

KUALITAS KELEMBAGAAN UPTD PPA KABUPATEN BANTUL DALAM USAHA PENANGANAN KASUS SERTA PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK

Safa Arub Nadia¹, Safira Zata Yumni²

¹safaarubnadia@gmail.com, ²safirazatyum8@gmail.com*

ABSTRAK

Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kabupaten Bantul sebagai lembaga pelayanan publik memiliki peranan penting dalam penyediaan layanan penanganan kasus, pendampingan, dan perlindungan bagi perempuan dan anak yang mengalami kekerasan, diskriminasi, dan masalah lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas kelembagaan UPTD PPA Kabupaten Bantul yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan serta faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif-deskriptif. Adapun proses pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pengolahan data dilakukan secara triangulasi dan dianalisis dalam bentuk uraian deskriptif berisi penggambaran setiap aspek kelembagaan di UPTD PPA Kabupaten Bantul. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas kelembagaan UPTD PPA Kabupaten Bantul sudah memenuhi standar pada aspek mekanisme konsultasi dan pengaduan, kebijakan pelayanan, kualitas sumber daya manusia, serta jejaring dan sistem informasi. Akan tetapi, pelayanan di UPTD PPA masih memiliki kendala dalam penyelenggaraan asesmen karena kurangnya tenaga psikologi klinis, rendahnya tingkat keamanan karena kurangnya jumlah petugas keamanan, dan belum lengkapnya sarana prasarana di rumah aman. Oleh karena itu, perlu dilakukan penambahan tenaga psikolog klinis, tenaga keamanan, dan pemenuhan kelengkapan sarana prasarana di rumah perlindungan guna meningkatkan kapasitas pelayanan.

Kata kunci: Anak, Kelembagaan, Perlindungan, Perempuan, UPTD PPA

ABSTRACT

Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Bantul Regency as a public service institution has an important role in providing case handling services, assistance and protection for women and children who experience violence, discrimination and other problems. This research aims to determine the institutional quality of UPTD PPA Bantul Regency which influences service performance as well as factors that support and detain service implementation. This research uses a qualitative-descriptive method. The data collection process was carried out by interviews, observation and documentation. Data processing was carried out by triangulation and analyzed in the form of descriptive descriptions containing descriptions of every institutional aspect in the UPTD PPA Bantul Regency. Based on the research results, proven that the institutional quality of the UPTD PPA Bantul Regency has met standards in the aspects of consultation and complaint mechanisms, service policies, quality of human resources, as well as networks and information systems. However, services at UPTD PPA still have problems in performing assessments due to a lack of clinical psychologists, low levels of security due to a lack of security officers, and incomplete infrastructure in safe houses. Therefore, it is necessary to add clinical

psychologists, security personnel, and complete infrastructure in safe houses to increase service capacity.

Keywords: Children, Institutions, Protection, Women, UPTD PPA

1. PENDAHULUAN

Perlindungan anak dan perempuan merupakan pelayanan yang wajib dijalankan oleh negara, sebagai bentuk pemenuhan hak asasi manusia dalam memberikan rasa aman kepada setiap warga negara. Komitmen pemerintah dalam memberikan perlindungan terhadap perempuan dan anak telah diatur secara tegas dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28I Ayat (2) menyatakan bahwa “Perlindungan, pemajuan, penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia adalah tanggung jawab negara, terutama pemerintah” dan Pasal 28B Ayat (2) menyatakan bahwa “Setiap anak berhak atas kelangsungan hidup, tumbuh, dan berkembang serta berhak atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi” [1].

Kekerasan terhadap perempuan dan anak adalah masalah yang kompleks dan sering diabaikan dalam kehidupan bermasyarakat [2]. Perempuan dan anak sering menjadi korban kerentanan dan ketidakberdayaan, bahkan kecenderungan korban masih berusia anak-anak semakin meningkat, baik di dalam keluarga maupun di luar rumah [3]. Perilaku kekerasan terhadap anak dan perempuan dipandang sebagai tindak kriminal yang dilakukan tanpa dikehendaki oleh korban yang mencakup setiap bentuk perlakuan yang menyakitkan secara fisik atau emosional, penyalahgunaan seksual, pelalaian, dan tindakan yang mengakibatkan cedera atau kerugian pada kesehatan, kelangsungan hidup, pertumbuhan, atau martabat anak yang terjadi dalam hubungan tanggung jawab [4].

Pelanggaran perlindungan perempuan dan anak dapat menghambat kelangsungan hidup korban, hal ini disebabkan korban akan mengalami eksploitasi, kekerasan, pengabaian, yang beresiko terhadap kesehatan mental dan fisik yang kurang baik [5].

Pemerintah berupaya mewujudkan perlindungan bagi perempuan dan anak, terutama bagi mereka yang membutuhkan bantuan hukum. Tindakan kekerasan terhadap perempuan dan anak mencakup segala bentuk tindak kekerasan yang berbasis gender baik tindakan fisik, seksual maupun emosional yang membuat perempuan menderita termasuk di dalamnya segala bentuk ancaman, dan intimidasi [6]. Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak telah merumuskan beberapa isu strategis terkait perlindungan perempuan dan anak yang meliputi: (i) meningkatnya perlindungan perempuan dari serangkaian tindak kekerasan, termasuk tindak pidana perdagangan orang (TPPO), (ii) meningkatnya kemampuan kelembagaan PUG dan kelembagaan perlindungan perempuan dari berbagai tindak kekerasan, (iii) meningkatnya perlindungan anak dari kekerasan, eksploitasi, penelantaran, dan perlakuan melenceng lainnya; dan (iv) meningkatnya kemampuan kelembagaan pemenuhan hak dan perlindungan anak [7].

