



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO: 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

**Kualitas Pelayanan Penanganan Perempuan Korban
Kekerasan Dalam Rumah Tangga Saat Pandemi Covid-
19 di P2TP2A DKI Jakarta**

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Oleh

Maria Christina Monica

2016310114

Bandung

2020



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO: 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

**Kualitas Pelayanan Penanganan Perempuan Korban Kekerasan
Dalam Rumah Tangga Saat Pandemi Covid-19 di P2TP2A DKI
Jakarta**

Skripsi

Oleh

Maria Christina Monica

2016310114

Pembimbing

Indraswari, M.A., Ph.D.

Bandung

2020

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Maria Christina Monica
Nomor Pokok : 2016310114
Judul : Kualitas Pelayanan Penanganan Perempuan Korban Kekerasan
Dalam Rumah Tangga Saat Pandemi Covid-19 di P2TP2A DKI
Jakarta

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Selasa, 26 Januari 2021
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Susana Ani Berliyanti, Dra., M.Si. :

Sekretaris

Indraswari, M.A., Ph.D. :

Anggota

Hubertus Hasan, Drs., M.Si. :

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Pernyataan

Nama : Maria Christina Monica
NPM : 2016310114
Jurusan/ Prodi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Kualitas Pelayanan Penanganan Perempuan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga Saat Pandemi Covid-19 di P2TP2A DKI Jakarta

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggungjawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, Januari 2021



Maria Christina Monica

ABSTRAK

Nama : Maria Christina Monica
NPM : 2016310114
Jurusan/ Prodi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Kualitas Pelayanan Penanganan Perempuan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga Saat Pandemi Covid-19 di P2TP2A DKI Jakarta

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Penanganan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) Saat Pandemi Covid-19 di P2TP2A DKI Jakarta. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman. Menurut teori Parasuraman, dimensi yang mempengaruhi kualitas sebuah pelayanan yaitu dimensi keandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dimensi bukti fisik dan dimensi empati.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Analisis data dilakukan secara deskriptif untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai obyek penelitian. Untuk mengecek keabsahan data dilakukan triangulasi sumber dan triangulasi pengumpulan data. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data seperti observasi tentang sistem pelayanan selama masa pandemi Covid-19, wawancara 8 Pemberi Layanan/Pegawai P2TP2A DKI Jakarta, dan studi dokumentasi tentang Protokol Kesehatan Penanganan Kekerasan Pada Perempuan di Masa Pandemi Covid-19.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penanganan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut didukung dengan keandalan yang pegawai miliki, daya tanggap yang baik, kepastian akan pelayanan yang tepat, fasilitas yang memadai dan sikap empati tinggi. Akan tetapi terdapat kendala dalam proses penanganan yang disebabkan oleh pandemi Covid-19. Kendala yang berasal dari pemberi layanan sendiri adalah sistem pelayanan yang perlu dievaluasi agar lebih praktis dan prasarana yang perlu diberikan sedikit pembenahan guna menunjang kualitas pelayanan penanganan kekerasan khususnya Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kekerasan Dalam Rumah Tangga, Covid-19.

ABSTRACT

Name : Maria Christina Monica
NPM : 2016310114
Title : Quality of Services for Handling Women Victims of Domestic Violence During the Covid-19 Pandemic at P2TP2A DKI Jakarta

This study aims to see how the quality of service for handling domestic violence during the Covid-19 pandemic in P2TP2A DKI Jakarta. The theory used in this research is the theory of service quality according to Parasuraman. According to the Parasuraman theory, the dimensions that affect the quality of a service are dimensions, responsiveness dimensions, guaranteed dimensions, physical dimensions and empathy dimensions.

This research uses qualitative methods, the type of research used is descriptive qualitative. Data analysis was carried out descriptively to obtain an in-depth picture of the research object. To check the validity of the data, source triangulation and data triangulation were performed. Researchers used data learning techniques such as observations about the service system during the Covid-19 pandemic, interviews with 7 DKI Jakarta P2TP2A Service Providers / Employees, and documentation studies on Health Protocols for Handling Violence in Women during the Covid-19 pandemic.

The results showed that the service quality of Domestic Violence was carried out well. This is supported by competent authorities, good responsiveness, assurance of proper service, adequate facilities and high empathy. However, there is a lot in the handling process caused by the Covid-19 pandemic. The constraints that come from the service providers themselves are the service system that needs to be evaluated to make it more practical and the infrastructure that needs to be given a little improvement to support the quality of services for handling domestic violence.

Keywords: Service Quality, Domestic Violence, Covid-19.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan KasihNya dengan memberikan kesehatan, ketabahan, dan ketekunan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan dengan baik. Adapun penulisan ini untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan. Penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam proses penyelesaian skripsi ini, namun penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan baik dari segi isi maupun penulisan. Akhirnya dengan berkat Tuhan Yang Maha Esa penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Kualitas Pelayanan Penanganan Perempuan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga Saat Pandemi Covid-19 di P2TP2A DKI Jakarta”

Dalam penulisan skripsi ini, banyak pengetahuan dan ilmu yang penulis dapatkan, baik itu dukungan, saran, gagasan baru. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua orang yang mendukung berjalannya proses pengerjaan karya tulis ini dari awal hingga akhir guna menyelesaikan jenjang sarjana. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat terlaksana dengan baik tanpa adanya bantuan moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan semoga Tuhan Yang Maha Esa memberkati serta membalas amal kebbaikannya kepada :

1. Ibu Dr. Indraswari selaku dosen pembimbing yang saya anggap sebagai orang tua dan telah menyediakan waktunya ditengah kesibukan untuk memberikan bimbingan dalam penulisan karya tulis.
2. Papa dan Mama, St. Henry Firman Jumujung Nababan.SH.,Sth. Dan Bertua Diana Hutapea, SH., MH yang berperan penting dari awal kuliah juga senantiasa mendoakan, membimbing, mengasuh, dan dukungan baik doa maupun motivasi kepada saya.
3. Abang-abang saya, Daniel Perdana Saoloan Nababan,SH.,MH dan Markus Kurniawan Nababan,SH.,MH yang memberi figure yang baik dan dukungan semangat dalam keluarga.
4. Anak bunda, selaku teman-teman seperti keluarga yang selalu membantu dan menjadi sandaran saat sedang mengalami kesulitan dan jenuh dalam proses penulisan.

