

**NASKAH PETUNJUK TEKNIS  
PENANGANAN PENGADUAN TINDAKAN PELECEHAN SEKSUAL  
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN LUAR NEGERI  
DAN PERWAKILAN REPULIK INDONESIA**

**A. Pengertian**

Penanganan pengaduan adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh Pejabat Penerima Pengaduan Tindakan Pelecehan Seksual untuk menindaklanjuti laporan adanya tindakan pelecehan seksual di lingkungan Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan RI;

**B. Ruang Lingkup**

Petunjuk Teknis Layanan Penanganan Pengaduan Pelecehan Seksual di Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan RI meliputi:

- 1) Prosedur Pengaduan Resmi;
- 2) Prosedur Pengaduan Informal;

**C. Tujuan**

Menyediakan pedoman bagi Pejabat Penerima Pengaduan Tindakan Pelecehan Seksual dalam menangani pengaduan informal maupun formal, guna memudahkan Pejabat Penerima Pengaduan Tindakan Pelecehan Seksual dalam menyelenggarakan penanganan pengaduan;

**D. Definisi**

**1. Pejabat Penerima Pengaduan Tindakan Pelecehan Seksual**

Pejabat yang ditunjuk melalui Pimpinan Unit Organisasi di Kementerian Luar Negeri atau Perwakilan RI dan dikukuhkan melalui Surat Keputusan tertulis dari pimpinan tertinggi unit organisasi (Pejabat Pimpinan Tinggi Madya/Eselon I dan Kepala Perwakilan);

**2. Tindakan Pelecehan Seksual**

Perilaku yang bersifat seksual yang tidak bisa diterima, yang membuat seseorang merasa terhina, dipermalukan dan/ atau diintimidasi. Perilaku tersebut melibatkan satu atau lebih insiden, berupa fisik, verbal dan/ atau non-verbal;

### 3. Bentuk Tindakan Pelecehan Seksual

- i. Pelecehan fisik, termasuk sentuhan yang mengarah ke perbuatan seksual seperti mencium, menepuk atau mencubit;
- ii. Pelecehan lisan, termasuk ucapan verbal yang bernuansa penghinaan atau pemaksaan untuk melakukan tindakan seksual;
- iii. Pelecehan isyarat, termasuk bahasa tubuh dan/ atau gerakan tubuh yang bernada seksual;
- iv. Pelecehan tertulis dan/ atau gambar, termasuk menampilkan muatan pornografi, gambar, poster melalui *e-mail*, media sosial, pesan singkat, dan moda komunikasi lainnya yang bersifat seksual;

### 4. Pelapor

- i. Perempuan atau laki-laki, pegawai atau *stakeholder* yang melakukan pengaduan terkait tindakan pelecehan seksual yang terjadi di lingkungan kerja Kementerian Luar Negeri atau Perwakilan RI;
- ii. Pelapor tidak terbatas korban, dapat merupakan saksi, keluarga dan pihak lainnya;
- iii. Tindakan pelecehan seksual tidak terbatas di lingkungan kerja Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan, namun mencakup pula pada kegiatan-kegiatan resmi Kementerian Luar Negeri yang berlangsung di luar kantor yang melibatkan *stakeholder*;

### 5) Terlapor

- i. Orang (individu atau kelompok) yang dilaporkan telah melakukan suatu tindakan pelecehan seksual terhadap pegawai atau seseorang yang berada di lingkungan Kementerian Luar Negeri atau Perwakilan RI;
- ii. Terlapor tidak terbatas pada pegawai Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan RI, namun juga termasuk pegawai penugasan dari Kementerian/Lembaga lain, non-pegawai ataupun pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan resmi Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan RI baik WNI maupun WNA;

### E. Mekanisme

1. Bila terlapor dan pelapor berasal dari Kementerian Luar Negeri dan/atau Perwakilan RI maka diterapkan petunjuk teknis ini;
2. Bila pelapor berasal dari Kementerian Luar Negeri dan terlapor berasal dari luar Kementerian Luar Negeri, maka pendampingan pelapor menggunakan petunjuk teknis ini, sedangkan terlapor akan diadvokasikan ke lembaga

eksternal sesuai kehendak terlapor;