Usaha pemerintah Kabupaten Bantul dalam penanganan kasus kekerasan dan perlindungan kepada perempuan dan anak dilakukan melalui pembentukan lembaga Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) sesuai

dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Anak No. 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan UPTD PPA. UPTD PPA terbentuk di tingkat provinsi dan kabupaten/kota serta bertanggung jawab untuk melaksanakan serangkaian tahap manajemen kasus atau penanganan kasus secara menyeluruh yang meliputi pengidentifikasian anak-anak yang beresiko atau rentan terhadap kekerasan, pengembangan rencana intervensi dan penyediaan layanan, dan mobilisasi dukungan masyarakat bagi anak dan keluarganya terutama ketika timbul masalah perlindungan, termasuk memantau proses intervensi hingga kasus selesai [8].

Kabupaten Bantul membentuk Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) sejak tahun 2009 yang resmi berganti nama menjadi UPTD PPA Kabupaten Bantul pada tahun 2019. UPTD PPA Kabupaten Bantul merupakan lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab kepada Dinas Perempuan dan Anak berdasarkan Peraturan Pemerintah Daerah Bantul No. 15 Tahun 2015 tentang Perlindungan Anak dan Perempuan Korban Kekerasan dan Peraturan Bupati Bantul No. 52 Tahun 2019 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata kerja UPTD PPA. UPTD PPA Kabupaten Bantul sebagai lembaga pelayanan publik memiliki peranan penting dalam penyediaan layanan penanganan kasus, pendampingan, dan perlindungan bagi perempuan dan anak yang mengalami kekerasan, diskriminasi, dan masalah lainnya.

Jumlah kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Bantul masih cenderung tinggi. Kasus-kasus kekerasan tersebut meliputi kasus perkosaan,

pencabulan, psikis, fisik, pelecehan seksual, penelantaran, KDP, trafficking, KDRT, dan masalah lainnya. Berdasarkan rekapitulasi jumlah kasus yang tercatat pada UPTD PPA Kabupaten Bantul terdapat sejumlah 1.637 kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak sejak tahun 2014 sampai 2022 dengan rata-rata 180 kasus setiap tahunnya.

Tabel 1. Data Kasus Kekerasan Anak di Kabupaten Bantul Tahun 2014 - 2022

Tahun	Jumlah Kasus Kekerasan Anak dan Perempuan di Kabupaten Bantul
2014	164 kasus
2015	112 kasus
2016	118 kasus
2017	163 kasus
2018	210 kasus
2019	229 kasus
2020	224 kasus
2021	256 kasus
2022	272 kasus
Total	1.637 kasus

Sumber: Data Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Kabupaten Bantul

Tabel 1. menunjukkan bahwa kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Bantul pada kurun waktu 2014 sampai 2022 cenderung mengalami peningkatan, meskipun respon pemerintah sudah cukup besar dalam memberikan perlindungan terhadap anak dari berbagai macam tindakan kekerasan, tetapi realitasnya belum menunjukkan hasil optimal. Tingginya kasus kekerasan yang terjadi dilatar belakangi oleh berbagai faktor seperti, pendidikan, ekonomi, kesadaran hukum, perkawinan anak, dan faktor lainnya. Maka dari itu pemerintah perlu melakukan langkah yang

efektif untuk menyediakan perlindungan anak dan perempuan yang berkualitas antara lain melalui penguatan kelembagaan dan pelayanan lembaga/instansi yang berkiprah dalam pelayanan perempuan dan anak.

Kualitas kelembagaan didefinisikan sebagai kemampuan suatu lembaga untuk menggunakan sumberdaya yang dimilikinya secara efisien dan menghasilkan keluaran yang sesuai tujuan dan relevan dengan kebutuhan penggunaannya [9]. Kemampuan tersebut diukur berdasarkan aturan dan standar yang telah terbentuk. UPTD PPA Kabupaten Bantul merupakan lembaga pelaksana pelayanan publik, sehingga dalam pelaksanaannya perlu mengikuti kaidah-kaidah pelayanan publik. Penilaian kualitas kelembagaan di UPTD PPA Kabupaten Bantul dilakukan berdasarkan pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Pedoman Evaluasi Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak.

Pembentukan UPTD PPA di seluruh daerah Indonesia, terutama di Kabupaten Bantul diharapkan dapat menjadi tonggak perlindungan bagi perempuan dan anak yang menjadi korban kekerasan. Menyadari pentingnya peran UPTD PPA dalam perlindungan anak dan perempuan, maka penelitian ini dilakukan untuk mengkaji secara mendalam pengaruh kualitas kelembagaan UPTD PPA Kabupaten Bantul terhadap kinerja pelayanannya dalam penanganan kasus dan perlindungan perempuan dan anak. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat UPTD PPA Kabupaten Bantul dalam menjalankan fungsi pelayanannya.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang membahas terkait peran dan kinerja UPTD PPA dalam penanganan kekerasan terhadap anak dan perempuan. Dampaka *et al* (2023) melakukan penelitian yang berjudul “Peran Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) dalam Menangani Kasus Kekerasan dalam Rumah Tangga (KDRT) di Kabupaten Banyumas”. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa faktor-faktor pendukung pelayanan di UPTD PPA Kabupaten Banyumas terdiri dari kualitas SDM yang sudah terliterasi soal gender, pemahaman Pemda Kabupaten Banyumas dalam penanganan korban kekerasan, koordinasi yang baik oleh UPTD PPA Kabupaten, inisiatif masyarakat dalam memberikan pengaduan terhadap kasus kekerasan. Sementara itu, faktor Penghambat terdiri dari kentalnya budaya patriarki, birokrasi yang cukup berbelit sebelum menangani kasus, dan keterbatasan SDM [10].