5. Rika dan Aiskha sahabat saya dari SMP yang mengenal saya dengan baik dan membantu proses pengerjaan penulisan hingga tahap akhir.
6. Mba Siti yang membantu saya dalam hari-hari kehidupan saya menjalani aktivitas pekerjaan.
7. Teman-teman satu bimbingan Ibu Indraswari, yang telah menjadi partner dalam proses penyusunan karya tulis ini, dan senantiasa menjadi tempat bertanya dalam penyusunan karya tulis ini.
8. Teman-teman administrasi publik 2016, yang menjadi teman seangkatan penulis dalam perkuliahan di Unpar.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Sekiranya Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Dalam penulisan ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran akan penulis terima demi menyempurnakan tulisan dalam skripsi ini dan dapat bermanfaat sebagai mana mestinya.

Bandung, 13 Januari 2021



Maria Christina Monica

DAFTAR ISI

ABSTRAK	Error!
Bookmark not defined.	
ABSTRACT	Error!
Bookmark not defined.	
KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	3
DAFTAR GAMBAR	6
DAFTAR GRAFIK	6
BAB I PENDAHULUAN	Error!
Bookmark not defined.	
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN TEORI	Error!
Bookmark not defined.	
2.1. Konsep Ilmu Administrasi Publik	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Pengertian Administrasi Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2. Konsep Kualitas Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik ..	Error! Bookmark not defined.
2.2.2. Model – Model Kualitas Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2.3. Model Kualitas Pelayanan Publik Parasuraman	Error! Bookmark not defined.
2.3 Operasionalisasi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Konsep Kekerasan Berbasis Gender (KBG) ...	Error! Bookmark not defined.
2.4.1. Pengertian Kekerasan Berbasis Gender	Error! Bookmark not defined.

BAB III METODE PENELITIAN.....Error!

Bookmark not defined.

3.1 Metode Penelitian.....Error! Bookmark not defined.

3.2 Pemilihan InformanError! Bookmark not defined.

3.4 Lokasi PenelitianError! Bookmark not defined.

3.5 Sumber Data.....Error! Bookmark not defined.

3.5.1 Sumber Data Primer**Error! Bookmark not defined.**

3.5.2 Sumber Data Sekunder.....**Error! Bookmark not defined.**

3.6 Teknik Pengumpulan Data.....Error! Bookmark not defined.

3.7 Analisis DataError! Bookmark not defined.

3.8 Pengecekan Keabsahan Data.....Error! Bookmark not defined.

BAB IV PROFIL PENELITIAN.....Error!

Bookmark not defined.

4.1Unit Pelaksana Teknis Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak Provinsi DKI Jakarta.....Error!

Bookmark not defined.

4.1 Sejarah.....**Error! Bookmark not defined.**

4.1.2 Dukungan Kebijakan.....**Error! Bookmark not defined.**

4.1.3 Visi dan Misi Unit Pelaksana Teknis Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak Provinsi DKI Jakarta**Error! Bookmark not defined.**

4.2 Tujuan Unit Pelaksana Teknis Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak Provinsi DKI Jakarta.....Error! Bookmark not defined.

4.3 Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak Provinsi DKI JakartaError! Bookmark not defined.

4.4 Jumlah Pegawai P2TP2A Provinsi DKI JakartaError! Bookmark not defined.

4.5 Ruang Lingkup Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak Provinsi DKI JakartaError! Bookmark not defined.

4.5.2 Layanan Pengaduan**Error! Bookmark not defined.**

4.5.2 Layanan Pos Pengaduan.....**Error! Bookmark not defined.**

4.5.3	Alur Mekanisme Pelayanan Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak dan Petugas Pelayanan yang Bertanggung Jawab di UPT P2TP2A Provinsi DKI Jakarta	Error! Bookmark not defined.
4.6	Layanan Hukum	Error! Bookmark not defined.
4.7	Layanan Psikologi	Error! Bookmark not defined.
4.9	Mitra Kerja UPT. P2TP2A Sebagai Lembaga Rujukan Pelayanan Korban.....	Error!
	Bookmark not defined.	
	BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	Error!
	Bookmark not defined.	
5.1	Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)	Error! Bookmark not defined.
5.1.1	Memiliki Standar Operasi Pelayanan (SOP)	Error! Bookmark not defined.
5.1.2	Pelayanan Cermat dan Akurat	Error! Bookmark not defined.
5.1.3	Keandalan Petugas Menggunakan Fasilitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).	Error! Bookmark not defined.
5.2.1	Responsif Terhadap Klien	Error! Bookmark not defined.
5.2.2	Pelayanan Cepat dan Tepat	Error! Bookmark not defined.
5.3	Dimensi <i>Assurance</i> (Kepastian)	Error! Bookmark not defined.
5.3.1	Pelayanan dan Penanganan Tepat Waktu	Error! Bookmark not defined.
5.3.2	Kepastian Biaya	Error! Bookmark not defined.
5.3.3	Jaminan atas Kerahasiaan Data	Error! Bookmark not defined.
5.4	Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Error! Bookmark not defined.
5.4.1	Sarana dan Prasarana.....	Error! Bookmark not defined.
5.4.2	Fasilitas Pendukung	Error! Bookmark not defined.
5.4.3	Lembaga Terkait	Error! Bookmark not defined.
5.5	Dimensi <i>Empathy</i> (Empati).....	Error! Bookmark not defined.
5.5.1	Memprioritaskan Kebutuhan Klien	Error! Bookmark not defined.
5.5.3	Sikap Non-Diskriminasi	Error! Bookmark not defined.
	BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error!
	Bookmark not defined.	

