

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

**Skripsi**

**OLEH**

**RAIDA NABILA FATHIN YANTI PAGAYO**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2023**

## 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**

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

**OLEH**

**RAIDA NABILA FATHIN YANTI PAGAYO**

**Skripsi  
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

**Pada**

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
2023**

**Judul Skripsi** : **PELAYANAN UPTD PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK TERHADAP KASUS KEKERASAN SEKSUAL (INSES) PADA ANAK DI PROVINSI LAMPUNG**

**Nama Mahasiswa** : **Raida Nabila Fathin Yanti Pagayo**

**Nomor Pokok Mahasiswa** : **1846041004**

**Jurusan** : **Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

**Fakultas** : **Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

**Meiliyana, S.IP., M.A.**  
**NIP 19740520 2001 12 2 002**



**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji**

**Ketua : Dr. Ani Agus Puspawati, S. A.P., M.AP.**

**Penguji : Dr. Novita Tresiana, S.Sos., M.Si.**



**2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Dr. Ida Nurhaida, M.Si.**  
**NIP.196108071987032001**



**Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 9 Agustus 2023**



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 9 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Raida Nabila Fathin Yanti Pagayo  
NPM 1846041004

## RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di rumah bersalin Cut Mutia Rumah Sakit Abdoel Moeloek Bandar Lampung pada tanggal 7 Maret 2001, Anak kedua dari dua bersaudara yang lahir dari pasangan suami istri:

**(Alm.) H. Drs. TABRANI ALI**  
dan  
**Hj. HERYANTI PAGAYO, M.Pd.**

Papahku semasa hidupnya bekerja sebagai PNS, terakhir bekerja sebagai PNS pada Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Lampung, sedangkan mamahku adalah seorang PNS (Guru) mengajar di SMA Negeri 1 Pringsewu Lampung.

Penulis mengawali pendidikan di Taman kanak-kanak Taruna Jaya Way Halim Bandar Lampung selama 2 tahun yaitu TK A dan TK B dari tahun 2005 sampai tahun 2007, setelah itu penulis melanjutkan pada Sekolah Dasar (SD) Negeri 2 Rawa Laut (TELADAN) Bandar Lampung tahun 2007 sampai 2012, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 4 Bandar Lampung tahun 2012 sampai 2015, selanjutnya pada tahun 2015 lulus tahun 2018 penulis melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Bandar Lampung.

Setelah menyelesaikan sekolah menengah atas, penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Lampung pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara di Universitas Lampung angkatan 2018.

Selama menempuh pendidikan sebagai mahasiswa, penulis aktif tergabung pada organisasi HIMAGARA FISIP UNILA. Pada tahun 2021, penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) periode 1 di Sinar Petir, Kecamatan Talang Padang, Kabupaten Tanggamus selanjutnya melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di UPTD PPPA Provinsi Lampung di Jl. Puri Bekasih, Blok EE 5, Way Halim, Bandar Lampung.



## **MOTTO**

*“Bukan kemampuan raga tetapi kemampuan jiwa  
yang menentukan kemampuan manusia dalam melakukan sesuatu”  
(Hj. Heryanti Pagayo, M.Pd.)*

*“Pertualangan luar biasa itu ketika berjuang membuktikan  
apa yang dikatakan orang lain mustahil untuk di capai dalam hidup  
tetapi kamu mampu mencapainya”  
(Hj. Heryanti Pagayo, M.Pd.)*

*“Keseimbangan hidup adalah  
perpaduan antara pengetahuan, inspirasi, motivasi, kerja keras dan doa”  
(Hj. Heryanti Pagayo, M.Pd.)*

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala rasa puji syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta Ala dan atas do'a serta dukungan dari orang-orang tercinta. Skripsi ini Alhamdulillah dapat terselesaikan di waktu yang tepat, oleh karena itu, penulis persembahkan karya ini kepada:

**(ALM.) PAPAHKU TERCINTA Drs. H. TABRANI  
&  
MAMAHKU Hj. HERYANTI PAGAYO, M.Pd.**

Yang selalu mendukungku dalam segala hal baik dan selalu mendo'akanku juga memberikan yang terbaik disetiap langkahku. Terima kasih untuk semua pengorbanan yang telah diberikan, akan kulakukan semua hal yang dapat membanggakan dan membahagiakan kalian.

Adinku tersayang dan keluarga besarku yang selalu mendo'akan dan mendukungku demi kesuksesan dan keberhasilanku.

Dosen Pembimbing, Dosen Penguji yang sangat berjasa dalam penyelesaian skripsi ini.

Seseorang yang spesial di hatiku.

Sahabat-sahabat terbaikku.

HIMAGARA Universitas Lampung

Para Pendidik dan Almamater yang sangat kucintai dan kubanggakan

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

## SANWACANA

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta ala, atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pelayanan UPTD Pemberdayaan Perempuan Perempuan dan Perlindungan Anak terhadap Kasus Kekerasan Seksual (Inses) pada Anak di Provinsi Lampung”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Negara (S. A.N) pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak akan dapat selesai tanpa bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Ani Agus Puspawati, S. AP., M. AP., sebagai pembimbing utama penulis yang dengan bijaksana dan sabar dalam memberikan arahan, saran-saran, dan motivasi dari mulai pembuatan laporan proposal skripsi sampai dengan penyelesaian skripsi;
2. Dosen pembahas, ibu Dr. Novita Tresiana, S. Sos., M.Si. yang senantiasa memberikan arahan, saran, dan motivasi dalam penyelesaian skripsi penulis;
3. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Lampung, ibu Meiliyana, S.IP., M.A;
4. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, ibu Dra. Ida Nurhaida, M. Si., beserta stafnya;
5. Wakil Dekan Bid. Akademik dan Kerjasama, bapak Dr. Dedy Hermawan, M.Si., yang senantiasa bijaksana dan selalu mempermudah keperluan administrasi penyelesaian skripsi mahasiswa;
6. Rektor Universitas Lampung, bapak Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A IPM.;



7. Bapak dan ibu dosen Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang telah membekali penulis dengan ilmu, bimbingan, arahan, dan motivasi selama mengikuti perkuliahan;
8. Seluruh staf administrasi dan karyawan tata usaha Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
9. Almarhum papahku Drs. H. Tabrani dan mamahku Hj. Heryanti Pagayo, M.Pd., yang telah mendidik dengan penuh cinta kasih dan mengantarkan penulis untuk terus bersemangat dalam menuntut ilmu;
10. Adinku tercinta, Rahmat Afif Fathin Pagayo S., yang selalu membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
11. Muhammad Rakha Kurniawan, S. IP., yang selalu membantu dan mendukung penulis dalam persiapan penulisan skripsi ini mulai dari seminar proposal sampai menjadi sebuah bentuk skripsi ini;
12. Informan dalam penelitian ini, ibu Ratna Yanuana Setiawati, S.Pd., MM., ibu Julia Siti Aisyah, S. Psi., MM., ibu Aira Darmayanti Duarsa, SH, ibu Cindani Trika Kusuma, M.PSI., ibu Tri Apriani, S. Psi., ibu “Ls” & adik “Z” yang sudah membantu penulis dalam memberikan informasi untuk data penelitian skripsi ini;
13. Teman-teman seperjuangan Jurusan Administrasi Negara.

Semoga Allah Subhanahu Wa Ta ala membalas semua kebaikan dan pengorbanan bapak, ibu dosen, papah, mamah, saudara, teman-teman, om, tante, keponakan, serta orang-orang yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu namanya.

Penulis menyadari ketidaksempurnaan pemikiran yang tertuang dalam penelitian dan skripsi ini, namun dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga skripsi yang sederhana ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Bandar Lampung, 3 Agustus 2023

Penulis,

**Raida Nabila Fathin Yanti Pagayo**  
NPM 1846041004

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>SANWACANA .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	12
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	13
2.1.2 Unsur-unsur Pelayanan Publik .....	15
2.1.3 Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	15
2.1.4 Indikator Pelayanan publik .....	16
2.1.5 Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	18
2.1.6 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	20
2.1.7 Tujuan Pelayanan Publik.....	22
2.1.8 Hal-Hal yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	23
2.1.9 Kepuasan Masyarakat .....	24
2.2 Kekerasan Seksual.....	27
2.2.1 Jenis kekerasan Seksual.....	28
2.2.2 Dampak Kekerasan Seksual.....	28
2.2.3 Pengertian Inses.....	29
2.2.4 Faktor Penyebab Inses .....	30
2.2.5 Korban Inses .....	31
2.2.6 Pelaku Inses .....	32
2.2.7 Peranan Keluarga .....	32
2.3 Profil Unit Pelaksana Teknis Daerah Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak .....	33
2.3.1 Tugas dan Fungsi UPTD Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPPA) .....	34
2.3.2 Tenaga Konselor .....	35
2.3.3 Prinsip Layanan UPTD Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPPA) .....	35

2.3.4 Istilah dalam Standar Operasional Prosedur Pelayanan di UPTD Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPPA).....	35
2.3.5 Mekanisme Pelayanan pada UPTD Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPPA) Provinsi Lampung.....	37
2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	44
2.5 Kerangka Pikir.....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	48
3.2 Subjek dan Objek Penelitian .....	50
3.3 Fokus Penelitian .....	51
3.4 Lokasi Penelitian .....	51
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	52
3.6 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	52
3.7 Teknik Analisis Data.....	55
3.8 Teknik Keabsahan Data .....	57
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
4.1 Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian .....	59
4.1.1 Sejarah UPTD PPPA .....	59
4.1.2 Tujuan, Visi, dan Misi.....	60
4.1.3 Prinsip Layanan UPTD PPPA.....	60
4.1.4 Panduan Etik dalam Memberikan Layanan.....	61
4.1.7 Stuktur Organisasi dan Personalia UPTD PPPA .....	66
4.1.8 Capaian UPTD PPPA Provinsi Lampung dalam Menangani Kasus.....	67
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	68
4.2.1 Penilaian kualitas pelayanan pada UPTD PPPA Provinsi Lampung.....	68
4.2.2 Hambatan yang mempengaruhi pelayanan UPTD PPPA.....	89
4.2.3 Langkah-langkah yang dilakukan UPTD PPPA Provinsi Lampung.....	92
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>94</b>
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Saran .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Jumlah Kasus dan Jenis Kasus Kekerasan Seksual Tahun 2018-2021 .....	2
Tabel 1. 2	Laporan Data Kekerasan pada Perempuan dan Anak UPTD PPPA Provinsi Lampung dari 2016 s/d September 2021.....	4
Tabel 1. 3	Data Kasus Kekerasan Seksual Berdasarkan Usia pada UPTD PPPA Provinsi Lampung Tahun 2021 .....	5
Tabel 1. 4	Data Terpilah Kasus Inses Pada UPTD PPPA Provinsi Lampung dari 2017 s/d September 2021 .....	6
Tabel 2. 1	Lembaga Negara yang Menangani Urusan Pembedayaan .....	34
Tabel 2. 2	Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	44
Tabel 4. 1	Personalia UPTD PPPA Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Lampung .....	66
Tabel 4. 2	Tim Profesi UPTD PPPA Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Lampung .....	66
Tabel 4. 3	Data Capaian Kasus yang Telah Ditangani Oleh UPTD PPPA Provinsi Lampung 2021 .....	67
Tabel 4. 4	Aspek dan Indikator Kualitas Pelayanan Penanganan Kasus Inses pada UPTD PPPA Provinsi Lampung .....	87
Tabel 4. 5	Langkah-langkah mengatasi hambatan dalam Pelayanan Pendampingan di UPTD PPPA Provinsi Lampung .....	93

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Jumlah kasus Inses di Indonesia Tahun 2017-2020 .....	3
Gambar 2. 1 Alur Kerangka Pikir .....	47
Gambar 3. 1 Alur Penggunaan Metode Kualitatif .....	50
Gambar 3. 2 Teknik Analisis Data Menurut Miles and Huberman ( <i>Interactive Model</i> ) .....	56
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi UPTD PPPA.....	66
Gambar 4. 2 Korban melapor kepada salah satu tim Profesi .....	71
Gambar 4. 3 Alur Pemberian Layanan pada Anak Korban Tindak .....	72
Gambar 4. 4 Petugas berdiskusi dalam menangani kasus korban.....	73
Gambar 4. 5 Kenyamanan tempat pelayanan dan kenyamanan.....	74
Gambar 4. 6 Wawancara bersama salah satu tim profesi.....	76

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Fenomena kekerasan seksual terhadap perempuan khususnya anak di Indonesia semakin sering terjadi hampir di seluruh provinsi. Kasus kekerasan seksual terhadap anak terus meningkat dari waktu ke waktu. Peningkatan tersebut tidak hanya dari segi kuantitas atau jumlah kasus yang terjadi, bahkan juga dari kualitasnya, peningkatan jumlah kasus bukan berarti jumlah kasus kekerasan pada tahun sebelumnya yang lebih sedikit melainkan karena jumlah korban yang berani melaporkan kasusnya semakin banyak dan akses ke lembaga pengaduan juga lebih luas (Catahu, 2022: 7).

Anak perempuan menjadi kelompok yang sangat rentan terhadap kekerasan seksual karena anak selalu diposisikan sebagai sosok yang lemah atau yang tidak berdaya dan memiliki ketergantungan yang tinggi dengan orang-orang dewasa di sekitarnya. Hal inilah yang membuat anak tidak berdaya saat diancam untuk tidak memberitahukan apa yang dialaminya, contohnya kasusnya inses yang merupakan salah satu kasus berbasis *gender*. Inses menjadi salah satu bentuk kekerasan seksual yang sulit dilaporkan oleh korban, karena menyangkut relasi keluarga dan biasanya jika korbannya anak perempuan, ibu korban sulit menyoal pelaku yang *notabene* adalah suaminya. Bila dilihat dari pelaku inses yang adalah ayah dan paman, bisa dibayangkan bagaimana kesulitan korban melaporkan kasusnya karena menjaga nama baik keluarga masih menjadi budaya di Indonesia.

Menurut Sadarjoen (2005:74), Inses atau dalam bahasa Inggris "*Incest*" (hubungan sedarah) adalah hubungan seksual yang dilakukan oleh pasangan yang memiliki ikatan keluarga (kekerabatan) yang dekat, biasanya diantara ayah dan anak perempuannya, ibu dengan anak laki-lakinya, atau antar sesama saudara kadung atau saudara tiri.