Penelitian di UPTD PPA Kabupaten Bantul telah dilakukan oleh Furi dan Saptatiningsih (2020) dengan judul “Peran UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak dalam Pendampingan Perempuan Korban Kekerasan”. UPTD PPA di Kabupaten Bantul telah berperan dalam pendampingan korban kekerasan di Kabupaten Bantul melalui pemberian layanan penanganan kasus, pendampingan pemulihan kesehatan, pendampingan psikologis, pendampingan hukum, pemberian psikoedukasi di lingkungan sekitar korban, dan rehabilitasi sosial kepada korban kekerasan. Hambatan yang ada dalam pelayanan di UPTD PPA Kabupaten Bantul meliputi kurang maksimalnya kegiatan konseling atau pendampingan psikis terhadap perempuan

korban kekerasan karena tidak adanya konselor psikologi laki-laki [11].

Penelitian terkait dengan UPTD PPA, seperti yang dilakukan oleh Dampaka *et al.* (2023) serta Furi dan Saptatiningsih (2020) di atas belum membahas aspek-aspek kelembagaan yang ada di UPTD PPA secara mendalam. Penelitian yang berfokus pada aspek kelembagaan UPTD PPA belum banyak dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan pengaruh aspek-aspek kelembagaan, seperti mekanisme pengaduan dan konsultasi, kebijakan pelayanan dan inovasi, sarana prasarana, sumberdaya manusia, jejaring dan sistem informasi terhadap pelayanan UPTD PPA Kabupaten Bantul. Kelima aspek tersebut memiliki pengaruhnya masing-masing dalam pelaksanaan fungsi pelayanan UPTD PPA.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif-deskriptif berdasarkan fakta yang telah diamati dan didapatkan di lapangan. Penelitian kualitatif dilakukan dengan pengolahan data secara triangulasi (gabungan), analisis data secara kualitatif, dan hasil penelitian yang lebih menekankan makna daripada generalisasi [12]. Peneliti menghubungkan fakta-fakta tentang kualitas kelembagaan dengan kinerja pelayanan UPTD PPA di Kabupaten Bantul melalui lima aspek, yaitu aspek kebijakan pelayanan publik dan inovasi, konsultasi dan pengaduan, profesionalisme sumberdaya manusia, sarana prasarana, serta jejaring dan sistem informasi. Penelitian dilakukan di UPTD PPA Kabupaten Bantul yang beralamat di Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No.76, Bejen, Bantul, Kec. Bantul,

Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Pengumpulan data primer dilakukan dengan wawancara mendalam kepada pegawai UPTD PPA Kabupaten Bantul, observasi, dan analisis dokumen. Peneliti juga melakukan studi literatur dari buku, artikel, peraturan perundangan, dan penelitian terdahulu untuk menambah referensi dan data pendukung penelitian. Analisis data dituangkan dalam bentuk uraian deskriptif berisi analisis atau penggambaran setiap aspek kelembagaan di UPTD PPA Kabupaten Bantul. Tujuan digunakannya metode penelitian deskriptif-kualitatif menggunakan pendekatan analitik adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki [13].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kelembagaan UPTD PPA Kabupaten Bantul sudah baik pada kebijakan pelayanan dan inovasi, konsultasi dan pengaduan, jejaring dan sistem informasi, serta kualitas sumberdaya manusia. Sementara itu, kuantitas sumberdaya manusia dan sarana prasarana belum memenuhi standar sehingga masih perlu ditingkatkan guna meningkatkan kapasitas pelayanan. Komponen-komponen yang termuat dalam setiap aspek kelembagaan memberikan gambaran spesifik terkait kapasitas pelayanan UPTD PPA Kabupaten Bantul.

3.1. Mekanisme Pengaduan dan Konsultasi

Pelayanan pengaduan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk

menerima, mencatat, mengidentifikasi, menganalisis, dan menindaklanjuti pengaduan pelapor tentang adanya permasalahan perempuan dan anak [14]. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, pelayanan pengaduan dan konsultasi di UPTD PPA Kabupaten Bantul sudah tergolong baik. UPTD PPA Kabupaten Bantul sudah menyediakan beberapa mekanisme pengaduan dan konsultasi yang mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan. Terdapat beberapa opsi pengaduan kasus yang disediakan oleh UPTD PPA Kabupaten Bantul, antara lain secara langsung datang ke kantor pelayanan, atau secara *online* dengan melaporkan pengaduan kasus melalui *hotline*, *kuesioner*, dan sosial media lainnya. Proses pengaduan kasus juga dapat dilakukan dengan koordinasi dengan ketua RT dan ketua RW, rujukan satgas, dan polres setempat.

UPTD PPA Kabupaten Bantul sudah cukup tanggap dalam merespon pengaduan kasus. Laporan pengaduan yang masuk diproses oleh petugas pelayanan UPTD PPA Kabupaten Bantul dengan melakukan identifikasi dan analisis permasalahan yang dialami oleh klien. Pemberian pendampingan dan fasilitasi layanan dari petugas UPTD PPA kepada korban diberikan setelah dilakukan asesmen dan penjangkauan melalui pemeriksaan kondisi korban baik psikis maupun fisik, yang disesuaikan dengan kebutuhan, keinginan, dan persetujuan dari korban. Sebagai timbal balik, UPTD PPA Kabupaten Bantul juga menerima dan memberikan wadah untuk masyarakat pengguna layanan yang ingin melaporkan pengaduan ketidakpuasan melalui mekanisme yang sama dengan pengaduan kasus.

