

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan “Rekso Dyah Utami”.**

##### **4.1.1. Sejarah dan Letak geografis P2TPAKK “Rekso Dyah Utami”**

Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan “Rekso Dyah Utami” merupakan unit kerja fungsional yang didirikan berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Nomor 132/KEP/2005 pada tanggal 24 September 2005 Tentang Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan “Rekso Dyah Utami” atau disingkat P2TPAKK RDU.

Latar belakang berdirinya P2TPAKK RDU ini karena melihat tingkat tindakan kekerasan khususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta ini terus meningkat setiap tahunnya. Pada dasarnya tindakan kekerasan tersebut merupakan bentuk pelanggaran hak asasi manusia, dikarenakan setiap warga negara berhak untuk mendapatkan rasa aman, terbebas dari penyiksaan atau perilaku yang merendahkan harga diri, serta terbebas dari kekerasan dan diskriminasi.

Melihat kasus tersebut, Pemerintah Daerah (PerDa) Daerah Istimewa Yogyakarta mendirikan P2TPAKK RDU dan Telepon Sahabat Anak (Tesa) yang dibawah langsung oleh Badan Pemberdayaan Perempuan dan Masyarakat (BPPM) Daerah Istimewa Yogyakarta dalam rangka mengatasi adanya peningkatan jumlah korban tindak kekerasan dan munculnya berbagai macam bentuk kekerasan. Pada Tahun 2019 BPPM telah mengganti nama menjadi Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk (DP3AP2) dengan tugas, pokok, dan fungsi yang masih sama dengan sebelumnya.

Nama “Rekso Dyah Utami” dipilih sebagai nama lembaga P2TPAKK DIY karena memiliki arti menjaga keutamaan perempuan dengan pertimbangan bahwa perempuan seringkali menjadi pihak yang rentan terhadap kekerasan. Meskipun demikian P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” tidak hanya memberikan penanganan terhadap perempuan saja, melainkan terhadap anak.

Untuk mendirikan Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan “Rekso Dyah Utami”, perlu adanya ketetapan Peraturan Gubernur demi melaksanakan ketentuan dalam pasal 14 ayat (1) huruf a dan Pasal 28 Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2012 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan. Harapannya dengan terbentuknya Peraturan Gubernur ini dapat mengatasi permasalahan kekerasan serta memberikan pelayanan terbaik terhadap korban kekerasan.

Peraturan Gubernur berisi tentang pembentukan P2TPAKK “Rekso Dyah Utami”, kedudukan, tugas dan fungsi, susunan organisasi, pemberhentian dan pengangkatan personalia, alur pelayanan, hubungan kerjasama, pembinaan dan pengawasan serta pembiayaan penyelenggaraan P2TPAKK “Rekso Dyah Utami”.

Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan “Rekso Dyah Utami” ini terletak di jalan balirejo RW 7 No. 29, Muja Muju, Daerah Istimewa Yogyakarta.

#### **4.1.2. Visi, Misi dan Tujuan P2TPAKK “Rekso Dyah Utami”**

##### **a. Visi**

Menjadi Pusat Pelayanan Pratama Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan.

##### **a. Misi**

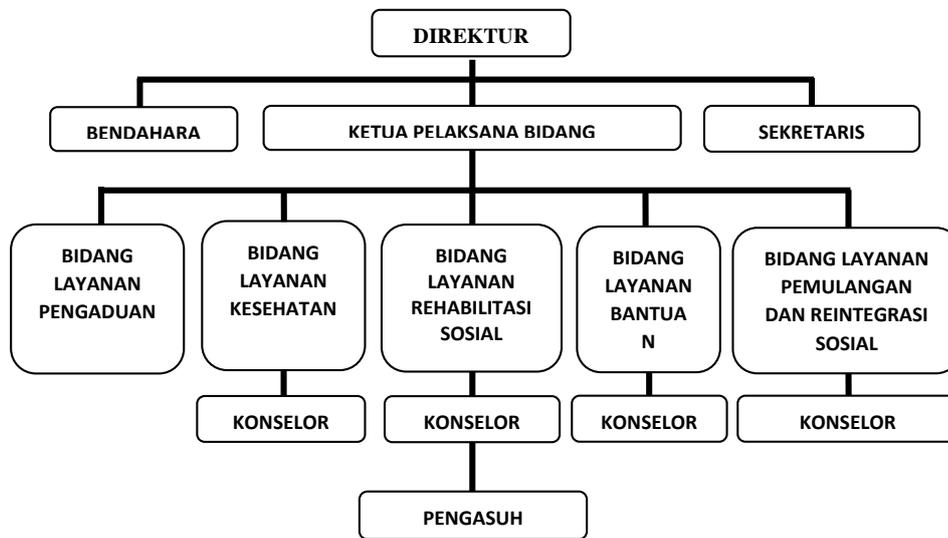
1. Meningkatkan SDM yang berkualitas dan Profesional
2. Meningkatkan sarana dan prasarana
3. Meningkatkan kualitas pelayanan yang optimal
4. Mampu meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap Pelayanan P2TPAKK “Rekso Dyah Utami”

**b. Tujuan**

(Wawancara dengan Ketua Pelaksana Bidang, 18 Mei 2019) Memberikan kontribusi terhadap terwujudnya Kesetaraan dan Keadilan Gender (KKG) melalui pengembangan berbagai kegiatan pelayanan terpadu bagi peningkatan kualitas hidup perempuan. Adapun tujuan khusus sebagai berikut; (a) menyediakan sarana bagi peningkatan kualitas hidup perempuan, kesejahteraan dan perlindungan anak; (b) menyediakan berbagai pelayanan yang bersahabat bagi perempuan dan anak; (c) meningkatkan jumlah fasilitas dan jenis layanan bagi perempuan dan anak; (d) meningkatkan peran serta Forum Perlindungan Korban Kekerasan (FPKK) dalam pelaksanaan operasional Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan (P2TPAKK) “Rekso Dyah Utami”. Seperti halnya dijelaskan oleh Bu Tuti Purwani:

*“Semula ya perlindungan terhadap perempuan dan anak khususnya yang menjadi korban kekerasan. Karena pada waktu itu, Tahun 2002 ada namanya tim koordinasi pembangunan berbasis gender yang salah satu pokjanya adalah perlindungan perempuan dan anak. Kemudian gagasan kita pada waktu itu ketua tim difungsikan juga humas serta perlu adanya tempat untuk konsultasi bagi perempuan dan anak korban kekerasan seperti itu, sehingga dibentuknya pada waktu itu Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan ‘Rekso Dyah Utami’. Disamping P2TPAKK ‘Rekso Dyah Utami’ ada yang namanya Forum Perlindungan Korban Kekerasan (FPKK)”*

#### 4.1.3. Stuktur Organisasi P2TPAKK “Rekso Dyah Utami”



Bagan 4.1 Struktur Organisasi

(Wawancara dengan Ketua Pelaksana Bidang, 18 Mei 2019) Susunan organisasi Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan “Rekso Dyah Utami” terdiri dari dua unsur. Unsur pertama pelaksana dan unsur kedua pelaksana teknis. Stuktur unsur pelaksana terdiri dari; direktur, bendahara, sekretaris, ketua pelaksana bidang, bidang layanan pengaduan, bidang layanan kesehatan, bidang layanan rehabilitasi sosial, bidang pemulangan dan reintegrasi sosial, serta bidang layanan bantuan hukum. Adapun struktur unsur pelaksana teknis terdiri dari; konselor dan pengasuh. Konselor yang bertanggung jawab terhadap pelayanan korban kekerasan terdiri dari; konselor hukum, konselor psikologi, konselor kerohanian, dan konselor sosial.

Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan “Rekso Dyah Utami” merencanakan penambahan bidang di Tahun 2020. Bidang tersebut akan dinamai “Bidang Pemberdayaan”. Adanya penambahan bidang ini,

diharapkan Klien dapat berdaya setelah kembali ke lingkungan tempat tinggalnya.

Seperti yang disampaikan oleh Bu Tuti Purwani:

“...ada rencana penambahan bidang yang akan dilaksanakan pada Tahun 2020. Bidang ini bernama Bidang Pemberdayaan, harapannya mereka Klien ketika keluar dari Rekso Dyah Utami memang ada bakat berdaya, jadi nanti tugasnya dari bidang pemberdayaan itu sendiri.”

#### **4.1.4. Program Kegiatan P2TPAKK “Rekso Dyah Utami”**

(Wawancara dengan Ketua Pelaksana Bidang, 18 Mei 2019) Ruang lingkup kegiatan yang dilaksanakan Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan “Rekso Dyah Utami” meliputi;

- a. Sosialisasi informasi dan peraturan terkait pelayanan, penanganan dan pencegahan tindak kekerasan yang berguna untuk meningkatkan kemampuan dan pemahaman masyarakat dalam mencegah terjadinya kekerasan terhadap perempuan dan anak.

Sosialisasi yang dilakukan secara tidak rutin, terkadang dilaksanakan atas permintaan masyarakat sendiri. P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” berperan sebagai wadah masyarakat dalam meningkatkan pemahaman tersebut dengan cara mengundang beberapa pakar atau bahkan pegawai sendiri untuk mengisi sosialisasi serta menyediakan tempat sosialisasi tanpa dipungut biaya.

- b. Memberikan pelayanan pengaduan, konsultasi dan pendampingan terhadap perempuan dan anak korban kekerasan selama 24 jam.

Pelayanan selama 24 jam yang dimaksud bukan berarti pegawai berada di P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” selama 24 jam, melainkan ada kerjasama dengan pengasuh yang tinggal di rumah aman. Sehingga pelayanan masih tetap diberikan kepada Klien walaupun sudah melewati jam kerja.

- c. Melakukan konseling bidang kesehatan, psikologi, hukum, sosial dan kerukunan rumah tangga. Penanganan terhadap Klien disesuaikan dengan jenis dan bentuk kekerasan yang dialami. Pemberian kegiatan konseling disesuaikan dengan kebutuhan Klien setelah kasus dimediasi oleh beberapa pihak.

Layanan kesehatan memberikan bantuan kepada Klien berupa penanganan kesehatan. Adapun penanganan dapat berupa terapi, pemulihan kesehatan fisik seperti bekas luka bakar, lebam dan lain sebagainya. Selain itu Klien juga akan mendapatkan konseling psikologis apabila diperlukan.

Sedangkan layanan hukum memberikan bantuan kepada Klien berupa pendampingan saat menjalani proses pengadilan. Pendamping bertugas untuk mengurus keperluan Klien seperti, membantu pengambilan keterangan anak dalam berita acara pemeriksaan, mengumpulkan bukti bukti kekerasan yang dialami anak, membantu proses permohonan pemeriksaan *medicolegal*, menyerahkan berkas perkara kepada jaksa, menentukan jadwal sidang. Selain itu pendampingan hukum juga bertugas untuk memantau kepentingan dan hak-hak korban dalam proses pemeriksaan di kepolisian, peradilan dan kejaksaan dan melakukan konseling hukum apabila diperlukan.

Adapun layanan rehabilitasi sosial memberikan penanganan terhadap Klien dalam bentuk pemulihan dalam kehidupan bersosial. Tujuannya untuk memulihkan kondisi traumatis yang dialami Klien. Layanan ini juga memberikan bimbingan kerohanian dengan tujuan agar Klien juga mendapatkan dukungan spiritual.

- d. Melakukan rujukan, yang dimaksud adalah adanya kerjasama dalam menangani korban. P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” tentu memiliki keterbatasan misal, kelengkapan peralatan kedokteran seperti di rumah sakit dan lain sebagainya.

Oleh karena itu rujukan perlu dilakukan agar anak tetap mendapatkan pelayanan yang optimal. Kerjasama yang dimaksud adalah kerjasama dalam Forum Perlindungan Korban Kekerasan (FPKK), yang terdiri dari beberapa bidang seperti hukum dan kesehatan.

P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” sudah melakukan MoU dengan seluruh rumah sakit dan puskesmas yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta, sehingga rujukan dapat dilaksanakan secara optimal.

e. Semi shelter, shelter dan pasca shelter.

P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” memiliki tempat singgah bagi korban kekerasan yang mendapatkan ancaman dari pelaku. Tempat ini atau biasa disebut shelter, tidak disosialisasikan secara luas karena jumlahnya yang terbatas. Terkadang korban dititipkan di rumah konselor yang berfungsi sebagai rumah aman.

Adapun pasca shelter yang dimaksud adalah evaluasi yang dilakukan terhadap korban selama 3 bulan. Apabila korban membutuhkan pra ekonomi produktif, maka tugas P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” ialah melakukan hubungan berjejaring dengan Dinas Sosial, yang mempunyai dana pra ekonomi produktif tadi.

#### **4.1.5. Sarana, Prasarana dan Sumber Dana P2TPAKK “Rekso Dyah Utami”**

##### **a. Sarana dan prasarana**

Setiap lembaga tentu memiliki sarana prasarana masing masing untuk mendukung kegiatan yang ada dalam lembaga tersebut. Sama halnya dengan P2TPAKK “Rekso Dyah Utami yang memiliki sarana prasarana meliputi; ruang tunggu, ruang kesekretariatan, ruang pertemuan dan atau tempat koordinasi, ruang pelayanan pengaduan, ruang konsultasipsikologi kesehatan, ruang

konsultasi hukum, ruang konsultasi anak, ruang pengasuh, ruang perpustakaan, tempat bermain anak, toilet, dapur, dan ruang makan yang terletak dilantai utama gedung P2TPAKK “Rekso Dyah Utami”. Adapun ruang rehabilitasi sosial, ruang pemulangan dan reintegrasi sosial, ruang keluarga, toilet, gudang, dan musholah terletak dilantai 2 gedung P2TPAKK “Rekso Dyah Utami”.

Dari hasil observasi ruangan konsultasi di P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” cukup nyaman. Pada setiap ruangan konsultasi, seperti ruang pengaduan, ruang konsultasi psikologi kesehatan, konsultasi hukum, konsultasi anak dan ruang konsultasi lainnya yang sudah dijabarkan diatas terdapat pendingin ruangan seperti AC. Kondisi ruangan konsultasi sejuk, kapasitasnya kurang lebih 2 orang terkecuali ruang konsultasi anak, dan juga kedap suara sehingga Klien nyaman untuk menceritakan masalahnya, tanpa takut didengar oleh orang lain. Ruangan konsultasi berisikan 1 lemari berukuran sedang, 1 meja dan 2 kursi. Berbeda dengan ruang konsultasi anak yang ukurannya lebih besar, kapasitasnya kurang lebih 5 orang dewasa. Terdapat etalase berukuran besar, 1 meja, 1 kursi, 1 karpet besar, berbagai macam mainan anak. Kondisi ini dibuat agar anak dapat nyaman berada didalamnya.

