

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis Bab V mengenai Kualitas Pelayanan Penanganan Perempuan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga Saat Pandemi Covid-19 di P2TP2A DKI Jakarta. Dari hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Penanganan Perempuan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga Saat Pandemi Covid-19 di P2TP2A DKI Jakarta sudah cukup baik, mampu beroperasi di dalam situasi pandemi Covid-19 sesuai dengan protokol kesehatan. P2TP2A DKI Jakarta telah menerapkan pelayanan sesuai dengan Protokol Penanganan Kasus Kekerasan Terhadap Perempuan di Masa Pandemi Covid-19 untuk memberikan pelayanan dan penanganan secara optimal dengan tetap mengutamakan kesehatan.

Terdapat beberapa dimensi yang mendukung kualitas pelayanan penanganan perempuan korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT). Beberapa dimensi tersebut yaitu dimensi *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Tangibles* (Berwujud) dan *Emphaty* (Empati). Kelima dimensi tersebut masing-masing memiliki peran yang penting dalam pencapaian keberhasilan pelayanan dan penanganan P2TP2A DKI Jakarta dengan berfokus pada kualitas yang diterima oleh klien. Hal ini dapat dilihat dari dimensi-dimensi pengukur keberhasilan pelayanan dan penanganan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) sebagai berikut:

## 1. **Reliability (Keandalan)**

P2TP2A DKI Jakarta dalam menjalankan pelayanan dan penanganan sudah saat pandemi Covid-19 cukup baik dengan terdapatnya Standar Operasi Pelayanan (SOP) terbaru yang bersifat sementara untuk menunjang berjalannya pelayanan dan penanganan selama pandemi Covid-19. Dengan adanya SOP terbaru akan memudahkan proses pelayanan dan menyesuaikan perubahan perilaku di masa pandemi. Tujuan dari SOP ini juga agar alur mekanisme pelayanan dan penanganan dapat berjalan tersistematis dan meminimalisir resiko yang berdampak pada kualitas layanan. Seluruh pegawai maupun petugas P2TP2A DKI Jakarta memahami akan SOP terbaru dengan baik dan berpendapat bahwa tidak mengalami kendala selama berjalannya pelayanan selama masa pandemi Covid-19.

Setiap posisi yang ada di P2TP2A DKI Jakarta memiliki kemampuan analitis yang baik terhadap setiap kasus Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT). Pengetahuan menggali permasalahan diterapkan dengan baik dan memproses kasus yang diterima agar mendapatkan penanganan yang tanggap dan akurat. Tingkat akurasi ini dianalisis beberapa tahap agar klien mendapatkan penanggulangan sesuai kebutuhan.

Dalam melakukan penggalian informasi maupun data, setiap pegawai maupun petugas P2TP2A DKI Jakarta didukung dengan pemahaman teknologi yang baik dan tingkat profesionalisme yang tinggi. Kinerja petugas maupun pegawai mengutamakan kepentingan klien dan mengupayakan kualitas pelayanan yang *up to date* agar memberikan kepuasan kepada klien.

## **2. *Responsiveness (Daya Tanggap)***

Daya tanggap yang lugas diterapkan diseluruh proses pelayanan yang ada di P2TP2A DKI Jakarta. Mengingat visi misi maupun tujuan dari P2TP2A DKI Jakarta sendiri adalah menangani tindak kekerasan dengan optimal. Daya tanggap ini didukung dengan sikap responsif yang tinggi terhadap klien yang memberikan laporan. Pemberi layanan akan berkoordinasi dan segera melakukan asesmen awal secara cepat dan tepat. Petugas P2TP2A DKI Jakarta dipermudah dengan fasilitas yang memadai untuk berkomunikasi selama masa pandemi Covid-19 dan didukung oleh Protokol Penanganan Kasus Kekerasan Terhadap Perempuan di Masa Pandemi Covid-19.