**Tabel 1. 1 Jumlah Kasus dan Jenis Kasus Kekerasan Seksual Tahun 2018-2021**

No.	Tahun	Jenis Kasus	Jumlah	Keterangan
1.	2018	Kekerasan Seksual lain	10	Data yang diperoleh kasus <i>incest</i> yaitu sebesar 1,210 kasus, kedua adalah kasus eksploitasi seksual / persetubuhan sebanyak 555 kasus, dan kemudian perkosaan dan pencabulan. Kekerasan seksual dalam bentuk <i>incest</i> ini paling banyak dilaporkan kepada LSM, Kepolisian (UPPPA), P2TP2A, dan Pengadilan Negeri.
		Inses	1.210	
		<i>Marital Rape</i>	172	
		Pelecehan Seksual	32	
		Eksploitasi Seksual/Persetubuhan	555	
		Percobaan Perkosaan	2	
		Perkosaan	619	
		Pencabulan	379	
	Jumlah Bentuk Kekerasan Seksual di Ranah KDRT/Relasi Personal	2.979		
2	2019	Pencabulan	321	Kekerasan seksual di ranah KDRT/ Relasi personal tertinggi adalah inses (1.071 kasus) di ikuti oleh perkosaan (818 kasus) dan pencabulan (321 kasus).
		Perkosaan	818	
		Percobaan perkosaan	53	
		Persetubuhan	555	
		Pelecehan Seksual	2	
		Inses	619	
		Kekerasan dunia maya ( <i>Cyber crime</i> )	7	
		Perbudakan Seksual	14	
		Eksploitasi Seksual	200	
		Pemaksaan Aborsi	6	
		Kekerasan seksual lain	9	
			Jumlah Bentuk Kekerasan Seksual di Ranah KDRT/Relasi Personal	
3	2020	Inses	822	Kasus <i>inses</i> terlihat menjulang pertama dan disusul oleh kasus perkosaan. Hal yang menjadi catatan dibandingkan tahun lalu, kekerasan berbasis <i>cyber</i> bertambah dari 7 kasus menjadi 35 kasus.
		Perkosaan	792	
		Persetubuhan	503	
		Pencabulan	206	
		Eksploitasi Seksual	192	
		Pelecehan Seksual	137	
		<i>Marital Rape</i>	100	
		<i>Cyber Crime</i>	35	
		Pemaksaan aborsi	18	
		Perbudakan seksual	1	
Percobaan Perkosaan	1			
	Jumlah Bentuk Kekerasan Seksual di Ranah KDRT/Relasi Personal	2.807		

### Lanjutan

No.	Tahun	Jenis Kasus	Jumlah	Keterangan
4	2021	Kekerasan seksual lain	321	Berbeda dari tahun 2019, inses menjadi jenis kekerasan seksual tertinggi di ranah KDRT/RP pada tahun ini pencabulan menempati urutan pertama yaitu 412 kasus.
		Pemaksaan Aborsi	9	
		KBGS	329	
		Perbudakan Seksual	0	
		Percobaan Perkosaan	26	
		Perkosaan	309	
		Pencabulan	412	
		Persetubuhan	15	
		Eksplorasi Seksual	70	
		Pelecehan Seksual	220	
		<i>Marital Rape</i>	57	
		Inses	215	
	Jumlah Bentuk Kekerasan Seksual di Ranah KDRT/Relasi Personal		1.983	

Sumber: CATAHU 2017 – 2021

Berdasarkan data 4 tahun terakhir dari catahu 2021 Komnas Perempuan, kasus inses pada tahun 2017 sebanyak 1.210 kasus, pada tahun 2018 sebanyak 1.017 kasus, tahun 2019 sebanyak 822 kasus, dan pada tahun 2020 mengalami penurunan menjadi 215 kasus, namun tetap perlu menjadi perhatian besar. Perhatian tersebut diperlukan melihat pelaku inses terbesar adalah ayah kandung sebesar 425 orang.

Berdasarkan data di atas dapat digambarkan dalam grafik sebagai berikut.



**Gambar 1. 1 Grafik Jumlah kasus Inses di Indonesia Tahun 2017-2020**

(Sumber : diolah oleh peneliti, 2021).

Didalam Catahu 2021 Komnas Perempuan, inces secara umum adalah hubungan seksual antara orang-orang yang mempunyai hubungan darah atau hubungan bersaudara dekat yang dianggap melanggar adat, hukum, dan agama. Definisi itu mencakup tiga ruang lingkup; (a) *parental incest*, yaitu hubungan seksual antara orang tua dan anak, misalkan ayah dengan anak perempuan, ibu dengan anak laki-laki; (b) *sibling incest* yaitu hubungan antara saudara kandung, dan; (c) *family incest*, yaitu hubungan seksual yang dilakukan oleh kerabat dekat, di mana orang-orang tersebut mempunyai kekuasaan atas anak dan masih mempunyai hubungan sedarah, baik garis keturunan lurus ke bawah, ke atas, maupun menyamping, misalnya paman, bibi, kakek, keponakan, sepupu, saudara kakek, yang jelas masih ada suatu ikatan keluarga sedarah.

Kemampuan pelaku menguasai korban, baik dengan tipu daya maupun ancaman dan kekerasan, menyebabkan kejahatan ini sulit dihindari, dari seluruh kasus kekerasan seksual pada anak baru terungkap setelah peristiwa itu terjadi, dan tidak sedikit berdampak fatal, oleh karena itu perlu ada suatu instansi pemerintahan yang dapat membantu mengatasi permasalahan tersebut dengan mekanisme yang udah diatur dan ditetapkan sedemikian rupa dan bersifat fleksibel, berupa pelayanan terhadap masyarakat yang menjadi korban kekerasan seksual.

Berikut data kasus kekerasan pada perempuan dan anak pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Provinsi Lampung dari tahun 2016 – September 2021:

**Tabel 1. 2 Laporan Data Kekerasan pada Perempuan dan Anak UPTD PPPA Provinsi Lampung dari 2016 s/d September 2021**

NO.	TAHUN	JUMLAH KASUS	JUMLAH KORBAN	KORBAN		USIA	
				L	P	Anak	Dewasa
	2016	52	52	8	44	36	16
2	2017	74	74	11	63	49	25
3	2018	136	136	26	64	90	46
4	2019	151	151	31	120	114	37
5	2020	146	146	41	105	118	28
6	2021	65	69	11	58	54	15
	<b>JUMLAH</b>	<b>624</b>	<b>628</b>	<b>128</b>	<b>454</b>	<b>461</b>	<b>167</b>

Sumber: Data UPTD PPPA Provinsi Lampung, 2021.

Hasil dari laporan data pada UPTD PPPPA Provinsi Lampung, (SIMFONI PPPA Provinsi Lampung tahun 2016-2021), bahwa jumlah korban kekerasan tahun 2016 sebanyak 52 orang, tahun 2017 sebanyak 74 orang, tahun 2018 sebanyak 136 orang, tahun 2019 sebanyak 151 orang, tahun 2020 sebanyak 146 orang, pada awal tahun 2021 sampai dengan bulan September sebanyak 69 orang dan total korban kekerasan sebanyak 638 orang dengan jumlah korban yang paling banyak terdapat pada tahun 2019. Korban yang paling banyak mengalami kekerasan seksual adalah perempuan dengan didominasi oleh anak sebagai korban kekerasan seksual.

**Tabel 1. 3 Data Kasus Kekerasan Seksual Berdasarkan Usia pada UPTD PPPA Provinsi Lampung Tahun 2021**

USIA	JENIS KELAMIN			JUMLAH
	Laki-laki Anak	Perempuan Anak	Perempuan Dewasa	
0 - 5	1	1	-	2
6 - 12	5	12	-	17
13 – 17	5	29	-	34
18 – 24	-	1	9	10
25 – 44	-	-	6	6
45 – 59	-	-	-	-
>60	-	-	-	-
<b>JUMLAH</b>	<b>11</b>	<b>43</b>	<b>15</b>	<b>69</b>

*Sumber : Simfoni UPTD PPPPA Provinsi Lampung, 2021.*

Pada tabel 1.4, dapat dilihat bahwasanya kekerasan terhadap perempuan dan anak baik anak laki-laki maupun anak perempuan. Kategori usia anak meliputi dari usia 1-18 tahun atau usia 18 tahun ke bawah (anak balita, anak pra sekolah dan anak remaja) sedangkan usia Perempuan Dewasa dari 18-60 tahun. Anak usia 13-17 tahun yang paling banyak menjadi korban kekerasan dengan jumlah korban kekerasan yaitu 43 orang dimana di dominasi oleh anak perempuan. (Simfoni UPTD PPPPA Provinsi Lampung, 2021).

**Tabel 1. 4 Data Terpilah Kasus Inses Pada UPTD PPPA Provinsi Lampung dari 2017 s/d September 2021**

NO.	TAHUN	LOKASI KEJADIAN	JUMLAH KORBAN	JENIS KELAMI	USIA
1	2017	Bandar Lampung	1 korban	Perempuan (Anak)	13-17 th
2	2018	Tanggamus	1 korban	Perempuan (Anak)	13-17 th
3	2019	Tanggamus, Bandar Lampung	6 korban	Perempuan (Anak)	6-12 dan 13 17 th
4	2020	Pesawaran, Tanggamus	2 korban	Perempuan (Anak)	13-17 th
5	2021	Bandar Lampung, Tulang Bawang dan Tulang Bawang Barat	4 korban	Perempuan (Anak)	13-17 th
<b>TOTAL</b>			<b>14 Korban</b>		

*Sumber: Simfoni UPTD PPPA Provinsi Lampung, 2021.*

Pada tabel 1.5, dapat dilihat bahwa total korban inses di Provinsi Lampung sebanyak 14 korban, korban paling banyak terjadi pada tahun 2019 dengan jumlah 6 korban yang melaporkan kasusnya pada UPTD PPPPA Provinsi Lampung. Jumlah ini tentunya bukan jumlah keseluruhan karena kasus kekerasan seksual dianalogikan sebagai fenomena gunung es, artinya yang muncul ke permukaan sedikit tetapi yang tidak muncul sangat banyak. (Simfoni UPTD PPPA, 2021).

Salah satu upaya pemerintah untuk mengatasi masalah kekerasan terhadap perempuan dan anak khususnya kasus inses adalah melakukan pelayanan publik. Pelayanan publik sebagaimana dijelaskan di dalam UU no. 25 tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan adalah petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik, sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. (Undang-undang No. 25 tahun 2009), selanjutnya diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan dan penanganan pengaduan, jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

UPTD PPPA Provinsi Lampung dibentuk untuk memberikan layanan bagi perempuan dan anak yang mengalami kekerasan, baik kekerasan seksual maupun kekerasan fisik, diskriminasi, perlindungan khusus dan masalah lainnya berupa pengaduan masyarakat, penjangkauan korban, pengelolaan korban, penampungan sementara di rumah aman, mediasi, dan pendampingan korban seperti korban perceraian dan sebagainya, oleh karena itu dalam pelaksanaannya perlu adanya kesinambungan dan sinergitas antar tim agar pelayanannya baik, berkualitas, sehingga penerima layanan atau korban kekerasan dapat merasakan terbantu setelah melakukan pelaporan atas tindak kekerasan yang dialami.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi terciptanya hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa maupun manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan



waktu, dan sarana prasarana yang tersedia, apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas.

Instansi pemerintah daerah UPTD PPPA sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu pelaksanaan kewenangan Daerah dalam mencapai prioritas pembangunan nasional, yaitu menurunkan kekerasan terhadap perempuan dan anak serta meningkatkan layanan bagi perempuan dan anak korban kekerasan. Khususnya korban kekerasan seksual.

Dilihat dari jumlah kasus yang ada di UPTD PPPA, kekerasan seksual inses banyak terjadi di berbagai provinsi terkhusus Provinsi Lampung. Data terbaru kasus inses pada tahun 2021, terjadi dengan korban berinisial “Z” (14 tahun) yang masih menjadi pelajar SMP oleh pelaku ayah kandung korban berinisial “S” (39 tahun) berdomisili di Bandar Lampung dengan kondisi keluarga yang berkecukupan. “Z” adalah anak pertama dari 3 (tiga) bersaudara. Ibu “Z” bekerja sebagai guru dan ayahnya bekerja sebagai ASN. (Simponi PPPA Provinsi Lampung: 2021).

Dalam penanganan kekerasan seksual terhadap anak sangat penting adanya peran aktif masyarakat, individu, dan pemerintah, dan perlu adanya mekanisme yang baik dan tepat dalam penanganan kekerasan seksual anak. Sistem perlindungan anak yang efektif mensyaratkan adanya komponen-komponen yang saling terkait. Komponen-komponen ini antara lain pelayanan terpadu yang sesuai dengan standar operasional prosedur, selain itu, juga diperlukan kerangka hukum dan kebijakan yang mendukung serta sistem data dan informasi untuk perlindungan anak, oleh karena itu kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya yaitu memberikan layanan dan dukungan dengan penuh komitmen serta kemampuan memecahkan masalah pada saat pemberian layanan itu berlangsung, sehingga pelayanan yang dilakukan

kepada korban berkualitas, namun dalam pelaksanaan pelayanan tersebut banyak faktor yang mempengaruhi, baik faktor pendukung dan faktor penghambatnya.

Berdasarkan penjelasan diatas, pada penelitian ini mendeskripsikan pelayanan yang dilakukan UPTD PPPA Provinsi Lampung dalam mengatasi kasus kekerasan seksual berupa kasus inses yang terjadi di Lampung secara mendalam, dimulai dari mengamati kasus, mekanisme pelayanan, korban, pendamping, pelaku dan pola kejadian, proses pelayanan yang diberikan serta peran seorang ibu terhadap anak perempuannya. Hasil dari penelitian yang dilakukan yaitu dapat mengetahui pelayanan yang dilakukan UPTD PPPA dalam menangani kasus inses di Provinsi Lampung.

Berlandaskan beberapa uraian masalah yang telah saya jabarkan, saya sangat tertarik untuk melakukan penelitian di UPTD PPPA Provinsi Lampung dengan judul “Pelayanan UPTD Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Terhadap kasus Kekerasan Seksual (Inses) Pada Anak di Provinsi Lampung”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan UPTD PPPA dalam menangani kasus kekerasan seksual (inses) pada anak di Provinsi Lampung?
2. Faktor-faktor apa yang menghambat pelayanan UPTD PPPA dalam menangani kasus kekerasan seksual (inses) pada anak di Provinsi Lampung?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, penulis dalam mengadakan penelitian tersebut memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelayanan publik pada UPTD PPPA dalam menangani kasus kekerasan seksual (inses) pada anak di Provinsi Lampung.

2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan UPTD PPPA dalam menangani kasus kekerasan seksual (inses) pada anak di Provinsi Lampung.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pelayanan yang dilakukan UPTD PPPA dalam menangani kasus kekerasan seksual (inses) pada anak di Provinsi Lampung. Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

##### **1. Secara Teoritis**

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembang teori yang digunakan dalam penelitian ini dan diharapkan dapat memperluas pengetahuan baru dan wawasan pembaca, mengenai pelayanan publik pada UPTD PPPA dalam menangani kasus kekerasan seksual (inses) pada anak di Provinsi Lampung.

