
PERAN UNIT PELAYANAN PEREMPUAN DAN ANAK DALAM MENANGANI KORBAN KEKERASAN DALAM RUMAH TANGGA (KDRT) DI KABUPATEN SIDOARJO

Fierda Nurany^{1,3}, Bagus Ananda K², Salsabila Putri R.³

email: fierdanurany@ubhara.ac.id

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Bhayangkara Surabaya

Abstract

This study investigates the issue of domestic violence against women and children, focusing on how the regional Women and Children Protection Unit (UPTD PPA) in Sidoarjo functions in addressing such cases. The research is grounded in Role Theory as formulated by Biddle and Thomas, which views organizational roles through dimensions such as expectations, norms, behavior, evaluation, and sanctions. The unit of analysis in this study is the UPTD PPA as a local government body responsible for implementing protections as mandated by Law No. 23 of 2004 on the Elimination of Domestic Violence. Using a qualitative descriptive method, data were collected through interviews, direct observation, and documentation. Data were then analyzed through data reduction and verification techniques. The findings show that the UPTD PPA in Sidoarjo acts primarily as a facilitator and implementer of the law, by providing integrated services such as complaint handling, victim outreach, case management, temporary shelters, mediation, and legal assistance. The unit performs a concrete role in protecting victims and ensuring access to justice. However, the study also identifies key inhibiting factors, including limited human resources and the reluctance of victims to report incidents, which hampers optimal service delivery. Therefore, strengthening institutional capacity and increasing public awareness are essential to improving the effectiveness of domestic violence intervention in the region.

Keywords: Domestic violence; UPTD PP; Handling

PENDAHULUAN

Saat ini, kekerasan menjadi salah satu masalah utama di masyarakat. Kekerasan bisa terjadi di mana saja, baik di negara maju maupun negara berkembang, termasuk Indonesia. Setiap orang tentu ingin merasa aman dan terhindar dari rasa takut akibat kekerasan atau perlakuan yang tidak adil. Namun kenyataannya, ketidakadilan masih sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Misalnya, ketika korban kekerasan tidak mendapatkan perlindungan yang layak atau saat pelaku tidak dihukum dengan semestinya. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak hal yang perlu diperbaiki agar

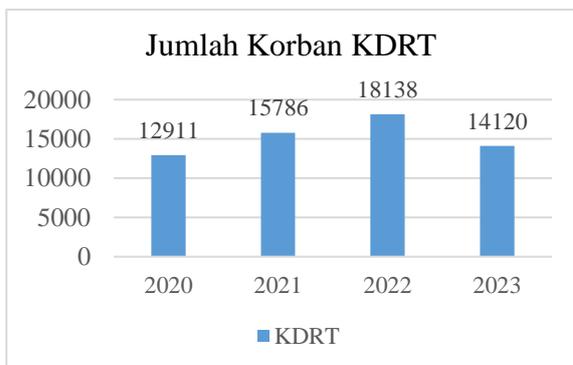
semua orang bisa hidup dengan aman dan setara (Prasetijowati, dkk, 2023).

Fenomena kekerasan di Indonesia sudah menjadi sebuah fenomena sosial yang bisa terjadi dimana saja dan kapan saja. Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan kekerasan sebagai tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok yang mengakibatkan luka atau kematian pada orang lain, atau kerusakan terhadap fisik atau harta benda milik orang lain. Fenomena sosial ini umum di Indonesia dan dapat terjadi di setiap tempat serta waktu. Menurut Barker yang dikutip dalam "Social Works of Dictionary," kekerasan atau abuse

didefinisikan sebagai tindakan yang tidak sesuai yang menimbulkan kerugian, entah itu secara fisik, psikologis, atau finansial, pada individu atau kelompok (Bone Dominifridus, 2023).

J.Syahani (2023) mengemukakan bahwa kekerasan dapat dimengerti sebagai tindakan yang meliputi perilaku terbuka (*overt*) dan tertutup (*covert*), serta bersifat menyerang maupun bertahan. Dua kategori utama kekerasan yang diidentifikasi olehnya adalah kekerasan langsung dan kekerasan tidak langsung. Kekerasan langsung dilakukan secara langsung kepada korban dengan niat untuk menimbulkan sakit, sedangkan kekerasan tidak langsung melibatkan pihak ketiga dan bisa meliputi tindakan seperti intimidasi, pencemaran nama baik, atau pemangkasan hak individu.

