

Service Delivery bagi Perempuan Korban Kekerasan Seksual selama Masa Pandemi Covid-19 di Kota Samarinda

Diana Fera Sari¹ & Arimurti Kriswibowo²

E-mail: dianaferasari@gmail.com¹, arimurti.adne@upniatim.ac.id²

^{1,2} Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosiasl dan Ilmu Politik, UPN "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

Abstract

This study aims to find out how the service delivery provided to women victims of sexual violence during the Covid-19 pandemic in Samarinda City was identified based on 6 (Six) standard components of service delivery as stated in PANRB Ministerial Regulation Number 15 of 2014 concerning Service Standard Guidelines. This study uses qualitative methods with data collection through interviews, observation, and documentation. In determining the informants of this study using purposive sampling and snowball sampling techniques. Data analysis uses the concept of an interactive model. The results of the study show that the service delivery provided to women victims of sexual violence during the Covid-19 pandemic in Samarinda City includes 1) the existence of 6 main service products that are provided with due regard to health protocols, 2) free service fees, 3) the length of service time depends on client's condition, 4) service requirements consist of Identity Card (KTP), Family Card, marriage book, and birth certificate 5) service procedures have been listed in the UPTD PPA Samarinda SOP, and 6) during the Covid pandemic -19 complaints can be made indirectly via hotline 112, hotline 082324421313, and through the SIPPEKA application.

Keywords: *service delivery, women, sexual violence, Covid-19*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana service delivery yang diberikan kepada perempuan korban kekerasan seksual selama masa pandemi Covid-19 di Kota Samarinda diidentifikasi berdasarkan 6 (Enam) komponen standar service delivery sebagaimana tercantum dalam Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penentuan informan penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling. Analisis data menggunakan konsep interactive model. Hasil penelitian menunjukkan service delivery yang diberikan kepada perempuan korban kekerasan seksual selama masa pandemi Covid-19 di Kota Samarinda antara lain meliputi 1) adanya 6 produk layanan pokok yang diberikan dengan memperhatikan protokol kesehatan, 2) biaya layanan gratis, 3) lamanya waktu layanan tergantung kondisi klien, 4) persyaratan layanan terdiri dari Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, buku nikah, dan akte kelahiran 5) prosedur layanan telah tercantum

di dalam SOP UPTD PPA Kota Samarinda, dan 6) selama masa pandemi Covid-19 pengaduan dapat dilakukan secara tidak langsung melalui hotline 112, hotline 082324421313, serta melalui aplikasi SIPPEKA.

Kata Kunci: *service delivery, perempuan, kekerasan seksual, Covid-19*

PENDAHULUAN

Sektor publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh aparatur negara dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memecahkan masalah publik (Sisillia & Kriswibowo, 2020). Sektor publik juga dapat diartikan sebagai sektor ekonomi yang menyediakan berbagai layanan publik bagi masyarakat. Pelayanan publik merupakan segala kegiatan layanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan (Faizun, 2017). Pelayanan publik dalam sektor publik merupakan wujud dari fungsi aparatur negara sebagai pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap negara (Putra dkk., 2019). Adapun penyelenggara layanan publik menurut Tamami (2020) adalah instansi pemerintah baik itu pemerintah daerah, pemerintah pusat, maupun BUMD dan BUMN.

Service delivery merupakan proses dalam pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Menurut (Mindarti, 2016) *service delivery* adalah salah satu elemen desain layanan di samping *customers*, *service concept*, dan *service encounters* yang menjadi indikator dari efektif atau tidaknya sebuah model pelayanan untuk mencapai target yang telah ditentukan. *Service Delivery* akan menjawab pertanyaan tentang 'bagaimana' konsep layanan dapat disampaikan kepada pelanggan/sasaran (Tax & Stuart dalam Trinh & Kachitvichyanukul, 2013). Menurut Kayoed dkk dalam Dike (2019) *service delivery* mengacu pada penyampaian barang publik (*Tangible*) dan pelayanan publik (*Intangible*) yang disediakan oleh pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat. Hal tersebut karena pemerintah sebagai *public servant* mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan (*Service delivery*) yang baik dan profesional (Cahyadi, 2016).

Dalam memberikan pelayanan publik (*Service delivery*) administrator publik harus mampu menerapkan nilai-nilai *publicness* berupa nilai keadilan sosial (Yuliani, 2015). Keadilan sosial dalam administrasi publik menurut National Academy of Public Administration (NAPA), mencakup manajemen yang adil dan merata di semua institusi pelayanan publik, implementasi kebijakan publik, serta distribusi/pemberian layanan publik (Johnson & Svara, 2015). Oleh karena itu, administrasi publik tidak hanya akan menjawab pertanyaan mengenai bagaimana cara menciptakan pelayanan yang efisien atau bagaimana cara meningkatkan pelayanan tanpa menggunakan banyak biaya. Namun, administrasi publik juga akan menjawab pertanyaan mengenai apakah layanan yang diberikan tersebut dapat meningkatkan keadilan sosial (*Social equity*) bagi masyarakat.