##### **2. Secara Akademis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penelitian bagi mahasiswa jurusan Administrasi Negara FISIP Universitas Lampung dan dapat menjadi referensi dan kepustakaan.

##### **3. Secara Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan dan motivasi bagi pembaca dalam menyikapi bagaimana pelayanan yang dilakukan UPTD PPPA Provinsi Lampung dalam mengatasi permasalahan kasus kekerasan seksual terhadap anak khususnya kasus inses.

#### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian mencakup hal-hal berikut ini:

1. Subjek penelitian ini adalah korban yang melapor ke UPTD PPPA Provinsi Lampung atau korban rujukan dari UPTD PPPA Kabupaten /Kota atau dari luar Provinsi Lampung.

2. Objek penelitian ini adalah mekanisme dan kualitas pelayanan publik pada UPTD PPPA dalam menangani kasus kekerasan seksual (inses) pada anak di Provinsi Lampung.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Pelayanan Publik**

Secara etimologis pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti menolong, menyajikan, membalas, menghidangkan, menanggapi, membantu, memuaskan, menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan atau diperhatikan orang (pihak) lain. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002:646) menjelaskan bahwa pelayanan adalah perihal atau cara: *selama ini tamu hotel itu tidak mendapat~ yang semestinya*; 2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); jasa; *yayasan itu bergerak dl pembelian~jual* beli tanah; kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa;

Pelayanan menurut Kasmir (2017: 47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan.

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini kegiatan yang dilakukan yaitu melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan. kebutuhan pelayanan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan penerima layanan dengan tingkat persepsi mereka.

Menurut Lijan Poltak S (2014: 5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *public* sebenarnya sudah

diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi "publik" yang berarti umum, orang banyak dan ramai. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum.

### **2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Istilah pelayanan umum di Indonesia seringkali diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari *public service*. Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik yang didefinisikan oleh banyak pakar.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2014:5) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Moenir (2015: 26) bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Mukarom dan Laksana, (2018: 41) mengatakan bahwa: "Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan".

Di dalam Undang-undang No 25 Tahun 2009: 3, tentang pelayanan publik disebutkan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan



perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012 Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan public, sedangkan menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No/KEP//25/M.PAN/2/2014 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka penulis mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Berdasarkan keterangan yang didapat dari UPTD PPPA Provinsi Lampung (2021:2-3), peraturan terkait layanan yang dijelaskan melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan organisasi penyelenggara termasuk UPTD PPPA pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Lampung berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik

### **2.1.2 Unsur-unsur Pelayanan Publik**

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut A.S. Moenir (2015:8), unsur-unsur tersebut antara lain:

1. Sistem, Prosedur dan Metode Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan prasarana Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
4. Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

### **2.1.3 Jenis-jenis Pelayanan Publik**

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 membedakan jenis pelayanan menjadi tiga kelompok, yaitu:

1. Kelompok pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan/pengusahaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
2. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jasa barang yang digunakan oleh publik misalnya, jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih.
3. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

#### 2.1.4 Indikator Pelayanan publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan dengan Prinsip-prinsip layanan, yaitu adanya Standar Pelayanan Publik.

Standar Layanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas layanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan kepada masyarakat ada bermacam indikator, pada penelitian ini penulis menggunakan standar layanan menurut teori Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011: 46), menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi. yaitu:

1. *Tangible* (berwujud), atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan atau instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* (kehandalan), atau keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

4. *Assurance* (jaminan), atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasia yang nyaman bagi pelanggan.

Hal ini sejalan dengan Permen PPPA No. 2 tahun 2022, yaitu pelayanan terhadap masyarakat secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi.

Pada UPTD PPPA Provinsi Lampung, mengikuti standar Pelayanan yang sesuai Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 pasal 2 ayat 1 dan 2, tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak tersebut dilaksanakan secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi yang artinya:

1. Cepat, sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) dan terjangkau;
2. Akurat, dalam memberikan layanan didukung oleh informasi yang benar berdasarkan bukti dan fakta yang memadai serta dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya;
3. Komprehensif, dalam memenuhi hak dan kebutuhan perempuan dan Anak secara menyeluruh, tepat, dan tuntas, dengan pendekatan Manajemen Kasus oleh tenaga profesional agar tidak terjadi pengulangan kejadian; dan
4. Terintegrasi, oleh berbagai unit atau lembaga penyelenggara layanan PPPA kredibel yang memberikan berbagai jenis layanan yang berkualitas

secara bersinergi dan terpadu dengan satu tujuan agar perempuan dan Anak dapat kembali menikmati hak-haknya.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana diatur dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Persyaratan;
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
3. Jangka waktu penyelesaian;
4. Biaya/tarif;
5. Produk pelayanan;
6. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

(Dalam buku Agus Fanar, 2009: 56).

#### **2.1.5 Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Dalam Pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik yang memiliki hak:

1. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
2. Melakukan kerjasama;
3. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;

4. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
5. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam Pasal 15 UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggaraan berkewajiban:

1. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
2. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
3. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
4. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
5. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
6. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
7. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
8. Memberikan pertanggung jawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
9. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
10. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
11. Memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan;
12. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah
13. Suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.



### 2.1.6 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Purwanto, Agus Erwan dkk (2017: 30-35) mengemukakan bahwa prinsip pelayanan publik yang baik untuk mewujudkan pelayanan prima adalah:

1. Partisipatif.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat pemerintah perlu melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi hasilnya;

2. Transparan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan akses bagi warga negara untuk mengetahui segala hal yang terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan tersebut, seperti: persyaratan, prosedur, biaya, dan sejenisnya. Masyarakat juga harus diberi akses yang sebesar-besarnya untuk mempertanyakan dan menyampaikan pengaduan apabila mereka merasa tidak puas dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah;

3. Responsif.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah wajib mendengar dan memenuhi tuntutan kebutuhan warga negaranya. Tidak hanya terkait dengan bentuk dan jenis pelayanan publik yang mereka butuhkan akan tetapi juga terkait dengan mekanisme penyelenggaraan layanan, jam pelayanan, prosedur, dan biaya penyelenggaraan pelayanan. Sebagai klien masyarakat, birokrasi wajib mendengarkan aspirasi dan keinginan masyarakat yang menduduki posisi sebagai agen;

4. Tidak diskriminatif.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak boleh dibedakan antara satu warga negara dengan warga negara yang lain atas dasar perbedaan identitas warga negara, seperti: status publik, pandangan

politik, enisitas, agama, profesi, jenis kelamin atau orientasi seksual, difabel, dan sejenisnya;

5. Mudah dan Murah.

Penyelenggaraan pelayanan publik dimana masyarakat harus memenuhi berbagai persyaratan dan membayar *fee* untuk memperoleh pelayanan publik layanan yang mereka butuhkan harus diterapkan prinsip mudah, artinya berbagai persyaratan yang dibutuhkan tersebut masuk akal dan mudah untuk dipenuhi. Murah dalam arti biaya yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan tersebut terjangkau oleh seluruh warga negara. Hal ini perlu ditekankan karena pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak dimaksudkan untuk mencari keuntungan melainkan untuk memenuhi mandat konstitusi;

6. Efektif dan Efisien.

Penyelenggaraan pelayan publik harus mampu mewujudkan tujuan-tujuan yang hendak dicapainya (untuk melaksanakan mandat konstitusi dan mencapai tujuan-tujuan strategis negara dalam jangka panjang dan cara mewujudkan tujuan tersebut dilakukan dengan prosedur yang sederhana, tenaga kerja yang sedikit, dan biaya yang murah;

7. *Aksesibel.*

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah harus dapat dijangkau oleh warga negara yang membutuhkan dalam arti fisik (dekat, terjangkau dengan kendaraan publik, mudah dilihat, gampang ditemukan, dan lain-lain.) dan dapat dijangkau dalam arti non-fisik yang terkait dengan biaya dan Pelayanan Publik persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan tersebut;

8. *Akuntabel.*

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan menggunakan fasilitas dan sumber daya manusia yang dibiayai oleh warga negara melalui pajak yang mereka bayar, oleh karena itu semua bentuk

penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung-jawabkan secara terbuka kepada masyarakat.

Pertanggungjawaban maksudnya tidak hanya secara formal kepada atasan (pejabat atau unit organisasi yang lebih tinggi secara vertikal) akan tetapi yang lebih penting harus dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat luas melalui media publik baik cetak maupun elektronik. Mekanisme pertanggungjawaban yang demikian sering disebut sebagai *social accountability*;

#### 9. Berkeadilan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah memiliki berbagai tujuan melindungi warga negara dari praktik buruk yang dilakukan oleh warga negara yang lain. Oleh karena itu penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dijadikan sebagai alat melindungi kelompok rentan dan Pelayanan Publik mampu menghadirkan rasa keadilan bagi kelompok lemah publik berhadapan dengan kelompok yang kuat.

#### **2.1.7 Tujuan Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan diberikan kepada konsumen harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap dinas instansi seperti UPTD PPPA tentunya mempunyai tujuan. Umumnya tujuan dengan diadakanya pelayanan adalah agar konsumen merasakan adanya kepuasan atas pelayanan yang diberikan UPTD PPPA dalam menangani kasus yang terjadi dan permasalahan-permasalahan yang terjadi dapat selesai dengan mengikuti alur mekanisme yang sudah ditentukan tahapan-tahapannya.

Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik apabila pelapor mendapatkan respon atau tanggapan yang positif atau baik dalam mengatasi atau menyelesaikan permasalahan yang terjadi dalam diri pelapor.

Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik dinyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Lebih rincinya adalah sebagai berikut.

1. Menentukan pelayanan yang disediakan, apa saja macamnya;
2. Memperlakukan pengguna layanan, sebagai *customers*;
3. Berusaha memuaskan pengguna layanan, sesuai dengan yang diinginkan;
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan.

#### **2.1.8 Hal-Hal yang Mempengaruhi Pelayanan Publik**

Pelayanan publik akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor. Menurut Kasmir (2006:3) faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia, artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

##### **1. Faktor Pendukung Pelayanan Publik**

Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah saat ini perlu lebih

diorientasikan kepada kaidah akuntabilitas publik secara langsung dengan cara penyajian manajemen kualitas pelayanan yang terintegrasi, hal ini dimaksudkan agar sistem pelayanan dapat lebih seragam dan terarah sesuai dengan mekanisme dan fungsi instansi pelayan publik tersebut.

## 2. Faktor Penghambat Pelayanan Publik

Zeithmal (dalam Kurniawan, 2005:24), yang mengatakan bahwa terdapat 4 jurang pemisah yang menjadi kendala di dalam pelayanan publik yakni sebagai berikut:

- 1) Tidak tahu apa sebenarnya yang diharapkan oleh masyarakat.
- 2) Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat.
- 3) Keliru dalam penampilan diri dalam pelayanan itu sendiri.
- 4) Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Faktor lain yang sering menjadi penghambat pelayanan publik adalah sebagai berikut;

- 1) Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.
- 2) Kurangnya fasilitas yang cukup untuk memberikan pelayanan prima.
- 3) Ambiguitas kerja akibat tumpang tindih kerja
- 4) Pemberi pelayanan tidak memahami standard pelayanan minimal
- 5) Kurangnya komunikasi tiap divisi pelayanan publik.

### 2.1.9 Kepuasan Masyarakat

Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kualitas merupakan suatu hal yang menentukan keberhasilan suatu pelayanan yang dilaksanakan baik sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Keberhasilan dan kepuasan masyarakat dalam suatu organisasi atau instansi pemerintah dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan tersebut dijadikan sebagai ukuran mengenai bagus atau tidaknya pelayanan yang telah diberikan terhadap masyarakat.

Menurut Ratminto dan Atik (2005:28) ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Engel dalam M.N. Nasution (2004:104) mengungkapkan, bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Dari beberapa teori yang dikemukakan dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah respon, evaluasi, dan tingkat emosi masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah dinikmati pada tingkat hasil (*outcome*) sama atau melewati batas penilaian persepsi masyarakat.

Menurut keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63 tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh pihak yang menerima pelayanan, namun demikian tidak ada suatu standar yang dapat dipakai sebagai ukuran umum tentang kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan unsur subyektivitas dalam diri penerima pelayanan, seseorang mungkin menilai suatu pelayanan yang diterimanya sudah memuaskan tetapi belum memuaskan bagi orang lain.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu instansi karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004), untuk mengukur berkualitas tidaknya suatu pelayanan yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa, maka ada lima dimensi karakteristik yang diidentifikasi dan digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Prinsip-prinsip layanan yang sesuai Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak tersebut dilaksanakan secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Zeithaml dan Bitner (2000), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi pelanggan. Untuk mengukur berkualitas tidaknya suatu pelayanan yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa, maka ada lima dimensi karakteristik yang diidentifikasi dan digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan.

Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah: 1) bukti nyata, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. 2) kehandalan, yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan telah yang dijanjikan. 3) daya tanggap, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. 4) jaminan atau kepastian, yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan. 5) Empati, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan atau pelapor.

## 2.2 Kekerasan Seksual

Kekerasan adalah bentuk tindak pidana yang tidak manusiawi yang dilakukan seseorang kepada orang lain dengan maksud menyengsarakan baik fisik maupun psikis. Kekerasan seksual terhadap anak menjadi lebih sulit untuk diungkap dan ditangani dibanding kekerasan lainnya karena sering dikaitkan dengan konsep moralitas masyarakat, untuk memperoleh pengertian yang lebih jelas mengenai kekerasan, berikut beberapa definisi kekerasan;

1. Menurut Undang Undang Nomor 35 Tahun 2014 kekerasan adalah setiap perbuatan terhadap anak yang berakibat timbulnya kesengsaraan atau penderitaan secara fisik, psikis, seksual, dan/atau penelantaran, termasuk ancaman untuk melakukan perbuatan, pemaksaan, atau perampasan kemerdekaan secara melawan hukum.
2. Menurut Komisi Perlindungan Anak, kekerasan adalah segala bentuk Tindakan terhadap anak yang berakibat timbulnya penderitaan secara fisik, mental, seksual, psikis, emosional dan penelantaran termasuk pemaksaan merendahkan martabat.
3. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002:550) “kekerasan” diartikan  
1. perihal yang (bersifat, berciri) keras 2. perbuatan yang menyebabkan cedera atau matinya orang lain atau menyebabkan kerusakan fisik atau barang orang lain.