Di dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2004 dijelaskan bahwa Kekerasan dalam Rumah Tangga adalah setiap perbuatan terhadap seseorang terutama perempuan, yang berakibat timbulnya kesengsaraan atau penderitaan secara fisik, seksual, psikologis, dan/atau penelantaran rumah tangga termasuk ancaman untuk melakukan perbuatan, pemaksaan, atau perampasan kemerdekaan secara melawan hukum dalam lingkup rumah tangga (Tina Marlina dkk, 2022).



Grafik 1. Jumlah Korban di Indonesia
Pertahun 2020-2023

Sumber: Simfoni PPA tahun 2020-2023

Terlihat dari grafik 1 bahwa terjadi peningkatan jumlah kasus Kekerasan Dalam Rumah Tangga di Indonesia dari tahun 2020 sampai dengan 2023. Informasi tersebut menunjukkan bahwa jumlah korban dari kasus tersebut meningkat setiap tahunnya, dengan total mencapai puluhan ribu korban.

Kekerasan Dalam Rumah Tangga bisa dibedakan menjadi beberapa jenis, termasuk; (a) Kekerasan fisik setiap perbuatan yang dilakukan dengan kontak fisik, dengan atau tanpa menggunakan alat bantu; (b) Kekerasan psikologis yaitu tindakan atau kata-kata yang memicu kecemasan, ketakutan, atau mengurangi kapasitas seseorang untuk bertindak; (c) Kekerasan seksual didefinisikan sebagai kondisi dimana individu dipaksa menjalin hubungan seksual tanpa persetujuan, atau dalam situasi dimana korban tidak menginginkan hal tersebut; dan (d) Kekerasan ekonomi meliputi perbuatan yang membatasi kemampuan seseorang untuk memperoleh pekerjaan dan menghasilkan pendapatan, baik dalam lingkungan rumah tangga maupun di luar, serta perbuatan yang mengabaikan kebutuhan dasar anggota keluarga (Straus, 2017).

Gus Muhdlor, yang menjabat sebagai Bupati Sidoarjo sejak 26 Februari 2021, mendorong penguatan koordinasi lintas sektor dalam penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak melalui Satuan Tugas Perlindungan Perempuan dan Anak (Satgas PPA), yang melibatkan berbagai instansi seperti Kepolisian, DP3AKB, Dinas Sosial, UPTD PPA, Dinas Kesehatan, RSUD Sidoarjo, Balai Perumahan, Pengadilan Agama, Pengadilan Negeri, dan Kejaksaan. Meski UPTD PPA sudah terbentuk sebelum masa kepemimpinannya, langkah Gus Muhdlor lebih menekankan pada sinergi antar lembaga dalam merespons meningkatnya

kasus kekerasan yang masih terjadi di wilayah Sidoarjo (Simfoni PPA, 2023). Ia juga mengajak masyarakat untuk aktif berperan dalam pelaporan kasus, terutama keluarga dan orang-orang terdekat korban, agar proses penanganan bisa segera dilakukan. Hal ini penting mengingat kekerasan dapat terjadi kapan saja dan menimpa siapa saja tanpa memandang usia maupun jenis kelamin (DP3AKB Sidoarjo, 2023).

Jumlah kasus kekerasan di Sidoarjo berdasarkan korban yang melakukan pelaporan melalui UPTD PPA. Ketua UPTD PPA mengatakan beberapa kasus yang terjadi di Sidoarjo selama 2020-2023 sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Kasus KDRT tahun 2020-2023 di Sidoarjo

No	Tahun	Jumlah Kasus
1	2020	56
2	2021	63
3	2022	81
4	2023	71

Sumber: Laporan Kinerja yang diolah Ketua UPTD PPA

Dari data tabel 1, dapat diamati bahwa terdapat kenaikan jumlah korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) di wilayah Sidoarjo selama periode tahun 2020 sampai dengan tahun 2022. Pada tahun 2020, diketahui ada 56 korban KDRT, dan angka tersebut naik menjadi 63 korban pada tahun berikutnya. Lebih lanjut, jumlah korban bertambah sebanyak 81 pada tahun 2022. Namun, terjadi penurunan pada tahun 2023, di mana jumlah korban berkurang menjadi 71. Kondisi tersebut itu menjadi perhatian serius bagi pemerintah di Sidoarjo, dikarenakan jumlah korban yang masih naik turun dan tidak bisa dihilangkan sepenuhnya.

