

## ABSTRAK

### PELAYANAN UPTD PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK TERHADAP KASUS KEKERASAN SEKSUAL (INSES) PADA ANAK DI PROVINSI LAMPUNG

OLEH

**RAIDA NABILA FATHIN YANTI PAGAYO**

Fenomena kekerasan seksual khususnya Inses (hubungan sedarah) semakin sering terjadi di seluruh provinsi di Indonesia termasuk di provinsi Lampung, diperoleh data dari UPTD PPPA Provinsi Lampung sejak tahun 2017 sampai tahun 2021 sebanyak 14 korban, oleh karena itu perlu adanya instansi pemerintahan yang dapat membantu mengatasi permasalahan tersebut dengan mekanisme yang bersifat fleksibel, berupa pelayanan terhadap masyarakat yang menjadi korban kekerasan seksual, khususnya inses.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses dan pelaksanaan pelayanan pendampingan permasalahan korban inses dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan baik faktor internal dan eksternal.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Adapun hasil penelitian ini setelah dilakukan pengamatan berdasarkan standar pelayanan menggunakan indikator yang sesuai dengan teori Zeithaml, yaitu 1) *Tangible* (berwujud), 2) *Reliability* (kehandalan), 3) *Responsiveness* (ketanggapan), 4) *Assurance* (jaminan), dan 5) *Empathy* (empati), menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas dan tenaga pendamping pada kantor Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPPA) Provinsi Lampung, sudah sangat baik namun perlu penambahan sumber daya manusia (SDM) yaitu tim profesi hal ini disebabkan karena banyaknya kasus atau permasalahan perempuan dan anak yang harus ditindaklanjuti.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan dapat segera teratasi apabila setiap petugas atau pegawai, yang terlibat dalam sebuah instansi yang berwenang menyadari tugas dan fungsinya sebagai abdi masyarakat. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pegawai UPTD PPPA telah bekerja secara totalitas dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi para korban inses dan keluarga korban sehingga korban dapat kembali ke kondisi semula, serta mendapatkan haknya kembali, oleh karena itu kualitas pelayanan oleh petugas atau pegawai UPTD PPPA perlu ditingkatkan lagi terutama sumber daya manusianya.

**Kata Kunci : Pelayanan. Kualitas pelayanan, Kekerasan Seksual Inses**

**ABSTRACT****THE SERVICES OF REGIONAL TECHNICAL IMPLEMENTATION UNITS  
(UPTD) WOMEN'S EMPOWERMENT AND CHILD PROTECTION  
AGAINST SEXUAL VIOLENCE CASES (INCEST) IN CHILDREN IN  
LAMPUNG PROVINCE****BY****RAIDA NABILA FATHIN YANTI PAGAYO**

*The phenomenon of sexual violence, especially incest (incest) is increasingly common in all provinces in Indonesia including in Lampung province, obtained data from UPTD PPPA Lampung Province from 2017 to 2021 as many as 14 victims, therefore there is a need for a government agency that can help deal with it . these problems with a flexible mechanism, in the form of services to people who are victims of sexual violence, especially incest.*

*This study aims to describe the process and implementation of assistance services for victims of incest issues and the factors that influence service both internal and external factors.*

*The research method used is a qualitative research method. The results of this study after observing based on service standards using indicators that are in accordance with zeithaml's theory, namely 1) Tangible (tangible), 2) Reliability (reliability), 3) Responsiveness (responsiveness), , 4) Assurance (guarantee), and 5 ) Empathy (empathy), shows that the services performed by officers and assistants at the Regional Technical Implementation Unit for the Protection of Women and Children (UPTD PPPPA) office of Lampung Province, are very good but need additional human resources (HR), namely a professional team in this case due to the large number of cases or problems of women and children that must be followed up.*

*Factors that influence service can be immediately resolved if every officer or employee involved in an authorized agency is aware of their duties and functions as public servants. From the research results, it can be concluded that UPTD PPPA employees have worked totally in providing the best service for incest victims and the victims' families so that victims can return to their original condition and get their rights back, therefore the quality of service by UPTD PPPA officers or employees is necessary. improved, especially human resources.*

**Keywords: Service, Quality of care, Sexual Violence, Incest**