## **3. *Assurance (Jaminan)***

Pelayanan yang baik juga direalisasikan dengan jaminan kepastian atas kinerja pegawai dan pelayanan. P2TP2A DKI Jakarta menjunjung penuh kerahasiaan data klien dengan berpedoman pada hak asasi manusia. Kepastian akan penyelesaian kasus juga direalisasikan oleh P2TP2A DKI Jakarta dengan tersedianya pegawai yang profesional di setiap proses penanganan. Klien akan terbantu dengan tidak adanya pungutan yang diberikan oleh P2TP2A DKI Jakarta karena pelayanan bersifat gratis. P2TP2A DKI Jakarta memiliki pemahaman tinggi akan kompleksnya tindak kekerasan dalam rumah tangga juga didukung dengan hambatan yang timbul akibat pandemi Covid-19 dan tetap mengupayakan dengan baik agar klien merasa aman dan mendapatkan penanganan yang optimal. Penurunan ekonomi yang drastis juga berdampak

pada pelayanan P2T2PA DKI Jakarta. Pegawai dan petugas P2TP2A DKI Jakarta tetap mengupayakan berjalannya proses pelayanan dan penanganan dengan menggunakan biaya pribadi dalam hal penjangkauan maupun proses administrasi. Hal ini merupakan wujud dari realisasi bahwa P2TP2A DKI Jakarta memiliki komitmen yang tinggi atas kualitas pelayanan maupun kinerja di P2TP2A DKI Jakarta. Di sisi lain hal ini juga menimbulkan kendala dimana secara akuntabel sebuah pelayanan publik P2TPA DKI Jakarta seharusnya dapat memfasilitasi berjalannya pelayanan dan penanganan kasus yang ada di P2TP2A DKI Jakarta.

#### **4. *Tangibles* (Berwujud)**

Sarana maupun prasarana di P2TP2A DKI Jakarta memadai dari berbagai aspek. Seperti lokasi yang strategis, memiliki berbagai ruangan di setiap pelayanan, transportasi pendukung proses penanganan juga fasilitas pendukung selama masa pandemi Covid-19 seperti masker, *hand sanitizer*, penyemprotan desinfektan, termometer dan fasilitas untuk cuci tangan. Petugas maupun pegawai P2TP2A DKI Jakarta juga secara teratur melakukan *rapid test* maupun *swab test* agar tidak menyebarkan virus kepada klien mengingat tuntutan pekerjaan yang mengharuskan berhadapan dengan virus Covid-19.

#### **5. *Empathy* (Empati)**

Sikap yang diterapkan oleh P2TP2A DKI Jakarta mencakup aspek tidak diskriminasi dan memposisikan diri sebagai klien. Kasus kekerasan yang beragam dan membutuhkan penanganan yang tanggap secara tidak langsung

melibatkan petugas maupun pegawai untuk menjadikan diri sebagai bagian kasus tersebut. Setiap posisi di P2TP2A DKI Jakarta memberikan perhatian yang tulus dan tanggung jawab moral terhadap kasus yang ditangani.

## **6.2 Saran**

Setelah menganalisis dan mengetahui dimensi apa saja yang dapat mendukung terlaksananya Kualitas Pelayanan Penanganan Perempuan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga Saat Pandemi Covid-19 di P2TP2A DKI Jakarta, ditemukan ada beberapa sub indikator yang masih memiliki kendala-kendala, maka saran yang diberikan peneliti untuk P2TP2A DKI Jakarta berdasarkan kendala dalam pelayanan penanganan perempuan korban kekerasan dalam rumah tangga saat pandemi Covid-19 adalah:

### **1. *Reliability* (Keandalan)**

- Dalam proses pelayanan dan penanganan selama pandemi Covid-19, P2TP2A harus lebih fleksibel memahami Standar Operasi Pelayanan (SOP) yang kemungkinan akan berubah setiap waktu.
- Petugas maupun pegawai P2T2PA DKI Jakarta harus memiliki antisipasi kemungkinan terhambatnya proses penanganan selama masa pandemi Covid-19 agar tidak membiarkan klien menunggu yang akan berdampak pada kualitas pelayanan.
- P2TP2A DKI Jakarta disarankan untuk mengembangkan fasilitas pendukung selama masa pandemi Covid-19 dengan mengupayakan media teknologi yang lebih maju.

## **2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)**

P2TP2A DKI Jakarta mempertahankan komunikasi yang intensif terhadap klien kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) mengingat tindak kekerasan adalah perilaku kriminal dan menjadi upaya meminimalisir salah komunikasi terhadap klien.