6.1 KesimpulanError! Bookmark not defined.

6.2 SaranError! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA.....132

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Kekerasan terhadap Perempuan Dewasa KemenPPPA Maret – April.....	3
Gambar 1.2 Kekerasan Berdasarkan Tempat Kejadian Kasus P2TP2A DKI Jakarta.....	6
Gambar 2.1 Model Service Quality Parasuraman.....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi UPT P2TP2A DKI Jakarta.....	70
Gambar 4.2 Alur Mekanisme Pelayanan Kekerasan dan Anak UPT P2TP2A DKI Jakarta.....	73
Gambar 4.3 Mitra Kerja UPT. P2TP2A DKI Jakarta.....	76

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Grafik Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak Menurut Jenis Kekerasan.....	7
Grafik 1.2 Grafik Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak Berdasarkan Bentuk Kekerasan.....	8

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	:	Panduan Wawancara.....	135
Lampiran 2	:	Kartu Bimbingan.....	146
Lampiran 3	:	Surat Pengantar Penelitian.....	147
Lampiran 4	:	Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga.....	148
Lampiran 5	:	Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.....	149
Lampiran 6	:	Protokol Pengaduan Kasus Kekerasan Terhadap Perempuan Korban Kekerasan Dalam Masa Pandemi Covid-19.....	150
Lampiran 7	:	Protokol Pemberian Layanan Pendampingan Bagi Korban Kekerasan Dalam Masa Pandemi Covid-19.....	151
Lampiran 8	:	Protokol Rujukan Ke Pelayanan Kesehatan Bagi Korban Kekerasan Dalam Masa Pandemi Covid-19.....	152
Lampiran 9	:	Protokol Rujukan Ke Rumah atau Shelter Korban Kekerasan Dalam Masa Pandemi Covid-19.....	153
Lampiran 10	:	Protokol Layanan Psikososial Awal Korban Kekerasan Dalam Masa Pandemi Covid-19.....	154
Lampiran 11	:	Protokol Layanan Konsultasi Hukum Korban Kekerasan Dalam Masa Pandemi Covid-19.....	155
Lampiran 12	:	Protokol Pendampingan Proses Hukum Korban Kekerasan Dalam Masa Pandemi Covid-19.....	156
Lampiran 13	:	Protokol Penyelamatan Diri Korban Kekerasan Dalam Masa Pandemi Covid-19	157

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berawal dari bulan Maret 2020, Indonesia dilanda pandemi virus yang dikenal dengan Covid-19. Kebijakan pemerintah untuk memutus penularan Covid-19 dengan mengalokasikan seluruh kegiatan dilakukan dirumah, berimbas pada Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT). Di masa pandemi Covid-19, masyarakat dituntut untuk menyesuaikan perubahan perilaku serta kegiatan untuk dilakukan dirumah. Realisasi kebijakan yang dilakukan menyeluruh seperti Peraturan Sosial Berskala Besar (PSBB) memberikan dampak positif dalam bidang kesehatan dimana memberikan hasil menurunnya angka terjangkit virus Covid-19. Dampak terbesar di bidang ekonomi menempati posisi tertinggi timbulnya berbagai masalah dari pandemi Covid-19. Lockdown yang dilakukan di Indonesia berdampak pada berbagai perusahaan maupun UMKM mengalami penurunan pendapatan yang sangat drastis bahkan terpaksa bangkrut. Meratanya kemerosotan permintaan akan berbagai kebutuhan serta berhentinya aktivitas ekonomi menyeluruh mengakibatkan tingginya gelombang PHK yang menyebabkan hilangnya mata pencaharian. Turunnya penghasilan yang didapatkan oleh keluarga dan kecemasan akibat hilangnya pekerjaan memicu terjadinya KDRT. Perubahan dalam sistem pembelajaran bagi anak terhadap orang tua khususnya Ibu selama masa pandemi Covid-19 didukung keterbatasan pemahaman akan teknologi dan biaya menimbulkan kelelahan psikis maupun fisik yang berakibat pada rentan terkena virus Covid-19 dan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT).

Tingginya kasus kekerasan yang tersebar di berbagai daerah dan provinsi di Indonesia menjadi isu yang tidak dapat ditutup keberadaannya bahkan sebelum pandemi Covid-19 terjadi. Kualitas Pelayanan terbaik, perhatian dan pencegahan khusus menjadi tombak

utama yang dibutuhkan oleh korban kekerasan. Berdasarkan pada Permenpan 2017 mengenai kepuasan masyarakat pada unit penyelenggara pelayanan publik, kualitas pelayanan yang diberikan P2TP2A DKI Jakarta harus menerapkan unsur transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralitas. Prinsip tersebut diterapkan oleh P2TP2A DKI Jakarta, pelayanan maupun penanganan yang diperuntukkan untuk klien akan selalu transparan yang mengartikan setiap proses penanganan akan mendapatkan persetujuan klien. Setiap proses pelayanan yang diberikan P2TP2A DKI Jakarta mengedepankan unsur partisipatif terhadap setiap laporan. Kekerasan merupakan situasi yang kompleks sehingga proses pelayanan akan terus berkesinambungan dan terkoordinir dengan baik berdasarkan asas netralitas. Kekerasan yang umumnya terjadi terhadap perempuan dan anak yang menempati posisi tertinggi yang ditangani oleh banyak lapisan masyarakat baik lembaga yang berkuasa atau masyarakat sekitar di Indonesia menjadi fakta. Walaupun tidak menutup kemungkinan bahwa kekerasan terhadap kaum pria juga ditemukan di beberapa tempat. Dalam rangka memastikan ketersediaan layanan perlindungan bagi korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga, Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Deputi Bidang Perlindungan Hak Perempuan (Kemen PPPA) membentuk P2TP2A untuk melaksanakan kegiatan teknis operasional di wilayah kerja dalam memberikan layanan bagi perempuan dan anak yang mengalami masalah kekerasan, diskriminasi, perlindungan khusus dan masalah lainnya. Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) yang bergerak dibidang ini juga mempunyai tugas membantu Kepala Dinas di bidang pelayanan terpadu pemberdayaan perempuan dan anak sudah merangkul begitu banyak kasus dari tahun ke tahun yang menunjukkan bahwa kasus kekerasan ini terjadi hampir di setiap daerah, salah satunya DKI Jakarta. Penanganan kekerasan merupakan wujud dari tujuan negara yaitu merealisasikan