P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” juga memiliki ruang khusus sebagai rumah singgah Klien antara lain; ruang tulip, ruang teratai, ruang anggrek, ruang melati dan ruang mawar. Tiap ruangan berisikan 2 tempat tidur. Ruangan-ruangan tersebut sangat privasi, oleh karenanya tidak dapat dikunjungi secara bebas oleh pihak luar, melainkan orang yang memiliki kepentingan dan izin yang boleh berada diruangan tersebut. Letak ruangan- ruangan ini berada di lantai 2, sehingga tidak terakses oleh pihak umum dan juga tamu.

P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” memiliki kendaraan operasional meliputi mobil dan motor. Kendaraan mobil berjumlah 2 diantaranya satu mobil milik Pemerintah DIY dan mobil lainnya milik Kementerian Pemberdayaan Perempuan. Adapun kendaraan berupa motor adalah bantuan dari Kementerian Pemberdayaan Perempuan sejumlah 3 motor. Fungsi kendaraan operasional ini adalah untuk kegiatan rujukan dan juga keperluan Klien.

#### **b. Sumber Dana**

Biaya Operasional penyelenggaraan Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan (P2TPAKK) “Rekso Dyah Utami” bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) serta sumber dana lain yang sah dan tidak mengikat.

Klien yang berada di *shelter* maupun baru dalam proses pengaduan, tidak dipungut biaya sama sekali. Karena biaya yang diperlukan sudah ditanggung oleh pemerintah daerah dalam bentuk APBD seperti yang sudah dijelaskan pada paragraf sebelumnya.

#### **4.1.6. Pegawai**

Pegawai di P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” dibagi menjadi dua unsur, yaitu unsur pelaksana dan unsur pelaksana teknis, seperti yang sudah dijabarkan pada halaman 36. Unsur pelaksana seperti; (1) Direktur memiliki tugas dalam melakukan pengkoordinasian perumusan kebijakan, strategi dan lain sebagainya serta melakukan pengawasan dan pembinaan atas pelaksanaan penanganan. Selain itu direktur juga bertanggung jawab atas seluruh kegiatan penanganan yang terselenggara di P2TPAKK “Rekso Dyah Utami”. (2) Sekretaris memiliki tugas dalam membantu pelaksanaan tugas direktur serta melakukan seluruh rangkaian kesekretariatan dan juga sebagai perantara hubungan kerja sama dengan pihak luar. (3) Bendahara

memiliki tugas dalam menyelenggarakan keuangan P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” serta membuat laporan keuangan. (4) Ketua Pelaksana Bidang memiliki tugas dalam pengkoordinasian dan pengendalian pelaksanaan program perlindungan dan penanganan korban kekerasan pada setiap bidang-bidang layanan.

Adapun setiap bidang memiliki anggotanya masing masing. Bidang layanan pengaduan terdiri dari koordinator dan konselor. Kemudian bidang layanan kesehatan terdiri dari koordinator, konselor psikologis, psikiater, dan dokter. Bidang layanan rehabilitasi sosial terdiri dari koordinator, konselor sosial, konselor kerohanian dan pengasuh. Selanjutnya bidang layanan hukum terdiri dari koordinator dan konselor hukum. Terakhir bidang layanan pemulangan dan reintegrasi sosial terdiri dari koordinator dan konselor.

Selain itu ada *cleaning service* yang membantu menjaga kebersihan gedung dan *security* yang membantu menjaga keamanan serta mengkondisikan lingkungan sekitar P2TPAKK “Rekso Dyah Utami”. *Cleaning service* tidak bekerja selama 24 jam melainkan dibantu oleh pengasuh atau Klien yang berada di rumah aman. Sedangkan *security* ditugaskan menjaga keamanan selama 24 jam. oleh karenanya untuk *security* diberlakukan sistem shift.

Sebagian besar konselor memiliki pekerjaan lain diluar. Sehingga tidak setiap saat berada di P2TPAKK “Rekso Dyah Utami”. Seperti yang dikatakan Bu Tuti Purwani:

“...konselor kadang ya disini kadang juga tidak ada. Tidak setiap saat mereka datang RDU, karena memang konselor kami tidak ada yang nganggur, mereka semua ada pekerjaan lain diluar”.

Oleh karenanya diberlakukan sistem shift. Shift yang berlaku yaitu dengan cara pembagian hari. Hal tersebut juga berlaku bagi *security*.

(Wawancara dengan Ketua Pelaksana Bidang, 18 Mei 2019) P2TPAKK

“Rekso Dyah Utami” memiliki sejumlah 30 orang pegawai sebagai berikut:

Tabel 4.1 Jumlah pegawai

<b>Pegawai</b>	<b>Jumlah SDM</b>
Direktur	1 org
Bendahara	2 org
Ketua Pelaksana Bidang	1 org
Sekretaris	1 org
Layanan pengaduan	2 org
Layanan kesehatan	5 org
Layanan rehabilitasi	7 org
Layanan hukum	3 org
Layanan pemulangan	2 org
Administrasi	1 org
<i>Security</i>	3 org
<i>Cleaning service</i>	1 org

Sumber: Wawancara dengan Bu Tuti Purwani, Ketua Pelaksana Bidang

#### **4.1.7. Klien**

##### **a) Sasaran**

Perempuan dan anak korban kekerasan berbasis gender serta tidak ada batasan usia. Seperti yang dijelaskan oleh Bu tantis:

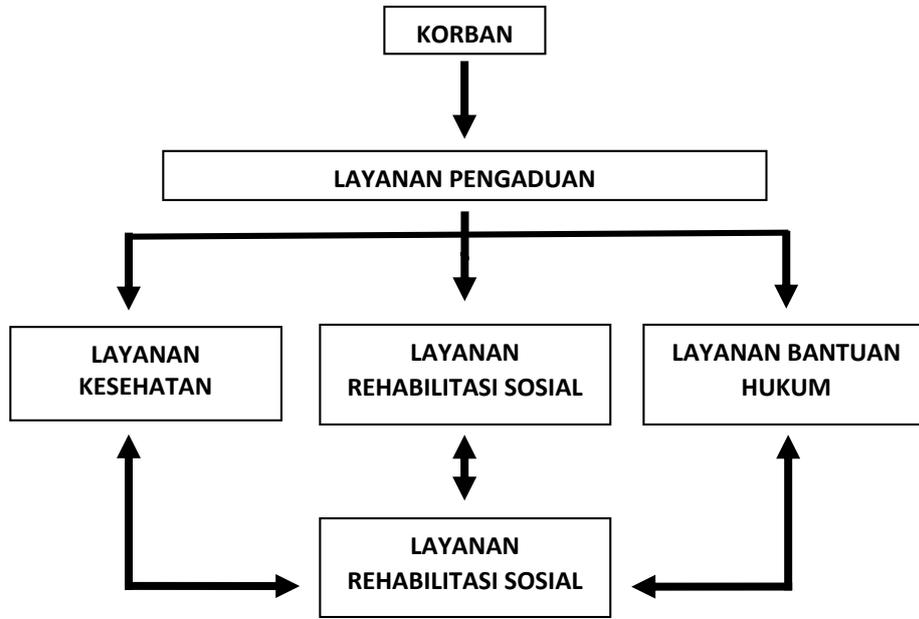
“...semua diterima, perempuan, anak, disabilitas, lansia tetap diterima. Kami tidak membedakan latar belakangnya...”

##### **b) Domisili**

Klien merupakan warga asli Daerah Istimewa Yogyakarta atau bukan, tetapi mengalami tindakan kekerasan di Daerah Istimewa Yogyakarta. Seperti yang dijelaskan oleh Bu Tuti Purwani:

“...yang kita tangani disini itu adalah korban yang tempat kejadian perkaranya berada di Yogyakarta. Jadi kemarin itu ada orang bontang yang baru ngekost disini kemudian terjadi kekerasan, nah kemudian ditangani disini. Meskipun orang itu bukan orang sini tetapi tempat kejadian perkaranya disini.”

