

PANDUAN PENANGANAN KEKERASAN DI TEMPAT KERJA



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KABUPATEN TEMANGGUNG

2026



PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jalan Gajah Mada Nomor 1A Temanggung Kode Pos 56219

Telepon 0293 491119 Faximili 0293 493423

at Elektronik : rsud_temanggung@yahoo.co.id Laman : rsud.temanggungkab.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KABUPATEN TEMANGGUNG

NOMOR 445 /14 TAHUN 2026

TENTANG

PANDUAN PENANGANAN KEKERASAN DI TEMPAT KERJA

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN TEMANGGUNG,

- Menimbang :
- a. bahwa setiap orang berhak mendapatkan perlindungan dari kekerasan dan perlakuan yang merendahkan derajat dan martabatnya di tempat kerja;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Panduan Penanganan Kekerasan di Tempat Kerja.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam lingkungan Propinsi Djawa Tengah;
 2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;
 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual;
 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1438/MENKES/PER/IX/2010 tentang Standar Pelayanan Kedokteran;
 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah;
 8. Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 88 Tahun 2023 tentang Pedoman Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual di Tempat Kerja;
 9. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1596/2024 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit;
 10. Peraturan Bupati Temanggung Nomor 36 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung;
 11. Peraturan Bupati Temanggung Nomor 57 Tahun 2020 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Temanggung;

12. Peraturan Bupati Temanggung Nomor 34 Tahun 2024 tentang Petunjuk Pelaksana Pemungutan Pendapatan pada Badan Layanan Umum Daerah;
13. Peraturan Bupati Temanggung Nomor 3 Tahun 2025 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Panduan Penanganan Kekerasan di Tempat Kerja sebagaimana tersebut dalam lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dari ditetapkannya Keputusan Direktur ini dibebankan pada Anggaran Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Temanggung
pada tanggal 26 januari 2026

DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KABUPATEN TEMANGGUNG,



dr. TETTY KURNIAWATI, Sp. S, M.Kes
Pembina Tingkat I
NIP. 19760401 200312 2 010

PANDUAN PENANGANAN KEKERASAN DI TEMPAT KERJA

A. PENDAHULUAN

Kekerasan merupakan tindakan agresi dan pelanggaran (penyiksaan, pemukulan dan lain-lain) dan hingga batas tertentu. Istilah kekerasan juga mengandung kecenderungan agresif untuk melakukan perilaku yang merusak. Tindak kekerasan adalah perilaku melukai orang lain secara verbal (kata kata yang sinis, memaki dan membentak) maupun fisik (melukai atau merusak harta benda). Kekerasan dikategorikan menjadi kekerasan fisik dan psikologis. Kekerasan fisik di Rumah Sakit adalah setiap tindakan yang disengaja atau penganiayaan secara langsung merusak integritas fisik korban ,ini mencakup antara lain memukul, menendang, menampar, mendorong menggigit, mencubit, pelecehan seksual, dan lain-lain yang dilakukan oleh pasien, keluarga pasien, staf rumah sakit maupun oleh pengunjung. Kekerasan psikologis termasuk ancaman terhadap individu atau kelompok yang dapat mengakibatkan kerusakan pada mental, spiritual, moral, atau social termasuk pelecehan secara verbal.

B. TUJUAN

Pedoman penanganan kekerasan di rumah sakit sebagai upaya rumah sakit dalam memberikan perlindungan kepada staf rumah sakit dari resiko kekerasan fisik, psikologi, dan intimidasi yang dilakukan oleh pasien maupun keluarga pasien, pengunjung dan staf rumah sakit. Serta menjamin keselamatan kelompok staf dan pasien beresiko yang mendapat pelayanan di RSUD Temanggung. Panduan ini digunakan sebagai acuan bagi seluruh staf rumah sakit dalam melaksanakan pelayanan perlindungan diri terhadap kekerasan.

C. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup area yang beresiko terjadi kekerasan :

No	Area yang beresiko	Upaya menanggulangi
1	Pendaftaran Beberapa dari keluarga ingin segera di layani untuk proses pendaftaran sedangkan jumlah pasien yang banyak dan tidak ingin mengikuti antrian.	<ul style="list-style-type: none">- Menambah tim keamanan yang lebih intens untuk mengawal daerah tersebut.- Memasang CCTV.- Mendorong pendaftaran online
2	Instalasi Gawat Darurat Merupakan titik awal pasien datang dan terjadi emosi pada keluarga pasien karena tidak terima oleh keadaan pasien yang telah di diagnosa oleh dokter. Jumlah pengunjung pasien yang lebih dari dua orang sehingga dapat meningkatkan keributan di daerah tersebut	<ul style="list-style-type: none">- Menyediakan tim IGD yang profesional.- Membatasi jumlah penunggu pasien IGD, maksimal 2 orang.- Membuat standing banner sebagai media edukasi terkait tindakan kekerasan kepada staf. Membuat standing banner tentang kekerasan di Rumah Sakit- Menyediakan CCTV- Menyediakan tim keamanan di area IGD
3	Ruang tunggu rawat jalan Beberapa dari keluarga ingin segera dilakukan pemeriksaan kepada pasien tersebut dan segera diberi obat pulang sehingga tidak mengikuti antrian yang merasakan antrian yang begitu lama	<ul style="list-style-type: none">- Menyediakan tim keamanan di area rawat jalan- Edukasi pasien agar datang sesuai jam praktik dokter- Mengoptimalkan penggunaan jasa antar obat
4	Ruang perawatan Intensif Beberapa pengunjung menginginkan untuk mendampingi atau menjenguk pasien di ICU secara bersama sama	Menyediakan tim keamanan yang lebih intens untuk mengawal daerah tersebut, terutama saat jam besuk
5	Ruangan Lavender (NAPZA dan Jiwa) Beberapa pasien pada ruangan ini memiliki tingkat emosi yang belum stabil	<ul style="list-style-type: none">- Menyediakan tim keamanan standby pada ruang Napza dan Jiwa- Menambah CCTV guna memantau daerah tersebut- membuat pengaman tambahan pada pintu antara petugas dan pasien
6	Pintu masuk dan keluar penunggu dan pengunjung Terdapat banyak pintu yang menjadi akses masuk dan keluar dimana hal ada beberapa pintu yang tidak dijaga oleh petugas keamanan	<ul style="list-style-type: none">- Menutup beberapa pintu masuk saat malam hari.- Memberlakukan piket keliling tim keamanan- Memasang CCTV guna memantau daerah tersebut
7	Lorong/selasar Pada malam hari lorong/selasar tampak gelap	<ul style="list-style-type: none">- Memasang CCTV guna memantau daerah tersebut.- Menambah lampu.