Kata seksual sendiri menurut KBBI diartikan yang berkenaan dengan paksaan persetubuhan antara laki-laki dan perempuan. Kekerasan seksual didefinisikan setiap tindakan seksual, usaha melakukan tindakan seksual, komentar atau menyarankan untuk berperilaku seksual yang tidak disengaja ataupun sebaliknya, tindakan pelanggaran untuk melakukan hubungan seksual dengan paksaan kepada seseorang.

Kekerasan seksual terhadap anak merupakan salah satu bentuk kekerasan oleh orang dewasa terhadap anak untuk melakukan stimulasi seksual. Kekerasan seksual pada anak berupa pemaksaan hubungan seksual dengan cara yang tidak wajar yang memiliki betujuan untuk komersial ataupun tujuan tertentu.



### **2.2.1 Jenis kekerasan Seksual**

Kekerasan seksual merupakan tindakan kekerasan yang di alami oleh anak yang di arahkan pada alat reproduksi yang mengakibatkan terganggunya tumbuh kembang anak baik secara fisik, psikis maupun sosial anak.

Berikut jenis tindak kekerasan seksual menurut Komnas Perempuan 2021;

1. Perkosaan
2. Intimidasi seksual termasuk ancaman atau percobaan perkosaan
3. Pelecehan seksual (inses, sodomi, pencabulan, persetubuhan)
4. Eksploitasi seksual
5. Perdagangan perempuan untuk tujuan seksual
6. Prostitusi paksa
7. Perbudakan seksual
8. Pemaksaan perkawinan, termasuk cerai gugat
9. Pemaksaan kehamilan
10. Pemaksaan aborsi
11. Pemaksaan kontrasepsi dan sterilisasi
12. Penyiksaan seksual
13. Penghukuman tidak manusiawi dan benuansa seksual
14. Praktik tradisi bernuansa seksual yang membahayakan atau mendiskriminasi perempuan
15. Kontrol seksual, termasuk lewat aturan diskriminatif beralasan moralitas dan agama.

### **2.2.2 Dampak Kekerasan Seksual**

Menurut Komnas Perempuan (2021) berbagai dampak kekerasan yang ditimbulkan dari korban kekerasan atau kekerasan seksual yaitu:

1. Dampak psikologis

korban kekerasan dan pelecehan seksual akan mengalami trauma yang mendalam, selain itu stres yang dialami korban dapat mengganggu fungsi dan perkembangan otaknya.

## 2. Dampak fisik.

Kekerasan dan pelecehan seksual pada anak merupakan faktor utama penularan Penyakit Menular Seksual (PMS), selain itu korban juga berpotensi mengalami luka internal dan pendarahan. Pada kasus yang parah, kerusakan organ internal dapat terjadi, bahkan menyebabkan kematian.

## 3. Dampak sosial.

Korban seksual sering dikucilkan dalam kehidupan sosial, hal yang seharusnya dihindari karena korban pastinya butuh motivasi dan dukungan moral untuk bangkit lagi menjalani kehidupannya.

### **2.2.3 Pengertian Inses**

Menurut Sawitri Supardi Sadarjoen (2005: 74), Inses atau dalam bahasa inggris "*Incest*" (hubungan sedarah) adalah hubungan seksual yang dilakukan oleh pasangan yang memiliki ikatan keluarga (kekerabatan) yang dekat, biasanya diantara ayah dan anak perempuannya, ibu dengan anak laki-lakinya, atau antar sesama saudara kadung atau saudara tiri.

Inses adalah salah satu jenis pelecehan seksual terhadap anak yang dapat berakibat fatal baik bagi anak, pelaku dan keluarga secara keseluruhan. KBBI (2012:359) mendefinisikan inses sebagai "Hubungan seksual antara saudara sekandung, atau sedarah, namun di bidang pelecehan seksual anak, inses lebih mengacu pada hubungan seksual antara anak dan kerabat dekat (keluarga). Inses adalah suatu hubungan seksual yang dilakukan oleh dua orang yang masih ada hubungan atau pertalian sedarah maupun perkawinan. (Ranuhardoko, P.M. 2010: 334).

Kata inses berasal dari kata *insesus* yaitu kata latin yang diartikan sebagai "murni". Tindakan inses dikategorikan sebagai hal yang tabu dan tindakan yang tidak pantas di kalangan masyarakat, tetapi keberadaan kasus inses ini dapat dianalogikan sebagai fenomena gunung es sebab hanya sebagian kecil yang tampak atau terlapor, padahal yang terjadi di masyarakat sangat banyak.

#### 2.2.4 Faktor Penyebab Inses

Menurut Sardarjoen (2014: 95), faktor penyebab inses dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua) bagian besar yaitu faktor internal dan eksternal:

1. Faktor Internal, meliputi:

Biologis, yaitu dorongan seksual yang selalu besar dan ketidakmampuan pelaku untuk mengendalikan nafsu seksnya;

Psikologis, yaitu pelaku memiliki kepribadian yang menyimpang seperti minder, tidak percaya diri, kurang pergaulan atau menutup diri dari pergaulan menarik dari pergaulan sosial dengan masyarakat.

2. Faktor Eksternal, meliputi:

Ekonomi keluarga, masyarakat dengan tingkat ekonomi rendah atau mempunyai keterbatasan pendapatan untuk bermain di luar lingkungan mereka, sehingga mempengaruhi cara pandang dan mempersempit ruang lingkup pergaulan; Tingkat Pendidikan dan pengetahuan rendah; Tingkat pemahaman agama serta penerapan akidah dan norma agama yang tidak mereka ketahui atau tidak dipahami.

Ada beberapa penyebab timbulnya inses, adalah karena pengaruh aspek struktur, yakni situasi dalam masyarakat yang semakin kompleks. Kompleksitas situasi menyebabkan ketidakberdayaan pada diri individu, khususnya apabila ia seorang laki-laki (*notabene* cenderung dianggap dan menganggap diri lebih berkuasa) akan sangat terguncang, dan menimbulkan ketidakseimbangan mental-psikologis. Dalam ketidakberdayaan tersebut, tanpa adanya iman sebagai kekuatan internal/spiritual, seseorang akan dikuasai oleh dorongan primitif, yakni dorongan seksual ataupun agresifitas.

Faktor-faktor struktural tersebut antara lain:

- 1) Konflik Budaya, seiring perkembangan teknologi dimana perubahan sosial terjadi begitu cepat. Alat komunikasi seperti radio, televisi, VCD,

*handphone*, dan majalah telah masuk ke pelosok wilayah Indonesia. Dengan kemunculan berbagai teknologi ini dan budaya-budaya baru yang sebetulnya tidak cocok dengan budaya dan norma-norma setempat.

- 2) Kemiskinan, meskipun inses terjadi dalam segala lapisan ekonomi. Secara khusus kondisi kemiskinan merupakan hal yang paling rentan menimbulkan *incest*. Sejak tahun 1998 pada saat krisis moneter, tingkat kemiskinan Indonesia semakin tinggi, banyak keluarga miskin hanya memiliki satu petak rumah dimana tidak dapat membedakan mana kamar tidur, kamar tamu dan kamar makan terkhusus kamar anak, oleh karena itu, berbagai aktivitas seksual terpaksa dilakukan di tempat yang dapat ditonton oleh anggota keluarga. Situasi seperti ini rentan terjadi inses apabila ada kesempatan.
- 3) Pengangguran, kondisi krisis juga mengakibatkan terjadinya PHK yang berakibat banyak orang menganggur. Dalam situasi sulit mencari pekerjaan, sementara keluarga butuh makan bekerja seadanya. Dengan kondisi istri yang jarang di rumah (apalagi menjadi TKW), membuat sang suami kesepian dan mencari hiburan di luar rumahpun butuh biaya. Tidak menutup kemungkinan anak yang sedang dalam masa pertumbuhan menjadi sasaran inses. (UPTD PPPA Provinsi Lampung).

### **2.2.5 Korban Inses**

Dominasi kasus inses menunjukkan bahwa anak perempuan berada dalam situasi tidak aman sejak usia dini. Inses menjadi salah satu bentuk kekerasan seksual yang sulit dilaporkan oleh korban karena menyangkut relasi keluarga. Berdasarkan Laporan Tahunan yang didapat dari UPTD PPPA Provinsi Lampung, pelaku kekerasan seksual, termasuk inses di dalamnya, yang paling banyak adalah ayah dan paman, kakak laki-laki dan adik laki-laki. Banyak dari pelaku kekerasan di ranah personal yang dianggap dan diharapkan menjadi pelindung

Secara luas pengertian korban diartikan bukan hanya sekedar korban yang menderita secara langsung, akan tetapi korban tidak langsung pun juga mengalami penderitaan yang dapat diklarifikasikan sebagai korban. Korban tidak langsung yang dimaksud seperti, istri kehilangan suami, anak yang kehilangan bapak, orang tua yang kehilangan anaknya, dan lainnya.

#### **2.2.6 Pelaku Inses**

Media Informasi Penelitian Kesejahteraan Sosial (2019, 51) menyebutkan inses biasanya terjadi antara saudara laki-laki dengan adik kandung atau tiri, ayah dengan anak kandung atau anak tiri, ayah dengan anak angkat atau anak adopsi, kakek dengan cucu, paman dengan keponakan kandung atau tiri dan laki-laki lain yang sudah seperti keluarga, yang posisinya dipercaya. Pengertian yang luas dari inses juga mencakup hubungan seksual yang dilakukan oleh orang yang diberikan kepercayaan untuk mengasuh seseorang, misalnya guru terhadap murid atau pendeta/ulama terhadap anak asuhnya dan lain-lain. Pada dasarnya, hubungan inses yang paling umum terjadi yaitu antara anggota keluarga antara anak dengan ayah kandung atau tiri, maupun antar anak dengan ibu kandung atau tiri, dan antara saudara kandung.

#### **2.2.7 Peranan Keluarga**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002: 854) peranan adalah tindakan yang dilakukan oleh seorang dalam suatu peristiwa. Peranan adalah suatu perbuatan seseorang atau sekelompok orang dengan cara tertentu dengan sebuah usaha dalam menjalankan hak dan kewajiban sesuai dengan status yang dimilikinya. Perilaku peranan dapat dikatakan baik jika telah menjalankan sebuah hak dan kewajibannya sesuai dengan status yang dimiliki dalam kehidupan bermasyarakat, maka selanjutnya akan ada kecenderungan untuk timbul harapan baru.

Seorang ibu memiliki peranan yang cukup penting bagi anaknya mengingat ibu adalah orang tua perempuan dari seorang anak baik melalui hubungan biologis maupun sosial.

Berbagai studi telah membuktikan, bahwa yang menjadi korban inses adalah anak perempuan, salah satu kunci terpenting untuk mencegah kemungkinan terjadinya inses yaitu peran seorang ibu, agar anak perempuannya terhindar dari kejahatan kekerasan seksual dikarenakan kasus inses ini adalah tindakan yang dilakukan secara tersembunyi pada ruang-ruang *privat* keluarga.

### **2.3 Profil Unit Pelaksana Teknis Daerah Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak**

Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPPA) merupakan usaha Pemerintah dalam memberikan layanan Perlindungan Perempuan dan Anak korban kekerasan berbasis Gender.

Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak yang selanjutnya disingkat menjadi UPTD PPPA memiliki tugas melaksanakan kegiatan teknis operasional di wilayah kerjanya dalam memberikan layanan bagi perempuan dan anak yang mengalami masalah kekerasan, diskriminasi, perlindungan khusus, dan masalah lainnya.

UPTD Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. UPTD PPPA sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu pelaksanaan kewenangan daerah dalam mencapai prioritas pembangunan nasional, yaitu menurunkan kekerasan terhadap perempuan dan anak serta meningkatkan layanan bagi perempuan dan anak korban kekerasan.

UPTD PPPA berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak di tingkat daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota.

UPTD PPPA merupakan pelaksanaan atas 2 dari 15 kewenangan wajib pemerintah daerah urusan PPPPA berdasarkan UU No 23 Tahun 2014 yaitu terkait kewajiban Pemerintah untuk menyediakan Layanan Perlindungan untuk

Perempuan dan Anak Korban Kekerasan.

**Tabel 2. 1 Lembaga Negara yang Menangani Urusan Pembedayaan**

<b>TUGAS</b>	<b>LEMBAGA</b>	<b>ATURAN PEMBENTUK</b>
<i>Public Policy</i>	Kementerian PPA	UU 39/2008 Perpres 59/2015
<i>Executor/Implementator</i>	Dinas PPPA	UU 23/2014, PP 18/2016 Permen PPPA 9/2016
<i>Observer</i>	KPAI & KPAID	UU Perlindungan Anak Perpres 61/2016
<i>Public Service</i>	UPTD PPPA	UU 23/2014, Permendagri 12/2017 Permen PPA 1/2017

Sumber : UPTD PPPA Provinsi Lampung.

### **2.3.1 Tugas dan Fungsi UPTD Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPPA)**

#### **1. Tugas UPTD PPPA**

Membantu sebagian tugas dari dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang perempuan dan anak untuk melaksanakan kegiatan teknis operasional yang secara langsung berhubungan dengan pelayanan terhadap perempuan dan anak korban kekerasan dan diskriminasi serta anak yang berkonflik dengan hukum.

#### **2. Fungsi UPTD Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPPA)**

Fungsi UPTD PPPA adalah menyelenggarakan layanan:

- 1) Layanan pengaduan masyarakat;
- 2) Penjangkauan korban;
- 3) Pengelolaan kasus;
- 4) Mediasi;
- 5) Penampungan sementara;
- 6) Layanan pendampingan korban (konsultasi, layanan kesehatan, layanan bantuan hukum);
- 7) Penempatan di rumah perlindungan;
- 8) Layanan pemulihan

Sumber: UPTD PPPA Prov Lampung (2021:4)

### **2.3.2 Tenaga Konselor**

Pegawai Aparat Sipil Negara yang mempunyai keahlian di bidang psikologis, pembimbingan rohani dan hukum yang mampu memecahkan permasalahan serta mewujudkan keadilan bagi perempuan dan anak yang mengalami masalah.

### **2.3.3 Prinsip Layanan UPTD Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPPA)**

Standar layanan kepada perempuan dan anak yang mengalami permasalahan kekerasan dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- 1) Kemanusiaan, artinya layanan terhadap perempuan dan anak yang mengalami permasalahan didasarkan pada perlindungan dan penghormatan hak asasi manusia dari perempuan dan anak tanpa dipungut biaya.
- 2) Keadilan, artinya layanan yang diberikan untuk memberikan keadilan secara proposional terhadap perempuan dan anak.
- 3) Rahasia, yaitu merahasiakan identitas pelapor agar merasa aman dan nyaman berkaitan dengan masalah yang telah dilaporkan, kecuali apabila pelapor menghendaki sebaliknya.