#### 4.1.8. Alur Penanganan di P2TPAKK “Rekso Dyah Utami”



Bagan 4.2 Alur Penanganan

(Wawancara dengan Ketua Pelaksana Bidang, 18 Mei 2019) P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” memulai tahap penanganan ketika Klien datang sendiri atau rujukan dari Forum Perlindungan Korban Kekerasan (FPKK) atau dari penjangkauan P2TPAKK “Rekso Dyah Utami”, kemudian dilakukan identifikasi kasus oleh layanan pengaduan. Tahap selanjutnya setelah mendapatkan assesmen awal, Klien ditangani oleh layanan kesehatan apabila Klien mengalami luka fisik dan memerlukan layanan kesehatan, Klien ditangani oleh layanan rehabilitasi sosial apabila Klien masih merasakan kecemasan, Klien ditangani oleh layanan hukum apabila sedang dalam perkara hukum. Tahap terakhir, ketika Klien dirasa sudah mampu kembali ke kehidupan sosial dan menjalankan fungsinya sebagai warga

negara serta lingkungan tempat tinggal yang sudah kondusif maka Klien ditangani oleh layanan pemulangan dan reintegrasi sosial.

#### **4.1.9. Pelayanan**

Pelayanan yang diberikan Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan “Rekso Dyah Utami” terhadap Klien meliputi;(1) Pelayanan pengaduan, (2) Pelayanan pendampingan, (3) Pelayanan kesehatan, (4) Pelayanan rehabilitasi sosial, (5) Pelayanan Hukum, (6) Pelayanan pemulangan dan reintegrasi sosial.

Setiap bagian pelayanan diatas memiliki *Standart Operasional Prosedur (SOP)* masing masing. SOP yang dimaksud antara lain; (1) Pelayanan pengaduan meliputi, identifikasi permasalahan yang dialami atau pencatatan awal korban. Selanjutnya diadakan persetujuan dilakukannya tindakan terhadap Klien tersebut, (2) Kemudian adanya pelayanan pendampingan yang meliputi, pendampingan terhadap Klien selama proses pemeriksaan dan pemulihan kesehatan, selama proses medicolegal, proses pemeriksaan di kepolisian, peradilan, atau kejaksaan, memantau hak-hak korban dalam proses peradilan, menjaga privasi dan kerahasiaan korban dari pihak yang tidak memiliki kepentingan maupun pemberitaan oleh media, (3) Pelayanan kesehatan yang meliputi pertolongan pertama, pemulihan kondisi fisik korban dan rujukan ke berbagai layanan kesehatan, (4) Pelayanan rehabilitasi sosial yang memberikan bimbingan kerohanian dan pemulihan kejiwaan terhadap korban, (5) Pelayanan hukum untuk membantu korban dalam menjalani proses peradilan dengan cara memberikan konsultasi hukum yang terkait tentang hak-hak korban, mendampingi korban saat pemeriksaan dalam sidang peradilan, serta melakukan koordinasi dengan sesama penegak hukum, relawan pendamping dan pekerja sosial,

dan (6) Pelayanan terakhir yaitu pelayanan pemulangan dan reintegrasi sosial yang bertujuan untuk mengembalikan anak kepada keluarga dan lingkungan sosialnya.

#### **4.2.Pola Pendampingan anak korban kekerasan di Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan “Rekso Dyah Utami”**

*Standart Operasional Prosedur (SOP)* pendampingan di P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” adalah mendampingi korban selama proses pemeriksaan dan pemulihan kesehatan, mendampingi selama proses medicolegal, mendampingi selama proses pemeriksaan di kepolisian, kejaksaan dan pengadilan, memantau kepentingan dan hak-hak korban dalam proses pemeriksaan kepolisian, kejaksaan dan pengadilan, menjaga privasi dan kerahasiaan korban dari semua pihak yang tidak berkepentingan, termasuk pemberitaan oleh media massa, melakukan koordinasi dengan pendamping yang lain, serta memberikan penanganan yang berkelanjutan hingga tahap rehabilitasi (Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2012).

##### **4.2.1. Pendampingan Kesehatan**

Pendampingan kesehatan adalah pendampingan bagi anak korban kekerasan dalam proses pemeriksaan dan pemulihan kesehatan. pendamping bertugas untuk menemani dan memberikan dorongan terhadap anak agar mau mengikuti proses pemeriksaan kesehatan dan tidak merasa cemas serta takut selama menjalani pemeriksaan sampai selesai. Dorongan yang diberikan pendamping berupa kata-kata penyemangat seperti yang dikatakan Bu Tantis:

“ya kita menguatkan si anak, ayo ditemenin, atau yuk habis periksa main lagi. Adapula dengan cara komunikasi non verbal seperti ekspresi wajah senyum. Kita meyakinkan anak ini akan merasan aman selama proses berlangsung”.

Pendamping tetap bertugas mendampingi anak sampai proses selesai. Adakalanya setelah proses pemeriksaan, dari pihak kesehatan melakukan pemulihan terhadap korban dengan cara terapi. Terapi ini tentu tidak berlaku untuk semua anak, melainkan yang membutuhkan saja. Peran pendamping ketika proses pemulihan terkhusus anak yang membutuhkan terapi adalah sebagai mediator, yang mana pendamping membantu mengatur pertemuan pihak kesehatan dengan anak dalam kegiatan terapi. Disisi lain pendamping juga berusaha membuat kondisi nyaman dan suasana hati yang senang agar anak mudah menerima perintah atau arahan dari pihak kesehatan selama proses terapi berlangsung.

#### **4.2.2. Pendampingan Advokasi**

Pendampingan advokasi ialah pendampingan yang dilakukan selama proses pemeriksaan di kepolisian, kejaksaan dan pengadilan. P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” memberikan bantuan hukum terhadap anak korban yang sedang menjalankan proses hukum. Adapun langkah-langkah pemberian pelayanan atau pendampingan terhadap anak korban sesuai *Standart Operasional Prosedur (SOP)* yang tercatat dalam Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penanganan Anak Korban Kekerasan sebagai berikut;

1. Menempatkan anak dan saksi di ruang pelayanan khusus agar anak merasa aman dan nyaman.
2. Memastikan anak didampingi oleh pihak yang mendukung.
3. Membantu proses pengambilan keterangan anak dalam Berita Acara Pemeriksaan (BAP).
4. Mengumpulkan bukti-bukti kekerasan yang dialami anak.

5. Membantu proses permohonan pemeriksaan kesehatan dan medicolegal.

*Medicolegal* yang dimaksud adalah bantuan dalam ilmu kedokteran untuk kepentingan penegakan hukum dan keadilan. Pelayanan medicolegal yang biasa digunakan adalah *visum et repertum* yang berarti keterangan hasil pemeriksaan medik korban oleh dokter dalam ilmu kedokteran forensik untuk kepentingan proses peradilan. Selain itu ada pula yang disebut *visum et psikiatrium* yang berarti keterangan kondisi kesehatan jiwa korban yang diberikan oleh seorang dokter ahli jiwa untuk keperluan proses peradilan.