Dalam pemerintahan Kabupaten Sidoarjo, Unit Pelayanan Terpadu Daerah Pemberdayaan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) diberikan kewajiban untuk menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak. Unit ini bertanggung jawab untuk melindungi korban dari kekerasan yang menimpa perempuan dan anak serta memegang peranan penting dengan berbagai tugas dan fungsi yang telah ditetapkan sebagai berikut (Prasetijowati, dkk, 2023):

1. UPTD PPA memiliki tugas yaitu untuk melaksanakan kegiatan teknis operasional di wilayahnya dalam memberikan layanan bagi perempuan dan anak yang mengalami masalah kekerasan, diskriminasi, perlindungan khusus, dan masalah lainnya.
2. Dalam menjalankan tugas tersebut, UPTD PPA memiliki beberapa fungsi yaitu: sebagai pengaduan masyarakat; sebagai penjangkauan korban; sebagai pengelolaan kasus; sebagai tempat penampungan sementara; sebagai tempat mediasi; dan untuk pendampingan korban.

Untuk memahami secara mendalam sejauh mana peran yang dijalankan oleh Unit Pelayanan Terpadu Daerah (UPTD) Pemberdayaan Perempuan dan Anak dalam penanganan kasus kekerasan, analisis dapat dilakukan melalui indikator perilaku yang berkaitan dengan pelaksanaan peran tersebut. Mengacu pada teori peran yang dikemukakan oleh Biddle dan Thomas, peran dapat dianalisis melalui lima dimensi utama, yaitu harapan (*expectation*), norma (*norm*), wujud perilaku (*performance*), penilaian (*evaluation*), dan sanksi (*sanction*), yang secara komprehensif mencerminkan dinamika interaksi antara individu atau

lembaga dengan tuntutan sosial yang melekat pada posisinya.

Dalam menjalankan perannya terkait menangani kasus kekerasan, Unit Pelayanan Terpadu Daerah Pemberdayaan Perempuan dan Anak tentu mengalami hambatan, oleh karena itu pembahasan ini sangat menarik minat peneliti untuk melakukan penelitian lebih dalam terkait faktor-faktor yang menjadi hambatan UPTD PPA dalam menjalankan program untuk menangani korban kekerasan dalam rumah tangga.

Terkait uraian latar belakang yang telah dijabarkan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi Peran Unit Pelayanan Perempuan Dan Anak Dalam Menangani Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) di Kabupaten Sidoarjo.

METODE

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih eksplisit dan mendeskripsikan secara detail fenomena yang diamati menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih untuk mendalami pemahaman terhadap fenomena tersebut. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi untuk memperoleh data yang akurat dan mendalam (Creswell, 2015). Wawancara dilakukan secara terstruktur kepada sejumlah informan kunci yang memiliki relevansi langsung dengan fokus penelitian, yaitu Ketua UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo, staf konselor, staf mediator, staf administrasi umum, serta tiga orang korban kekerasan yang telah mendapatkan layanan dari UPTD PPA. Informan tersebut dipilih berdasarkan pertimbangan purposive sampling, dengan tujuan menggali informasi yang komprehensif terkait peran UPTD PPA

dalam menangani korban kekerasan dalam rumah tangga di Kabupaten Sidoarjo. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini melalui reduksi data dan verifikasi data. Reduksi Data merupakan hasil pengolahan data yang terdiri dari wawancara terstruktur dan observasi langsung dilakukan selama penelitian. Pencatatan dan pemrosesan data selanjutnya bertujuan untuk menampilkan informasi yang relevan dan menghapus data yang relevan (Miles, dkk 2014). Verifikasi Data melalui analisis ini, penulis mengaplikasikan teknik penulisan yang akurat berdasarkan data yang telah mengalami proses reduksi. Data tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan pendekatan teori untuk menjawab tujuan dari penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Peran UPTD PPA dalam menangani korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT)

Unit Pelayanan Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Kabupaten Sidoarjo memberikan berbagai pilihan bagi korban yang ingin melakukan pengaduan terkait kasus kekerasan yang dialami, berbagai macam alur pengaduan tersebut sebagai berikut:

- 1) Alur pengaduan langsung, korban bisa datang langsung ke kantor UPTD PPA dengan jam pelayanan pada hari Senin-Jumat pukul 07.30-16.00 WIB. Yang berlokasi di Jalan Pahlawan I Nomor 2, RW 6, Sidokumpul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur dengan kode pos 61212.
- 2) Alur pengaduan melalui hotline, korban bisa melakukan pengaduan melalui hotline di nomor (031) 8057037 atau melalui nomor HP atau Whatsapp (+62) 81329920683

pelayanan melalui nomor HP atau Whatsapp dibuka selama 24 jam, selain itu bisa melalui twitter @UPTD PPA SIDOARJO dan instagram @uptdpasidoarjonew.

- 3) Alur pengaduan melalui masyarakat dan media, informasi pengaduan dapat dilakukan melalui laporan yang diberikan oleh warga, melalui informasi yang berasal dari media, dan juga bisa melalui P3M (Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat).