Hal tersebut karena pada hakikatnya memberikan pelayanan publik (*Public service delivery*) yang berlandaskan kesetaraan gender dan keadilan sosial merupakan tugas, tanggung jawab, dan komitmen negara sebagai upaya atas pemenuhan hak warga negaranya. Sehingga negara dalam pemenuhan hak kelompok minoritas terhadap aksesibilitas pelayanan publik akan dipertanyakan kehadiran dan posisinya. Adapun kelompok minoritas merujuk pada kelompok masyarakat yang rentan mengalami diskriminasi/pelanggaran atas hak asasi manusia secara struktural sehingga mengalami keterbatasan atau kesulitan dalam membela diri dan membutuhkan perlindungan khusus dalam memperoleh pelayanan publik maupun kehidupan yang layak atau lebih dikenal dengan istilah *vulnerable groups*.

Banyaknya permasalahan yang rentan dialami perempuan seperti kekerasan, diskriminasi, dan ketertinggalan di berbagai bidang kehidupan membuat perempuan kemudian dimasukkan dalam kategori *vulnerable groups* (Erlina, 2012). Di antara persoalan-persoalan tersebut kekerasan terhadap perempuan khususnya kekerasan seksual menjadi permasalahan paling kompleks yang sering dialami oleh perempuan di berbagai negara belahan dunia. Adapun kekerasan seksual menurut Kementerian PPPA meliputi 1) pelecehan seksual; 2) pemaksaan perkawinan; 3) pemaksaan kontrasepsi; 4) pemaksaan

aborsi; 5) perkosaan; 6) eksploitasi seksual; 7) pemaksaan pelacuran; 8) perbudakan seksual; dan 9) penyiksaan seksual (Ridwan dkk., 2021).

Saat ini, kasus kekerasan seksual yang dialami perempuan sudah memasuki kondisi darurat. Berdasarkan analisis data prevalensi tahun 2000-2018 dari para perempuan korban kekerasan seksual di 161 negara dan wilayah, WHO menemukan bahwa 1 dari 3 atau 30% (Sekitar 736 juta) perempuan di dunia telah menjadi korban kekerasan fisik dan/atau seksual oleh non-pasangan maupun pasangan mereka (World Health Organization, 2021). Perempuan korban kekerasan seksual tersebut terdiri dari berbagai usia dengan latar belakang pendidikan dan profesi yang juga beragam termasuk di antaranya perempuan penyandang disabilitas, Pekerja Rumah Tangga (PRT), pekerja migran, serta lesbian dan transpuan. Kasus kekerasan seksual yang terjadi tersebut tidak hanya terjadi di ranah personal/privat namun juga terjadi di ranah komunitas dan negara.



Gambar 1. Jumlah Kasus Kekerasan Seksual di Indonesia *Sumber:* Komnas Perempuan (2011-2020)

Indonesia sendiri berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Singapore-Based Research Company Value Champion tahun 2019 menyebutkan bahwasanya “*Indonesia is the second most dangerous and unsafe country for women in the Asia-Pacific because of lax laws regarding women’s safety and overall gender inequality*” (Evlanova, 2019). Jumlah kasus kekerasan seksual yang terjadi di Indonesia baik di ranah privat, komunitas, maupun negara menunjukkan adanya peningkatan sejak tahun 2011. Berdasarkan Catatan Tahunan (CATAHU) Komnas Perempuan tahun 2011-2020 jumlah kasus

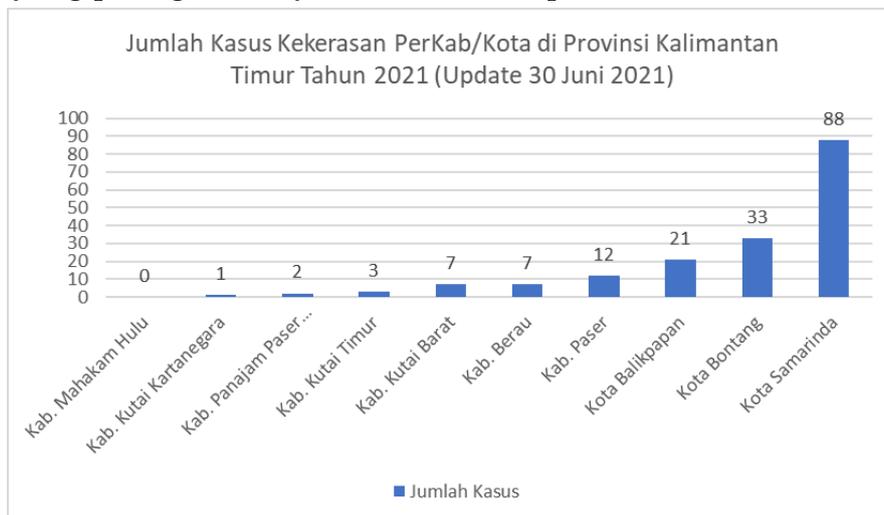
kekerasan seksual di Indonesia tercatat berada pada angka yang cukup stabil, yaitu di antara 4.000-5.000 kasus per-tahunnya. Dalam data tersebut terdapat perbedaan antara jumlah korban dengan jumlah kasus, karena di dalam 1 (Satu) kasus bisa terdapat lebih dari 1 (Satu) korban. Pada tahun 2010 jumlah kasus kekerasan seksual yang tercatat sebesar 2.645 kasus kemudian melonjak pada tahun 2011 menjadi 4.335 kasus, 3.937 kasus pada tahun 2012, 5.631 kasus pada tahun 2013, 4.458 kasus pada tahun 2014, mencapai puncaknya pada tahun 2015 dengan menyentuh angka 6.501 kasus, 5.786 kasus pada tahun 2016, 5.649 kasus pada tahun 2017, 5.509 kasus pada tahun 2018, serta 4.877 kasus pada tahun 2019 (Komnas Perempuan, 2011-2020).

