, termasuk pengamanan dan rumah penampungan sementara.
4) kasus lintas wilayah dan/atau lintas kewenangan, yang memerlukan koordinasi antarkementerian/lembaga, pemerintah daerah, dan/atau Lembaga Penyedia Layanan Berbasis Masyarakat; dan/atau
5) kasus yang ditetapkan sebagai kasus prioritas percontohan *(piloting)*, berdasarkan hasil rapat Tim Percepatan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak di Wilayah Program Percontohan Daerah Khusus Ibukota Jakarta secara intensif untuk dikawal dengan mempertimbangkan urgensi, dampak, serta kebutuhan penguatan sistem layanan sejak penanganan awal sampai dengan terminasi dan pemantauan pasca layanan.

b. Mekanisme Penentuan Kasus

Dalam pelaksanaan wilayah percontohan di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Tim Percepatan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu melaksanakan mekanisme pemilihan kasus secara selektif dan intensif dengan tahapan sebagai berikut:

1) Frekuensi dan Target Pemilihan Kasus
   a) Tim Percepatan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu menyelenggarakan rapat penelaahan terhadap seluruh pengaduan yang masuk, dilakukan secara rutin 1 (satu) kali dalam 1 (satu) minggu, guna melakukan identifikasi, klasifikasi, dan penilaian tingkat kompleksitas kasus;
   b) menetapkan paling sedikit 2 (dua) kasus perempuan dan/atau anak yang memenuhi kriteria kasus yang dapat ditangani dalam Program Percontohan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu; dan

c) target akumulatif selama masa program percontohan *(piloting)*, dilakukan terhadap kasus yang terpilih hingga mencapai tahap terminasi layanan, termasuk pemantauan pasca pelayanan dan evaluasi hasil intervensi.

2) Tahapan Penentuan Kasus yang ditangani dalam Program Percontohan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu melalui prosedur sebagai berikut:

a) Paparan Kasus

Institusi penerima pengaduan seperti Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA), kepolisian, rumah sakit, puskesmas induk, atau institusi penyedia layanan lainnya mempresentasikan ringkasan kasus di hadapan Tim Percepatan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu. Paparan mencakup kronologi singkat kasus, kondisi terkini korban, dan hambatan penanganan yang dihadapi;

b) Asesmen Bersama

Seluruh anggota Tim Percepatan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu melakukan penilaian yang meliputi:

i. jenis dan bentuk kekerasan;
ii. tingkat urgensi penanganan dan risiko keamanan bagi korban;
iii. dampak psikososial dan kebutuhan layanan bagi korban yang mendesak; dan
iv. analisis hambatan koordinasi antarinstansi dalam kasus.

c) Penetapan Kasus

Berdasarkan hasil asesmen, Tim Percepatan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu menetapkan kasus yang ditangani dalam Program Percontohan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu.

c. Administrasi dan Legalitas

1) Setiap keputusan penetapan kasus wajib dituangkan dalam notula/berita acara yang ditandatangani oleh pimpinan rapat atau pejabat yang ditunjuk. Penetapan kasus dinyatakan sah dan menjadi acuan pelaksanaan lintas institusi apabila tercantum dalam notula/berita acara yang dilengkapi *decision log* dan ditandatangani pimpinan rapat atau pejabat yang ditunjuk.

2) Notula/berita acara ini berfungsi sebagai acuan bagi seluruh institusi dalam melaksanakan Program Percontohan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu.

3) Notula/berita acara menjadi dokumen pertimbangan dalam pelaksanaan pemantauan berkala dan evaluasi kinerja pelayanan terpadu.

d. Pendampingan dan Terminasi
Setiap kasus yang telah ditetapkan dikoordinasikan oleh Ketua Tim Percepatan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu untuk dilakukan pendampingan sampai dengan terminasi kasus.

2. Korban yang Ditangani dalam Pelayanan Terpadu
Korban yang menjadi sasaran Program Percontohan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu meliputi:
a. perempuan dewasa, termasuk perempuan kelompok rentan yang mengalami kekerasan, diskriminasi, dan masalah lainnya;
b. anak yang menjadi korban kekerasan, diskriminasi dan masalah lainnya;
c. perempuan dan anak penyandang disabilitas yang mengalami kekerasan, diskriminasi, dan masalah lainnya; dan
d. keluarga korban dan saksi, sesuai dengan kondisi dan kebutuhan korban yang memerlukan pelayanan terpadu.