3.2. Kebijakan Pelayanan dan Inovasi

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dapat diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang) [15]. Kebijakan pelayanan yang ada di UPTD PPA Kabupaten Bantul sudah memenuhi standar yang ditetapkan oleh KemenPPA. Kebijakan pelayanan yang menjadi tolak ukur dalam penelitian ini meliputi terdapatnya standar pelayanan, maklumat pelayanan dan survei kepuasan masyarakat.

Standar pelayanan merupakan salah satu tolak ukur yang dipergunakan dalam penilaian kebijakan pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan, dalam rangka menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur [16]. UPTD PPA memiliki 24 Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang mengatur tentang reintegrasi sosial pelaksanaan setiap layanan. SOP yang tersedia merupakan dasar bagi pihak UPTD PPA dalam menyelenggarakan pelayanan penanganan kasus dan perlindungan perempuan dan anak.

Salah satu bentuk komitmen UPTD PPA Kabupaten Bantul dalam menyelenggarakan pelayanan yang baik dan sesuai standar ditunjukkan melalui maklumat pelayanan. Maklumat pelayanan dapat diartikan sebagai bukti legalitas yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan UPTD PPA kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang menerapkan prinsip-prinsip *good governance* [17].

UPTD PPA Kabupaten Bantul memberikan layanan bagi perempuan dan

anak yang mengalami masalah kekerasan, diskriminasi, perlindungan khusus dan masalah lainnya. Terdapat 6 pelayanan di UPTD PPA Kabupaten Bantul yang meliputi, pelayanan pengaduan, layanan penjangkauan, Pengelolaan kasus atau manajemen kasus, mediasi, rumah perlindungan bagi perempuan dan anak yang mengalami permasalahan, dan pendampingan korban.

Pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat diidentifikasi dan dianalisis oleh pihak UPTD PPA Kabupaten Bantul. Apabila setelah dianalisis ternyata diperlukan penjangkauan, maka pihak UPTD PPA akan membuat surat tugas untuk melakukan penjangkauan di tempat kejadian. Layanan penjangkauan dilakukan terutama bagi korban yang melaporkan pengaduan secara daring, dan dapat dilakukan menggunakan mobil atau motor perlindungan. Apabila masyarakat membutuhkan pertolongan sangat darurat di luar jam kerja, UPTD PPA dapat memberikan layanan penjangkauan ke tempat korban menggunakan motor dan mobil perlindungan, atau sebagai alternatif UPTD PPA akan menyampaikan permintaan pendampingan sementara kepada ketua RT/RW setempat

Pelayanan pengelolaan kasus atau manajemen kasus merupakan bentuk pendekatan untuk mengkoordinasikan dan mengintegrasikan layanan yang dibutuhkan sehingga klien mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan secara komprehensif, kompeten, efektif dan efisien. Pengelolaan kasus dilakukan dengan menganalisis kasus yang telah dilakukan pengecekan melalui penjangkauan maupun pemeriksaan psikis dan fisik. Kasus tersebut kemudian digolongkan ke dalam kategori kasus sedang, ringan, ataupun berat.

Layanan penampungan sementara diberikan kepada perempuan dan anak yang menjadi korban kekerasan yang berada dalam kondisi mendesak, terancam, dan tidak memiliki tempat perlindungan. UPTD Kabupaten Bantul menyediakan *shelter* yang dijadikan sebagai tempat penampungan sementara. Korban/klien dapat menggunakan layanan penampungan sementara selama satu minggu, namun apabila korban merasa belum aman dapat ditambah masa waktunya menjadi dua minggu.

Layanan mediasi dilakukan dengan mempertemukan beberapa pihak yang sedang mengalami permasalahan guna mencari jalan keluar melalui kegiatan konseling dan musyawarah. Mediasi merupakan upaya penyelesaian sengketa alternatif (*Alternative Dispute Resolution*) yang dikembangkan dalam kaidah hukum pidana [8]. Hasil keputusan mediasi disepakati oleh pihak-pihak yang bertikai. Apabila mediasi tidak menghasilkan titik temu atau kesepakatan bersama, akan dilanjutkan dengan prosedur hukum yang berlaku. Namun, tidak semua kasus dapat dilakukan pelayan mediasi untuk kasus-kasus tertentu seperti kekerasan seksual akan langsung dilaporkan secara hukum.

UPTD PPA Kabupaten Bantul menyediakan beberapa pelayanan pendampingan, yang di antaranya pelayanan pendampingan psikologis, pelayanan pendampingan hukum, dan pelayanan pendampingan kesehatan. Layanan psikologi yang diberikan berupa penguatan psikologi bagi klien yang membutuhkan, terutama bagi korban yang mengalami permasalahan psikologi akibat konflik dan kekerasan yang terjadi. Pemulihan psikologi dilakukan dengan konseling yang memprioritaskan

kebutuhan korban hingga korban dapat kuat baik fisik maupun mental untuk kembali ke masyarakat.

Pelayanan pendampingan hukum yang disediakan oleh UPTD PPA berupa pendampingan perempuan dan anak dalam proses peradilan, mulai dari kepolisian hingga ke pengadilan. Pendampingan hukum dilakukan hingga tahap persidangan dan kasus dinyatakan selesai. Pendampingan hukum UPTD Kabupaten Bantul, meliputi konsultasi hukum, pendampingan korban dalam proses hukum, koordinasi dengan lembaga bantuan hukum (LBH), mediasi, dan penjangkauan apabila diperlukan [11].