kesejahteraan manusia dengan menjunjung **Pasal 1 UU Nomor 23 tahun 2004** tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga (UU PKDRT), yaitu :

Kekerasan Dalam Rumah Tangga adalah setiap perbuatan terhadap seseorang terutama perempuan, yang berakibat timbulnya kesengsaraan atau penderitaan secara fisik, seksual, psikologis, dan/atau penelantaran rumah tangga termasuk ancaman untuk melakukan perbuatan, pemaksaan, atau perampasan kemerdekaan secara melawan hukum dalam lingkup rumah tangga.

Berdasarkan Catahu 2020, Tercatat 431.471 kasus kekerasan terhadap perempuan yang terdiri dari 421.752 kasus bersumber dari data kasus/perkara yang ditangani Pengadilan Agama, 14.719 kasus yang ditangani lembaga mitra pengadalaan yang tersebar sepertiga provinsi di Indonesia dan 1419 kasus dari Unit Pelayanan dan Rujukan (UPR), unit yang sengaja dibentuk oleh Komnas Perempuan untuk menerima pengaduan korban yang datang langsung maupun menelepon ke Komnas Perempuan. Dari 1419 pengaduan tersebut, 1.277 merupakan kasus berbasis gender dan tidak berbasis gender 142 kasus. Data kekerasan yang dilaporkan mengalami peningkatan signifikan sepanjang lima tahun terakhir. Pada tahun 2020, terdapat kenaikan dari tahun 2019 sebanyak 65% yang didominasi oleh kasus kekerasan dalam rumah tangga dan kasus kekerasan seksual.

Gambar 1. 1 Data Kekerasan terhadap Perempuan Dewasa KemenPPPA Maret – April



Data Kekerasan terhadap Perempuan Dewasa (≥ 18 tahun) periode 2 Maret – 26 April 2020

Data Simfoni KemenPPPA periode 2 Maret – 26 April 2020 menunjukkan jumlah kasus kekerasan terhadap perempuan dewasa (≥ 18 tahun) mencapai 173 kasus dengan rata-rata 63 kasus per hari. Sedangkan untuk jumlah korban kekerasan terhadap perempuan dewasa mencapai 174 korban dengan 66% (114 orang) adalah korban KDRT dan 6% (11 orang). Dengan adanya virus Covid-19 yang berdampak kepada semua aspek kehidupan tentu pelayanan yang berada di P2TP2A DKI Jakarta.

Terdapat data yang juga dilampirkan oleh Komisi Nasional Anti Kekerasan Terhadap Perempuan yang dilakukan secara survei daring mengenai dinamika perubahan dalam rumah tangga selama masa pandemi Covid-19¹.

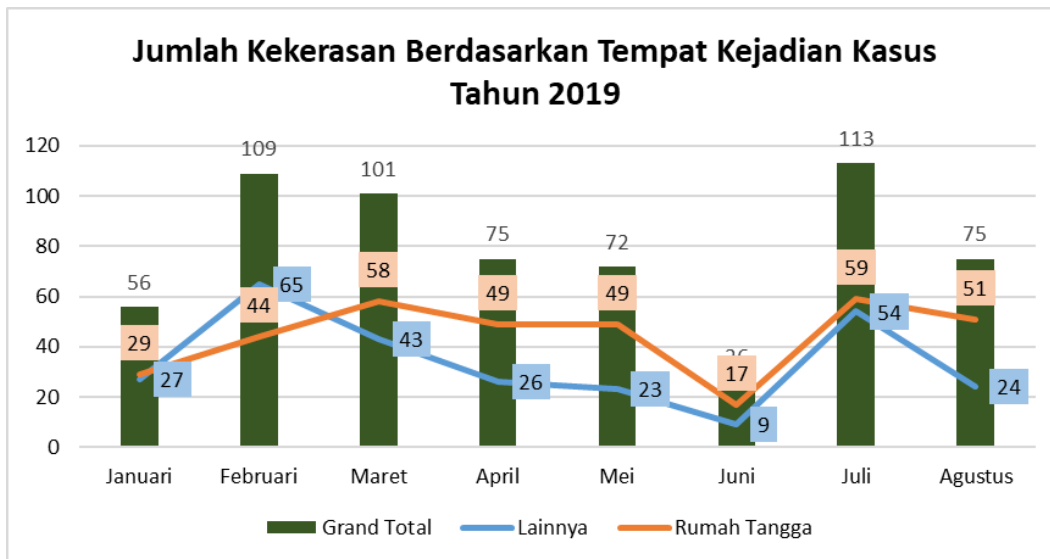
- a. Sejak pandemi COVID-19, 1 dari 3 responden melaporkan bahwa hubungan dengan pasangan semakin harmonis dan hampir 40% responden melaporkan bahwa mereka tidak mengalami perubahan apapun. Ada sekitar 10.3% (235) responden melaporkan bahwa hubungan mereka dengan pasangannya semakin tegang, dimana mereka yang mempunyai status menikah lebih rentan (12%) daripada yang yang tidak menikah (2.5%).
- b. Jika dilihat berdasarkan usia responden, usia 31-40 tahun adalah kelompok yang paling banyak menjawab bahwa hubungan dengan pasangan menjadi lebih tegang sejak pandemi COVID-19. Lebih jauh lagi, jika dicermati berdasarkan penghasilan responden, terdapat 2 kali lebih banyak jumlah responden dengan penghasilan di bawah 5 Juta Rupiah yang menyatakan bahwa hubungan dengan pasangan semakin tegang sejak pandemi COVID- 19, dibandingkan kelompok responden yang memiliki penghasilan di atas 5 Juta Rupiah, yaitu sebanyak 122 orang. Hal ini bisa jadi mengindikasikan asosiasi antara kelas sosial ekonomi tertentu dengan tingkat keharmonisan rumah tangga selama COVID 19.