3. Kasus Darurat yang Ditangani dalam Pelayanan Terpadu
Kasus darurat merupakan kasus yang memerlukan penanganan segera dimana tindak lanjutnya tidak perlu menunggu siklus rapat rutin Tim Percepatan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu. Kasus ditetapkan sebagai kasus darurat apabila korban berada dalam salah satu kondisi berikut:
a. mengalami ancaman serius terhadap keselamatan jiwa atau kesehatan fisik dan/atau mental;
b. mengalami kekerasan yang sedang berlangsung atau berpotensi berulang dalam waktu dekat;
c. mengalami luka berat, cedera serius, atau kondisi medis yang memerlukan penanganan segera;
d. mengalami kondisi psikologis berat, termasuk risiko bunuh diri atau gangguan psikis akut; dan
e. tidak memiliki tempat aman (tidak adanya dukungan keluarga/orang terdekat) dan/atau berada dalam penguasaan pelaku.

Dalam penanganan kasus darurat memperhatikan:
a. layanan diberikan segera (*action first*) oleh institusi terkait sesuai kewenangan dengan memperhatikan:
    1) keselamatan dan keamanan korban sebagai prioritas utama;
    2) penanganan segera, cepat, dan tepat sesuai dengan kewenangan masing-masing instansi;
    3) pendekatan berperspektif korban dan berlandaskan kepentingan terbaik bagi korban;
    4) kerahasiaan identitas serta perlindungan data pribadi korban; dan

5) koordinasi dan sinergi lintas sektor dan lintas kewenangan.

b. penetapan formal dilakukan pada rapat Tim Percepatan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu terdekat; dan

c. seluruh penanganan wajib dicatat dalam sistem pemantauan pelayanan terpadu.

4. Mekanisme Pelayanan Terpadu

Pelaksanaan pelayanan terpadu dalam program percontohan mengikuti alur penyelenggaraan pelayanan terpadu sebagai berikut:

a. Verifikasi

Setiap laporan atau pengaduan yang masuk melalui kanal resmi dicatat dan diverifikasi secara cepat untuk menentukan klasifikasi risiko dan tingkat kedaruratan. Dalam hal ditemukan ancaman serius terhadap keselamatan jiwa atau kondisi kritis korban, maka mekanisme tanggap darurat diaktifkan dengan cara dirujuk dan ditindaklanjuti. Intervensi medis, pengamanan korban, dan evakuasi ke rumah perlindungan sementara atau tempat yang memenuhi standar rumah aman dilaksanakan segera oleh instansi berwenang.

b. Pendampingan Kasus

Setiap kasus yang masuk dalam Program Percontohan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu mendapatkan pendampingan secara intensif terkait pelayanan terpadu sesuai dengan kondisi dan kebutuhan korban selama masa program percontohan. Pendampingan kasus meliputi jenis layanan yang diberikan, pembagian peran antarlembaga, jadwal pelaksanaan layanan, serta indikator pemulihan korban yang disepakati dalam pertemuan konferensi kasus.

c. Penyelesaian Kasus/Terminasi

1) Kriteria penyelesaian kasus

Penyelesaian kasus/terminasi dilakukan berdasarkan kriteria sebagai berikut:

a) terminasi layanan tuntas/selesai apabila korban telah memperoleh seluruh layanan sesuai rencana intervensi hasil asesmen, kondisi keselamatan korban telah stabil, dan kebutuhan pemulihan utama telah terpenuhi;

b) terminasi pelimpahan/rujukan apabila penanganan kasus dialihkan kepada institusi pemerintah/pemerintah daerah, lembaga lain yang berwenang karena kebutuhan penanganan jangka panjang, atau kesesuaian kewenangan wilayah;

c) terminasi diskontinu/korban tidak responsif apabila korban bersikap tidak responsif setelah dilakukan upaya penjangkauan sesuai SOP atau korban/pendamping menyatakan mengundurkan diri secara sukarela;

d) terminasi risiko keamanan tinggi apabila terdapat ancaman serius terhadap keselamatan korban dan/atau petugas, atau adanya intervensi pihak lain yang menghambat proses layanan sehingga layanan tidak memungkinkan untuk dilanjutkan;
e) terminasi administratif apabila berdasarkan hasil asesmen ditemukan bahwa kasus tidak memenuhi kriteria program, berada di luar lingkup kewenangan; atau
f) terminasi kasus apabila korban meninggal dunia.