3. Bila pelapor berasal dari luar Kementerian Luar Negeri dan terlapor dari Kementerian Luar Negeri maka penanganan terlapor dapat menggunakan petunjuk teknis ini atau menggunakan mekanisme eksternal;

#### F. Prinsip-prinsip Penanganan

1. Pejabat Penerima Pengaduan menandatangani kode etik yang berisikan prinsip-prinsip yang harus dipegang teguh dalam melaksanakan tugas. Pejabat Penerima Pengaduan berfungsi sebagai narahubung hingga kasus selesai.
2. Pejabat Penerima Pengaduan Tindakan Pelecehan Seksual di lingkungan Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan RI memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- i. Non Diskriminasi

Setiap pegawai tanpa kecuali berhak mendapatkan layanan berkaitan dengan tindakan pelecehan seksual yang dialaminya; tidak ada seorang pun boleh ditolak atau diberikan prioritas atas yang lain;

- ii. Menjaga Privasi dan Kerahasiaan

Pelayanan pengaduan harus diberikan di tempat yang menjamin privasi pelapor. Setiap informasi yang terungkap dalam proses pemberian layanan harus dijaga kerahasiaannya dan diketahui hanya oleh orang yang relevan dalam pemberian layanan. Pejabat Penerima Pengaduan harus menyampaikan prinsip ini kepada Pelapor. Dalam menjaga privasi dan kerahasiaan, Pejabat Penerima Pengaduan berpegang teguh pada kode etik;

- iii. Memberi rasa aman dan nyaman

Pejabat Penerima Pengaduan harus memastikan bahwa pelapor dalam keadaan aman dan nyaman dalam menceritakan masalahnya. Dalam hal ini pelapor menandatangani Surat Pernyataan Persetujuan sebagai tanda kesediaan untuk menjadi pelapor atau informed consent.

- iv. Menghormati Pilihan dan Keputusan Pelapor;

Tugas Pejabat Penerima Pengaduan bukan membuat keputusan untuk pelapor tetapi memfasilitasi pelapor dengan informasi dan pandangan

untuk menemukan pilihan prosedur pengaduan yang tersedia.

#### G. Mekanisme Pelaporan

1. Melapor kepada atasan langsung dan/atau atasan dari atasan langsung;
2. Melapor kepada pimpinan/ pejabat yang bertanggung jawab untuk menerima pengaduan tentang tindakan pelecehan seksual;
3. Melapor melalui layanan hotline pengaduan khusus penanganan tindakan pelecehan seksual di saluran 08118651654

#### H. Prosedur Penanganan Pengaduan

##### 1. Prosedur Umum Penanganan Pengaduan:

- i. Pelapor menandatangani *informed consent*;
- ii. Sebelum menerima pengaduan, Pejabat Penerima Pengaduan menyetujui kode etik dalam penerimaan laporan (dibacakan di depan pelapor);
- iii. Pejabat Penerima Pengaduan menerima laporan pelapor;
- iv. Pejabat Penerima Pengaduan melakukan identifikasi dan verifikasi kasus dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah ditetapkan;
- v. Dalam melakukan identifikasi dan verifikasi, Pejabat Penerima Pengaduan melakukan:
  - a. Pencatatan tanggal, waktu, dan fakta kejadian berdasarkan informasi yang disampaikan oleh pelapor dan pihak terkait lainnya;
  - b. Memastikan pelapor memahami prosedur Kementerian Luar Negeri untuk menangani pengaduan;
  - c. Membahas dan memastikan hasil yang diinginkan pelapor serta pilihan mekanisme pengaduan lanjutan yang diinginkan pelapor serta pilihan prosedur pengaduan lanjutan yang diinginkan pelapor, baik pengaduan informal atau resmi;
  - d. Menyimpan dan merahasiakan seluruh data, identitas, dan catatan dalam diskusi dengan pelapor, kecuali diperlukan dalam penyelesaian dan telah menerima persetujuan pelapor;
  - e. Menghormati pilihan pelapor;
  - f. Memastikan bahwa pelapor mengetahui terdapat mekanisme lain yang diatur sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
  - g. Menindaklanjuti pengaduan sesuai prosedur yang telah dipilih oleh pelapor.