¹ Komnas Perempuan. 2005. *Kajian Dinamika Perubahan Dalam Rumah Tangga*.

- c. Berdasarkan jenisnya, pada perempuan lebih banyak mengalami semua jenis kekerasan dibandingkan laki-laki. Selama Pandemi COVID-19 secara umum kekerasan psikologis dan ekonomi lebih umum dialami oleh responden daripada jenis kekerasan lainnya. Untuk kekerasan psikologis, 15,3%, atau 289 perempuan, menjawab kadang-kadang mengalami, dan 3,5%, atau 66 perempuan, menjawab sering mengalami. Sementara, untuk kekerasan yang sama hanya 10,81%, atau 41 laki-laki, yang menjawab kadang-kadang dan 0,54% atau 2 orang yang menjawab sering. Untuk kekerasan ekonomi, hampir 10 persen dari responden perempuan mengalami (kadang-kadang atau sering), atau setara dengan 135 orang. Sedangkan laki-laki yang mengalami hanya kurang dari 4%, atau setara dengan 18 orang, dari total 379 responden laki-laki.
- d. Secara frekuensi, kekerasan semakin sering terjadi pada perempuan (8%), dari pada laki-laki (4%) dengan status perkawinan menikah, dan berada di rentang usia 31- 40 tahun serta penghasilan di bawah 5 juta rupiah. Perempuan juga mengalami frekuensi kekerasan yang semakin sering dari anggota keluarga lain serumah.

Menurut data jumlah kekerasan terhadap perempuan dan anak di Ibu kota pada tahun 2019 dari bulan Januari sampai bulan Agustus yang ditangani oleh Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) berdasarkan tempat kejadian kasus dapat dilihat pada grafik berikut :

Gambar 1.2 Kekerasan Berdasarkan Tempat Kejadian Kasus P2TP2A

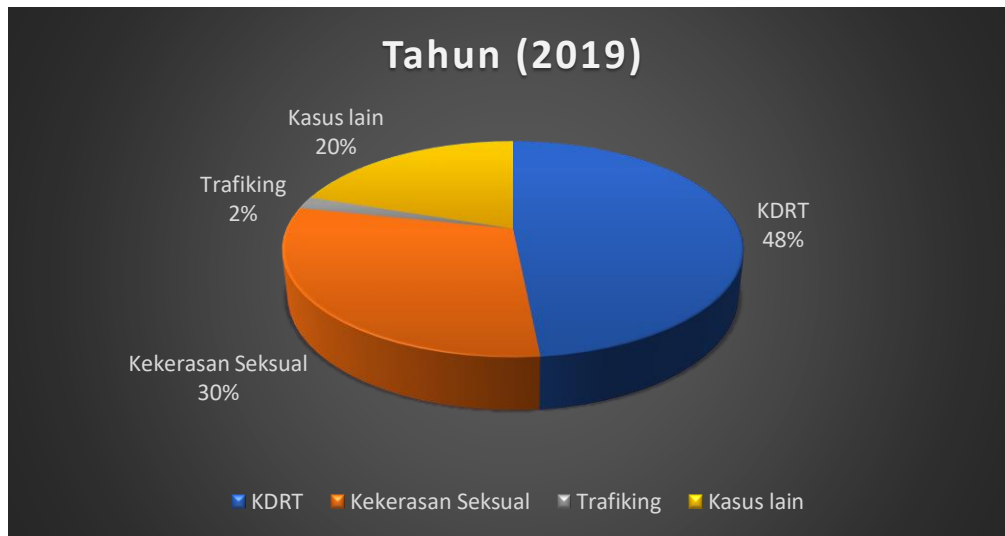


Sumber : UPT P2TP2A Provinsi DKI Jakarta

Kasus kekerasan yang terjadi berfluktuasi setiap bulannya. Total kasus yang ditangani P2TP2A pada bulan Juli yaitu 627 kasus (356 rumah tangga dan 271 lainnya). Kekerasan dalam rumah tangga pada bulan Januari – Maret selalu meningkat total 131 kasus, sedangkan bulan Mei – Juni mengalami penurunan drastis dari 49 menjadi 17 kasus, tetapi Juni-Juli kembali mengalami peningkatan. Kekerasan dalam rumah tangga paling banyak terjadi di bulan Juli sebanyak 59 kasus yang ditangani oleh P2TP2A. Untuk kekerasan lainnya paling banyak terjadi pada bulan Februari dengan 65 kasus².

² <http://statistik.jakarta.go.id/kasus-kekerasan-terhadap-perempuan-dan-anak-yang-ditangani-oleh-p2tp2a/>. Di akses pada 15 Oktober 2020.