### **2.3.4 Istilah dalam Standar Operasional Prosedur Pelayanan di UPTD Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPPA)**

- 1) Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disebut SOP adalah langkah standar yang harus dilakukan oleh petugas layanan di UPTD PPPA Provinsi Lampung dalam memberikan layanan yang dibutuhkan terhadap perempuan dan anak yang mengalami permasalahan.
- 2) Pelapor adalah korban perempuan dan anak, atau pihak lain yang melaporkan adanya permasalahan perempuan dan anak ke UPTD PPPA Provinsi Lampung.
- 3) Pihak lain adalah keluarga, tetangga, pendamping serta masyarakat atau yang menerima kuasa atau yang mewakilkan.



- 4) Petugas Layanan adalah semua pegawai yang bekerja di UPTD PPPA Provinsi Lampung, baik ASN maupun Tim Profesi.
- 5) Permasalahan Perempuan dan Anak adalah kasus yang dihadapi perempuan dan anak baik yang bersifat perdata maupun pidana.
- 6) Kekerasan terhadap perempuan dan anak adalah setiap tindakan yang berakibat timbulnya kesengsaraan atau penderitaan secara fisik, seksual, mental, psikologis, termasuk intimidasi, pengusiran paksa, ancaman tindakan tertentu, pemaksaan atau perampasan kemerdekaan, penelantaran serta menghalangi kemampuan perempuan dan anak untuk menikmati semua hak dan kebebasannya.
- 7) Anak adalah seseorang yang belum berusia 18 (delapan belas) tahun termasuk anak yang masih dalam kandungan.
- 8) Pelayanan Pengaduan adalah serangkaian tindakan yang dilakukan untuk menerima, mencatat, mengidentifikasi, menganalisis dan menindaklanjuti kepada pelapor tentang adanya permasalahan perempuan dan anak.
- 9) Layanan informasi adalah serangkaian kegiatan untuk memberikan keterangan tentang hak perempuan dan anak yang mengalami permasalahan.
- 10) Layanan konsultasi adalah layanan yang memungkinkan perempuan dan anak yang mengalami permasalahan untuk memperoleh wawasan, pemahaman dan pertimbangan yang perlu dilaksanakan untuk mengatasi permasalahan dirinya atau masalahnya dengan pihak ketiga.
- 11) Layanan penjangkauan adalah tindakan untuk merespon adanya laporan dugaan permasalahan perempuan dan anak yang perlu dibuktikan dan ditindaklanjuti.
- 12) Layanan mediasi adalah cara penyelesaian masalah perempuan dan anak yang bersifat perdata atau pidana yang merupakan delik aduan untuk memperoleh kesepakatan antara pelapor dan terlapor sehingga tidak diproses melalui jalur pengadilan.
- 13) Layanan awal kesehatan adalah kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan untuk mengurangi rasa sakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit

kepada perempuan dan anak sebelum mendapatkan layanan lanjutan kesehatan.

### **2.3.5 Mekanisme Pelayanan pada UPTD Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPPA) Provinsi Lampung**

Berdasarkan rangkuman petunjuk/mechanisme Pelayanan pada UPTD PPPA Provinsi Lampung (2021: 8-17), Standar Operasional Prosedur Pelayanan pada UPTD Provinsi Lampung diterapkan agar dalam pelaksanaannya dapat lebih terarah. Mekanisme pelayanan pada UPTD PPPA Provinsi Lampung sebagai berikut:

#### **1. Pelayanan Pengaduan**

Pengaduan masalah perempuan dan anak dapat diperoleh dari pelapor dalam bentuk surat, pesan singkat, email, telepon atau datang langsung ke kantor UPTD PPPA Provinsi Lampung. Untuk mempermudah pelapor sebagaimana tersebut diatas disiapkan nomor Tlp Kantor 0721-709600.

Kategori Pengaduan Masyarakat dapat digolongkan terkait dengan pelayanan informasi, konsultasi, penanganan lanjutan, permohonan bantuan penyelesaian masalah, permohonan dukungan, dan lain-lain.

##### **1) Secara Langsung**

Pengaduan Langsung dapat diartikan bahwa pelapor yang mengalami permasalahan datang secara langsung atau melalui telepon, mengadakan/melaporkan ke UPTD PPPA Provinsi Lampung tentang permasalahan perempuan dan anak. Pada umumnya pelapor datang langsung dengan menunjukkan adanya tekanan, sedih, menangis, trauma, luka-luka, sulit berkomunikasi dan lain-lain.

##### **a. Proses penerimaan pengaduan secara langsung**

Pelapor melaporkan kedatangannya ke resepsionis dan menanyakan bagian yang menangani masalah perempuan dan anak;

##### **b. Resepsionis menghubungi Seksi Pengaduan terkait korban yang**

mengalami permasalahan.

- c. Staf Administrasi Seksi Pengaduan menerima, mencatat, mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang dihadapi pelapor;
- d. Staf administrasi menyampaikan hasil pelaporan kepada Kepala Seksi Pengaduan UPTD PPPA Provinsi Lampung untuk membuat disposisi kepada Tim Profesi (penanggung jawab kasus) agar segera dapat memberikan layanan kepada pelapor;
- e. Tim Profesi melakukan klarifikasi berupa identifikasi dan analisis untuk memberikan layanan informasi, konsultasi dan layanan kesehatan kepada pelapor;
- f. Pelapor menerima layanan informasi, layanan konsultasi dan layanan awal kesehatan.
- g. Kepala Seksi Pengaduan merekomendasikan kasus tersebut kepada Kasi Tindak Lanjut dalam penanganan kasus tersebut.
- h. Pelapor menerima layanan psikologis dan pendampingan kasus sampai dengan kasus selesai.

## 2) Secara Tidak Langsung

Pengaduan Tidak Langsung dapat diartikan bahwa pelapor melaporkan permasalahan perempuan dan anak tidak datang langsung ke UPTD PPPA Provinsi Lampung namun melalui media surat/email ataupun *facsimile*. Serta adanya berita yang dimuat dalam media koran/media elektronik yang memerlukan penanganan segera mungkin. Pengaduan tidak langsung juga meliputi laporan yang dilakukan/dirujuk oleh masyarakat dan/atau lembaga lain mengenai adanya tindak kekerasan yang dialami oleh pelapor.

Ada beberapa pertimbangan pelapor tidak melaporkan langsung ke UPTD PPPA Provinsi Lampung karena terkendala jarak, transportasi, waktu, kondisi fisik atau psikis, keterbatasan dana, takut, malu dan lain sebagainya. Walaupun korban tidak melaporkan secara langsung, tapi

petugas layanan wajib memberikan layanan serta perlu memastikan kebenaran pengaduan pelapor tersebut.

Proses penerimaan pengaduan melalui surat, faksimile, email, koran maupun media sosial.

- a. Staf administrasi Seksi Pengaduan menyampaikan berkas kasus pengaduan kepada Kepala Seksi Pengaduan untuk membuat disposisi terhadap Tim Profesi agar segera memberikan layanan kepada pelapor;
- b. Tim Profesi melakukan klarifikasi berupa identifikasi dan analisis:
  1. Tim Profesi Petugas Layanan melaporkan kasus pengaduannya kepada Kasi Pengaduan UPTD PPPA Provinsi Lampung apabila membutuhkan layanan lebih lanjut;
  2. Tim Profesi menginformasikan kepada pelapor bahwa kasusnya tidak dapat di tindaklanjuti.
- c. Kasi Pengaduan UPTD PPPA Provinsi Lampung menelaah hasil klarifikasi yang dilakukan oleh Tim Profesi untuk dilakukan penjangkauan
- d. Kasi Pengaduan merekomendasikan hasil penjangkauan kepada Kasi Tindak lanjut untuk diberikan pendampingan oleh Tim Profesi, baik berupa pendampingan hukum, pendampingan psikologis maupun rujukan medis.
- e. Pelapor menerima layanan pendampingan atau layanan yang dibutuhkan.

## **2. Layanan Penjangkauan**

Layanan penjangkauan dilakukan setelah kasus perempuan dan anak yang mengalami permasalahan kekerasan dilaporkan ke Seksi Pengaduan UPTD PPPA, kemudian dianalisis terlebih dahulu oleh Staf Seksi Pengaduan dan analisis tersebut disampaikan kepada Kepala Seksi Pengaduan untuk dilaporkan kepada Kepala UPTD PPPA Provinsi Lampung. Dalam hal pimpinan menganggap perlu dilakukan

penjangkauan maka petugas layanan melakukan penjangkauan untuk mengetahui kebutuhan korban atau memastikan apakah laporan yang disampaikan sesuai dengan fakta dilapangan. Penjangkauan juga dilakukan karena pelapor tidak dapat atau tidak mampu untuk melaporkan langsung kasusnya ke UPTD PPPA Provinsi Lampung karena kondisi dan situasi.

Prosedur penjangkauan dilakukan dengan memperhatikan hal sebagai berikut:

- 1) Kepala UPTD PPPA Provinsi Lampung memerintahkan Kepala Seksi Pengaduan untuk melakukan penjangkauan;
- 2) Kepala Seksi Pengaduann memerintahkan staf administrasi untuk membuat surat penugasan kepada petugas layanan yang meliputi ASN dan Tim Profesi untuk melakukan penjangkauan;
- 3) Staf administrasi membuat surat penugasan tentang penjangkauan yang dilakukan oleh petugas layanan;
- 4) Petugas layanan melakukan penjangkauan ke tempat tinggal pelapor dengan berkoordinasi dengan pihak-pihak tertentu dan mengajukan pertanyaan kepada pelapor tentang permasalahannya;
- 5) Pelapor menyampaikan permasalahan dan kebutuhannya kepada petugas layanan;
- 6) Petugas layanan menyampaikan hasil identifikasi dan *need assesment* kepada Kepala UPTD PPPA dan Kepala Dinas PPPPA Provinsi Lampung;
- 7) Kepala Dinas PPPA Provinsi Lampung memberikan tanggapan kepada Kepala UPTD PPPA untuk ditindaklanjuti;
- 8) Kepala UPTD PPPA menindaklanjuti tanggapan, dan mendisposisikan kasus tersebut kepada Kepala Seksi Tindak Lanjut untuk ditangani.

### **3. Pengelolaan Kasus**

Kasus yang telah diidentifikasi dan telah masuk ke seksi pengaduan akan

di input dalam bentuk data kasus oleh Staf Pengaduan sebagai data awal yang akan ditindaklanjuti di seksi Tindak Lanjut.

Prosedur Pengelolaan Kasus dilakukan dengan memperhatikan hal sebagai berikut:

- 1) Staf Administrasi Seksi Pengaduan meng input data kasus ke dalam Data Kasus UPTD PPPA Provinsi Lampung;
- 2) Kasi Pengaduan merekomendasikan berkas administrasi kasus pelapor kepada Kasi Tindak lanjut untuk ditangani;
- 3) Staf Administrasi Seksi Tindak Lanjut menginput data kasus ke dalam Aplikasi Simponi yang akan dilaporkan kepada Kepala Dinas PPA Provinsi Lampung dan tercatat di Simponi milik Kementerian PPA RI.
- 4) Staf Administrasi Seksi Tindak Lanjut mencatat seluruh rangkaian pendampingan kasus samai dengan kasus dinyatakan selesai atau terminasi.
- 5) Data kasus tersebut akan dilaporkan kepada Kepala UPTD PPPA dan Kepala Dinas PPA Provinsi Lampung.

#### **4. Layanan Mediasi**

Setiap perkara antara pelapor dan terlapor yang disampaikan ke UPTD PPPA Provinsi Lampung khususnya kasus perdata dapat dilakukan mediasi oleh petugas layanan untuk membantu para pihak mencari berbagai kemungkinan penyelesaian permasalahan tanpa menggunakan cara memutuskan atau memaksakan sebuah penyelesaian berdasarkan pandangan atau penilaiannya sendiri atas masalah tersebut, oleh karena itu petugas layanan harus netral (tidak memihak salah satu pihak), membantu para pihak untuk menyelesaikan permasalahan, menciptakan kondisi hubungan yang positif dan kondusif antara pelapor dan terlapor, mewujudkan perubahan atau kondisi awal menjadi kondisi baru dalam hubungan antara pihak-pihak yang bermasalah.

## 5. Layanan Pendampingan

### 1) Layanan Informasi

Layanan Informasi diberikan UPTD PPPA Provinsi Lampung dalam hal pelapor ingin mendapatkan informasi antara lain tentang:

- a. Hak korban yang dijamin Undang-Undang;
- b. Tanggung jawab;
- c. Lembaga layanan yang menangani permasalahan perempuan dan Anak
- d. Tenaga profesional yang dapat menangani permasalahan perempuan dan anak;
- e. Layanan yang disediakan (bantuan hukum dan psikologi);
- f. Kemudahan-kemudahan yang diberikan;
- g. Sarana dan prasarana.

Langkah-Langkah dalam layanan informasi:

- a. Tim Profesi mencatat pertanyaan yang diajukan oleh pelapor dan kemudian meminta kepada staf administrasi untuk membantu menyiapkan bahan-bahan terkait dengan pertanyaan yang diajukan pelapor;
- b. Staf administrasi mengumpulkan bahan-bahan terkait kasus perempuan dan anak dan menyampaikan kepada Tim Profesi;
- c. Tim Profesi menjelaskan informasi yang dibutuhkan pelapor;
- d. Pelapor menerima layanan informasi yang dibutuhkan.

### 2) Layanan Konsultasi

Layanan konsultasi pada umumnya dilaksanakan secara perorangan dalam format tatap muka antara petugas layanan sebagai konsultan dan perempuan dan anak sebagai pelapor.

### 3) Pemeriksaan Psikologis

Pelapor yang datang ke UPTD PPPA baik perempuan ataupun korban anak akan dilakukan pemeriksaan psikologis terlebih dahulu yang merupakan salah satu bentuk pemeriksaan penunjang yang mungkin

bisa digunakan untuk menambah informasi dalam pengkajian awal seseorang yang mengalami permasalahan. Tes psikologi yang dilakukan oleh Psikolog Klinis UPTD PPPA Provinsi Lampung untuk menemukan data-data yang penunjang sebagai diagnosa kejiwaan. Hasil dari tes psikologi akan ditelaah sebagai persiapan dari konseling.

#### 4) Layanan Kesehatan

Perempuan dan anak yang mengalami permasalahan terkadang datang dalam kondisi fisik yang memerlukan layanan pengobatan dan rehabilitasi kesehatan oleh karena itu petugas layanan perlu memberikan layanan kesehatan.