Pelayanan pendampingan kesehatan yang diberikan UPTD PPA Kabupaten Bantul berupa pendampingan korban dari proses pendaftaran di rumah sakit sampai dilakukannya pemeriksaan. Pelayanan yang diberikan di antaranya berupa tindakan pertolongan pertama dan rujukan kepada rumah sakit yang bermitra dengan UPTD PPA Kabupaten Bantul untuk dilakukan pemeriksaan fisik. Perempuan dan anak korban kekerasan diberikan kemudahan dalam proses pendaftaran oleh rumah sakit agar penanganan kesehatannya segera ditindaklanjuti sehingga kondisi korban tidak semakin parah [11].

UPTD PPA Kabupaten Bantul pada tahun 2022 hingga tahun 2023 telah menangani 326 kasus. Pada tahun 2023 mulai bulan Januari hingga Oktober, UPTD PPA Kabupaten Bantul telah melayani 73 kasus kekerasan terhadap perempuan dan 92 kasus kekerasan terhadap anak. Kasus yang sudah selesai sebanyak 80 kasus atau 48.5 %. Kasus yang masih aktif sampai dengan bulan Oktober ada 85 kasus. Kasus aktif artinya kasus masih berproses dan didampingi oleh

UPTD PPA, baik pendampingan psikologi, hukum, maupun sosialnya.

Tabel 2. Jumlah Korban yang Menerima Pelayanan UPTD PPA

Pelayanan	Tahun	
	2022	2023
Pengaduan	161	165
Manajemen Kasus	161	165
Mediasi	16	13
Rumah aman	8	8
Hukum	20	64
Psikologi	64	55

Sumber: Data Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Kabupaten Bantul

Salah satu cara untuk mengetahui maksimal atau tidak pelayanan yang UPTD PPA berikan kepada masyarakat dapat dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat. Survei kepuasan masyarakat dapat diartikan suatu bentuk pengukuran komprehensif yang didapatkan dari pendapat masyarakat terkait pelayanan UPTD PPA. Survei kepuasan dapat pada umumnya dilaksanakan dalam rentang waktu satu tahun oleh penyelenggara pelayanan publik, untuk dijadikan salah satu bahan evaluasi untuk memperbaiki atau meningkatkan pelayanan dan membuat inovasi pelayanan.

Nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan UPTD PPA pada tahun 2022 adalah 86. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di UPTD PPA sudah cukup baik. Hasil survei kepuasan masyarakat perlu

dipublikasikan melalui media sosial UPTD PPA yang ditampilkan dalam bentuk skoring (kuantitatif) atau baik-buruk (kualitatif) agar masyarakat secara luas dapat mengetahui pelayanan di UPTD PPA tergolong baik. Pengambilan sampel nilai kepuasan masyarakat menggunakan bantuan *google form*. Indikator-indikator yang mempengaruhi penilaian tingkat kepuasan masyarakat meliputi jenis pelayanan, kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, perilaku dan kemampuan petugas, pengaduan pengguna layanan, dan sarana prasarana di UPTD PPA Bantul.

3.3. Profesionalisme SDM

Sumber daya manusia dengan kualifikasi yang baik sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan publik, jika sumber daya manusia tidak sesuai standar baik dari pengetahuan maupun kemampuan maka tujuan dari pelayanan publik tidak akan tercapai [18]. Sumber daya manusia (SDM) di UPTD Kabupaten Bantul sudah tersertifikasi oleh pelatihan-pelatihan Konvensi Hak Anak yang di antaranya meliputi sistem perlindungan anak dan manajemen kasus. Pelatihan bersertifikasi tersebut ditujukan untuk meningkatkan kemampuan dan pemahaman sumberdaya manusia di UPTD PPA terkait hak-hak anak dan etika bekerja dengan anak [19]. UPTD PPA Kabupaten Bantul menyediakan tenaga-tenaga profesional, yang terdiri dari psikolog klinis, pekerja sosial, mediator tersertifikasi, dan konselor hukum. Tenaga-tenaga profesional yang terdapat di UPTD PPA Kabupaten Bantul memiliki peran yang sesuai dengan latar belakang pendidikan mereka.

Pelayanan konseling dan pendampingan psikis terhadap perempuan dan anak korban kekerasan seharusnya dilakukan oleh konselor psikologi, namun tenaga profesional tersebut belum tersedia di UPTD PPA Kabupaten Bantul. Apabila terdapat korban perempuan dan anak yang memerlukan kegiatan konseling maka proses konseling akan dilakukan oleh psikologi klinis yang ada di UPTD PPA Kabupaten Bantul. Hal ini disebabkan konselor psikologi dianggap belum terlalu dibutuhkan karena peran dan tugasnya masih dapat diampu oleh psikolog klinis yang cakupan perannya lebih besar terutama bagi korban yang berurusan dengan hukum.

Peran psikolog klinis dalam penyelenggaraan pelayanan, yaitu memberikan pelayanan asesmen, intervensi, pemeriksaan psikologi, dan psikoterapi kepada klien. Psikolog klinis menyusun hasil pemeriksaan psikologi (HPP) sebagai alat bukti dari hasil identifikasi psikososial korban kekerasan yang kemudian dapat dipertanggung jawabkan di hadapan hukum. Apabila kasus memerlukan bantuan hukum, konsultan hukum di UPTD Kabupaten Bantul akan memberikan pendampingan hukum melalui pelayanan konsultasi hukum, fasilitasi klien dalam proses persuratan yang diperlukan untuk ke persidangan, dan koordinasi ke Lembaga Bantuan Hukum (LBH).