1.1 Grafik Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak Menurut Jenis Kekerasan

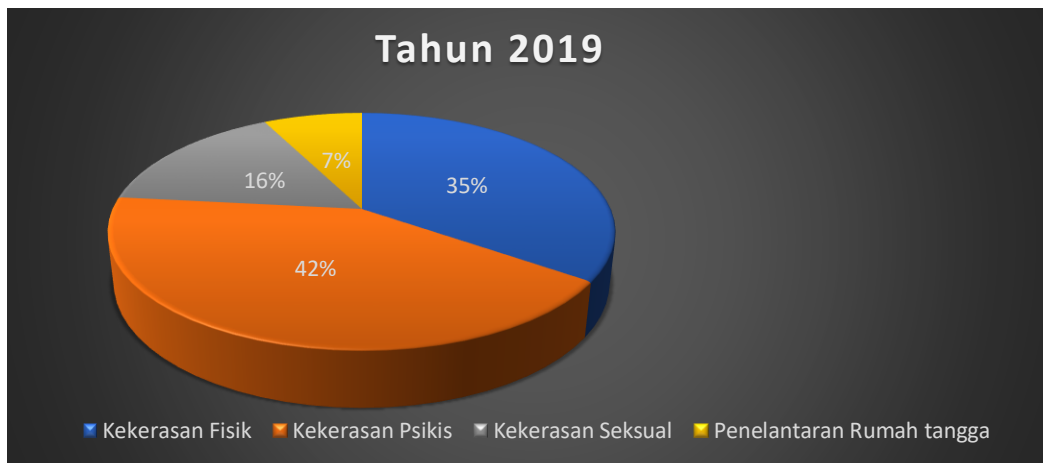


Sumber : UPT P2TP2A Provinsi DKI Jakarta

Ada 4 jenis kekerasan yang ditangani oleh P2TP2A yaitu KDRT, kekerasan seksual, trafficking, dan kasus lain. Jumlah kasus KDRT yang ditangani selama 8 bulan (Januari-Agustus) tersebut ada 571 kasus. Untuk kasus kekerasan seksual total selama 8 bulan ada 352 kasus, sedangkan untuk trafficking ada 22 kasus tetapi jika dibandingkan dengan jenis kekerasan lainnya trafficking sudah tidak ada lagi bulan Mei – Agustus, dan untuk jenis kasus lainnya ada 234 kasus. Jenis kekerasan yang jumlahnya paling tinggi jika dibandingkan dengan jenis kasus lainnya yaitu KDRT.³

³ Data oleh P2TP2A. Power Point.

1.2 Grafik Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak Berdasarkan Bentuk Kekerasan



Sumber : UPT P2TP2A Provinsi DKI Jakarta

Data yang diberikan UPT P2TP2A DKI Jakarta pada tahun 2019 menunjukkan jumlah kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak berdasarkan bentuk kekerasan terbagi menjadi 4 bentuk kekerasan. Kekerasan Psikis menempati posisi tertinggi yaitu 607 kasus. Sedangkan kekerasan tertinggi kedua yaitu Kekerasan Fisik berjumlah 500 korban kekerasan. Selanjutnya Kekerasan Seksual berjumlah 228 kasus maupun korban. Yang terakhir yaitu kasus Penelantaran Rumah Tangga terdapat 109 kasus yang berada di P2TP2A DKI Jakarta.

Paling sedikit satu di antara lima penduduk perempuan di dunia, suatu saat dalam hidupnya, pernah mengalami kekerasan fisik atau seksual yang dilakukan oleh laki-laki. Pada tahun 1998, kekerasan terhadap perempuan merupakan penyebab kematian ke-10 terbanyak di dunia pada golongan wanita usia subur. Dari sekitar 50 survei penduduk di seluruh dunia, 10-50% perempuan mengaku pernah dipukul atau disakiti secara fisik oleh pasangannya pada suatu saat dalam hidupnya.⁴ KDRT yang umumnya dikenal dengan domestic violence sangat dianggap tabu karena menganggap hal tersebut merupakan masalah internal dan tidak layak dibawa ke ranah publik. Mirisnya aspek budaya dan nilai

⁴ Nurmawati dan Any Sundry. *Modul Diskusi Komunitas untuk Remaja Perempuan (Program Laki-laki Peduli)* (Yogyakarta: Rifka Annisa Women's Crisis Center, 2014), 3.

sosial menempatkan perempuan sebagai individu kedua dalam rumah tangga dimana laki-laki menjadi penentu utama dalam kehidupan rumah tangga. Secara sosio-kultural, hubungan laki-laki – perempuan (relasi gender) di Indonesia secara kompleks terbangun melalui beberapa alasan, antara lain:

1. Laki-laki secara fisik lebih kuat daripada perempuan dan ada kemungkinan tingkat agresivitas yang tinggi memiliki dasar biologis pula. Dalam masyarakat laki-laki juga dibiasakan untuk melatih menggunakan fisiknya sekaligus berkelahi, menggunakan senjata dan menggunakan intimidasi kekuatan sejak masa kanak-kanak.
2. Dalam masyarakat ada tradisi panjang mengenai dominasi laki-laki terhadap perempuan, dan toleransi penggunaan kekuatan oleh laki-laki. Tradisi tersebut ditampilkan melalui film, pornografi, musik rok, dan media pada umumnya.
3. Realitas ekonomi memaksa perempuan untuk menerima penganiayaan dari orang pada siapa dia bergantung.
4. Pada tingkat individual, faktor psikologis berinteraksi dengan hal-hal yang disebutkan di atas, untuk menjelaskan bahwa sebagian laki-laki melakukan kekerasan dan sebagian perempuan menjadi korban kekerasan; sementara sebagian laki-laki lain tidak melakukan kekerasan tersebut dan sebagian perempuan juga tidak menjadi sasaran kekerasan.
5. Pada akhirnya dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan kekuatan dan kekuasaan antara perempuan dan laki-laki dalam arti perbedaan yang dipersepsikan sebagai hak dan kemampuan untuk melakukan pengendalian terhadap satu sama lain.⁵

Negara tentu menjadi fokus utama menangani hal kasus pelecehan, kekerasan, pembunuhan mengingat hak dan kewajiban tercantum di dalam Undang Undang Dasar

⁵ Hakimi, Mohammad. et. All. *Membisu Demi Harmoni "Kekerasan Terhadap Istri dan Kesehatan Perempuan di Jawa Tengah, Indonesia"*. 2001. LPKGM-FK-UGM. Yogyakarta.