Layanan awal kesehatan tersebut diberikan dalam bentuk:

- a. Pemberian pertolongan pertama pada kecelakaan, apabila perempuan dan anak mengalami luka ringan;
- b. Merujuk Korban ke UPT-PKTK yang ditempatkan di RSUD Abdoel Moeleok Provinsi Lampung untuk mendapatkan pengobatan yang diperlukan.

### **6. Penempatan di rumah Perlindungan**

Penempatan di rumah perlindungan terhadap perempuan dan anak yang mengalami permasalahan yang disediakan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Lampung disuatu tempat yang alamatnya dirahasiakan untuk menjamin keamanan dan keselamatan pelapor. Penempatan di rumah perlindungan diberikan setelah dilakukan penjangkauan, identifikasi dan *need assesment* dengan pertimbangan bahwa:



- 1) Korban memang benar-benar terancam jiwanya oleh terlapor;
- 2) Terlapor diduga tempramental;
- 3) Terlapor diduga sindikat/jaringan yang terorganisir;
- 4) Korban perdagangan orang yang berasal dari daerah;
- 5) Korban KDRT yang pelaku adalah suaminya;
- 6) Anak korban kekerasan dan eksploitasi yang terlantar dan tidak diketahui keberadaan orang tuanya;
- 7) Perempuan dan anak disabilitas yang mengalami permasalahan;
- 8) Perempuan dan anak yang terancam keselamatannya dari konflik; atau
- 9) Perempuan dan anak yang akan menjadi saksi dalam suatu perkara.

Selama dalam rumah perlindungan perempuan dan anak yang mengalami permasalahan diberikan fasilitas makan, minum, dan paling lama 10 (sepuluh) hari.

Selain itu juga UPTD PPPA Provinsi Lampung menerima rujukan penanganan kesehatan, pendampingan kasus dan pemeriksaan psikologis dari UPTD PPPA dan Dinas PPPPA Kabupaten/kota, Kepolisian serta dari Instansi/Lembaga pemerhati perempuan dan anak yang berada di Provinsi Lampung.

## 2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan

**Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu yang Relevan**

No.	Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian
1	Amanda, dan Dra Hj. Hetty Krisnani, M.Si. (2019) yang mengkaji tentang “ <i>Analisis Kasus Kekerasan Anak Perempuan Korban Pemerkosaan Inses</i> ”	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Inses merupakan pelecehan seksual yang terjadi pada ruang tertutup, dibalik tembok rumah dan amat jauh dari pandangan publik, korban kekerasan seksual inses rata-rata anak dibawah umur. Dengan demikian, kemungkinan kasus tersebut dapat berulang kali terjadi.  Inses juga dapat terjadi pada keluarga yang berpenghasilan rendah, <i>broken home</i> , berpendidikan rendah, dan lemahnya peran seorang ibu dalam melindungi anak perempuan

		<p>mereka dari pelecehan seksual yang dilakukan anggota keluarganya.</p> <p>Perbandingan dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu lebih pada melihat, mengamati dan mendeskripsikan pelayanan yang dilakukan oleh petugas UPTD PPPA Provinsi Lampung dalam menangani kasus inses, apakah sudah sesuai dengan mekanisme standar yang telah ditetapkan atau belum.</p>
2	<p>Sulastri dan Any Nurhayaty (2021) mengkaji tentang <i>“Psychological Dynamic of Children as Victim of Sexual Incestuous: A Case Study”</i>.</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fungsi dinamika psikologi antara aspek kognitif, aspek emosi dan hubungan interpersonal saling mempunyai keterkaitan satu sama lainnya, sehingga terjadi perubahan perilaku yang pendiam, menjadi takut bertemu dengan ayah dan terhambatnya komunikasi dengan ibu.</p> <p>Mendapatkan dukungan dari kerabat terdekat, sehingga subjek dapat merubah keadaan ke hal-hal yang positif menjadi berpikir positif dan berperilaku positif.</p> <p>Pada penelitian yang dilakukan penulis lebih menekankan pada upaya-upaya apa saja yang dilakukan petugas dari UPTD PPPA Provinsi Lampung dalam menangani dampak yang diakibatkan dari kasus inses tersebut.</p>
3	<p>Murdiyanto dan Tri Gutomo (2019) mengkaji tentang <i>“Penyebab, Dampak dan Pencegahan Terhadap Inses”</i>.</p>	<p>Inses disebabkan faktor internal (biologis, psikologis) dan faktor eksternal (ekonomi keluarga, tingkat pendidikan dan pengetahuan rendah, serta tingkat pemahaman agama, penerapan kaidah, dan norma agama yang tidak diketahui), serta konflik budaya karena perkembangan teknologi, kemiskinan, dan pengangguran.</p> <p>Dampak yang ditimbulkan oleh inses tidak hanya gangguan pada fisik tetapi juga gangguan psikologis korban. Pencegahan dapat dilakukan melalui pemberian pelayanan terpadu, kepada pelaku serta korban inses yang sudah diketahui, untuk mencegah insiden baru terjadi antara pelaku dan korban yang sudah diketahui perbuatannya.</p>

		<p>Penelitian yang dilakukan penulis selain mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya inses juga melihat dan mengamati secara langsung upaya yang dilakukan UPTD PPPA dalam menangani kasus inses, mulai dari menerima pengaduan sampai kasus ditutup.</p>
--	--	---

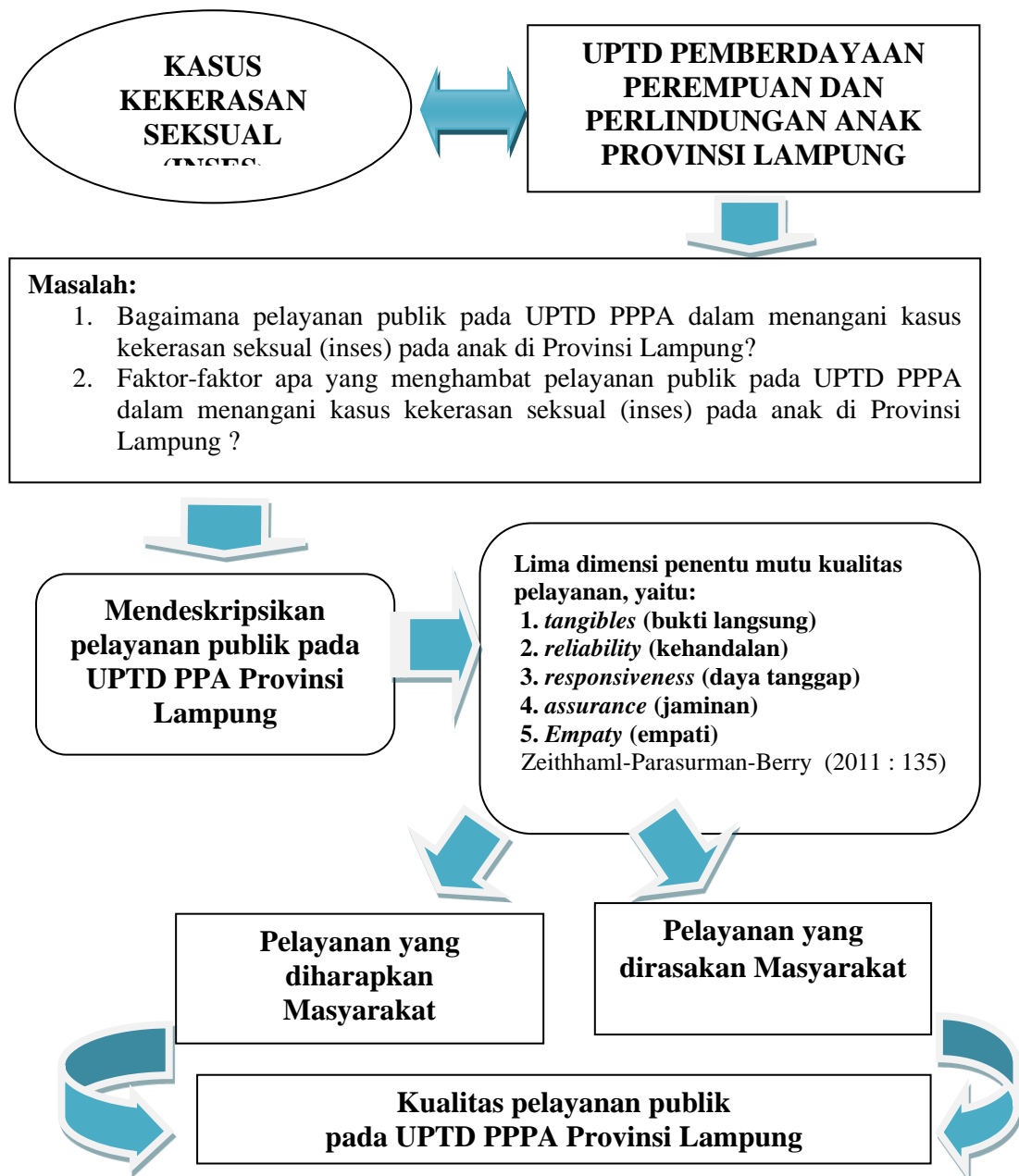
## 2.5 Kerangka Pikir

Kerangka pikir atau kerangka pemikiran adalah sebuah konsep dasar untuk melakukan penelitian. Dengan kerangka pemikiran akan dapat mengarahkan pembahasan penelitian sesuai dengan hasil penelitian lapangan. Berdasarkan uraian diatas, kerangka pemikiran secara sederhana dapat penulis jabarkan sebagai berikut. Menurut Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pemerintah sebagai perangkat negara harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Pemerintah yang juga akrab disebut birokrasi (termasuk pemerintah daerah) selama ini cenderung mendapatkan penilaian yang negatif dari masyarakat.

Pelayanan publik yang ideal adalah pelayanan publik yang harus responsif terhadap berbagai kepentingan publik yang ada. Dengan sifat masyarakat yang dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus senantiasa berubah mengiringi dinamika perkembangan masyarakat. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah /pemberi jasa sebagai abdi masyarakat, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan atau produk pelayanannya berkualitas, penyelenggara pelayanan harus memenuhi prinsip-prinsip kualitas pelayanan.

Pada penelitian ini untuk mengetahui kualitas dari pelayanan yang dilakukan pegawai UPTD PPPA Provinsi Lampung dalam menangani kasus kekerasan seksual seperti inses, penulis menggunakan beberapa kriteria standar layanan sesuai dengan teori Zeithaml. Tahapan berikutnya adalah mendeskripsikan dan mendokumentasikan dalam bentuk tulisan data-data yang terkumpul, baik

berupa hasil wawancara, observasi lapangan dan questioner, sehingga diperoleh jawaban pelayanan yang diharapkan masyarakat dan pelayanan yang dirasakan masyarakat, apabila dalam pelayanannya baik sesuai dengan prosedur yang ditetapkan maka pelayanan pada UPTD PPPA Provinsi Lampung layak dikatakan baik berkualitas, gambaran kerangka pikir dalam penelitian ini penulis tuangkan dalam gambar 2.1 di bawah ini



**Gambar 2. 1 Alur Kerangka Pikir**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian ini adalah penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif analitis, yaitu memberikan gambaran dan menganalisis secermat mungkin mengenai suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu.

Menurut Sugiyono (2016:15) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowbaal*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/ kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian melalui pendekatan kualitatif itu berlandaskan falsafah *postpositivisme* dan peneliti sebagai instrumen kunci dalam penelitian tersebut.

Penelitian ini bertolak dari cara berpikir induktif, kemudian berpikir secara deduktif, penelitian ini menganggap data adalah inspirasi teori. Metode kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan jamak. Kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden. Ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi (Moleong, 2010:10).

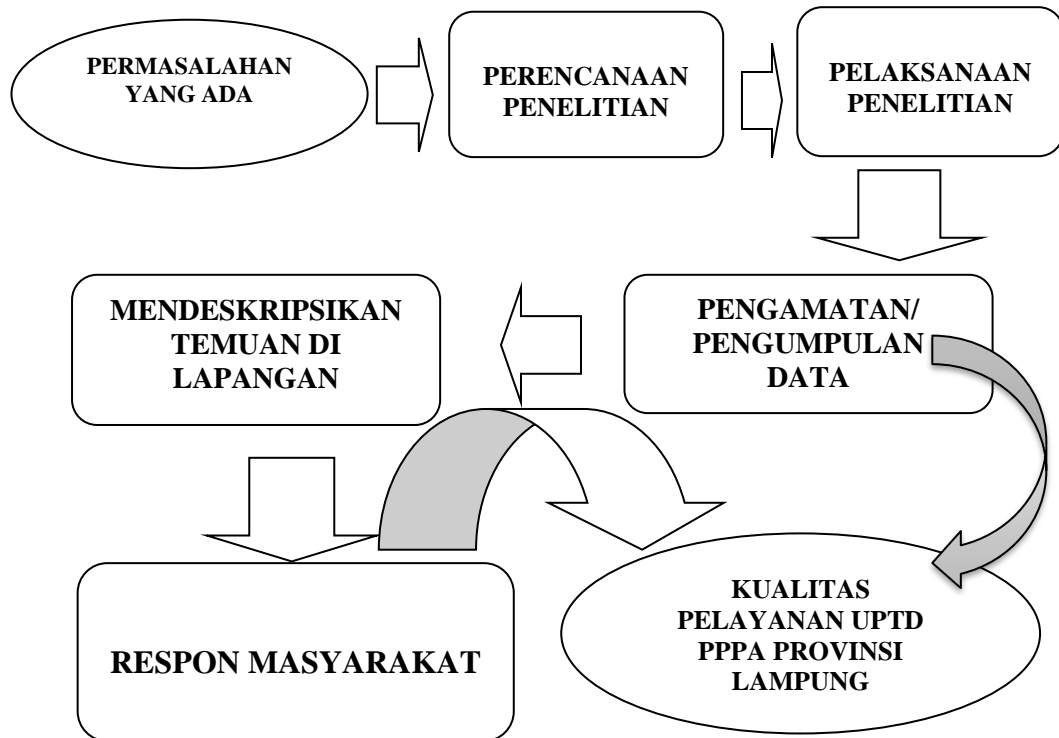
Berdasarkan keterangan dari beberapa ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian deskriptif kualitatif yaitu rangkaian kegiatan untuk memperoleh data yang bersifat apa adanya tanpa ada dalam kondisi tertentu yang hasilnya lebih menekankan makna.

Secara umum dapat di tarik kesimpulan bahwa penelitian kualitatif mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. Perangkat alami adalah sumber langsung data, dan peneliti sendiri adalah instrumen kunci (pokok).
2. Data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan dalam bentuk kata-kata atau gambar-gambar.
3. Penelitian kualitatif bertalian hanya dengan proses dan hasil.
4. Penelitian kualitatif cenderung menganalisa data secara induktif.
5. Penelitian kualitatif peduli terhadap bagaimana hidup mereka, yang menjadi sasaran penelitian itu, mempunyai arti bagi mereka.