## 2. Prosedur Pengaduan Resmi:

- i. Pejabat Penerima Pengaduan melakukan identifikasi dan verifikasi kasus, dengan mencatat tanggal, waktu dan fakta kejadian berdasarkan informasi yang disampaikan oleh pelapor dan pihak terkait lainnya, dengan menggunakan daftar pertanyaan resmi;
- ii. Pejabat Penerima Pengaduan membuat laporan resmi dan tertulis kepada atasan langsung terlapor dan/atau unit yang menangani pengaduan kepegawaian yaitu Biro Sumber Daya Manusia;
- iii. Pejabat Penerima Pengaduan akan membuat *case conference* dengan BSDM untuk melakukan verifikasi dan memutuskan rekomendasi tindak lanjut terhadap laporan tersebut .
- iv. adapun tindak lanjut yang dimaksud pada poin 3 tersebut di atas, dilakukan sesuai dengan ketentuan yang mengatur mengenai Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai dan/atau ketentuan yang mengatur mengenai Penegakan Disiplin yang berlaku di lingkungan Kementerian Luar Negeri
- v. Apabila pengaduan terbukti, laporan akan ditindaklanjuti sesuai dengan rekomendasi dari *case conference* (pembinaan atau sanksi yang akan diberikan oleh Majelis Kode Etik)
- vi. Apabila pengaduan tidak berdasar, Pejabat Penerima Pengaduan memastikan pemulihan nama baik terlapor.

## 3. Prosedur Pengaduan Informal:

- i. Pejabat Penerima Pengaduan melakukan identifikasi dan verifikasi kasus, dengan mencatat tanggal, waktu dan fakta kejadian berdasarkan informasi yang disampaikan oleh pelapor dan pihak terkait lainnya.
- ii. Pejabat Penerima Pengaduan menyampaikan kepada terlapor untuk menanggapi pengaduan;
- iii. Pejabat Penerima Pengaduan melakukan *assessment* dengan pelapor dan terlapor secara terpisah;
- iv. Pejabat Penerima Pengaduan memfasilitasi diskusi dengan pelapor dan terlapor secara terpisah untuk mencapai solusi informal yang dapat diterima oleh pelapor;
- v. Apabila pengaduan informal belum memberikan hasil yang memuaskan bagi pelapor, Pejabat Penerima Pengaduan menyampaikan kepada pelapor untuk menempuh prosedur pengaduan resmi.

-0-0-0-

## Kode Etik Pejabat Penerima Pengaduan

Dengan ini saya:

Nama :  
NIP :  
Unit Kerja :  
Jabatan :  
Alamat :

Menyatakan setuju dengan hal-hal di bawah ini dalam melakukan tugas sebagai Pejabat Penerima Pengaduan guna menciptakan lingkungan kerja yang aman bagi semua pegawai Kementerian Luar Negeri, bebas dari diskriminasi apapun dan bebas dari pelecehan seksual:

- 1) Memperhatikan dengan sungguh-sungguh komitmen untuk mendukung terciptanya lingkungan kerja yang aman bagi semua pegawai Kementerian Luar Negeri, bebas dari diskriminasi apapun dan bebas dari pelecehan seksual.
- 2) Tidak melakukan pelecehan seksual dan/atau kekerasan terhadap perempuan dan anak.
- 3) Bersedia diproses sesuai ketentuan yang berlaku jika melakukan pelecehan seksual dan/atau kekerasan terhadap perempuan.
- 4) Tidak melakukan pertukaran uang, pekerjaan, barang atau layanan untuk seks, termasuk tawaran seksual atau berbagai bentuk perilaku yang merendahkan, mempermalukan dan mengeksploitasi yang sangat dilarang untuk dilakukan, termasuk juga pertukaran bantuan kepada perempuan ~~dan anak~~.
- 5) Tidak melakukan relasi seksual dengan sesama Pejabat Penerima Pengaduan serta penerima manfaat yang tidak bukan merupakan suami/ istri yang sah karena relasi tersebut berlandaskan pada dinamika kekuasaan yang tidak setara.
- 6) Bersedia melaporkan Pejabat Penerima Pengaduan dan penyelenggara layanan lainnya yang dicurigai atau terindikasi melakukan pelecehan seksual dan/atau kekerasan terhadap perempuan.
- 7) Bersedia menciptakan dan menjaga lingkungan yang mencegah terjadinya pelecehan seksual dan/atau kekerasan terhadap perempuan dan anak.
- 8) Pendamping/fasilitator harus waspada dan menghindari konflik kepentingan yang mengganggu penyelenggaraan pendampingan secara profesional.

Saya memahami hal-hal yang disebutkan di atas dan menghindari tindakan atau perilaku yang dapat ditafsirkan mengganggu komitmen Kementerian Luar Negeri dalam menciptakan lingkungan kerja yang aman bagi semua pegawai, bebas dari diskriminasi apapun dan bebas dari pelecehan seksual.

Tertanda,

(Nama lengkap)

### Pernyataan Persetujuan untuk Menjadi Klien

Nomor Kontrak : \_\_\_\_/ \_\_\_\_/ \_\_\_\_/ \_\_\_\_

Sebagai bagian dari penyelesaian laporan pengaduan Anda, maka Petugas akan melakukan pendampingan kepada Anda. Petugas akan menjelaskan apa yang dimaksud pendampingan, tujuannya, tahapan dan apa yang perlu dilakukan oleh Anda.

Kegiatan ini bersifat sukarela dimana Anda boleh setuju atau menolak. Di bawah ini ada beberapa pernyataan. Berikan tanda checklist (V) pada kolom setuju atau tidak setuju terhadap pernyataan di bawah ini sesuai pilihan Anda dan tidak ada paksaan apapun.

| Pernyataan                                                                                                                                                                                                                             | Setuju /<br>YA? | Tidak<br>Setuju /<br>TIDAK? |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------|
| Saya bersedia mendapatkan layanan pendampingan <b>Hotline BSDM</b> oleh Kementerian Luar Negeri                                                                                                                                        |                 |                             |
| Saya bersedia untuk dihubungi oleh petugas menggunakan (boleh pilih lebih dari 1)<br><br>A. Telepon<br>B. Chat Whatsapp<br>C. Video Call<br>D. Video Confrence<br>E. Lainnya .....                                                     |                 |                             |
| Semua informasi yang telah diberikan akan dijaga kerahasiaannya oleh petugas.                                                                                                                                                          |                 |                             |
| Untuk semua informasi yang telah saya atau keluarga saya berikan tentang saya, maka saya membolehkan untuk:<br><br>a. Dicatat<br>b. Direkam<br>c. Dituliskan dalam laporan                                                             |                 |                             |
| Apabila ada orang/pihak lain yang diperlukan untuk membantu menangani kesulitan/masalah saya, maka orang/pihak tersebut boleh mengetahui kesulitan/masalah saya termasuk laporan yang telah ditulis petugas, sepanjang saya diberitahu |                 |                             |
| Saya bersedia membantu petugas untuk memikirkan dan mendiskusikan tentang cara yang terbaik untuk menyelesaikan kesulitan/masalah saya                                                                                                 |                 |                             |

|                                                                                                                            |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| Apabila kesulitan/masalah saya telah dapat diselesaikan maka petugas akan menghentikan tugasnya membantu saya dan keluarga |  |  |
| Apabila saya menghadapi kesulitan lain, saya diperbolehkan menghubungi petugas melalui layanan <b>Hotline BSDM</b>         |  |  |

Nama saya : \_\_\_\_\_

Tanda tangan : \_\_\_\_\_

Tanggal : \_\_\_\_\_