1945. Kebutuhan akan perlindungan maupun pemberdayaan setelahnya merupakan aspek utama dibentuknya pelayanan P2TP2A, mengingat tidak ada makhluk hidup yang dapat berbahagia jika mengalami kekerasan. Dampak yang didapat tidak hanya dalam jangka waktu singkat bahkan bisa menjadi permanen bagi beberapa orang yang mengalaminya. Dampak yang dialami korban mencakup berbagai aspek yaitu dampak fisik, dampak psikologis atau mental, dan dampak sosial budaya dan ekonomi. Dengan berbagai ranah bidang yang terkait dengan adanya berbagai kekerasan khususnya Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) maka menjadi permasalahan yang membutuhkan perhatian khusus didalamnya. Tentu negara menjadi pilar utama agar bisa menjamin dan mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Tidak ada definisi tunggal dan jelas yang berkaitan dengan kekerasan dalam rumah tangga. Meskipun demikian, biasanya kekerasan dalam rumah tangga secara mendasar, meliputi :

1. Kekerasan fisik, yaitu setiap perbuatan yang menyebabkan kematian
2. Kekerasan psikologis, yaitu setiap perbuatan dan ucapan yang mengakibatkan ketakutan, kehilangan rasa percaya diri, hilangnya kemampuan untuk bertindak dan rasa tidak berdaya pada perempuan,
3. Kekerasan seksual, yaitu setiap perbuatan yang mencakup pelecehan seksual sampai kepada memaksa seseorang untuk melakukan hubungan seksual tanpa persetujuan korban atau disaat korban tidak menghendaki; dan atau melakukan hubungan seksual dengan cara-cara yang tidak wajar atau tidak disukai korban; dan atau menjauhkannya (mengisolasi) dari kebutuhan seksualnya,
4. Kekerasan ekonomi, yaitu setiap perbuatan yang membatasi orang (perempuan) untuk bekerja di dalam atau di luar rumah yang menghasilkan uang dan atau barang; atau

membiarkan korban bekerja untuk dieksploitasi; atau menelantarkan anggota keluarga.⁶

Kekerasan dalam rumah tangga selama masa pandemi Covid-19 ini merupakan wujud dari berbagai permasalahan sosial yang memicu terjadinya kekerasan. Berdasarkan data yang tersedia menunjukkan bahwa umumnya kasus kekerasan yang terjadi didalam sebuah keluarga rentan tidak dilaporkan karena keterbatasan media atau layanan. Keterbatasan teknologi dan minimnya informasi mengenai layanan pengaduan atas kekerasan salah satu penyebabnya. Didukung dengan penyelesaian secara kekeluargaan mengakibatkan fenomena kekerasan minim dilaporkan dan tidak dapat dijangkau oleh pelayanan.

Tentu kekerasan berbasis online salah satunya. Perlakuan antara hubungan anak muda yang belum terikat status perkawinan akan menjadi hambatan. Kurangnya edukasi dan menganggap hal tersebut sebagai wujud kasih sayang menempatkan wanita menjadi korban dan umumnya masih tergolong muda dan belum matang. Keterbatasan wanita untuk memiliki kapasitas untuk berkembang sangat sedikit. Dapat terlihat dalam keseharian, dimana ketimpangan antara laki-laki dan perempuan sangat besar. Fenomena di masyarakat saat ini menimbulkan persepsi pada kaum perempuan untuk mengalah.⁷ Di sektor publik tampak bagaimana iklan-iklan baik di media cetak maupun media elektronik yang menggunakan keindahan tubuh perempuan sebagai simbol keindahan suatu produk tertentu untuk menjadi daya tarik konsumen. Hal tersebut hanyalah pemanfaatan perempuan untuk tujuan komersil.⁸ Kemudian ini hanya akan membuat kaum perempuan termarginalkan oleh kondisi perekonomian yang selalu menekan tidak berpihak.

⁶ Allgeier, Elizabeth Rice dan Albert Richard Allgeier. 1991. *Sexual Interaction*. Third Edition. Toronto: DC Health and Company.

⁷ Triantoro, Dadi Wong Lanang

⁸ Triantoro, Dadi Wong Lanang, 44.

Akan banyak dampak negatif yang korban alami seperti yang telah disinggung di atas, merupakan salah satu tujuan utama P2TP2A menjadi sarana untuk pemulihan korban kekerasan dalam rumah tangga maupun perempuan.

Negara bertanggung jawab untuk memberikan layanan perlindungan terhadap perempuan dan anak yang menjadi korban kekerasan. Salah satunya, dengan mendorong terbentuknya Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) yang diatur melalui Peraturan Menteri PPPA Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan UPTD PPA. Tercatat hingga September 2019, UPTD PPA terbentuk di 20 Provinsi dan 36 Kabupaten/Kota dengan jumlah 130 unit. Sekitar 4500 – 5000 kasus berhasil tertangani oleh UPTD PPA hingga tahun 2019. Indikator kinerja UPTD PPA adalah terlayannya semua perempuan dan anak yang menjadi korban kekerasan. Terbentuknya UPTD PPA di daerah merupakan inisiatif dan dorongan kebutuhan masing-masing pemerintah daerah terhadap perlunya tambahan layanan bagi korban kekerasan. UPTD PPA sebagai unit layanan teknis yang menyelenggarakan layanan perlindungan terhadap perempuan dan anak menjalankan fungsi menerima pengaduan masyarakat, menjangkau korban, menyediakan tempat penampungan sementara, memberikan mediasi, dan mendampingi korban. Urgensi UPTD PPA adalah mendekatkan layanan dengan masyarakat. Selain itu, UPTD juga harus berjejaring dengan unit-unit layanan yang dibentuk masyarakat. Seperti, P2TP2A dan satuan-satuan tugas yang dibentuk oleh daerah karena di beberapa provinsi ada yang membentuk Satgas PPA. Intinya, baik oleh unit layanan pemerintah maupun masyarakat diharapkan seluruh korban kekerasan dilayani dengan baik.⁹

⁹ <https://kemenpppa.go.id/index.php/page/read/29/2352/bentuk-uptd-ppa-negara-tingkatkan-layanan-bagi-korban-kekerasan>. Di akses pada 11 Oktober 2020.