Kondisi tersebut kemudian diperparah dengan merebaknya Covid-19 sejak awal tahun 2020. Di mana secara umum terjadi peningkatan kasus kekerasan terhadap perempuan selama masa pandemi Covid-19 (Mittal & Singh, 2020). Menurut Andy Yentriyani, Ketua Komnas Perempuan dalam *Virtual Bootcamp* Edisi I “Saatnya Menghapus Kekerasan Seksual” (2/7/2021) terjadi peningkatan kasus kekerasan seksual di Indonesia pada tahun 2020 sebesar 16% dari tahun 2019. Andy Yentriyani kemudian menambahkan bahwa kasus kekerasan terhadap perempuan lebih intens terjadi setelah adanya kebijakan pembatasan mobilitas sosial. Dengan adanya kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) melalui Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 membuat korban lebih sering berada di dekat pelaku. Oleh karena itu, perempuan lebih rentan mengalami praktik kekerasan khususnya kekerasan seksual selama masa pandemi Covid-19.

Intensnya kasus kekerasan seksual juga terjadi di Kalimantan Timur khususnya Kota Samarinda selama masa pandemi COVID-19. Kalimantan Timur selama masa pandemi Covid-19 tahun 2020 menjadi provinsi dengan jumlah kasus kekerasan seksual tertinggi di Pulau Kalimantan. Berdasarkan data Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak (SIMFONI-PPA), jumlah kasus kekerasan terhadap perempuan di Kalimantan Timur mencapai 262 kasus dalam kurun waktu 8 (Delapan) bulan di tahun 2020, di mana 112 kasus di antaranya merupakan kasus kekerasan seksual (Nalendro, 2020).

Kemudian per-tanggal 30 Juni 2021 kasus kekerasan terhadap perempuan yang terjadi di Kalimantan Timur sudah tercatat berjumlah 174 kasus, yaitu terdiri dari 154 korban perempuan dan 59 kasus kekerasan seksual.

Dari total 174 kasus tersebut 88 kasus di antaranya terjadi di Kota Samarinda yang merupakan Ibukota Provinsi Kalimantan Timur. Jumlah tersebut jauh lebih besar jika dibandingkan dengan kabupaten/kota lainnya di Provinsi Kalimantan Timur, bahkan mencapai 51% dari total keseluruhan kasus kekerasan yang terjadi di Provinsi Kalimantan Timur pada tahun 2021. Koordinator Satgas Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak wilayah Kalimantan Timur, Adji Suwignyo juga menegaskan bahwasanya Kota Samarinda berada di posisi pertama dengan kasus PPA terbanyak, di mana kasus PPA yang paling menonjol adalah kasus pelecehan seksual (Rosadi, 2021).



Gambar 2. Jumlah Kasus Kekerasan di Kalimantan Timur (Sumber: Kemen-PPPA 2021)

Selama masa pandemi Covid-19 tahun 2020 jumlah kasus kekerasan seksual di Kota Samarinda mencapai 33 kasus (28%) dari total 86 kasus kekerasan terhadap perempuan. Adapun dalam kurun waktu Januari-Juni tahun 2021, H. Wiyono selaku Ketua Bidang Perlindungan Perempuan dan Anak DP2PA Kota Samarinda menyebutkan bahwasanya terdapat 9 (Sembilan) kasus kekerasan seksual di Kota Samarinda yang telah dilaporkan dan ditangani oleh UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Kota Samarinda dengan rincian 1 (Satu) kasus pencabulan di bulan Januari, 2 (Dua) kasus pencabulan dan 2 (Dua)

kasus KBGO di bulan Februari, 1 (Satu) kasus persetubuhan di bulan Maret, 1 (Satu) kasus pencabulan di bulan April, 1 (Satu) kasus pencabulan di bulan Mei, dan 1 (Satu) kasus pelecehan seksual di bulan Juni. Kemudian berdasarkan data dari UPTD PPA Kota Samarinda per-Januari-Agustus tahun 2021 jumlah kasus kekerasan seksual di Kota Samarinda sudah mencapai 18 kasus (21%) dari total 88 kasus kekerasan terhadap perempuan.

Melihat realitas Kota Samarinda sebagai daerah dengan tingkat kasus kekerasan seksual tertinggi selama masa pandemi Covid-19 di Provinsi Kalimantan Timur, Pemerintah Kota Samarinda diharapkan dapat memberikan *service delivery* berupa layanan pengaduan, penanganan, dan rujukan yang dibutuhkan oleh perempuan korban kekerasan termasuk kekerasan seksual. Karena *Service delivery* merupakan proses dalam pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat selaku pengguna layanan. Maka pemerintah sebagai penyedia layanan perlu untuk mengatur proses dan tata cara *service delivery* yang baik sesuai dengan standar yang ditentukan seperti maklumat pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) (Hayat, 2017). Adanya standar pelayanan dapat digunakan sebagai ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan (Kusuma Putra, 2017). Adapun komponen standar *service delivery* yang harus dimiliki oleh unit penyelenggaraan pelayanan publik tercantum pada BAB III Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan yang meliputi 6 (Enam) komponen standar *service delivery* yang terdiri dari 6 (Enam) komponen penting, yaitu 1) Produk layanan, 2) Biaya layanan, 3) Waktu layanan, 4) Persyaratan layanan, 5) Prosedur layanan, dan 6) Penanganan pengaduan. Berdasarkan uraian di atas, maka tujuan dari adanya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana *service delivery* bagi perempuan korban kekerasan seksual selama masa pandemi Covid-19 di Kota Samarinda diidentifikasi berdasarkan 6 (Enam) komponen standar *service delivery* sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Observasi dilakukan terhadap situasi dan kondisi kasus kekerasan seksual di Kota Samarinda selama masa pandemi Covid-19. Wawancara dilakukan terhadap para informan untuk memperoleh data secara rinci terkait *service delivery* bagi perempuan korban kekerasan seksual selama masa pandemi Covid-19 di Kota Samarinda. Sedangkan dokumentasi berupa data sekunder yang berkaitan dengan *service delivery* bagi perempuan korban kekerasan seksual selama masa pandemi Covid-19 di Kota Samarinda seperti regulasi, laporan tahunan lembaga, monograf, dll.