6. Melakukan koordinasi dengan pihak lain untuk pemulangan korban kepada keluarganya atau keluarga pengganti.
7. Melakukan koordinasi dengan jaksa untuk menerbitkan Surat Pemberitahuan Dimulainya Penyidikan (SPDP).
8. Menyerahkan berkas perkara kepada kejaksaan.
9. Menentukan jadwal sidang dengan mempertimbangkan aktivitas anak yang masih bersekolah.
10. Membuat kondisi ruang sidang nyaman dengan tujuan menghindari anak menderita trauma lanjutan.
11. Memberikan surat tebusan mengenai pelimpahan perkara kepada anak korban.

#### **4.2.3. Pendampingan Sosial**

Pendampingan sosial adalah kegiatan pendampingan yang dilakukan dengan tujuan memulihkan traumatis yang ada dalam diri anak, sehingga anak dapat

tumbuh dan berkembang dengan baik. Dalam menangani kasus Klien, hal pertama sebelum melakukan pendampingan adalah mediasi mengenai masalah Klien. Mediasi bertujuan untuk menemukan kebutuhan Klien dalam proses pendampingan. Contohnya Klien mengalami luka fisik disekitar tubuhnya, banyak memar, dengan kasus seperti itu Kami RDU tentu memberikan pendampingan terhadap korban berupa pendampingan kesehatan. Seperti yang dikatakan Bu Tantis:

“...ada kasus anak diperlakukan kasar oleh ayah kandungnya, kemudian dibawa oleh ibunya kesini untuk melapor. Ibu dari korban menceritakan kejadian di pelayanan pengaduan. Kemudian dari pelayanan pengaduan mengadakan mediasi dengan beberapa bidang di RDU, melihat kondisi fisik anak pada saat itu, kami langsung merujuk anak ke rumah sakit yang memang kami sudah bekerja sama dengan pihak pihak tersebut. Dalam proses pemulihan kesehatan ini ya kami dampingi, kami berikan dorongan agar korban mau mengikuti arahan”.

Berdasarkan hasil wawancara, bidang rehabilitasi sosial adalah bidang yang paling mengetahui perkembangan kondisi anak dari pertama datang mengadu ke lembaga P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” sampai di tahap pemulangan. Walaupun memang semua bidang sangat berperan terhadap upaya pencegahan kasus anak korban kekerasan tersebut. Seperti yang dikatakan Bu Tantis:

“... terkadang mbak, bidang rehabsos ini yang paling tahu perubahan kondisi korban, karna kami sehari hari dekat dengan Klien walaupun bukan cuma bidang rehabsos saja. Tapi karena memang bidang rehabsos ini berfungsi sebagai pengembalian kondisi sosial anak agar dapat berinteraksi kembali dengan lingkungannya, jadinya kita tahu. Sempat ada kasus anak ini memang tidak pernah tersenyum, saat konsultasi dan sebagainya tapi ketika dirumah aman memang dia seperti anak pada umumnya. Ketawa, lari sana sini, tapi justru itu bidang lain tidak tahu. Kadang kalau saya cerita itu mereka di bidang bidang ini tidak percaya. Karena memang keadaannya seperti itu”.

Dalam melakukan penanganan anak korban kekerasan, pendamping Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan “Rekso Dyah Utami” tidak serta merta menangani kasus satu korban sendiri, melainkan

adanya koordinasi dengan bidang –bidang didalamnya. Sebelum penanganan kasus, terlebih dahulu diadakan mediasi guna menemukan pencegahan yang dapat dilakukan untuk anak korban kekerasan tersebut. Penanganan kasus anak korban kekerasan sebagaimana dipaparkan pada halaman 47 tentang alur penanganan korban, dari alur tersebut bisa berbeda beda, tergantung kondisi anak korban kekerasan tersebut dan tergantung masalah yang dialami. Terkadang setelah Klien setuju untuk diadakannya tindakan oleh pelayanan pengaduan, Klien langsung dirujuk ke bidang rehabilitasi sosial, melihat kondisi anak yang memang memerlukan penanganan rehabilitasi sosial tersebut. Seperti yang dikatakan oleh Bu Tantis:

“..ya kami bidang rehabsos berupaya menemani anak korban kekerasan itu tadi, sebagai teman. Tujuannya agar anak itu tidak merasa sendiri menghadapi masalahnya. Kami juga berusaha agar anak yang tadinya datang ke RDU dalam keadaan masih menangis nangis, tidak mau makan, mengurung diri, menjadi seorang anak pada umumnya. Ya periang, main seperti itu. Bahkan kita pernah mendampingi korban, dan kebetulan berada di rumah aman, tadinya tidak mau bicara sama sekali, komunikasinya hanya geleng geleng, angguk angguk. Kemudian kami pendamping mencari tau apa kesenangan anak ini, dengan pelan pelan diajak bicara, dibawa main, susah memang. Tetapi lama kelamaan korban mau, karna merasa kondisi di rumah aman mungkin sudah aman dan nyaman, tidak ada yang mengancam selama berada disana”.

Pendampingan yang dilakukan sebagai contoh, mendampingi anak ketika melalui proses pengadilan. Pendamping tidak hanya diam saja saat menemani, tidak serta merta mengantar saja, namun juga memberikan dorongan emosional kepada anak korban agar tidak cemas dan takut selama proses peradilan berlangsung. Selain itu pendamping juga dituntut sebagaimana caranya agar anak korban tetap mandiri dan tidak bergantung pada pendamping, walaupun masih dalam tahap pendampingan. Seperti perkataan Bu Tantis:

“... menemani itu bukan berarti kami diam saja. Meskipun memang tidak ada materi motivasi seresmi motivator. Hanya saja kami memotivasi

korban itu tadi dengan merangkul, mengajak, menyakinkan bahwa kamu itu tidak sendiri dan sebagainya”.

Memberikan penanganan berkelanjutan disini yaitu ketika korban sudah selesai urusannya dengan peradilan atau sudah tidak dalam proses pemulihan kesehatan, dan sudah layak untuk kembali ke lingkungan sosialnya, maka korban berhak mendapatkan pelayanan reintegrasi sosial dan pemulangan. Bidang tersebut berfungsi untuk memberikan pengertian, pemahaman, dan pengetahuan agar korban benar benar siap untuk mandiri. Terkadang bidang reintegrasi sosial terlebih dahulu mengkondisikan lingkungan sekitar tempat tinggal korban sebelum korban dipulangkan. Tujuannya agar korban dapat hidup dan bersosialisasi sebagaimana dulu, dan juga agar lingkungan sekitar mengerti dengan kondisi korban sehingga korban dapat lebih mudah melupakan kondisi atau tindak kekerasan yang pernah dialaminya.

P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” selalu mengadakan evaluasi selama 3 bulan penyelesaian masalah korban dan silaturahmi ke kediaman korban tujuannya agar korban tidak merasa dihakimi atau sendiri. Seperti perkataan Bu Tantis:

“... ada kami melakukan evaluasi kasus, dan kami silaturahmi ketempat korban, melihat kondisi yang sekarang apakah sudah dapat mandiri. Terkadang memang kami tidak selamanya bisa mengunjungi rumah korban karena faktor jauh dan lain sebagainya, tapi sekarang kami bisa evaluasi dengan vidio call, senang melihat mereka sudah bisa ceria, pokoknya ada kesenangan tersendiri ketika kita bisa membantu orang lain itu”.