Petugas pelayanan di UPTD PPA Kabupaten Bantul sudah menerapkan budaya pelayanan berupa atribut seragam dan penerapan 5S (Senyum, Salam, Sopan, dan Santun). Sementara itu, UPTD PPA Kabupaten Bantul juga telah membentuk prinsip dasar kode etika layanan pekerja sosial, yang meliputi *acceptance*

(penerimaan), *communication* (komunikasi), *individualisation* (individualiasasi), *participation* (partisipasi), *confidentiality* (kerahasiaan), *non-judgemental attitude* (Tidak memberikan penilaian), *self-determination* (penentuan nasib bergantung pada klien), *work selfawareness* (kesadaran diri petugas), *purposeful expression of feeling* (mengekspresikan perasaan), *controlled emotional involvement* (keterlibatan empati).

Waktu pelayanan UPTD PPA di Kabupaten Bantul mengikuti jam dan hari kerja pada umumnya, yaitu hari Senin - Jumat pukul 07.30 - 15.30. Responsivitas pelayanan di luar jam kerja di UPTD PPA Kabupaten Bantul masih rendah karena tidak adanya petugas darurat yang *standby* terhadap pengaduan masyarakat di luar jam kerja. Hambatan dalam pelayanan penanganan kasus perempuan dan anak di UPTD PPA Kabupaten Bantul, salah satunya disebabkan oleh jumlah psikologi klinis yang kurang apabila dibandingkan dengan banyaknya jumlah kasus. Rata-rata jumlah kasus yang ditangani oleh UPTD PPA Kabupaten Bantul dalam setahun adalah 160 kasus. Sementara itu, Penanganan satu kasus memerlukan proses yang panjang dan pertemuan berulang sehingga kurangnya sumber daya manusia menyebabkan pelayanan penanganan kasus kurang optimal, terutama dalam kegiatan asesmen. Hal ini disebabkan pihak yang diperbolehkan melakukan asesmen di UPTD PPA hanyalah tenaga psikologi klinis.

Tingkat keamanan di UPTD PPA Kabupaten Bantul masih rendah karena jumlah petugas keamanan yang dimiliki hanya berjumlah satu orang dan hanya berjaga di malam hari. Selain itu, apabila terdapat korban yang mengalami kondisi

darurat di jam pelayanan, seperti luka-luka, pingsan, dan kerusakan yang membutuhkan bantuan dari pihak luar; kondisi-kondisi tersebut secara keseluruhan masih ditangani oleh petugas pelayanan UPTD PPA yang ada. Hal ini disebabkan oleh tidak adanya petugas keamanan yang berjaga di siang hari. Oleh karena itu, penambahan sumber daya manusia perlu difokuskan pada tenaga psikologi klinis yang dapat membantu dalam proses asesmen dan penyusunan hasil pemeriksaan psikologi (HPP); serta petugas keamanan untuk penjagaan keamanan baik siang maupun malam hari.

3.4. Sarana dan Prasarana

UPTD PPA Kabupaten Bantul dalam proses pelayanannya menyediakan sarana prasarana yang meliputi sarana dan prasarana untuk kantor pelayanan serta sarana dan prasarana untuk rumah perlindungan. Kantor berfungsi sebagai tempat pemberian layanan perlindungan utama di UPTD PPA, sedangkan rumah perlindungan berfungsi sebagai tempat penampungan semeritara bagi korban yang hanya diketahui oleh pihak yang berkepentingan untuk alasan keselamatan dan keamanan korban [20]. Sarana dan prasarana kantor pelayanan di UPTD PPA Kabupaten Bantul sudah memenuhi standar minimal kelengkapan, sedangkan sarana prasarana di rumah perlindungan UPTD Kabupaten Bantul masih belum memenuhi standar kelengkapan yang sudah ditentukan oleh pusat.

Fasilitas kantor layanan yang ada di UPTD PPA, terdiri dari ruang kerja, ruang arsip, ruang tunggu, ruang rapat, ruang bermain anak, ruang konsultasi dan mediasi, ruang ibadah, dapur, motor dan mobil perlindungan, kursi roda, informasi visual,

ruang konsultasi dan mediasi, dan tempat parkir. UPTD PPA Kabupaten Bantul menyediakan ruang konsultasi dan mediasi yang terpisah antara orang dewasa dan anak, sehingga anak-anak korban kekerasan yang melakukan konseling bisa merasa lebih tenang dan nyaman. UPTD PPA Kabupaten Bantul juga sudah menyediakan ruang laktasi yang digunakan untuk menyusui bayi, pemerah ASI, dan menyimpan ASI perah. Akan tetapi, beberapa perlengkapan ruang laktasi belum tersedia secara lengkap di UPTD PPA Kabupaten Bantul. Sarana prasarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus sudah tersedia di UPTD PPA Kabupaten Bantul, seperti kursi roda, toilet khusus difabel, dan informasi visual bagi tunanetra. Selain itu, terdapat kendaraan operasional berupa motor dan mobil perlindungan yang dapat digunakan dalam pelayanan penjangkauan korban.

Rumah perlindungan yang ada di UPTD PPA merupakan ruangan yang terdiri dari dua kamar dan masih dalam lingkungan yang sama dengan kantor pelayanan. Hal ini tentunya belum memenuhi standar sarana prasarana yang ditentukan oleh Permen PPPA RI No. 4 Tahun 2018, yang mensyaratkan bahwa kantor pelayanan dan rumah perlindungan harus dibangun di lokasi terpisah. Kurang memadainya sarana prasarana di rumah perlindungan UPTD Kabupaten Bantul disebabkan beberapa peralatan yang digunakan di kantor juga digunakan di rumah perlindungan. Fasilitas di rumah perlindungan yang belum tersedia di UPTD Kabupaten Bantul, terdiri dari lemari arsip, perekam suara dan gambar, kamera foto, komputer atau laptop, dan pesawat telepon, dapur, alat pemadam kebakaran, dan Kit P3K.