Informan ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Berdasarkan teknik tersebut diperoleh dua informan, yaitu Kepala UPTD PPA Kota Samarinda dan Ketua Bidang Perlindungan Perempuan dan Anak DP2PA Kota Samarinda. Dalam analisis data, penelitian ini menggunakan *interactive model* oleh (Miles dkk., 2014) yang meliputi kondensasi data (*Data condensation*) yaitu proses penyederhanaan/abstraksi data yang berasal dari pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian data tersebut akan disajikan (*Data display*) dalam bentuk kalimat (naratif). Dan dari data tersebut akan dilakukan penarikan kesimpulan serta verifikasi data (*Conclusion drawing and verification*), di mana proses verifikasi dilakukan dengan cara triangulasi atau *member-check* kepada informan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pandemi Covid-19 tidak hanya berdampak pada aspek kesehatan, namun juga berdampak pada seluruh aspek kehidupan masyarakat baik politik, ekonomi, pendidikan, dan sosial. Tingginya peningkatan kasus Covid-19 di Indonesia disertai meluasnya cakupan daerah yang terpapar Covid-19, membuat Pemerintah Indonesia

kemudian menerapkan kebijakan pembatasan mobilitas sosial melalui penerbitan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19). Pada dasarnya kebijakan PSBB ditujukan untuk menekan angka penyebaran Covid-19 di Indonesia. Namun di sisi lain, kebijakan PSBB justru berdampak negatif bagi kelompok minoritas (*Vulnerable groups*) khususnya perempuan. Salah satu dampaknya adalah terjadinya peningkatan jumlah kasus kekerasan terhadap perempuan khususnya kekerasan seksual selama masa pandemi Covid-19. Hal tersebut sejalan dengan Rauhaus dkk. (2020) yang mengatakan bahwa perintah untuk *stay at home* telah menyebabkan meningkatnya kekerasan dalam rumah tangga dan pelecehan seksual di banyak tempat secara global.

Menanggapi kerentanan perempuan dalam menghadapi risiko terjadinya kekerasan seksual di Indonesia selama masa pandemi Covid-19. Maka setelah ditetapkannya Covid-19 sebagai bencana nasional non-alam melalui penerbitan KEPPRES Nomor 12 Tahun 2020, Kemen-PPPA kemudian menerbitkan Permen PPPA Nomor 13 Tahun 2020 Tentang Perlindungan Perempuan dan Perlindungan Anak dari Kekerasan Berbasis Gender dalam Bencana. Permen tersebut berisi aturan dan acuan yang ditujukan kepada kementerian/lembaga terkait serta pemerintah daerah untuk dapat menyediakan dan memberikan layanan (*Service delivery*) bagi perempuan dan anak dalam situasi bencana seperti bencana pandemi Covid-19 yang terdiri dari layanan pengaduan, penanganan, maupun rujukan.

Adanya *service delivery* bagi perempuan korban kekerasan seksual selama masa pandemi Covid-19 merupakan bentuk dari pemenuhan hak perempuan sebagaimana tercantum dalam Panduan Perlindungan Hak Perempuan dari Segala Bentuk Kekerasan dalam Situasi Pandemi Covid-19 yang dikeluarkan oleh Kemen-PPPA yang bekerjasama dengan UN Women dan UNFPA. Selain itu, dengan adanya *service delivery* bagi perempuan korban kekerasan khususnya kekerasan seksual pada dasarnya telah sesuai dengan komitmen Indonesia dalam menangani kasus kekerasan terhadap perempuan sebagaimana tercantum dalam *Convention on the Elimination of all Discrimination Against Women* (CEDAW) yang diratifikasi

melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 Tentang Pengesahan Konvensi mengenai Penghapusan segala Bentuk Diskriminasi terhadap Wanita (CEDAW).

Isi dari konvensi CEDAW adalah menjabarkan mengenai prinsip-prinsip hak asasi perempuan, norma dan standar kewajiban, serta tanggung jawab negara dalam penghapusan segala bentuk diskriminasi terhadap perempuan tidak terkecuali praktik kekerasan seksual terhadap perempuan. Meratifikasi dengan undang-undang artinya konvensi CEDAW telah menjadi bagian dari hukum nasional di Indonesia (Luhulima, 2014). Sehingga menurut Dwiyanto (2017) Indonesia secara moral telah berkewajiban untuk menyelenggarakan kegiatan pelayanan dalam rangka mewujudkan pemenuhan terhadap berbagai komitmen yang tercantum dalam konvensi tersebut. Di mana bentuk-bentuk pelayanan untuk memenuhi komitmen-komitmen tersebut menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara. Dalam hal ini, Pemerintah Indonesia bertanggung jawab untuk menangani kasus kekerasan.