## **3. *Assurance* (Jaminan)**

- Meningkatkan tingkat kepastian akan proses penanganan kasus dengan memberikan penjelasan dan alur yang mudah dipahami klien agar menghindari kemungkinan terdapat keluhan yang diutarakan oleh klien maupun korban.
- Mendukung berjalannya pelayanan maupun penanganan yang lebih diarahkan dengan media online selama masa pandemi Covid-19 dengan memfasilitasi dengan bantuan kuota atau paket internet guna menunjang kualitas pelayanan.
- Mempersiapkan kemungkinan dana darurat berbentuk koperasi yang dapat digunakan disaat membutuhkan jangkauan mendadak.
- Menyediakan aplikasi maupun fitu yang dapat digunakan sebagai alat pencatatan kronologis (rekam kasus) yang dapat dioperasikan selama bekerja dirumah (*work from home*).

## **4. *Tangibles* (Berwujud)**

- Meningkatkan kualitas ruangan konseling maupun wawancara yang kedap suara agar klien merasa nyaman sewaktu memberikan informasi dan tidak terdistraksi oleh suara dari luar.

#### **5. *Empathy* (Empati)**

- Mempertahankan sikap empati dan bersikap netral terhadap setiap latar belakang klien agar terciptanya komunikasi dua arah yang baik.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Nasir. Moh, 1998. *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Silalahi, Ulber.2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung:PT Refika Aditama.
- Robert Bogdan & Sari Knopp Biklen. 1998. *Qualitative Research In Education: An Introduction to Theory and Methods*. 3rd ed, Allyn and Bacos.
- Creswell. W John. 2009. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Edward III. George C. 1980. *Implementing Public Policy*, Washington DC: Congressional Quarterly Press.
- Dunn. N William. 1999. *Analisis Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Gaja Mada University.
- Satori. Djam'an dan Aan Komariah. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.

### JURNAL

- Darodjat, Wahyudhiana. 2015. *Protokol Penanganan Kasus Kekerasan Terhadap Perempuan di Masa Pandemi Covid-19 Model Evaluasi Program Pendidikan*. *Jurnal ISLAMADINA*, Volume XIV , No. 1 , Maret 2015 : 1-28. (Di akses pada 18 September 2020)
- Farid, Muhammad. 2019. *Kekerasan Terhadap Perempuan. Studi terhadap Kasus-Kasu yang Ditangani oleh Rifka Annisa*. *Woman Crisis Center Yogyakarta. Jurnal Perempuan, Agama dan Jender*, Vol. 18, No. 2, 2019, Hal. 153-170 (Di akses pada 26 September 2020)



## SUMBER INTERNET

Deputi Bidang – PHP. 2020. *Protokol Penanganan Kasus Kekerasan Terhadap Kemen PPPA. Perempuan di Masa Pandemi Covid19.* (<https://covid19.go.id/storage/app/media/Protokol/2020%20-%2020205-%20PROTOKOL%20LAYANAN%20PEREMPUAN%20DI%20PANDEMI%20COVID%20-%20208%20PROTOKOL-1.pdf>) (Di akses pada 20 September 2020)

Komnas Perempuan. 2019. *Korban Bersuara, Data Bicara Sahkan RUU Penghapusan Kekerasan Seksual Sebagai Wujud Komitmen Negara. Catatan Kekerasan Terhadap Perempuan Tahun 2018.* (<https://www.komnasperempuan.go.id/file/Catatan%20Tahunan%20Kekerasan%20Terhadap%20Perempuan%202019.pdf>) (Di akses pada 5 Oktober 2020)

Kedutaan Besar Indonesia Australia. 2015. *Perdagangan Manusia (Masih) Marak, Berbungkus Beragam Modus.* (<https://indonesia.embassy.gov.au/jaktindonesian/AR15-005.html>) (Di akses pada 14 Oktober 2020)

KPAI. 2016. *Temuan Dan Rekomendasi KPAI Tentang Perlindungan Anak Di Bidang Perdagangan Anak (Trafficking) Dan Eksploitasi Terhadap Anak.* (<https://www.kpai.go.id/berita/artikel/temuan-dan-rekomendasi-kpai-tentang-perlindungan-anak-di-bidang-perdagangan-anak-trafficking-dan-eksploitasi-terhadap-anak>) (Di akses pada 11 November 2020)

## **UNDANG-UNDANG**

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana;

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4635);

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan dan Kerjasama Pemulihan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4606)