Kasus yang ditangani di UPTD PPA bersifat rahasia dan tidak boleh

dipublikasikan ke media sehingga perekam suara tidak disediakan. Dapur dan peralatan dapur di rumah perlindungan belum tersedia, karena masih digunakan bersama dengan kantor UPTD PPA. Komputer dan laptop mayoritas digunakan untuk proses administrasi yang ada di kantor pelayanan UPTD PPA sehingga ketersediaannya di rumah perlindungan belum diakomodasi. Kit P3K dan APAR sudah tersedia di kantor pelayanan, namun belum tersedia secara khusus di rumah perlindungan. Kedua peralatan tersebut perlu diakomodir secara khusus di rumah perlindungan untukantisipasi dan pertolongan pertama dalam kasus kebakaran dan kasus-kasus darurat.

Sarana prasarana di rumah perlindungan UPTD Kabupaten Bantul masih perlu dilengkapi dan belum sepenuhnya memenuhi standar minimal yang sudah ditetapkan. Hal ini dapat menjadi catatan penting bagi pihak UPTD PPA untuk mengakomodir beberapa perlengkapan yang belum lengkap guna meningkatkan pelayanan publik. Akan tetapi, secara keseluruhan beberapa sarana prasarana yang sudah ada baik yang sudah ada di rumah perlindungan dan yang masih digunakan bersama dengan kantor pelayanan sudah dapat memenuhi kebutuhan dasar penerima manfaat.

3.5. Jejaring dan Sistem Informasi Pelayanan Publik

Kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak merupakan permasalahan yang sangat kompleks. Dalam kegiatan pelayanan, UPTD PPA Kabupaten Bantul telah membangun jejaring kerja sama melalui kemitraan dengan beberapa lembaga. UPTD PPA membangun jejaring kerjasama dengan beberapa lembaga, yang meliputi RSUD,

dinas sosial, Balai Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Wanita, POLRES Bantul, dan jejaring lainnya dalam tukar menukar informasi, memberikan bantuan pelayanan, dan menemukan solusi terkait penanganan kasus.

UPTD PPA Kabupaten Bantul telah memanfaatkan teknologi informasi untuk memberikan informasi, terkait pencegahan, pelaporan, dan penanganan kasus kepada masyarakat dan aktor jejaring. Pencatatan data kekerasan yang ditangani oleh UPTD PPA dilaporkan secara *online* dan berkala ke pusat melalui aplikasi SIMFONI PPA. SIMFONI PPA merupakan sistem informasi yang dibentuk oleh Kementerian Perlindungan Perempuan dan Anak menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk pencatatan, pelaporan, dan pengintegrasian data perempuan dan anak yang mengalami kekerasan, diskriminasi, perlindungan khusus, dan masalah lainnya [20].

UPTD PPA Kabupaten Bantul juga menggunakan aplikasi Sistem Informasi Keluarga (SIGA) yang dikembangkan oleh BKKBN Yogyakarta dalam pelayanan pencatatan, pelaporan, dan kegiatan penanganan kasus kekerasan anak dan perempuan. Aplikasi SIGA memfasilitasi UPTD PPA Kabupaten Bantul untuk terhubung langsung dengan aktor jejaring terdekat, seperti RSUD, rumah sakit swasta, POLRES, dan aktor jejaring lainnya di wilayah Bantul dalam penanganan kasus kekerasan perempuan dan anak. Data-data SIGA memuat data-data rujukan penanganan kasus dari mitra kerjasama kepada UPTD PPA Bantul.

Informasi mengenai UPTD PPA dapat dilihat di website pemerintah daerah Kabupaten Bantul dan beberapa sosial media.

Hal tersebut menjadi salah satu bentuk promosi UPTD PPA untuk menyebarkan komitmennya dalam usaha penanganan kasus dan perlindungan perempuan dan anak kepada masyarakat luas, terutama korban kekerasan yang membutuhkan perlindungan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas kelembagaan UPTD PPA Kabupaten Bantul sudah baik terlihat dari mekanisme pengaduan kasus yang lengkap, kebijakan pelayanan yang sudah memenuhi standar, serta tenaga-tenaga profesional yang terqualifikasi dan kompeten. UPTD PPA Kabupaten Bantul sudah memanfaatkan teknologi informasi dan membangun jejaring kerjasama dengan beberapa lembaga sehingga mempermudah koordinasi dalam penanganan kasus. Akan tetapi, pelayanan di UPTD PPA masih memiliki kendala dalam penyelenggaraan asesmen karena kurangnya tenaga psikologi klinis, rendahnya tingkat keamanan karena kurangnya jumlah petugas keamanan, dan belum lengkapnya sarana prasarana di rumah aman. Oleh karena itu, perlu dilakukan penambahan tenaga psikolog klinis, tenaga keamanan, dan pemenuhan kelengkapan sarana prasarana di rumah perlindungan guna meningkatkan kapasitas pelayanan.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, selanjutnya diharapkan terdapat penelitian yang membahas peningkatan peran dan kelembagaan UPTD PPA Kabupaten Bantul dalam usaha penanganan kasus serta perlindungan perempuan dan anak. Terakhir, penulis menyampaikan apresiasi dan terimakasih kepada semua pihak yang telah