Dengan berbagai cara alur pengaduan yang diberikan oleh UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo, maka diharapkan mampu memudahkan setiap korban yang ingin melakukan pengaduan agar masalah kekerasan yang dialami korban bisa segera diselesaikan atau ditemukan jalan keluarnya. Oleh karena itu pada penulisan ini peneliti ingin membahas seberapa besar peran UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo dalam menyelesaikan permasalahan dengan menganalisis peran menggunakan teori Biddle J. Bruce and Thomas J. Edwin, (1996).

- a. Harapan (*expectation*)

Sesuai dengan Permen PPPA Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak, pada Pasal 1 ayat (1) dijelaskan bahwa Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) merupakan unit teknis yang dibentuk oleh pemerintah daerah untuk memberikan layanan kepada perempuan dan anak yang mengalami kekerasan, diskriminasi, perlindungan khusus, maupun permasalahan lainnya (Menteri

PPPA, 2018). Sejalan dengan itu, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 juga menyatakan bahwa korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) memiliki hak atas perlindungan dari berbagai pihak seperti keluarga, lembaga sosial, kepolisian, pengadilan, kejaksaan, dan advokat, serta berhak mendapatkan pendampingan hukum dan sosial dalam setiap tahapan proses hukum.

Dalam konteks ini, temuan penelitian menunjukkan bahwa UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo telah menjalankan peran strategis sebagai garda terdepan dalam perlindungan korban KDRT, dengan menyediakan layanan terpadu mulai dari penerimaan aduan, pendampingan psikologis, mediasi, hingga bantuan hukum. Hal ini mencerminkan implementasi nyata dari pendekatan *integrated victim services* sebagaimana dijelaskan oleh Herman (2015), yang menekankan pentingnya sistem layanan yang holistik dan saling terintegrasi bagi pemulihan korban kekerasan. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa efektivitas layanan UPTD PPA masih menghadapi kendala signifikan, terutama dalam bentuk keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran, serta hambatan kultural seperti ketakutan korban untuk melapor. Temuan ini selaras dengan penelitian Sardinha *et al.*, (2022) yang menegaskan bahwa hambatan struktural dan sosial menjadi faktor utama penghalang pemenuhan hak-hak korban. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah daerah untuk

memperkuat dukungan anggaran, meningkatkan kapasitas SDM, dan melakukan kampanye kesadaran publik agar korban berani mencari pertolongan dan tidak lagi terjebak dalam siklus kekerasan.

b. Norma (*norm*)

Dalam suatu organisasi atau instansi pemerintahan terdapat Standar Operasional Prosedur yang bisa dijadikan sebagai acuan oleh pegawai agar menghindari terjadinya kekeliruan dalam melakukan penanganan terhadap korban. Menurut Junita (2017), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu prosedur yang dijadikan sebagai pedoman terkait pelaksanaan tugas kerja yang disesuaikan pada fungsi dan metode penilaian kinerja pada setiap instansi pemerintah, pedoman tersebut dilihat melalui indikator seperti administratif, teknis, dan prosedural yang sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja di unit kerja yang bersangkutan.

Unit Pelayanan Perempuan dan Anak dalam menangani korban kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) di Kabupaten Sidoarjo apabila dilihat melalui tahapan norma, unit tersebut akan tetap melakukan penanganan pada korban yang mendapatkan kekerasan sesuai dengan norma yang berlaku yaitu sesuai dengan Permen PPPA Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak menyatakan pada pasal 4 yaitu Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak berusaha untuk memberikan layanan

pengaduan masyarakat, penjangkauan korban, pengelolaan kasus, penampungan sementara, mediasi, dan pendampingan korban yang sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan agar tidak ada kekeliruan dalam melakukan penanganan kasus terhadap korban KDRT.

Implementasi layanan UPTD PPA Sidoarjo untuk korban KDRT dapat diperkaya dengan temuan dari Maghfirah *et al.*, (2023). Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa model layanan terpadu PKSAI Mataram berhasil menangani 110 kasus kekerasan anak (2021-2022) melalui mekanisme sistematis: *complaint, identification, case conference, referral, monitoring, dan reintegration*. Studi ini menunjukkan bahwa kolaborasi multisektoral (dinas pendidikan, kesehatan, dan sosial) meningkatkan akses pendidikan bagi 50% korban, serta layanan hukum (92%) dan kesehatan (67%). Namun, tantangan seperti keterbatasan SDM dan trauma korban yang menghambat pelaporan (hanya 64 kasus yang tercatat dari estimasi kejadian sebenarnya) relevan dengan kondisi UPTD PPA Sidoarjo.

c. Wujud Perilaku (*performance*)

UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo telah menerapkan tahapan wujud perilaku (*performance*) secara komprehensif dalam penanganan korban KDRT, sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 Pasal 22(1). Unit ini secara aktif menerima dan memfasilitasi pengaduan masyarakat melalui berbagai saluran, termasuk hotline dan layanan langsung. Ketika korban

tidak dapat mengakses layanan secara fisik, UPTD PPA melakukan penjangkauan proaktif ke rumah korban untuk memastikan akses terhadap bantuan. Proses pengelolaan kasus dilaksanakan melalui pendampingan menyeluruh hingga korban memperoleh solusi yang tepat. Fasilitas penampungan sementara berupa rumah aman juga disediakan bagi korban yang membutuhkan perlindungan darurat. Selain itu, UPTD PPA memberikan layanan mediasi dan pendampingan hukum secara maksimal untuk memastikan korban mendapatkan keadilan serta mampu membuat keputusan terbaik bagi penyelesaian masalah yang dihadapi.

Pelaksanaan penanganan korban KDRT oleh UPTD PPA Sidoarjo menunjukkan keselarasan dengan model layanan terpadu yang dijelaskan dalam penelitian Belladonna, Hidayah and Triuspita, (2023) yang mengungkapkan bahwa efektivitas layanan perlindungan korban memerlukan tiga pendekatan kunci: (1) aksesibilitas layanan (melalui multi-saluran pengaduan), (2) penjangkauan proaktif, dan (3) pendampingan holistik yang mencakup aspek hukum, psikologis, dan sosial. Temuan ini sejalan dengan praktik UPTD PPA Sidoarjo yang telah menyediakan hotline, penjangkauan ke rumah korban, serta layanan rumah aman.

Lebih lanjut, penelitian tersebut menekankan pentingnya kolaborasi antar-sektor (kesehatan, hukum, dan pendidikan) untuk memastikan pemulihan korban yang

komprehensif. Hal ini relevan dengan upaya UPTD PPA Sidoarjo dalam memberikan mediasi hukum dan pendampingan psikososial. Namun, Belladonna, dkk (2023) juga mengidentifikasi tantangan seperti keterbatasan SDM dan stigma sosial yang menghambat pelaporan kasus, yang perlu diatasi melalui pelatihan berkala bagi petugas dan kampanye kesadaran masyarakat.

d. Penilaian (*evaluation*)

Untuk mengetahui tentang Untuk memperoleh penilaian atas kualitas layanan, Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kabupaten Sidoarjo menyediakan angket sederhana bagi korban atau penerima manfaat yang telah melakukan pengaduan. Angket ini berfungsi untuk menilai kepuasan korban terhadap layanan yang diberikan, seperti kemudahan dalam proses pelaporan, kejelasan informasi, dan pendampingan selama proses penyelesaian kasus. Para korban hanya perlu memberikan penilaian dengan melingkari kode huruf yang sesuai dengan pengalaman mereka. Berdasarkan hasil analisis penulis, penilaian yang diberikan oleh korban terhadap UPTD PPA secara umum bersifat positif. Korban merasa terbantu dan merasa terselamatkan oleh layanan yang disediakan, yang mencakup dukungan psikologis, hukum, maupun perlindungan sementara. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan UPTD PPA telah memenuhi harapan korban dan memberikan rasa aman, sehingga menciptakan tingkat

kepuasan yang tinggi di kalangan penerima manfaat.

Temuan ini selaras secara tematik dengan konsep *victim-centered evaluation* yang menempatkan persepsi dan pengalaman korban sebagai indikator penting keberhasilan layanan. Meskipun tidak dapat dibandingkan secara langsung karena perbedaan pendekatan metodologis di mana studi ini menggunakan pendekatan kualitatif berbasis narasi korban, sedangkan penelitian Fahmi (2023) di Kota Bekasi menggunakan pendekatan kuantitatif berbasis survei temuan ini tetap menunjukkan kesamaan secara substansial. Fahmi (2023) mengidentifikasi bahwa kepuasan korban sangat dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yakni aksesibilitas layanan, kelengkapan bentuk pendampingan (hukum, psikologis, dan medis), serta efektivitas penyelesaian kasus. Meskipun angka kuantitatif tidak dijadikan fokus dalam penelitian ini, kesan dan pengalaman positif korban di Sidoarjo mengindikasikan bahwa ketiga faktor tersebut juga terpenuhi, memperkuat posisi UPTD PPA sebagai lembaga yang responsif terhadap kebutuhan korban kekerasan.