Menjaga identitas korban sudah menjadi kode etik seluruh lembaga P2TP2A Daerah, lembaga perlindungan anak, lembaga swadaya masyarakat dan lain sebagainya. Dengan menjaga privasi, korban akan lebih percaya dan terbuka untuk menceritakan apa yang dialami oleh dirinya. Hal tersebut dapat membantu proses pengidentifikasian masalah. Selain itu dapat membangun

citra lembaga di masyarakat sehingga pihak yang menjadi korban atau saksi adanya tindak kekerasan tidak segan datang dan melapor. Hasil observasi penelitian menemukan bahwa P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” memang berperan aktif dalam menjaga privasi dan kerahasiaan korban. Seperti yang sudah dijelaskan pada halaman 45 tentang sarana dan prasaranan. Letak rumah singgah atau rumah aman bagi korban yang berada dilantai paling atas, sehingga orang luar dan tamu tidak dengan mudah berada di area tersebut, bahkan peneliti tidak diizinkan untuk melihat meskipun untuk kepentingan pendidikan peneliti. Adapun ruangan yang berfungsi sebagai ruang konsultasi didesain kedap suara sehingga korban tidak perlu khawatir masalahnya terdengar oleh banyak pihak. Selain itu adanya komitmen baik pegawai, pengasuh, *cleaning service*, dan juga satpam yang tidak akan membicarakan dan menanyakan identitas korban kebanyakan pihak. Data data berupa nama dan alamat juga tidak diberikan secara bebas. Seperti yang dikatakan Bu Tuti Purwani:

“...mohon maaf untuk data nama, umur, tempat tinggal Kami tidak bisa memberikan mbak. Karena memang sudah ada kode etiknya. Kami dituntut untuk tidak menyebar luaskan itu. Tapi jika diperlukan Kami bisa memberikan data berupa jumlah korban dan aspek kekerasan yang dialami, hanya sebatas itu”.

Dilanjut perkataan Bu tantis:

“...bahkan mbak satpam aja kalau ditanyain dia tidak akan mau menjelaskan semisal ada yang menanyakan tentang korban dan lain sebagainya. Karena disini kami semua saling berkoordinasi”.

#### **4.3.Faktor pendukung dan penghambat dalam proses pendampingan anak korban kekerasan**

##### **4.3.1. Faktor Pendukung**

Keberhasilan pendampingan dapat dilihat dari beberapa faktor yang mendukung keberlangsungan proses pendampingan tersebut. Meskipun tingkat keberhasilan pendampingan tidak bisa disama ratakan, tergantung pada kasusnya.

Adapun Faktor yang mendukung proses pendampingan di Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Anak korban Kekerasan “Rekso Dyah Utami” antara lain;

a. Latar Belakang Pendidikan

Berdasarkan hasil wawancara, beberapa pendamping memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidangnya. Latar belakang pendidikan akan meningkatkan kredibilitas seorang pendamping, sehingga membantu P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” mendapatkan citra yang baik. Selain itu, ilmu yang telah didapatkan menjadi acuan dasar dalam proses pendampingan. Misal konselor hukum yang berlatar belakang pendidikan sarjana hukum, akan lebih mudah mengimplementasikan teori atau ilmu yang sudah didapat. Pendampingan anak juga akan menjadi optimal karena ditangani langsung oleh pendamping yang memiliki dasar pengetahuan. Seperti yang dikatakan Mbak Novi:

“...saya berlatar pendidikan sarjana hukum mbak, jadi P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” ini sebagai wadah saya dalam mengaplikasikan ilmu yang sudah didapat. Penanganan anak juga terbilang mudah karena sudah paham langkah-langkahnya seperti itu..”.

Diperkuat oleh perkataan Bu Tuti Purwani:

“...konselor yang ada sudah sesuai dengan keahliannya. Intinya disini itu relawan mbak. Jadi contohnya di pelayanan kesehatan ada konselor psikologi yang memang lulusan sarjana psikologi ada juga psikiater yang kesini untuk membantu disini, tapi tetap ada pekerjaan lain diluar”.

Meskipun demikian, tidak menutup kemungkinan latar belakang pekerjaan bisa menjadi acuan dalam penanganan Klien. Pengalaman pendamping dapat memberikan pengaruh bagi keberhasilan pendampingan. Seperti yang dikatakan

Bu Tantis:

“..saya aslinya ibu rumah tangga, namun sering ikut kegiatan relawan relawan itu. Saya menjadi relawan dalam menangani anak jalanan. Ini pengalaman berharga saya, di RDU juga sama. Saya emang pada

dasarnya senang sama anak-anak, dan prihatin melihat anak-anak bisa diperkerjakan di jalanan. Sebelum masuk RDU juga saya sudah ada pengalaman menangani anak jalanan itu”.

b. Fasilitas Penunjang

Fasilitas seperti gedung “Rekso Dyah Utami” yang terdiri dari ruang konsultasi, ruang bermain, ruang pertemuan, ruang menginap (rumah aman), dapur, kamar mandi, mushola, perpustakaan, kemudian adanya kendaraan *operasional* seperti mobil dan motor, adanya lemari penyimpanan dokumen lembaga, data kasus dan lain sebagainya yang diberikan oleh Pemerintah Daerah DIY seperti yang sudah dipaparkan di halaman 40 tentang sarana, prasarana dan dana P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” menjadi salah satu faktor pendukung terlaksananya proses pendampingan. Seperti yang dikatakan Bu Elly:

“...fasilitas yang ada tentu membantu kami dalam melakukan penanganan. Sejauh ini ya fasilitas yang diberikan memang sudah memadai, meskipun masih ada keterbatasan. Seperti alat-alat kedokteran lengkap seperti di rumah sakit. Tapi kami tetap bisa menjalankan penanganan itu dengan kerjasama dengan rumah sakit dan puskesmas”.

Berdasarkan hasil observasi perlengkapan di setiap ruangan tertata dengan rapi. Penataan yang bagus, membuat ruangan terlihat leluasa meskipun pada nyatanya ruangan hanya sebesar 2x2 meter. Di dalam ruangan konsultasi, terdapat lemari yang berisikan data-data kasus yang sudah dijilid dan tertata dengan rapi. Kemudian ada juga meja yang tidak terlalu lebar beserta kursi yang empuk. Adanya sirkulasi udara melalui AC membuat suhu ruangan adem dan tidak pengap. Adapun ruangan konsultasi anak lebih lebar dari ukuran ruangan lainnya dan tidak terdapat meja dan kursi, melainkan satu buah etalase berukuran besar yang berisikan mainan-mainan anak. Dari gambaran kondisi ruangan konsultasi, dapat dipastikan klien yang berada di dalamnya akan

merasakan kenyamanan serta merasa aman karena ruangan kedap akan suara, sehingga Klien dengan bebas menceritakan masalahnya tanpa takut terdengar oleh yang lain.

Rumah aman berfungsi sebagai rumah singgah bagi Klien selama proses pendampingan guna memberikan keamanan dan kenyamanan. Tidak semua Klien dapat tinggal di rumah aman ini, melainkan Klien yang dalam kondisi terancam baik lingkungan sekitar maupun oleh pelaku. Dengan adanya rumah aman ini, diharapkan Klien dapat mengembalikan rasa percaya diri, merasa aman, tidak merasa sendiri, mengurangi kecemasan dan atau depresi, memiliki semangat hidup serta merasakan kenyamanan. Seperti halnya dikatakan oleh Bu Tantis:

“...disini ada rumah aman sebagai wadah Klien untuk meditasi. Orang yang sedang dalam masalah kan pengennya menyendiri kan, oleh karena itu Kami memberikan ruang Klien untuk sendiri, dalam arti terbebas dari ancaman pelaku, lingkungan yang negatif seperti itu. Tapi di rumah aman ini Klien tetap kita dampingi, kita temani. Kita berikan pengertian bahwa Klien itu tidak sendiri. Kadang demi membesarkan hatinya, kita seolah olah tidak tahu apa-apa gitu, ya kita menjadi teman buat dia. Ada kasus Klien tidak diam saja, tidak mau beraktifitas di rumah aman, kemudian kami dekati, ditanya apa yang ingin dia lakukan, ternyata Klien ingin berteriak sekeras kerasnya. Akhirnya Kami mencarikan ruangan kedap suara di RDU untuk Klien berteriak, pada akhirnya setelah berteriak dan Klien mengatakan sudah lebih baik keadaannya, dihari hari selanjutnya Klien sudah mau berinteraksi intens dengan pendamping, begitu contoh kecilnya”.