Oleh karena itu, pemberian pelayanan (*Service delivery*) bagi para korban kekerasan seksual khususnya perempuan sudah menjadi tugas dan tanggung jawab negara yang harus ditunaikan dalam menjamin kesejahteraan masyarakatnya. Hal tersebut sejalan dengan Wijaksana & Amiruddin (2005) yang mengatakan bahwa Pemerintah Indonesia memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan terpadu beserta anggaran publik yang cukup bagi penanganan perempuan korban kekerasan tidak terkecuali perempuan korban kekerasan seksual.

Adapun penanganan bagi perempuan korban kekerasan di Indonesia telah menjadi salah satu dari tiga prioritas utama pembangunan pemberdayaan perempuan yang tercantum dalam program *Three Ends* Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak sejak Maret 2016 dengan poin mengakhiri kekerasan terhadap perempuan dan anak. Dengan adanya program tersebut menunjukkan bahwasanya Pemerintah Indonesia telah berkomitmen untuk memberikan penanganan atas segala bentuk kekerasan terhadap perempuan tidak terkecuali kekerasan seksual sebagai upaya pemenuhan atas hak-hak perempuan korban kekerasan seksual. Sehingga untuk mewujudkan

tujuan dari program tersebut maka dibutuhkan sinergi antara pemerintah pusat dan daerah.

Berangkat dari hal tersebut, Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Kemen PPPA) kemudian merumuskan Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia (Permen PPPA) Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak yang berisi tentang pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) di setiap provinsi dan kabupaten/kota di Indonesia. Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) sendiri merupakan unit pelaksana teknis daerah yang dibentuk oleh pemerintah daerah dengan tujuan untuk memberikan layanan (*Service delivery*) bagi perempuan dan anak yang mengalami kekerasan, diskriminasi, perlindungan khusus, dan masalah lainnya. Dengan adanya pembentukan UPTD PPA di setiap daerah di Indonesia diharapkan dapat mempercepat proses penanganan bagi perempuan korban kekerasan dengan cara memastikan bahwa perempuan korban kekerasan tersebut telah mendapatkan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan.

Di Kota Samarinda penanganan perempuan korban kekerasan termasuk kekerasan seksual dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) yang berada di bawah tanggung jawab Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP2PA) Kota Samarinda sebagaimana diatur dalam Peraturan Walikota Samarinda Nomor 58 Tahun 2019 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. UPTD PPA Kota Samarinda bertugas dalam memberikan layanan (*Service delivery*) berupa pendampingan dan pemulihan terhadap perempuan dan anak korban kekerasan tidak terkecuali korban kekerasan seksual.

Selama masa pandemi Covid-19, UPTD PPA Kota Samarinda melakukan penyesuaian dalam hal pemberian layanan (*Service delivery*) bagi perempuan korban kekerasan seksual dengan memperhatikan protokol pelayanan/penanganan kasus

kekerasan terhadap perempuan di masa pandemi Covid-19 yang dikeluarkan oleh Deputi Bidang Perlindungan Hak Perempuan Kemen-PPPA yang bekerja sama dengan UNFPA. Protokol tersebut menegaskan bahwa selama masa tanggap darurat Covid-19, lembaga layanan korban kekerasan harus mengedepankan layanan non-tatap muka agar dapat meminimalisir penyebaran virus Covid-19. Setiap lembaga layanan dapat menyediakan/memberikan layanan secara tidak langsung menggunakan media *online* seperti telepon, whatsapp, *e-mail*, atau media tertulis seperti surat. Namun, apabila terjadi urgensi dalam penanganan kasus kekerasan, maka pengecualian terhadap layanan non tatap muka dapat dilakukan dengan tetap memperhatikan SOP layanan tatap muka yang telah ditetapkan di masing-masing lembaga/instansi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, berikut merupakan pemaparan *service delivery* bagi perempuan korban kekerasan seksual selama masa pandemi Covid-19 di Kota Samarinda yang diberikan oleh UPTD PPA Kota Samarinda diidentifikasi berdasarkan standar *service delivery* sebagaimana tercantum dalam Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan:

1. Produk Layanan

Produk layanan merupakan bentuk atau hasil dari pelayanan yang diberikan dan diterima oleh masyarakat. Produk pelayanan dapat berupa barang, jasa dan/atau produk administrasi yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam penanganan kasus perempuan korban kekerasan seksual baik sebelum maupun selama masa pandemi Covid-19 di Kota Samarinda, UPTD PPA Kota Samarinda telah menyediakan 6 (Enam) produk layanan pokok yang dapat diberikan kepada perempuan korban kekerasan seksual.

Adapun 6 (Enam) produk layanan pokok tersebut meliputi:

a. Pengaduan Masyarakat

Seorang klien dapat membuat pengaduan ke UPTD PPA Kota Samarinda baik secara langsung maupun tidak langsung. Pengaduan langsung dapat dilakukan dengan cara klien datang langsung ke kantor UPTD PPA Kota Samarinda untuk membuat laporan pengaduan. Sedangkan secara tidak langsung, klien dapat melakukan pengaduan melalui 3 (Tiga) cara yaitu 1)

menghubungi hotline sekretariat UPTD PPA Kota Samarinda di nomor 0823-2442-1313 (WA/telepon); 2) melakukan pengaduan melalui aplikasi



SIPPEKA yang dapat diunduh melalui *playstore*; serta 3) menghubungi *call center* samarinda melalui 112.