D. TATALAKSANA

D.1. Tatalaksana pencegahan kekerasan di tempat kerja

1. Petugas rumah sakit yang menemukan pasien berisiko melakukan identifikasi .
2. Monitoring disetiap lobi ,koridor rumah sakit ,unit rawat inap, rawat jalan maupun di lokasi terpencil atau terisolasi dengan pemasangan kamera CCTV yang terpantau oleh petugas keamanan selama 24 jam.
3. Setiap pengunjung rumah sakit selain keluarga pasien meliputi tamu rumah sakit, pengantar obat atau barang dll wajib lapor ke bagian pengamanan area loby
4. Pemberlakuan jam berkunjung pasien : jam 16.00-18.00 WIB
5. Petugas keamanan berwenang meminta keterangan pengunjung yang mencurigakan dan mendampingi pengunjung tersebut sampai ke pasien yang dimaksud.
6. Perawat ruangan wajib melapor kepada petugas keamanan apabila menjumpai pengunjung yang mencurigakan atau pasien yang dirawat membuat keonaran atau kekerasan.
7. Petugas keamanan mengunci akses pintu penghubung antar unit dan mengurangi akses pintu masuk keluar mulai jam 22.00-05.00 WIB.
8. Pengunjung diatas jam 22.00 WIB wajib lapor dan menulis identitas pengunjung pada petugas keamanan.

D.2 Tatalaksana penanganan tindak kekerasan di tempat kerja

1. Bila tindak kekerasan fisik dilakukan oleh pasien:
perawat ruangan berkoordinasi dengan kepala ruang bertanggung jawab untuk mengamankan kondisi dan memanggil dokter untuk menilai kebutuhan fisik dan psikologis dengan tetap memperhatikan masalah medis pasien tersebut.
2. Jika tindak kekerasan dilakukan oleh anggota staf rumah sakit :
kepala ruangan bertanggung jawab menegur staf tersebut dan melaporkan insiden ke kepala bidang terkait untuk diproses lebih lanjut.
3. Bila tindak kekerasan dilakukan oleh pengunjung :
Petugas rumah sakit yang mengetahui tindak kekerasan melaporkan ke petugas pengamanan untuk kemudian dikoordinasikan berjenjang untuk penanganan dan tindak lanjut

D.3 Tatalaksana pelaporan tindak kekerasan pada staf

1. Lakukan pengamatan internal yang dilakukan oleh petugas terkait yang melihat langsung tindak kekerasan pada staf.
2. Apabila terjadi suatu tindak kekerasan di Rumah sakit, petugas yang mengetahui atau menemukan insiden segera melaporkan ke petugas keamanan dan kepala ruang tempat terjadinya tindak kekerasan untuk ditindaklanjuti demi mengurangi dampak yang tidak diharapkan.
3. Setelah di tindaklanjuti, segera buat laporan insidennya dengan mengisi Formulir Laporan Insiden (Form Insiden K3RS) pada akhir jam kerja/shift paling lambat $\leq 1 \times 24$ jam, jangan menunda laporan.
4. Setelah selesai membuat laporan serahkan ke atasan langsung pelapor.
5. Atasan langsung dan K3RS akan memeriksa laporan apakah kekerasan fisik yang terjadi dapat diselesaikan langsung atau perlu dikoordinasikan pada tingkat kepala bagian untuk memerlukan keputusan lebih lanjut.
6. Pada kasus insiden tindak kekerasan yang tidak selesai di tingkat bagian setelah menerima laporan segera membentuk tim investigasi yang terdiri dari personel keamanan rumah sakit dan pihak yang berwajib.
7. Setelah selesai melakukan investigasi, lakukan sistem pelaporan hasil investigasi kepada Direktur Rumah Sakit.

E. DOKUMENTASI

Sarana pendokumentasian terkait penanganan kekerasan di tempat kerja:

1. Formulir insiden tindakan kekerasan
2. Buku catatan pengunjung

PENUTUP

Panduan Penanganan kekerasan di tempat kerja bertujuan melindungi kelompok staf beresiko dari kekerasan fisik dan psikologis yang dilakukan oleh pengunjung dan pasien lain serta menjamin keselamatan kelompok staf dan pasien beresiko yang mendapat pelayanan di RSUD Kabupaten Temanggung. Panduan ini digunakan sebagai acuan bagi seluruh staf rumah sakit dalam melaksanakan pelayanan perlindungan diri terhadap kekerasan fisik dan psikologis. Dengan adanya panduan penanganan kekerasan di tempat kerja ini, diharapkan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung dapat terlaksana dengan aman dan optimal.

DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KABUPATEN TEMANGGUNG



dr. TETTY KURNIAWATI, Sp.S, M. Kes
Pembina Tingkat I
NIP. 19760401 200312 2 010