Fasilitas kendaraan menunjang keberlangsungan proses pendampingan. Dengan adanya mobil, pendamping dapat terbantu ketika mengantar Klien dalam proses pelaporan ke kepolisian. Mobil yang ada dapat menampung kurang lebih 6 orang dewasa dan terdapat sekat semacam tirai yang dapat dibuka tutup untuk membatasi bagian depan dan bagian belakang mobil. Seperti yang dijelaskan Mas Argo mengenai gambar 6.9 pada halaman lampiran:

“...kami bersama rombongan, bu tantis dan juga keluarga Klien menuju Polda DIY pada saat itu, untuk melaporkan pelaku. Kebetulan saya menggunakan mobil fasilitas RDU”.

Kendaraan seperti motor juga membantu pengasuh untuk memenuhi kebutuhan Klien yang berada di rumah aman. Klien yang berada di rumah aman, akan dibatasi aksesnya. Hanya orang-orang tertentu yang boleh bertemu dengan Klien, bahkan alat komunikasi seperti *handphone* akan dibawa dan disimpan oleh pengasuh. Meskipun demikian, pengasuh berusaha memenuhi seluruh kebutuhan Klien misal kebutuhan pangan. Adanya dapur juga membantu pengasuh dalam memenuhi kebutuhan pangan orang-orang yang berada di rumah aman tersebut. Seperti yang disampaikan Bu arum:

“...kan korban disini tidak kami biarkan keluar tanpa izin, anak-anak remaja itu yang bawa *handphone* ya diambil dan kami simpankan. Tujuannya agar menjaga privasi korban itu tadi. Kan kita gatau siapa saja yang bisa menghubungi korban. Karena Klien itu tidak boleh keluar tanpa izin dan juga tidak dalam proses penanganan ya kami yang keluar, misal anak ini butuh apa ya kita belikan. Biasanya kalau korbannya itu anak, ibunya juga ikut tinggal di rumah aman ini. Misal dia mau keluar ya kita jagain anaknya, gitu mbak. Disini kan juga ada dapur, jadi enak buat menyiapkan makanan hari-hari di rumah aman”.

c. Adanya Forum Perlindungan Korban Kekerasan (FPKK)

Forum Perlindungan Korban Kekerasan adalah forum koordinasi dalam penanganan korban kekerasan baik perempuan maupun anak yang diselenggarakan secara berjejaring. Berjejaring yang dimaksud adalah penyediaan atau pemberian pelayanan terpisah dengan cara rujukan. Hal tersebut diperlukan karena melihat keterbatasan fasilitas yang dimiliki P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” dan beberapa pelayanan lainnya yang tidak tersedia. Dengan adanya FPKK dapat membantu pengoptimalan penanganan terhadap korban. Seperti yang dikatakan Bu Tuti Purwani:

“Penanganan terhadap korban ini tidak kami lakukan sendiri. Ada namanya forum penanganan korban kekerasan disingkat FPKK. Melihat

kondisi P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” yang masih kurang dalam peralatan kedokteran, kami melakukan rujukan korban kekerasan fisik yang memerlukan penanganan medis ke FPKK itu. FPKK ini mempunyai banyak jaringan. Misalnya rumah sakit, puskesmas dan itu sudah ada MoUnya diseluruh Daerah Istimewa Yogyakarta”.

Rujukan korban kepada institusi pelayanan lainnya adalah untuk memberikan pelayanan secara optimal kepada korban. P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” bertanggung jawab atas seluruh proses rujukan yang diperlukan bagi korban kekerasan dan juga melakukan kerjasama dengan unit pelayanan lainnya khususnya di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Unit pelayanan lain yang dimaksud adalah suatu unit kesatuan yang menyelenggarakan fungsi pelayanan terpadu bagi perempuan dan anak korban kekerasan. Unit pelayanan tersebut dapat berada di Pusat Pelayanan Terpadu (PPT) dan Pusat krisis terpadu (PKT) yang berbasis Rumah Sakit, Puskesmas, Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A), Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (UPPA), Rumah Perlindungan Trauma Center (RPTC), Rumah Perlindungan Sosial Anak (RPSA), BP4, dan lembaga-lembaga keutamaan lainnya, kejaksaan, pengadilan, Woman Crisis Center (WCC) dan lembaga sejenis lainnya.

d. Inovasi Model Pendampingan

Teori tentang model pendampingan tidak ada yang mencantumkan secara terstruktur, melainkan selalu berubah mengikuti apa dan kepada siapa pendampingan itu dilakukan. P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” juga tidak membatasi pendamping dengan materi atau *standart operasional prosedur* (SOP) tertentu. Karena tidak adanya materi yang mengikat, pendamping dapat menangani Klien dengan cara dan teknikny masing masing sesuai kemampuan.

Oleh karenanya pendamping menemukan metode sendiri dalam pendampingan.

Seperti yang dikatakan Bu Tuti Purwani:

“...disini tidak ada metode khusus maupun materi dalam penanganan korban itu tadi. Masing-masing konselor itu sudah punya inovasi masing-masing dalam mendampingi korban, tentu sesuai latar belakang pendidikannya”.

#### **4.3.2. Faktor Penghambat**

Adapun faktor yang menjadi penghambat proses pendampingan di Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Anak korban Kekerasan “Rekso Dyah Utami” diantaranya;

##### **a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia**

Pendamping yang berada di P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” sebagian besar memiliki pekerjaan lain diluar. Oleh karenanya, seorang pendamping tidak dapat mendampingi Klien selama 24 jam, melainkan membutuhkan bantuan pendamping yang lain atau pengasuh. Adanya keterbatasan sumber daya pendamping berpengaruh pada pengoptimalan pendampingan, karena pendampingan terhadap Klien tidak terlaksana secara intensif. Dibuktikan oleh perkataan Bu Tantis:

“Ada kalanya yang mendampingi korban di shelter itu, di rumah aman itu, hanya satu orang. Nah itu kita tidak intens, *face to face*, aku dengan kamu *only* berdua gitu”

##### **b. Keterbatasan Komunikasi Dalam Bahasa Isyarat**

Interaksi antara pendamping dengan Klien tentu terjadi selama Proses pendampingan. Agar pendampingan berjalan dengan optimal, pendamping perlu untuk mengetahui dan menyesuaikan bahasa juga gaya komunikasi yang digunakan Klien. Disisi lain, P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” menerima seluruh Klien yang datang untuk mengadu

tanpa diskriminasi. Oleh karenanya setiap Klien memiliki latar belakang budaya dan bahasa yang berbeda-beda pula.