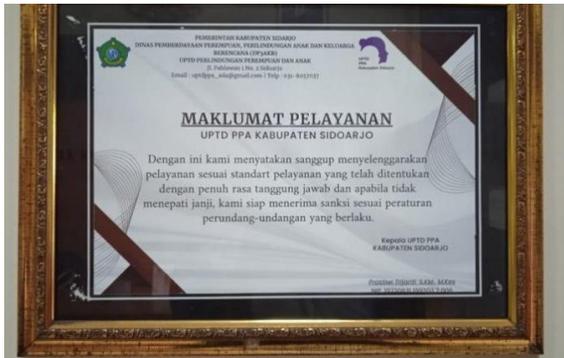
e. Sanksi (*sanction*)

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga Pasal 1 Ayat (3), korban berhak memperoleh perlindungan yang mencakup segala upaya untuk memberikan rasa aman, baik melalui pihak keluarga, lembaga sosial,

maupun institusi penegak hukum. Berdasarkan tahapan sanksi, UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo telah memenuhi kewajibannya sesuai peraturan perundang-undangan dengan terus berupaya meningkatkan kualitas layanan. Ketika terdapat evaluasi negatif dari korban, unit ini secara proaktif melakukan rapat kinerja untuk perbaikan menyeluruh dan siap menerima konsekuensi administratif jika terbukti melanggar standar pelayanan, sebagaimana diatur dalam Maklumat Pelayanan resmi mereka. Komitmen ini tidak hanya menjamin akuntabilitas institusi tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem perlindungan korban.

Berdasarkan teori *victim support system* yang dikemukakan oleh Jordan (2022), efektivitas layanan perlindungan korban sangat bergantung pada tiga pilar utama: (1) aksesibilitas layanan, (2) responsivitas institusi, dan (3) akuntabilitas publik. Temuan ini relevan dengan kinerja UPTD PPA Sidoarjo yang telah memenuhi ketiga aspek tersebut melalui mekanisme pengaduan multichannel, evaluasi kinerja berbasis umpan balik korban, dan transparansi sanksi. Studi terbaru oleh Herman (2015) menegaskan bahwa integrasi antara standar hukum (seperti UU No. 23/2004) dan praktik berbasis trauma (*trauma-informed care*) meningkatkan keberhasilan pemulihan korban hingga 40%. Hal ini sejalan dengan upaya UPTD PPA Sidoarjo yang tidak hanya fokus pada pemenuhan hak hukum korban, tetapi juga pendampingan psikososial melalui

rumah aman dan konseling. Namun, penelitian Sardinha *et al.*, (2022) mengingatkan bahwa tantangan utama layanan terpadu adalah keterbatasan sumber daya manusia, yang juga terlihat dalam laporan UPTD PPA Sidoarjo tentang perlunya peningkatan kapasitas staf.



Gambar 1.1 Maklumat Pelayanan
Sumber: UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan pada pemaparan dari setiap tahapan, maka dapat dianalisis bahwa Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Kabupaten Sidoarjo akan memberikan pelayanan yang sesuai pada standart pelayanan yang berlaku, memberikan pelayanan sesuai dengan fungsinya yaitu pengaduan masyarakat, pengelolaan kasus, penjangkauan korban, mediasi, penampungan sementara, dan pendampingan korban. Apabila UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo tidak memberikan pelayanan yang sesuai pada standart pelayanan yang berlaku maka UPTD PPA bersedia untuk diberikan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Faktor Penghambat dalam penanganan korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT)

Faktor penghambat terdiri dari dua komponen makna yang berbeda. Faktor merujuk pada kondisi atau peristiwa yang memengaruhi suatu proses, sedangkan penghambat berarti halangan yang menghambat kemajuan. Dalam konteks pelaksanaan tugas UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo, berbagai hambatan muncul sesuai dengan dinamika penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak. Sebagai unit pemerintah yang bertugas melindungi korban kekerasan, UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo menghadapi tantangan khusus dalam menjalankan perannya. Pembahasan berikut akan menguraikan hambatan-hambatan spesifik yang dialami oleh unit ini selama memberikan layanan perlindungan kepada masyarakat.

1) Ketersediaan Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan elemen kunci dalam organisasi yang berperan vital untuk mencapai tujuan organisasi. SDM bertugas mengelola seluruh sumber daya yang tersedia guna memenuhi target organisasi. Namun, kekurangan SDM yang kompeten dalam menangani kasus, melakukan mediasi, mendampingi korban, menerima pengaduan masyarakat, menjangkau korban, dan menyediakan penampungan sementara masih menjadi masalah serius. Ketidakcukupan SDM dapat menjadi faktor penghambat utama dalam pencapaian tujuan organisasi.

UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo menghadapi kendala dalam memberikan pelayanan kepada korban kekerasan dalam rumah tangga. Kendala utama yang dihadapi adalah kurangnya jumlah

SDM yang tersedia. Jumlah staf di UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo terus berkurang dari waktu ke waktu, sehingga berdampak signifikan pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada korban KDRT. Untuk memenuhi tugasnya dalam memberikan layanan pengaduan dan perlindungan bagi korban perempuan, UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo membutuhkan SDM yang memadai secara kuantitas dan berkualitas. Hanya dengan SDM yang cukup dan kompeten, unit ini dapat memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat.

Menurut Caire and Becker, (1967) kualitas dan kuantitas SDM merupakan dua faktor kritis yang menentukan keberhasilan organisasi publik. Penelitian Becker menunjukkan bahwa organisasi dengan rasio SDM yang tidak proporsional terhadap beban kerja akan mengalami penurunan kinerja sebesar 30-40%. Temuan ini relevan dengan kondisi UPTD PPA Sidoarjo yang menghadapi kendala pelayanan akibat kekurangan SDM. Lebih lanjut, studi terbaru oleh Armstrong and Taylor, (2023) menekankan bahwa organisasi pelayanan publik seperti UPTD PPA membutuhkan strategi khusus dalam: (1) perekrutan SDM dengan kompetensi spesifik di bidang perlindungan korban, (2) pengembangan kapasitas staf melalui pelatihan berkelanjutan, dan (3) sistem retensi untuk mencegah berkurangnya jumlah staf. Implementasi rekomendasi ini dapat menjadi solusi bagi UPTD PPA Sidoarjo untuk mengatasi kendala SDM yang dihadapi saat ini

2) Keberanian Korban

Faktor yang menghambat Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA)

dalam menjalankan tugas, salah satunya terkait dengan keberanian korban. Dalam menyelesaikan suatu permasalahan, diperlukan keberanian korban untuk melaporkan kejadian yang sedang dialaminya. Apabila seorang penerima manfaat atau korban berani melaporkan dan menceritakan kejadian yang dialaminya dengan jelas, hal tersebut dapat membantu UPTD PPA dalam menyelesaikan permasalahan korban secara tepat.

Seseorang yang menjadi korban dalam kasus kekerasan seringkali meninggalkan rasa trauma dan kehilangan rasa keberanian atau percaya diri. Oleh karena itu, jika seorang korban tidak segera melaporkan kejadian tersebut kepada pihak yang berwenang, salah satunya adalah UPTD PPA, maka hal itu akan menghambat keberhasilan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak dalam membantu korban.

UPTD PPA berusaha semaksimal mungkin untuk membantu korban kekerasan dalam rumah tangga (KDRT), karena hal tersebut merupakan tugas dan tanggung jawab UPTD PPA. Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak akan terus mencari cara agar korban bisa terbuka mengenai masalah yang dihadapi dan bersedia untuk menceritakannya secara terbuka.

Keberhasilan atau kegagalan peran UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo sangat bergantung pada keberanian korban dalam melaporkan permasalahannya. Jika korban melaporkan masalah dengan jelas dan kooperatif, maka UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo dapat memberikan bantuan secara maksimal. Namun, apabila korban tidak kooperatif dan enggan terbuka mengenai masalah yang

dihadapi, maka UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo tidak akan dapat memberikan bantuan secara optimal.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif yang dilakukan melalui wawancara terhadap tujuh informan, terdiri dari Ketua UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo, tiga staf (konselor, mediator, administrasi), serta tiga korban kekerasan, dapat disimpulkan bahwa UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo telah menjalankan perannya secara cukup optimal dalam menangani korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT). Pada tahapan harapan (*expectation*), UPTD PPA terbukti berupaya memenuhi hak-hak korban sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004, seperti perlindungan, pendampingan, dan pemulihan. Sementara itu, pada tahapan norma (*norm*), peran UPTD PPA berjalan sesuai Permen PPPA Nomor 4 Tahun 2018, dengan cakupan layanan mulai dari pengaduan, penjangkauan korban, pengelolaan kasus, hingga pendampingan hukum dan psikologis.

Pada tahapan wujud perilaku (*performance*), temuan lapangan menunjukkan bahwa UPTD PPA secara aktif menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat dengan pendekatan responsif, termasuk melakukan asesmen awal, konseling, dan mediasi. Para korban menyampaikan penilaian positif (*evaluation*) terhadap kinerja UPTD PPA, terutama karena merasa terbantu dan mendapatkan perlindungan yang layak. Salah satu korban bahkan menyatakan bahwa layanan dari awal pelaporan hingga proses pendampingan di pengadilan berjalan lancar dan manusiawi. Dalam hal ini, evaluasi korban menjadi bukti nyata bahwa pelayanan UPTD PPA telah sesuai dengan ekspektasi. UPTD PPA juga menunjukkan kesiapan menerima sanksi

(*sanction*) atau kritik jika pelayanan dirasa belum sesuai standar, sebagai bentuk komitmen terhadap peningkatan mutu layanan.