Masyarakat yang terkena kasus kekerasan dalam rumah tangga tidak hanya harus diberi perlindungan melainkan juga diberi pelayanan. Pelayanan anak korban maupun korban dewasa merupakan hak dan kewajiban seluruh masyarakat di Indonesia. Disini ingin memberikan kesiapan bahwa korban juga dapat menjadi pelaku. Permasalahan kemudian, muncul pertanyaan, mengapa korban yang nyata menderita justru dianggap sebagai pihak yang mempunyai peran dan dapat memicu terjadinya kejahatan, bahkan korban di tuntutan untuk memikul tanggung jawab atas perbuatan yang dilakukan pelaku kejahatan.

P2TP2A mempunyai salah satu program yang dinamakan dengan Pusat Pemulihan Trauma (*trauma center*), dimana Pusat Pemulihan Trauma ini bertujuan untuk menghapuskan trauma psikologis korban agar kedepannya korban dapat tetap menjalankan hidupnya dan dapat beraktifitas seperti biasanya, serta pengadaannya merupakan suatu perwujudan tindakan represif dari Undang-Undang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga, Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan Undang-Undang Perlindungan Saksi dan Korban yang mana menyatakan bahwa perlunya penanganan atau bantuan rehabilitasi psikologis atau psikososial terhadap Korban kejahatan tindak pidana, dalam hal ini khususnya adalah Istri Korban. Peneliti memberikan fokus terhadap perempuan yang menjadi faktor utama adanya kekerasan dalam rumah tangga karena banyaknya faktor yang menjadi pendukung kekerasan dalam rumah tangga baik sosial budaya, ekonomi maupun kesiapan dalam mempunyai anak.

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih dalam mengenai Kualitas Pelayanan Penanganan Perempuan Korban Kekerasan (KDRT) Saat Pandemi Covid-19 di P2TP2A DKI Jakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka akan terdapat beberapa rumusan pokok masalah yang akan dibahas. Perumusan masalah merupakan pernyataan tujuan menunjukkan jarak antara asumsi dan realitas atau perencanaan dengan aplikasi. Perumusan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan P2TP2A DKI Jakarta dalam menangani perempuan korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) selama pandemi Covid-19?

1.3 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan dalam penanganan perempuan korban kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) selama masa pandemi Covid-19 di P2TP2A DKI Jakarta dalam dimensi *Realiability*?
2. Bagaimana kualitas pelayanan dalam penanganan perempuan korban kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) selama masa pandemi Covid-19 di P2TP2A DKI Jakarta dalam dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)?
3. Bagaimana kualitas pelayanan dalam penanganan perempuan korban kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) selama masa pandemi Covid-19 di P2TP2A DKI Jakarta dalam dimensi *Assurance* (Jaminan)?
4. Bagaimana kualitas pelayanan dalam penanganan perempuan korban kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) selama masa pandemi Covid-19 di P2TP2A DKI Jakarta dalam dimensi *Tangibles* (Wujud)?
5. Bagaimana kualitas pelayanan dalam penanganan perempuan korban kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) selama masa pandemi Covid-19 di P2TP2A DKI Jakarta dalam dimensi *Emphaty* (Empati)?

1.4 Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan dari kualitas pelayanan penanganan perempuan korban kekerasan dalam rumah tangga ini tentu tidak jauh dari apa yang ingin diketahui melalui pertanyaan penelitian. Maksud dan tujuan penelitian tersebut yaitu :

1. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana kualitas pelayanan dalam penanganan perempuan korban kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) selama

masa pandemi Covid-19 di P2TP2A DKI Jakarta dalam dimensi *Reliability* (Keandalan).

2. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana kualitas pelayanan dalam penanganan perempuan korban kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) selama masa pandemi Covid-19 di P2TP2A DKI Jakarta dalam dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap).
3. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana kualitas pelayanan dalam penanganan perempuan korban kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) selama masa pandemi Covid-19 di P2TP2A DKI Jakarta dalam dimensi *Assurance* (Jaminan).
4. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana kualitas pelayanan dalam penanganan perempuan korban kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) selama masa pandemi Covid-19 di P2TP2A DKI Jakarta dalam dimensi *Tangibles* (Berwujud).
5. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana kualitas pelayanan dalam penanganan perempuan korban kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) selama masa pandemi Covid-19 di P2TP2A DKI Jakarta dalam dimensi *Emphaty* (Empati).

1.5 Kegunaan Penelitian

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis sebagai masukan dan evaluasi para pemangku kepentingan (Kepala Dinas , Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak DKI Jakarta, Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Deputi Bidang Perlindungan Hak Perempuan, Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak Masyarakat umum dan lembaga non-pemerintah) untuk meningkatkan dan memberdayakan kualitas pada pelayanan penanganan perempuan korban kekerasan dalam rumah tangga di P2TP2A selama masa pandemi Covid-19 khususnya korban kekerasan dilihat dari tingkat keseriusan kasus dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan bagi klien maupun pemberi pelayanan.