Tidak menutup kemungkinan Klien adalah seseorang yang memiliki keterbatasan dalam komunikasi. Misal tidak bisa berbicara, sehingga menggunakan bahasa non verbal seperti isyarat dalam berkomunikasi dengan lawan bicaranya. Hal tersebut dapat menjadi faktor penghambat bagi pendamping untuk melaksanakan proses pendampingan. Dengan keterbatasan pendamping dalam berbahasa isyarat, proses pendampingan tidak akan tersampaikan secara optimal. Seperti perkataan Bu tantis:

“...kita pernah menangani anak dengan keterbatasan mendengar. Sudah dari lahir seperti itu. Dan memang biasanya kalau tidak bisa mendengar, secara otomatis tidak bisa berbicara juga. Kita melakukan pendampingan dengan bahasa isyarat seadanya. Asal Klien itu bisa merespon apa yang kita sampaikan. Bahasa isyarat itu kita pelajari, Cuma kan tidak semua orang mampu mengaplikasikannya. Saat penanganan juga sering kali pesan yang dimaksud tidak tersampaikan dengan baik”.

c. Keterbatasan *Shelter*.

*Shelter* bertempat didalam gedung P2TPAKK “Rekso Dyah Utami”, terbagi dalam beberapa ruangan yang berisikan dua tempat tidur, seperti yang sudah dipaparkan pada halaman 40 tentang sarana, prasarana dan dana. Dalam waktu tertentu, kondisi *shelter* penuh dan dirasa kurang kondusif. Akan tetapi dalam kondisi bagaimanapun, Klien yang merasa terancam oleh pelaku atau pihak lain harus tetap ditempatkan dalam *shelter*. Tantangan pendamping saat itu ialah berusaha membuat *shelter* tetap dalam kondisi yang kondusif, nyaman dan aman. Seperti perkataan Bu Tantis:

“... ada juga pada waktu tertentu dan kondisi tertentu, kamar di shelter itu penuh. Repotnya kalau misalnya ada ketidakcocokan antara Klien satu dengan yang lain. Karena disini mereka memiliki karakter latar belakang masing masing. Misalnya dikamar a ada putranya, kamar b sendiri, kamar c ada putranya. Biasanya kalau Klien itu anak-anak pasti dibarengi sama ibunya di rumah aman, terkecuali memang ibunya sudah tidak mau mengurus anaknya. Kalau anak-anak usia sekitar 5 tahunan biasanya kita satukan untuk bermain bareng, ada ruang bermain anak juga. Tapi kadang masalah tidak dari anak ini, kan kita maklum ya semisal pertengkaran dari anak-anak, rebutan mainan misalnya, yang itu dapat a yang ini dapat c, ribet gitu kan, tapi kita seneng. Yang agak unik itu nanti semisal antar ibu yang berantem. Jadi misalnya anaknya rebutan mainan, lalu disisi lain si ibu tidak terima, akhirnya berantem, marah. Berantemnya ini dengan cara diam-diam, tentu dengan diam-diam seperti ini justru menimbulkan sesuatu yang tidak nyaman gitu. Nah Kami mencoba untuk menghindari itu gimana caranya. Disini pendamping tidak bekerja sendiri, kita bicarakan juga dengan teman teman bidang gimana jadwal Klien ini tidak bentrok, tapi adakalanya kita buat kegiatan bareng, masak bareng”.

d. Permintaan Pemberhentian Tindakan

Dalam keadaan tertentu pendampingan tidak dapat dilanjutkan lagi atau istilah dalam ilmu psikologi yaitu *closing*. Adapun *closing* ini dilakukan atas dasar permintaan dari pihak tersebut. Adapun di P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” tidak jarang menghadapi hal tersebut. Seperti contoh kasus perebutan hak asuh anak usia 3 tahun. Pendampingan yang dilakukan adalah pendampingan hukum. Selama masa pendampingan anak ditempatkan di rumah aman. Penanganan kasus tersebut berlangsung sekitar 6 bulan kemudian diminta *closing* oleh pihak yang bersangkutan. Dalam hal ini, pendampingan dinyatakan ditutup meskipun kasus belum selesai. P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” tidak memaksakan kehendak Klien maupun pihak yang bersangkutan. Semua proses pendampingan yang dilakukan adalah atas kesediaan Klien. Seperti yang dikatakan Mas Argo:

“..ada contoh kasus perebutan hak asuh anak. Anak ini usianya masih 3 tahun. Kedua ibu yang ngasuh ini sama sama ingin memiliki si anak. Mengadulah di P2TPAKK “Rekso Dyah Utami” ini. Kalau tidak salah penanganan itu sudah berjalan selama 6 bulan. Tapi kita *closing* karena permintaan kedua ibu asuh. Kasus itu ya belum sepenuhnya selesai, sudah kita rujuk ke FPKK saat itu. Tapi kita tidak bisa memaksa, itu keputusan yang diambil”.

Contoh kasus lain yaitu, anak korban penelantaran. Penanganan terhadap kasus ini diputus meskipun pendampingan belum selesai dilakukan. Penanganan atas kasus tersebut diminta berhenti oleh ayah kandungnya sendiri. Seperti yang dikatakan Bu Elly:

“...ya beberapa sektor memang menganggap bahwa kasus itu sangat sepele, sehingga mereka menolak adanya penanganan lebih lanjut. Contoh kasusnya itu seorang ayah meminta penanganan terhadap anaknya ini dihentikan, karena dirasa kasus ini tidak begitu *urgent* gitu. Padahal kasus ini sudah melanggar hak anak. Tapi ya tidak boleh memaksa mengambil tindakan. Kasus anak ini penelantaran”.

e. Kondisi *mood* atau perasaan

Perasaan seorang anak tidak dapat dipaksakan, bahkan sejatinya anak belum mampu dalam mengendalikan emosinya sendiri. Dalam pelaksanaan pendampingan, tidak jarang anak merasakan bosan dan tidak mau melanjutkan kegiatan pendampingan. Hal tersebut membuat pendamping berusaha lebih mencari cara agar anak merasa nyaman selama proses pendampingan berlangsung. Pendamping tidak menjadwalkan atau memberi batasan pendampingan kepada anak sesuai jam efektif pendamping, melainkan melihat kondisi emosi anak. Seperti yang dikatakan Bu tantis:

“...pendampingan itu dilakukan ketikan kondisi emosi anak lagi stabil mbak. Pendampingannya tidak secara terstruktur si. Kadang ya sambil kita ajak main boneka-boneka tangan. Karna kan anak itu cepat bosan ya, jadi harus kita yang melihat situasi kondisinya. Kadang kita temani anak bermain di rumah aman sampai tertidur. Pernah waktu itu saat pendampingan, anak ditanya

maunya ngapain biar senyum. Anak karena pengennya teriak ya kita sediakan dia ruang buat teriak teriak. Bener ini mbak. Tapi memang setelah anak ini teriak, perasaannya lega, *mood* nya kembali lagi. Mau membaur dengan yang lain”.

Disamping itu, bukan hanya anak yang dapat berubah kondisi emosinya, melainkan para pendamping. Perbedaannya, anak dirasa belum mampu mengontrol emosinya sendiri sehingga merasa ingin terus diperhatikan kondisinya. Sedang pendamping mampu dalam mengontrol emosi, sehingga ketika muncul perasaan yang tidak nyaman dalam dirinya, pendamping memilih untuk menghindar sejenak. Seperti yang dikatakan Bu Tantis:

“...ya kadang kita juga ada masanya ga *mood* melakukan aktivitas, terlebih kita kan perempuan yah. Kita pendamping juga manusia biasa, pasti ada aja masalah yang muncul terus terbawa kesini. Tapi ya biar bagaimanapun kita harus menjaga sikap, kita yang harus memperhatikan kondisi orang lain, bukan hanya diri sendiri. Jadi semisal saya mbak, biasanya menghindar dulu kalau emang *mood* nya lagi tidak bersahabat. Daripada saya menuliri yang lain gitu kan. Karna pada dasarnya kondisi seperti itu, kita dapat menuliri bahkan dituliri.”