2) Penyelesaian kasus/terminasi wajib dilengkapi dengan dokumen administrasi berupa formulir terminasi, atau berita acara serah terima rujukan, atau catatan dokumentasi upaya penjangkauan;
3) Penyelesaian kasus/terminasi apabila korban tidak responsif atau tidak diketahui keberadaannya, petugas melakukan upaya menghubungi 2 (dua) kali dalam 5 (lima) hari kerja kepada korban/pendamping korban, atau melakukan 1 (satu) kali kunjungan ke rumah korban/pendamping korban, dengan menyertakan surat terminasi/layanan ditutup;
4) Penyelesaian kasus/terminasi yang disebabkan oleh risiko keamanan tinggi, petugas wajib melakukan koordinasi dengan otoritas pemberi perlindungan atau aparat penegak hukum sebelum layanan dihentikan; dan
5) Penyelesaian kasus/terminasi apabila korban meninggal dunia, petugas melakukan penutupan berkas kasus dengan melampirkan formulir terminasi sepihak.

d. Pemantauan dan Evaluasi

Pemantauan atas perkembangan kasus dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) minggu dan evaluasi untuk menilai kepatuhan institusi penyedia layanan dalam menerapkan alur penyelenggaraan pelayanan terpadu, serta menilai efektivitas alur penyelenggaraan pelayanan terpadu termasuk menemukan kendala dan praktik baik dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan.

F. Mekanisme Pelaporan Program Percontohan

Seluruh proses, data, tantangan, dan capaian selama program percontohan didokumentasikan secara sistematis dalam laporan komprehensif. Laporan ini berfungsi sebagai bahan pembelajaran, rekomendasi kebijakan, serta dasar penyempurnaan regulasi dan perluasan implementasi pelayanan terpadu secara nasional.

Pelaporan disusun oleh Tim Percepatan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu dengan mengacu hasil pemantauan dan evaluasi. Pelaporan disampaikan kepada para menteri/pimpinan lembaga. Pelaporan terdiri

atas laporan berkala dan laporan akhir Program Percontohan, sesuai jadwal yang ditetapkan Tim Percepatan, yang mencakup:

1. statistik penanganan kasus;
2. capaian indikator kinerja dan kepatuhan standar operasional prosedur (SOP)/*Service Level Agreement* (SLA);
3. analisis hambatan birokrasi dan teknis serta status penyelesaiannya;
4. dokumentasi praktik baik;
5. status tindak lanjut keputusan/hasil rapat (*decision log*); dan
6. rekomendasi replikasi nasional termasuk kebutuhan penguatan tata kelola, sistem informasi, pendanaan, dan regulasi.

Pelaporan disusun dengan memperhatikan prinsip kerahasiaan data korban sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

G. Alur Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu

Program Percontohan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta dilaksanakan sesuai dengan Alur Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu yang tercantum dalam tautan: https://tautan.kemenpppa.go.id/alur-penyelenggaraan-pelayanan-terpadu

MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA,

SAIFULLAH YUSUF

MENTERI PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN
ANAK REPUBLIK INDONESIA,

ARIFATUL CHOIRI FAUZI

MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA,

BUDI GUNADI SADIKIN

MENTERI HUKUM
REPUBLIK INDONESIA,

SUPRATMAN ANDI AGTAS

KEPALA KEPOLISIAN NEGARA
REPUBLIK INDONESIA,

LISTYO SIGIT PRABOWO
JENDERAL POLISI

MENTERI KOMUNIKASI DAN
DIGITAL REPUBLIK INDONESIA,

MEUTYA VIADA HAFID

KETUA
LEMBAGA PERLINDUNGAN SAKSI DAN KORBAN,

ACHMADI