Gambar 3. Penjangkauan klien (Sumber: Instagram UPTD PPA Kota Samarinda)

b. Penjangkauan Klien

Ketika membuat pengaduan, klien dapat melakukan pengaduan secara langsung maupun tidak langsung, apabila klien melakukan pengaduan secara tidak langsung, maka Tim Penanganan Kasus UPTD PPA Kota Samarinda akan secepatnya melakukan penjangkauan terhadap klien dengan berkoordinasi terlebih dahulu dengan pemerintah setempat baik itu RT, kelurahan, maupun kecamatan setempat. Penjangkauan klien dilakukan sebagai bentuk *assessment* awal sekaligus penyerahan formulir pengaduan (lembar *inform consent*) kepada klien untuk diisi. Hal tersebut merupakan tanggapan dari adanya pengaduan klien kepada UPTD PPA Kota Samarinda. Selama masa pandemi Covid-19, penjangkauan klien dilakukan dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat. Selain itu, sebelum melakukan penjangkauan klien, Tim Penanganan Kasus UPTD PPA Kota Samarinda akan mengkonfirmasi terlebih dahulu keadaan atau kondisi klien

sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menindaklanjuti kasus yang menimpa klien.



Gambar 4. Bedah kasus/Pengelolaan kasus (Sumber: Instagram UPTD PPA Kota Samarinda)

c. Pengelolaan Kasus

Produk layanan yang ketiga adalah pengelolaan kasus, pengelolaan kasus baru dapat diproses setelah klien mengisi formulir pengaduan (lembar *inform consent*). Setelah mengisi formulir pengaduan tersebut, Tim Penanganan Kasus UPTD PPA Kota Samarinda akan melakukan bedah kasus untuk menindaklanjuti kasus tersebut. Kemudian dalam proses penindaklanjutan suatu kasus, UPTD PPA Kota Samarinda juga akan mempertimbangkan permintaan klien yang tercantum di dalam formulir pengaduan contohnya seperti permintaan klien untuk mendapatkan pendampingan psikolog, konsultasi hukum, rujukan kesehatan, dan lain sebagainya. Sehingga dalam hal pengelolaan kasus, klien akan diberikan penanganan sesuai dengan kebutuhan klien sampai klien dinyatakan pulih.

d. Penampungan Sementara

Apabila dalam suatu kasus klien berada dalam kondisi terancam dan tidak memiliki tempat tinggal atau lainnya. Maka klien akan ditempatkan di tempat penampungan sementara dengan adanya persetujuan dari keluarga klien sembari menunggu proses kasus yang sedang dihadapi klien. Apabila klien telah dirasa pulih, berdasarkan rekomendasi dari psikolog klien dapat

dipulangkan atau dikembalikan ke keluarga atau lingkungan tempat tinggal klien. Tempat penampungan sementara ini lebih dikenal dengan istilah Rumah Aman. UPTD PPA Kota Samarinda memiliki beberapa Rumah Aman di mana dalam penyediaan Rumah Aman tersebut UPTD PPA Kota Samarinda bekerja sama dengan Dinas Sosial Kota Samarinda.

e. Mediasi

Ketika klien memiliki permintaan untuk melakukan mediasi, maka Tim Penanganan Kasus UPTD PPA Kota Samarinda akan terlebih dahulu melakukan bedah kasus, setelah itu klien akan dimediasi oleh mediator terkait kasus yang menimpa klien. Mediator kemudian juga akan dibantu oleh 3 (Tiga) konselor hukum yang ada di UPTD PPA Kota Samarinda. Dalam hal mediasi, jika kedua belah pihak dalam hal ini klien dan pelaku sepakat untuk membuat surat kesepakatan bersama terkait penyelesaian kasus maka kasus klien akan dinyatakan selesai. Namun jika kedua belah pihak tidak membuat kesepakatan, maka untuk tindak lanjut selanjutnya akan diserahkan kepada klien apakah kasus tersebut akan diteruskan menjadi kasus pidana atau ditutup.

f. Pendampingan terhadap Klien yang Mengalami Kekerasan

Sebelum dilakukan tindak lanjut terhadap kasus klien, Tim Penanganan Kasus UPTD PPA Kota Samarinda akan melakukan bedah kasus dengan mempertimbangkan permintaan klien. Selanjutnya klien akan diberikan jadwal untuk mengikuti proses pendampingan. Kemudian klien akan dihubungi untuk hadir dalam proses pendampingan. Adapun pelaksanaan pendampingan akan memperhatikan dan mempertimbangkan kondisi klien. Selama masa pandemi Covid-19, apabila kondisi klien tidak memungkinkan untuk dilakukan pendampingan secara langsung seperti halnya klien terpapar Covid-19, maka UPTD PPA Kota Samarinda akan melakukan pendampingan secara tidak langsung yaitu melalui *meeting zoom* maupun telepon. Setelah kondisi klien sudah dirasa memungkinkan maka UPTD PPA Kota Samarinda akan kembali menjadwalkan pendampingan secara langsung bagi klien. Proses pendampingan tersebut tentunya juga dihadiri

oleh psikolog. UPTD PPA Kota Samarinda memiliki 5 (Lima) psikolog yang dapat membantu klien dalam proses pendampingan.