Penelitian ini dilakukan untuk menggali informasi agar dapat menemukan penjelasan mengenai analisis kasus korban kekerasan seksual inses terhadap anak pada UPTD PPPA Provinsi Lampung.

Pemilihan pendekatan kualitatif karena sesuai dengan sifat dan masalah serta tujuan peneliti yang ingin memperoleh gambaran yang nyata tentang mekanisme dan kualitas pelayanan publik pada UPTD PPPA dalam menangani kasus kekerasan seksual (inses) pada anak di Provinsi Lampung. Dengan demikian peneliti dalam penelitian ini berusaha menggambarkan dan mendeskripsikan kembali apa yang dilihat, didengar dan yang dibaca dari hasil observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi yang telah dilakukan pada Unit Pelayanan Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak yang ada di Provinsi Lampung. Langkah penelitian dapat dilihat pada bagan berikut.



**Gambar 3. 1 Alur Penggunaan Metode Kualitatif**

### 3.2 Subjek dan Objek Penelitian

#### 1. Subjek Penelitian

Menurut Moleong (2010: 132) subjek penelitian adalah informan, yang artinya orang pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Sedangkan objek penelitian adalah hal yang menjadi titik perhatian dari suatu penelitian. Adapun subjek dalam penelitian ini merupakan populasi dan sampel.

Menurut Sugiyono (2016:49) mengemukakan bahwa dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi tetapi situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen yaitu tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara bersinergis, maka dapat disimpulkan bahwa subjek penelitian itu merupakan orang atau seorang informan yang beraktifitas dilingkungan tertentu.

## **2. Objek penelitian**

merupakan hal yang menjadi titik perhatian dari suatu penelitian. Titik perhatian tersebut berupa substansi atau materi yang diteliti atau dipecahkan permasalahannya yaitu tentang mekanisme dan kualitas pelayanan publik pada UPTD PPPA dalam menangani kasus kekerasan seksual (inses) pada anak di Provinsi Lampung.

### **3.3 Fokus Penelitian**

Menurut Moleong (2017: 97) fokus penelitian pada dasarnya merupakan masalah pokok yang bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperolehnya melalui kepustakaan ilmiah ataupun kepustakaan lainnya. Fokus penelitian sangat diperlukan dalam sebuah penelitian karena dapat memberikan batasan dalam studi dan pengumpulan data, sehingga peneliti lebih fokus memahami masalah-masalah yang menjadi tujuan penelitian dan data akan lebih spesifik. Sasaran atau fokus penelitian ini adalah:

1. Pelayanan UPTD Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak terhadap kasus kekerasan seksual (Insese) pada anak di Provinsi Lampung dalam menangani kasus kekerasan seksual (insese) pada anak di Provinsi Lampung, sebagai upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan petugas/pendamping terhadap korban kekerasan seksual pada Anak.
2. Faktor-faktor yang menghambat pelayanan UPTD PPPA dalam menangani kasus kekerasan seksual (insese) pada anak di Provinsi Lampung.

Kendala pelayanan ini di analisis untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi baik faktor internal maupun faktor eksternal.

### **3.4 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat peneliti akan melaksanakan penelitian untuk menangkap fenomena atau peristiwa yang terjadi dari objek penelitian yang diteliti untuk mendapatkan data penelitian yang akurat. Penempatan lokasi



diperlukan karena berguna untuk mempertanggungjawabkan data yang diperoleh pada hasil penelitian dan untuk memperjelas lokasi yang menjadi sasaran dalam penelitian. Penelitian ini dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPPA) Provinsi Lampung yang beralamat di Jl. Puri Besakih No. EE.5 Way Halim Bandar Lampung.

### **3.5 Jenis dan Sumber Data**

Pada penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan mendeskripsikan proses pelayanan dan kualitas pelayanan UPTD PPPA terhadap kasus kekerasan seksual (inses) pada anak di Provinsi Lampung, untuk menentukan dan memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian skripsi ini peneliti menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder.

#### **1. Data Primer**

Data primer merupakan sumber data utama yang digunakan untuk mendapatkan beberapa informasi yang terkait dengan fokus penelitian ini yaitu melalui metode wawancara dan observasi. Adapun yang menjadi narasumber untuk memberikan informasi dalam penelitian ini adalah pegawai sesuai bidang kerjanya, kepala UPTD PPPA, pengacara, psikolog klinis dan pendamping atau tim pelayanan di UPTD PPPA Provinsi Lampung.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan sumber data pendukung yang dibutuhkan untuk melengkapi data primer yang telah dikumpulkan dengan upaya penyesuaian kebutuhan data dilapangan terkait dengan fokus penelitian yang diperoleh melalui dokumentasi.

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian**

Pengumpulan data merupakan langkah sistematis untuk memperoleh data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengumpulan data kualitatif, untuk menjawab permasalahan penelitian yang

tepat dan akurat, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 3.6.1 Pengumpulan data:

#### 1. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah teknik pengumpulan data melalui pengamatan dengan melakukan pencatatan terhadap keadaan atau objek sasaran. Observasi dilakukan untuk mendapatkan data dengan mengamati secara langsung layanan yang diberikan oleh pendamping dalam menangani kasus kekerasan seksual inses pada anak. Penelitian ini menggunakan metode observasi partisipan dikarenakan peneliti akan terlibat langsung dalam pelaksanaan proses observasi. Pada penelitian ini yang menjadi objek utama yaitu tenaga pendamping UPTD PPPA Provinsi Lampung.

#### 2. Wawancara mendalam (*depth Interview*)

Metode wawancara mendalam atau *depth interview* adalah kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden (Hadari Nawawi, 2003). Dalam penelitian ini penggunaan metode wawancara dilaksanakan secara bertatap muka *atau face to face*. Pelaksanaan wawancara dilakukan untuk menggali secara mendalam data-data yang ada terkait dengan proses pelayanan dan kualitas pelayanan yang diberikan UPTD PPPA dalam menangani kasus kekerasan seksual (inses) pada anak di Provinsi Lampung.

Dalam penelitian ini informan yang di wawancara adalah aktor yang terlibat dalam memberikan pelayanan publik pada kasus inses, yakni:

**Tabel 3. 1 Informan Wawancara**

No.	Nama Informan	Jabatan/Keterangan
1	Ibu Ratna Yanuana, S.Pd., M.M,	Kasubag Tata Usaha
2	Ibu Julia Siti Aisyah, S. Psi., MM,	Kasi Tindak Lanjut UPTD PPPA
3	Ibu Cindani Trika Kusuma	Psikolog Klinis
4	Ibu Tri Apriani	Psikolog
5	Ibu Aira Darmayanti Duarsa	Tenaga Pendamping
6.	LS	Ibu Korban
7	Z	Korban

(Sumber: Data diolah peneliti tahun 2021).

### 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data dari dokumen-dokumen maupun buku, catatan, dan laporan-laporan yang ada yang bersumber dari lokasi penelitian. Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada dan tersedia dalam catatan dokumen.

### 4. Studi Literatur

Studi Literatur digunakan untuk mengumpulkan data penelitian dari berbagai literatur yang berkaitan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini. Literatur ini digunakan dari berbagai sumber diantaranya buku, jurnal, dan lain sebagainya.

#### 3.6.2 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini. Pada penelitian ini peneliti menggunakan instrumen penelitian menggunakan lembar angket atau kuesioner, wawancara tidak berstruktur dan observasi di lapangan.

#### 1. Pedoman Observasi

Pedoman observasi berisi butir pengamatan yang dilakukan secara langsung terhadap objek pelayanan yang dilakukan UPTD PPPA Provinsi Lampung. Objek yang diamati meliputi pegawai, serta sarana dan prasarana pelayanan. Adapun kisi-kisi instrumen observasi terlampir.

#### 2. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara berisi butiran pertanyaan secara terstruktur. Hal ini sebagai pedoman wawancara agar arah wawancara fokus pada masalah dan tidak ada penyimpangan. Adapun kisi-kisi instrumen wawancara

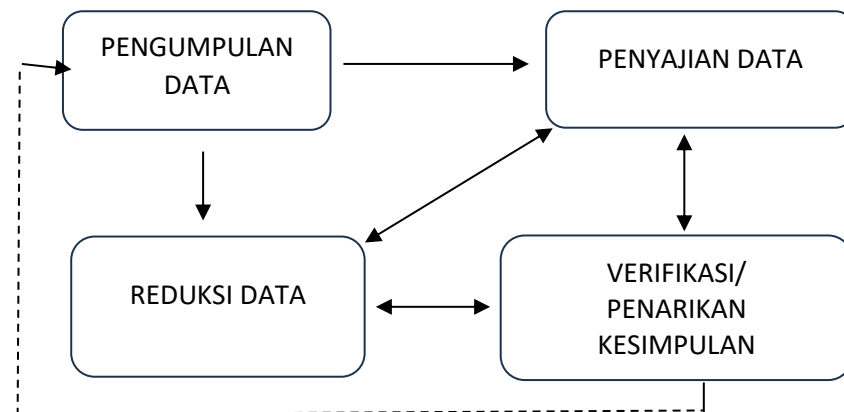
#### 3. Pedoman Dokumentasi

Pedoman dokumentasi adalah data-data yang diperoleh peneliti di kantor UPTD PPPA Provinsi Lampung. Data dokumentasi berupa gambar, arsip ataupun buku sebagai pendukung penelitian. Adapun kisi-kisi dokumentasi terlampir.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Moleong (2010: 14) mengatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menfokuskan pada paparan kalimat, sehingga lebih mampu memahami kondisi psikologi manusia yang kompleks (dipengaruhi oleh banyak fakta) yang tidak cukup, apabila hanya diukur dengan menggunakan skala saja.

Proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa langkah yang kemudian akan di simpulkan. Adapun langkah-langkah yang peneliti lakukan dalam menganalisis data dan pengolahan data adalah sebagai berikut:



Gambar 3. 2 Model Analisis Data Interaktif menurut Miles and Huberman  
 Sumber : Sugiyono, (2016: 244).

Berdasarkan gambar tersebut, terlihat bahwa setelah peneliti melakukan pengumpulan data, maka peneliti melakukan tahapan-tahapan berikut:

1. *Data Reduction* (reduksi data) berarti merangkum, memfokuskan pada hal-hal yang penting, memilih hal-hal yang pokok, dicari tema dan polanya. Setelah data direduksi ada gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya serta mempermudah pencarian jika diperlukan.
2. *Data Display* (penyajian data) langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, bagan, *flowchart*, hubungan antar kategori dalam bentuk teks yang bersifat naratif.
3. *Conclusion drawing/verification* yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi hasil penelitian yang telah ditelaah dan didapatkan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan masih bisa berubah bila tidak ditemukan bukti kuat untuk mendukung tahap pengumpulan data yang berikutnya.

### 3.8 Teknik Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dikatakan valid atau sah apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Untuk mendapatkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Uji keabsahan data dalam penelitian ini meliputi:

#### 1. Kredibilitas Data (*Credibility*)

Uji kredibilitas data mempertunjukkan bahwa hasil-hasil penemuan dapat dibuktikan dengan cara peneliti melakukan pengecekan dalam berbagai sumber yaitu dengan mewawancarai lebih dari satu informan yang berasal dari elemen yang berbeda, untuk menguji kredibilitas, peneliti melakukan triangulasi. Pada penelitian, peneliti melakukan pengecekan derajat kepercayaan dengan menggunakan metode triangulasi sumber. Menurut Sugiyono (2016: 373), triangulasi sumber adalah teknik untuk menguji kredibilitas dan dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui berbagai sumber. Data dari informan dibandingkan dengan hasil dokumentasi dan observasi yang memiliki kesamaan informasi.

#### 2. Teknik Pengujian Keteralihan Data (*Transferability*)

Pengujian ini berkaitan dengan sampai mana hasil penelitian ini dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain. *Transferability* akan tercapai bila pembaca memperoleh gambaran yang sedemikian jelas. Oleh sebab itu, penelitian menyajikan laporan yang sedemikian rinci, jelas, sistematis dan dapat dipercaya.

#### 3. Teknik Pemeriksaan Kebergantungan (*Dependability*)

Menurut Sugiyono (2016: 374) dalam penelitian kualitatif, uji *dependability* dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan proses penelitian ke lapangan, akan tetapi bisa memberikan data. Peneliti seperti ini perlu diuji *dependability*nya, dan untuk mengecek apakah hasil penelitian yang dilakukan peneliti benar atau tidak.

#### 4. Teknik Kepastian Data (*Confirmability*)

Teknik pengujian kepastian data (*confirmability*) dilakukan untuk mengetahui proses penelitian, sehingga tidak memunculkan penelitian yang hanya ada hasilnya tetapi tidak ada proses penelitian. Dalam pengujian kepastian data sama halnya dengan uji kebergantungan sehingga prosesnya dilakukan melalui pengujian hasil penelitian oleh dosen pembimbing serta dosen pembahas.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian ini, maka penulis dapat menyimpulkan:

1. Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Tolak ukur atau indikator pelayanan publik merupakan suatu hal yang harus diberikan kepada masyarakat, sehingga penerima manfaat dapat merasakan pelayanan sesuai dengan haknya. Pengukuran kualitas pelayanan yang dilaksanakan UPTD PPPA Provinsi Lampung dilakukan dengan menggunakan indikator standar layanan sesuai dengan teori Zeithaml sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangibles* (Jasa),

Pelayanan yang dilakukan pada UPTD PPPA Provinsi Lampung sudah dilakukan dengan cepat (efektif dan efisien), pelayanan dengan dimensi *tangible* sudah dilakukan dengan baik, namun sumber daya manusianya perlu ditambah dan belum semua pegawai berkompetensi di bidang pendampingan terhadap kasus yang ada.

2. Dimensi *Reliability* (reliabilitas)

Pelayanan yang dilakukan pada UPTD PPPA provinsi Lampung sudah menggunakan Standar Operasional Prosedur yang berlaku, memahami dan cermat, Pelayanan dan kenyamanan pelapor dalam memberikan laporan sehingga dapat terbuka dengan kasus yang terjadi pada UPTD PPPA Provinsi Lampung sudah sangat baik.

3. Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan)

UPTD PPPA Provinsi Lampung sudah memberikan pendampingan kepada korban yang datang melapor menyesuaikan kasus yang terjadi, mulai dari pendataan, identifikasi, perencanaan, menggunakan pendekatan yang sesuai dengan kebutuhan penanganan kasus dalam



pendampingan, konseling dengan psikolog, tindak lanjut terhadap hal-hal yang akan dilaksanakan, kemampuan petugas memahami kondisi dan keadaan pelapor atau korban. sampai penyelesaian kasus atau kasus selesai (*case close*),

4. Dimensi *Assurance* (penyelesaian)

Tugas pelayanan dengan dimensi *assurance* pada UPTD PPPA Provinsi Lampung sudah sangat baik, petugas memberikan jaminan pada pelayanannya tidak ada biaya apapun, waktu disesuaikan dengan tahap penyelesaiannya, selalu bekerja sama dengan *stakeholder* lain dalam penyelesaian suatu kasus, melaksanakan pelayanan dengan SOP yang dapat dipertanggungjawabkan.

5. Dimensi *Emphaty* (berhubungan dengan rasa)

Pelayanan yang dilakukan pada UPTD PPPA provinsi Lampung sudah sangat baik, mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, melayani dengan sikap ramah, menghargai pelapor, tidak deskriminatif (membeda-bedakan), memberikan penguatan agar korban bisa kembali ke lingkungan sosialnya.

2. Hambatan yang mempengaruhi pelayanan pendampingan pada UPTD PPPA Provinsi Lampung terhadap kasus kekerasan inses.

1. Faktor internal

Kurangnya sumber daya manusia secara kuantitas; waktu pendampingan yang bersamaan waktunya; anggaran biaya untuk pendampingan; pembagian tugas yang tidak sesuai; dan kendalan pemahaman

2. Faktor eksternal

Kurangnya bukti-bukti pendukung; ketergantungan ekonomi pada pelaku; penolakan dari keluarga; korban terpaksa untuk melapor; adanya penumpukan laporan; jarak tempuh korban dan tenaga pendamping yang berjauhan; kebanyakan warga tidak atau belum mengetahui keberadaan UPTD PPPA; warga tidak paham cara

melapor atau tempat melapor; pemahaman bahasa dalam berkomunikasi; korban sudah menganggap hal biasa sebagai wujud bakti pada orang tua; tidak adanya tenaga psikologis di daerah atau kabupaten/kota

3. Langkah-langkah yang dilakukan UPTD Provinsi Lampung dalam mengatasi faktor hambatan pelayanan internal dan eksternal bagi tenaga pendamping adalah sebagai berikut.
  1. Faktor internal yaitu: merekrut dua pegawai dengan latar belakang pendidikan Hukum dan Administrasi Negara; penambahan anggaran APBD/DAK dan pengadaan rumah aman, pakaian dan makanan bagi para korban.
  2. Faktor eksternal yaitu: penjangkauan dengan berkoordinasi antara UPTD PPPA kabupaten/kota dengan kecamatan setempat; dan mengadakan edukasi atau sosialisasi tentang kekerasan terhadap perempuan dan anak dan penanganan cara melapor ke UPTD PPPA dengan mengundang tokoh warga/ ketua RW/RT/aparat setempat.

## 5.2 Saran

- 1) Kualitas pelayanan pada UPTD PPPA Provinsi Lampung perlu ditingkatkan yaitu berupa evaluasi kerja dengan menggunakan standar layanan yang sesuai dengan teori Zeithaml yang meliputi *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (penyelesaian) dan *Emphaty* (rasa). Sejalan dengan Permen PPPA No. 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan yang meliputi: 1) aspek cepat, 2) aspek akurat, 3) aspek komprehensif, dan 4) aspek terintegrasi, sebab pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* citra UPTD PPPA Provinsi Lampung di mata masyarakat terus meningkat. Pendamping yang ada di UPTD PPPA Provinsi Lampung agar dapat terus bekerja secara konsisten dan berkomitmen sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku

dalam mendampingi seluruh korban kekerasan dengan melihat kebutuhan korban sampai akhir pendampingan dan korban dapat kembali ke masyarakat.

- 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pendampingan pada UPTD PPPA Provinsi Lampung baik faktor internal maupun faktor eksternal perlu diminimalisir, kualitas pelayanan pendamping perlu ditingkatkan, dengan mengikuti pelatihan-pelatihan, seminar, pembekalan ilmu pengetahuan dan sebagainya sehingga semua petugas pendampingan memiliki kompetensi yang handal dan bisa diandalkan dalam mendampingi korban yang mengalami kasus kekerasan tertentu, selain itu kerjasama dengan *stakeholder* yang terkait
- 3) Langkah-langkah yang dilakukan UPTD PPPA Provinsi Lampung untuk mengatasi faktor internal dan eksternal pada pelayanan pendampingan korban kekerasan seksual khususnya inses, perlu diperhatikan dan dievaluasi, sehingga, UPTD PPPA pada waktu yang akan datang semakin baik dengan kompetensi petugas pendampingan yang terpercaya dan kredibel.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU:

- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Agus, Fanar. 2009. *Standar Pelayanan Publik Pemda*. Bantul: Kreasi Wacana.
- Atik, Septi Warsih dan ratminto. 2013. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barata, Atep Adya. , 2017. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima cet 2*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, cetakan xviii. 299 hlm.
- Daryanto dan Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Huraerah, Abu. 2010. *Kekerasan Terhadap Anak*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kepustakaan Nasional. 2012. *KBBI Edisi baru*. Jakarta: PT MediaPustaka Phoenix.
- Kotler, Philip dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas*, Jakarta: PT. Indeks.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana,2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Purwanto, Agus Erwan dkk .2017. *Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Pusat Bahasa, Depdiknas. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Ranuhardoko, P.M. 2010. *Terminologi Hukum (Inggris-Indonesia)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sadarjoen, Sawitri Supardi. 2005. *Bunga Rampai Kasus Gangguan Psikoseksual*. Cet. I. Bandung: Refika Aditama.
- Satori Djam'an dan Komariah Aan. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Surabaya: Prenadamedia Group.
- Sinambela, Lijan Poltak .2014. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: PT Alfabeta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- UPTD PPPA Provinsi Lampung. 2021. *Sekilas Tentang UPTD PPPA Provinsi Lampung*.  
<https://tribunlampungwiki.tribunnews.com/2021/01/14/profil-uptd-pppa-provinsilampung?page=all#:~:text=UPTD%20PPPA%20Provinsi%20Lampung%20bertugas,nomenklatur%20diubah%20menjadi%20UPTD%20P2TP2A>. Diakses pada 2 September 2021, pukul 18.00 WIB.
- \_\_\_\_\_. *Simfoni Unit Pelayanan Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPPA)*. <https://kekerasan.kemenpppa.go.id/register/login>. Diakses pada 2 September 2021, pukul 19.00 WIB.
- Dinas PPPPA Provinsi Lampung. 2021. *Mekanisme Pelayanan UPTD Perindungan Perempuan dan Anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Lampung*.  
<https://dinaspppa.lampungprov.go.id/>. Diakses pada 3 September 2021, pukul 19.00 WIB.

#### **PERUNDANG-UNDANGAN:**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.  
[file:///C:/Users/pak%20tab/Downloads/403-1839-1-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/pak%20tab/Downloads/403-1839-1-PB%20(2).pdf). Diakses pada 2 Oktober 2021, pukul 18.00 WIB.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.  
[https://perpus.menpan.go.id/uploaded\\_files/temporary/DigitalCollection/NWYwZTQxMTE3Yzk3ZGEwNWRiMDIzMTVmMWQ5YzY5NGQyNzljOWViZA==.pdf](https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/NWYwZTQxMTE3Yzk3ZGEwNWRiMDIzMTVmMWQ5YzY5NGQyNzljOWViZA==.pdf). Diakses pada 5 Oktober 2021, pukul 19.00 WIB.
- Keputusan Menpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik*.  
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/132600/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017>. Diakses pada 6 Oktober 2021, pukul 20.00 WIB.

- Lembaga Administrasi Negara. 2003 tentang *Karakteristik Pelayanan Publik*.  
<https://id.scribd.com/doc/95039363/Karakteristik-Pelayanan-Publik>  
Diakses pada 6 Oktober 2021, pukul 21.00 WIB.
- Peraturan menteri negara pendayagunaan aparatur negara nomor 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.  
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/132926/permen-pan-rb-no-13-tahun-2009>. Diakses pada 6 Oktober 2021, pukul 22.00 WIB.
- Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012 tentang *Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009*.  
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/5311/pp-no-96-tahun-2012>.  
Diakses pada 7 Oktober 2021, pukul 17.00 WIB.
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang *Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*.  
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/41445/perpres-no-76-tahun-2013>. Diakses pada 8 Oktober 2021, pukul 17.00 WIB.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2014 tentang *Pedoman Standar Pelayanan*.  
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/132734/permen-pan-rb-no-15-tahun-2014>. Diakses pada 8 Oktober 2021, pukul 19.00 WIB.
- Permen PPPPA No 9 Th 2016 tentang *Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Anak*.  
<https://jdih.kemempPPPA.go.id/peraturan/PERMEN%20PPPPA%20No%209%20Thn%202016%20Ttg%20Pedoman%20Nomenklatur%20perangkat%20Daerah%20Bid%20PPPPA.pdf>. Diakses pada 9 Oktober 2021, pukul 20.00 WIB.
- Permen PPPA No 1 Th 2017 tentang *Tata Kelola Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Unit Pelaksana Teknis Bidang PPPA disebut UPTD PPPA Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak*.  
<https://jdih.kemempPPPA.go.id/peraturan/PERMEN%20PPPPA%20No%201%20Thn%202017%20Ttg%20Tata%20Kelola%20Unit%20Pelaksana%20Teknis%20Perlindungan%20Perempuan%20Dan%20Anak.pdf>.  
Diakses pada 9 Oktober 2021, pukul 20.30 WIB.
- Permendagri No. 12 Tahun 2017 tentang *Pedoman Pembentukan dan Klasifikasi Cabang Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Daerah Dasar Pembentukan UPTD*.  
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/111315/permendagri-no-12-tahun-2017>. Diakses pada 9 Oktober 2021, pukul 21.00 WIB.
- Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.  
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>.  
Diakses pada 9 Oktober 2021, pukul 21.30 WIB.

UU No 23 Tahun 2014 yaitu terkait *kewajiban Pemerintah untuk menyediakan Layanan Perlindungan untuk Perempuan dan Anak Korban Kekerasan*.  
<https://www.kemenpppa.go.id/index.php/page/read/29/2562/pembentuk-kan-uftd-PPPA-merupakan-urusan-wajib-pemerintah-daerah>.

Diakses pada 9 Oktober 2021, pukul 22.00 WIB.

Undang Undang Nomor 35 Tahun 2014 *tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak*.

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38723/uu-no-35-tahun-2014>

Diakses pada 3 Oktober 2021, pukul 18.00 WIB.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang *Sistem Peradilan Pidana Anak*.

<https://www.balitbangham.go.id/po-content/peraturan/uu%20no.%2011%20tahun%202012%20tentang%20sistem%20peradilan%20pidana%20anak.pdf>.

Diakses pada 6 Oktober 2021, pukul 22.00 WIB.

#### **SUMBER LAIN:**

Amanda, A., & Krisnani, H. 2019. *Analisis Kasus Anak Perempuan Korban Pemerkosaan Inses*. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 2 (1), 120-136.

<https://jurnal.unpad.ac.id/focus/article/view/23129/11312>.

Diakses pada 3 Nopember 2021, pukul 18.00 WIB.

KemenPPPA.2021. *Kasus Kekerasan Perempuan pada tahun 2019-2020*.

<https://nasional.kompas.com/read/2021/10/27/12063421/kementerian-pppa-catat-24352-kasus-kekerasan-perempuan-pada-2019-2020?page=all>.

Diakses pada tanggal 06 Oktober 2021, pukul 09.00 WIB.

KemenPPPA.2021. *Kasus Kekerasan Anak dan Perempuan Meningkat di 2021*.

<https://www.cnnindonesia.com/nasional/20211208195408-20-731671/kemenpppa-kasus-kekerasan-anak-dan-perempuan-meningkat-di-20>.

Diakses pada tanggal 16 Desember 2021, pukul 06.00 WIB.

Komnas Perempuan dan Anak. *Catahu 2018*.

<https://komnasperempuan.go.id/catatan-tahunan-detail/catahu-2018-tergerusnya-ruang-aman-perempuan-dalam-pusaran-politik-populisme-catatan-kekerasan-terhadap-perempuan-tahun-2017>.

Diakses pada tanggal 9 Desember 2021 pukul 09.00 WIB.

Kompas.com. 2021. *Catatan Hari Anak Nasional, Ada 5.463 Anak Alami Kekerasan pada 2021*.

<https://www.kompas.com/tren/read/2021/07/23/204500965/catatan-hari-anak-nasional-ada-5.463-anak-alami-kekerasan-pada-2021?page=all>.

Diakses pada tanggal 16 Desember 2021, pukul 07.00 WIB.

Purnamasari, Deti Mega. *Komnas Perempuan: Inses Jadi Kekerasan terhadap Anak Perempuan Tertinggi Sepanjang 2019*.

<https://nasional.kompas.com/read/2020/03/06/19025061/komnas->

[perempuan-inses-jadi-kekerasan-terhadap-anak-perempuan-tertinggi](#).  
Diakses pada tanggal 9 Desember 2021 pukul 10.00 WIB.

Media Informasi Penelitian Kesejahteraan Sosial, Vol. 43, No. 1, April 2019.  
[file:///C:/Users/pak%20tab/Downloads/fatwa,+05.+murdiyanto\\_media\\_april\\_2019+rev+oke.pdf](file:///C:/Users/pak%20tab/Downloads/fatwa,+05.+murdiyanto_media_april_2019+rev+oke.pdf). Diakses pada tanggal 9 Desember 2021 pukul 09.00 WIB.

Murdiyanto & Tri Gutomo. 2019. *Penyebab, Dampak, dan Pencegahan Inses*.  
Media Informasi Penelitian Kesejahteraan Sosial. Vol. 43(1). 51-66.

[https://scholar.google.com/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=id&user=Lw0TJkMAAAAJ&alert\\_preview\\_top\\_rm=2&citation\\_for\\_view=Lw0TJkMAAAAJ:Y0pCki6q\\_DkC](https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=Lw0TJkMAAAAJ&alert_preview_top_rm=2&citation_for_view=Lw0TJkMAAAAJ:Y0pCki6q_DkC). Diakses pada tanggal 9 Desember 2021 pukul 10.00 WIB.

Komnas Perempuan.2021. *Mengerikan, Data Komnas Perempuan Sebut Kasus Kekerasan 2021 Naik 2 Kali Lipat dibanding 2020*.

<https://voi.id/berita/113469/mengerikan-data-komnas-perempuan-sebut-kasus-kekerasan-2021-naik-2-kali-lipat-dibanding-2020>.

Diakses pada tanggal 16 Desember 2021, pukul 07.00 WIB.