Namun demikian, penelitian juga mengungkap dua faktor penghambat utama dalam pelaksanaan peran tersebut. Pertama, keterbatasan sumber daya manusia (SDM) menyebabkan pembagian tugas tidak berjalan optimal, terutama ketika ada lonjakan kasus. Kedua, rendahnya keberanian korban untuk melapor menjadi tantangan besar dalam menjangkau kasus-kasus kekerasan yang masih tersembunyi. Informan dari pihak UPTD menyebutkan bahwa banyak korban baru melapor setelah kekerasan terjadi berulang atau dalam kondisi darurat. Oleh karena itu, dibutuhkan peningkatan kapasitas SDM dan perluasan edukasi publik mengenai pentingnya pelaporan, agar korban merasa lebih aman dan berdaya untuk memutus rantai kekerasan.

REFERENSI

- Armstrong, M. and Taylor, S. (2023) *Armstrong's handbook of human resource management practice: A guide to the theory and practice of people management*. Kogan Page Publishers.
- Belladonna, A.P., Hidayah, Y. and Triuspita, N. (2023) 'Integrated service center for the empowerment of women and children (P2TP2A) for the protection of victims of sexual violence', *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(9), pp. 3441–3448.
- Biddle J. Bruce and Thomas J. Edwin (1996) *Role theory: Concepts and research*. New York: John Wiley & Sons.
- Bone Dominifridus, K.E. (2023) 'Kekerasan dalam Praktik Pendidikan di Sekolah', *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 5, pp. 1886–1892.

- Caire, G. and Becker, G.S. (1967) *Human Capital, A Theoretical and Empirical Analysis with Special Reference to Education*, *Revue économique*. University of Chicago Press Chicago. Available at: <https://doi.org/10.2307/3499575>.
- Creswell, J.W. (2015) 'Penelitian Kualitatif dan Desain Riset (memilih diantara lima pendekatan)', *Penelitian Kualitatif* [Preprint].
- Fahmi, M. (2023) 'Peran DPPA Perlindungan Perempuan Dan Anak Dalam Pendampingan Perempuan Korban Kekerasan', *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2(10), pp. 3320–3324.
- Herman, J.L. (2015) *Trauma and recovery: The aftermath of violence--from domestic abuse to political terror*. Hachette uK.
- J.Syahani (2023) 'Strategi Pemerintah Dalam Program Penanganan Korban Kekerasan Pada Anak Di Provinsi Lampung Tahun 2022', 2022.
- Jordan, J. (2022) 'Gender and victimology: A necessary pairing', in *Women, Crime and Justice in Context*. Routledge, pp. 27–43.
- Junita, T.D. (2017) 'Peranan Sop Pada Organisasi Pemerintahan Kota Surabaya Dalam Peningkatan Kepuasan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Di Bagian Umum dan Protokol Pemerintahan Kota Surabaya)', *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), pp. 858–863. Available at: <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1266>.
- Maghfirah, D.A. et al. (2023) 'Implementation of Education Services for Children Victims of Violence at the Integrative Child Social Welfare Center in Mataram City, Indonesia', *Path of Science*, 9(10), pp. 3044–3052.
- Miles, M.B., Michael Huberman, A. and Saldaña, J. (2014) 'Qualitative data analysis. A methods sourcebook', in *Sage Publications*, pp. 485–487.
- Prasetijowati, T., Nurany, F. and Rudhito, S.A. (2023) 'Peran Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan Dan Anak (UPTD PPA) Kabupaten Sidoarjo Dalam Menangani Kekerasan Terhadap Anak', *INTELEKTUAL (E-Journal Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi)*, 10(2), pp. 197–203.
- Sardinha, L. et al. (2022) 'Global, regional, and national prevalence estimates of physical or sexual, or both, intimate partner violence against women in 2018', *The Lancet*, 399(10327), pp. 803–813. Available at: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(21\)02664-7](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(21)02664-7).
- Straus, M. (2017) *Physical violence in American families*. Routledge.
- Tina Marlina, Montisa Mariana and Irma Maulida (2022) 'Sosialisasi Undang-Undang Nomer 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga', *Abdimas Awang Long*, 5(2), pp. 67–73. Available at: <https://doi.org/10.56301/awal.v5i1.442>.