memberikan kontribusi dalam penelitian ini, terutama kepada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan dan Pemberdayaan Perempuan (UPTD PPA) Kabupaten Bantul yang telah ikut serta memberikan informasi faktual baik secara lisan maupun dokumen sehingga kami dapat menghasilkan penelitian terkait kualitas kelembagaan di UPTD PPA Kabupaten Bantul. Semoga hasil penelitian ini memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan masyarakat pada umumnya.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] *Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945*.
- [2] T. Dewi, Kushandajani, dan N. Marlina, “Kinerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan,” Doctoral Dissertation, Universitas Diponegoro, Semarang, 2023.
- [3] S. M. Probilla, A. Najemi, dan A. A. Prayudi, “Perlindungan Hukum Terhadap Anak Korban Tindak Pidana Kekerasan Seksual,” *PAMPAS: Journal of Criminal*, vol. 2, no. 1, hlm. 30–44, Sep 2021, doi: 10.23920/jbmh.v5i1.16.
- [4] A. Y. S. Hamid, “Aspek Psikososial pada Korban Tindak Kekerasan dalam Konteks Keperawatan Jiwa,” *Jurnal Keperawatan Indonesia*, vol. 8, no. 1, hlm. 23–29, 2004.
- [5] Muh. F. R. Mahka, Kurniati, dan Abd. W. Haddade, “Ekstistensi Lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TPA) Dalam Penangan Tindak Kekerasan Terhadap Anak di Kabupaten Gowa (Perspektif Hifz Al-Nafs),” *Jurnal Al-Qadau*, vol. 7, no. 2, hlm. 39–50, 2020.
- [6] I. Destrilia, S. Mersa, Mirnawati, dan P. R. Saputra, “Sosialisasi Perlindungan Perempuan dan Anak di Desa Adirejo Kecamatan Pekalongan Lampung Timur,” *Jurnal Mitrawarga*, vol. 1, no. 2, hlm. 68–71, 2022.
- [7] Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan Badan Pusat Statistik, *Statistik Gender Tematik: Mengakhiri Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak di Indonesia*. Jakarta: Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, 2017.
- [8] A. K. J. Bessie, R. P. Leo, dan H. Amalo, “Implementasi Fungsi Layanan Unit Pelaksana Teknis Daerahperlindungan Perempuan Dan Anak (UPTD PPA) Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam Perlindungan Perempuan Dan Anak Sebagai Saksi Dalam Tindak Pidana,” *Jurnal Hukum Online (JHO)*, vol. 1, no. 4, hlm. 498–529, 2023.
- [9] A. Somit dan S. A. Peterson, *Human Nature and Public Policy: An Evolutionary Approach*. Basingstroke: Palgrave Macmillan, 2003.
- [10] Y. Dampaka, T. L. Priahatinah, dan H. Faradz, “Peran Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Perlindungan Perempuan Dan Anak (UPTD PPA) dalam Menangani Kasus Kekerasan dalam Rumah Tangga (KDRT) Di Kabupaten Banyumas (Studi di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Perlindungan Perempuan Anak,

- Kabupaten Banyumas),” *S.L.R.*, vol. 5, no. 1, hlm. 84–94, 2023.
- [11] V. L. Furi dan R. I. Saptatiningsih, “Peran UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak dalam Pendampingan Perempuan Korban Kekerasan,” *Jurnal Kewarganegaraan*, vol. 4, no. 2, hlm. 122–129, 2020.
- [12] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2013.
- [13] M. Nazir, *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2009. [Daring]. Tersedia pada: <http://journal.uny.ac.id/index.php/jee/>
- [14] Mariyawati, T. R. Wulan, Muslihidin, T. Wuryaningsih, dan I. S. Sutoyo, “Pendampingan Terhadap Perempuan Pekerja Korban Kekerasan dalam Rumah Tangga di Kabupaten Banyumas,” *Jurnal Analisa Sosiologi*, vol. 12, no. 2, hlm. 310–340, 2023.
- [15] Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, “Kamus Bahasa Indonesia,” KBBI [Online]. Diakses: 18 Oktober 2023. [Daring]. Tersedia pada: <https://kbbi.web.id/pusat>
- [16] Republik Indonesia, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.” Jakarta, 2009. [Daring]. Tersedia pada: www.bphn.go.id
- [17] Zayanti Mandasari, “Maklumat Pelayanan: Antara Cita dan Realita,” Ombudsman Republik Indonesia. Diakses: 18 Oktober 2023. [Daring]. Tersedia pada: <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--maklumat-pelayanan-antara-cita-dan-realita>
- [18] Wiwit, T. Sulistyaningsih, dan dan Muhammad Kamil, “Monitoring dan Evaluasi Kebijakan Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Dalam Penanggulangan Kemiskinan di Kota Batu,” *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, vol. 13, no. 1, hlm. 1–12, 2020.
- [19] Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, *Modul Dasar Pelatihan Konvensi Hak Anak Dalam Pencegahan dan Penanganan Kekerasan dan Eksploitasi Terhadap Anak*. Jakarta: KemenPPA, 2019.
- [20] Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, “Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak.” Jakarta, 2018.

BIODATA PENULIS

Nama	:	Safira Zata Yumni
Tempat, tanggal lahir	:	Sukabumi, 08 Desember 2003
Instansi	:	Universitas Gadjah Mada
Pendidikan	:	<ul style="list-style-type: none">● S1 Program Studi Geografi Lingkungan UGM (Angkatan 2021)● SMAN 1 Kota Bekasi (2018-2021)
Email	:	safira.zata.yumni@mail.ugm.ac.id

Nama	:	Safa Arub Nadia
Tempat, tanggal lahir	:	Gunung Kidul, 10 Desember 2002
Instansi	:	Universitas Gadjah Mada
Pendidikan	:	<ul style="list-style-type: none">● S1 Program Studi Geografi Lingkungan UGM (Angkatan 2021)● SMAN 1 Cawas (2017-2020)
Email	:	safa.arub.nadia@mail.ugm.ac.id