2. Biaya Layanan

Biaya layanan merupakan tarif atau ongkos yang dikenakan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan yang mengatur layanan tersebut. Apabila pelayanan yang diberikan gratis artinya beban biaya pelayanan yang seharusnya dibayar oleh masyarakat secara keseluruhan akan ditanggung oleh negara. Informasi terkait besaran biaya pelayanan harus bersifat transparan untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Dalam setiap produk *service delivery* yang diberikan oleh UPTD PPA Kota Samarinda baik itu layanan penanganan, rujukan, maupun pemulihan bagi perempuan korban kekerasan seksual sebelum maupun selama pandemi Covid-19 tidak dipungut biaya pelayanan apapun (Gratis). Hal tersebut sesuai dengan Pasal 16 PERWALI Samarinda No 58 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, bahwa segala biaya yang timbul dalam pelaksanaan peraturan ini akan dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) melalui dinas dalam hal ini DP2PA Kota Samarinda. Keterangan terkait gratisnya biaya layanan tersebut juga tercantum di dalam *brosur trifold* yang dibagikan selama sosialisasi kepada masyarakat serta diposting melalui media sosial UPTD PPA Kota Samarinda.

3. Waktu Layanan

Waktu layanan berkaitan dengan jangka waktu yang dibutuhkan dalam keseluruhan proses pelayanan yaitu sejak awal hingga akhir pelayanan. Dalam hal waktu layanan, UPTD PPA Kota Samarinda menjelaskan bahwasanya lamanya waktu layanan bergantung pada banyak aspek salah satunya terkait dengan kondisi korban. Dalam proses pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung, klien akan diminta untuk mengisi formulir pengaduan maksimal dalam jangka waktu 2 x 60 menit. Kemudian apabila klien berada di tempat penampungan sementara atau rumah aman, maksimal waktu

penampungan klien adalah 1 bulan. Terkait dengan produk layanan lainnya waktu layanan yang diberikan menyesuaikan kondisi klien serta kerumitan kasus yang dihadapi klien.

4. Persyaratan Layanan

Persyaratan layanan yaitu suatu tuntutan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik dan telah disesuaikan dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan dalam pelayanan dapat berupa dokumen atau hal lain menyesuaikan jenis pelayanannya. Untuk memperoleh layanan dari UPTD PPA Kota Samarinda, klien terlebih dahulu membuat pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung di mana dalam proses pengaduan tersebut klien tidak hanya mengisi lembar pengaduan (Lembar *inform consent*) namun klien juga akan diminta untuk melengkapi berkas persyaratan pengaduan yang terdiri dari kartu identitas diri (KTP), Kartu Keluarga (KK), buku nikah (Jika sudah menikah), serta akte kelahiran.



Gambar 5. Prosedur/SOP UPTD PPA Kota Samarinda (Sumber: Brosur trifold UPTD PPA Kota Samarinda)

5. Prosedur Layanan

Prosedur layanan merupakan tata cara atau proses yang harus dilalui oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Prosedur dapat berbentuk dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang kemudian dipublikasikan agar masyarakat mengetahui tata cara untuk memperoleh pelayanan yang dibutuhkan. Adapun prosedur *service delivery* bagi perempuan korban kekerasan seksual selama masa pandemi Covid-19 di

Kota Samarinda telah mengikuti Standar Operasional Pelayanan UPTD PPA Kota Samarinda yang dipublikasikan melalui media sosial instagram UPTD PPA Kota Samarinda serta *brosur trifold* yang dibagikan selama sosialisasi kepada masyarakat.

6. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan berkaitan dengan pengelolaan pengaduan maupun konsultasi oleh masyarakat yang dapat dipenuhi dengan cara menyediakan kotak pengaduan, penyediaan hotline melalui WhatsApp, nomor telepon, maupun SMS, penyediaan portal pengaduan melalui *e-mail* atau *website*, atau penyediaan petugas penerima pengaduan secara langsung. Dalam mekanisme pengaduan, informasi terkait nama petugas yang bertugas memberikan pelayanan, nomor telepon dan alamat *e-mail* pelayanan, serta alamat kantor lembaga/instansi terkait harus dituliskan secara jelas untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses penanganan pengaduan. Dalam penanganan kasus perempuan korban kekerasan seksual selama masa pandemi Covid-19 selain membuka pengaduan secara langsung UPTD PPA Kota Samarinda juga menyediakan 3 (Tiga) cara pengaduan secara tidak langsung yaitu melalui 1) menghubungi hotline melalui nomor hp/whatsapp sekretariat di nomor 0823-2442-1313; 2) melakukan pengaduan melalui aplikasi SIPPEKA yang dapat diunduh di playstore; serta 3) menghubungi call center samarinda melalui 112.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, bentuk *service delivery* bagi perempuan korban kekerasan seksual selama masa pandemi Covid-19 di Kota Samarinda yang diberikan oleh UPTD PPA Kota Samarinda diidentifikasi berdasarkan 6 (Enam) komponen standar *service delivery* sebagaimana tercantum dalam Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, meliputi 1) Pemberian 6 produk layanan pokok bagi perempuan korban kekerasan seksual yang terdiri dari pengaduan, penjangkauan klien, pengelolaan kasus, mediasi, penampungan sementara, serta pendampingan; 2) Besaran biaya layanan yang diberikan bagi korban kekerasan seksual di Kota Samarinda selama

Covid-19 bersifat gratis (Probono); 3) Waktu layanan menyesuaikan kondisi fisik dan psikis klien; 4) Persyaratan layanan terdiri dari kartu identitas diri (KTP), kartu keluarga (KK), buku nikah (Jika ada), serta akte kelahiran. 5) Prosedur layanan telah tercantum dalam SOP UPTD PPA Kota Samarinda 6) Penanganan pengaduan kasus kekerasan seksual selama masa pandemi Covid-19 dilakukan secara tidak langsung melalui 3 (Tiga) cara yaitu melalui aplikasi SIPPEKA, *call center* Samarinda 112, serta *hotline* di 0823-2442-1313 (WA/telepon).

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyadi, A. (2016). Penerapan Good Governance dalam Pelayanan Publik (Studi tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance di Kecamatan Sukolilo Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(2), 479–494.
- Dike, E. (2019). The New Public Administration and Service Delivery in Public Organizations in Nigeria. *International Journal of Academic Multidisciplinary Research (IJAMR)*, 3(4), 22–27.
- Dwiyanto, A. (2017). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Oublik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Erlina. (2012). Implementasi Hak Konstitusional Perempuan dalam Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia. *Jurnal Konstitusi*, 1(01), 1–15.
- Evlanova, A. (2019). Top 5 Safest Countries in Asia Pacific for Women. *ValueChampion*. <https://www.valuechampion.sg/top-5-safest-countries-asia-pacific-women>
- Faizun, A. N. (2017). Fungsi Lembaga Ombudsman dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Bidang Pendidikan di Kota Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 845–857.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik* (1st ed.). Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Johnson, N. J., & Svava, J. H. (2015). *Justice for All: Promoting Social Equity in Public Administration*. London: Routledge.
- Kemen-PPPA. (2021). *Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak*. <https://kekerasan.kemenpppa.go.id/ringkasan>
- Komnas Perempuan. (2011-2020). *Catatan Tahunan Komnas Perempuan 2011-2020*. Retrieved October 21, 2021, from <https://komnasperempuan.go.id/catatan-tahunan>
- Kusuma Putra, A. (2017). Kualitas Pelayanan di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 771–776.
- Luhulima, A. S. (2014). *CEDAW: Menegakkan Hak Asasi Perempuan* (I). Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). New York: Sage Publications, Inc.

- Mindarti, L. I. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola yang Baik* (1st ed.). Malang: UB Press.
- Mittal, S., & Singh, T. (2020). Gender-based violence during COVID-19 pandemic: a mini-review. *Frontiers in Global Women's Health*, 1(4), 1–7.
- Nalendro, P. (2020). Kasus Kekerasan Perempuan dan Anak di Kaltim Tertinggi Se-Kalimantan, Mayoritas Pelaku Orang Terdekat. *Kaltim Kece*. <https://kaltimkece.id/warta/terkini/kasus-kekerasan-perempuan-dan-anak-di-kaltim-tertinggi-se-kalimantan-mayoritas-pelaku-orang-terdekat>
- Putra, B. R. A., Syafi'i, A., & Kendry, M. (2019). Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Siwalankerto. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(1), 1124–1130.
- Rauhaus, B. M., Sibila, D., & Johnson, A. F. (2020). Addressing the Increase of Domestic Violence and Abuse During the COVID-19 Pandemic: A Need for Empathy, Care, and Social Equity in Collaborative Planning and Responses. *American Review of Public Administration*, 50(6–7), 668–674.
- Ridwan, A. I., Inten, H. S., & Gito, E. (2021). *6 Keunggulan Muatan RUU Penghapusan Kekerasan Seksual*.
- Rosadi, S. (2021, June 5). 5 Bulan Ada 300 Kasus Kekerasan Terhadap Perempuan Anak di Kaltim, Samarinda Teratas. *Merdeka.Com*. <https://www.merdeka.com/peristiwa/5-bulan-ada-300-kasus-kekerasan-terhadap-perempuan-anak-di-kaltim-samarinda-teratas.html>
- Sisillia, M., & Kriswibowo, A. (2020). Branding Awareness “Kampus Bela Negara” for Students UPN “Veteran” Jawa Timur. *DIA: Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 157–169.
- Tamami, A. I. (2020). Kualitas Pelayanan Di Sektor Publik Dengan Perspektif NPS. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 6(1), 1–12.
- Trinh, T. H., & Kachitvichyanukul, V. (2013). A Unified Framework for The Design of Service Systems. *International Journal of Services and Operations Management*, 15(3), 375–388.
- Wijaksana, MB., & Amiruddin, J. (2005). *Mendorong Inisiatif Lokal Menghapuskan Kekerasan terhadap Perempuan di Era Otonomi Daerah* (D. L. C, Ed.; Vol. 51263). Publikasi Komnas Perempuan. <https://komnasperempuan.go.id/instrumen-modul-referensi-pemantauan-detail/mendorong-inisiatif-lokal-menghapuskan-kekerasan-terhadap-perempuan-di-era-otonomi-daerah>
- World Health Organization. (2021). *Violence Against Women Prevalence Estimates 2018: Global, regional and national prevalence estimates for intimate partner violence against women and global and regional prevalence estimates for non-partner sexual violence against women*.
- Yuliani, S. (2015). *Isu Gender, Seksualitas dan Hak Asasi Manusia dalam Administrasi Publik* (Rahesli Humsona, Ed.; I). Surakarta: UPT UNS Press.