

PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PENGADUAN KASUS KEKERASAN SEKSUAL TERHADAP PEREMPUAN DAN ANAK (STUDI KASUS: UPTD PPA KOTA SURABAYA)

Regina Bella Adelia¹⁾, Trenda Aktiva Oktariyanda²⁾

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Negeri Surabaya

Correspondence

Email:

[reginabella.20071@mhs.unesa.ac.id^{1\)}](mailto:reginabella.20071@mhs.unesa.ac.id),
[trendaoktariyanda@unesa.ac.id^{2\)}](mailto:trendaoktariyanda@unesa.ac.id)

No. Telp:

Submitted: 26 Oktober 2024

Accepted: 1 November 2024

Published: 2 November 2024

ABSTRAK

Kekerasan seksual terhadap perempuan dan anak merupakan isu sosial yang kompleks. Tingginya angka kekerasan pada perempuan dan anak di Kota Surabaya menunjukkan perlunya penanganan khusus dari pemerintah. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis penerapan standar pelayanan dalam penanganan pengaduan kasus kekerasan seksual di UPTD PPA Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian menggunakan Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022. Data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UPTD PPA telah melakukan upaya signifikan dalam menerapkan standar pelayanan, namun masih terdapat beberapa tantangan. Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi. Sistem pelayanan secara umum terstruktur dengan baik dan efisien, dengan fokus pada respon yang cepat dan layanan gratis. Namun, keterbatasan sumber daya dan kompleksitas kasus terkadang dapat menghambat penyampaian layanan yang optimal. Rekomendasi yang diberikan meliputi peningkatan jumlah staf, peningkatan transparansi, penyediaan rumah aman bagi korban perempuan dewasa, dan pengembangan standar operasional prosedur yang lebih komprehensif untuk penanganan pengaduan. Dengan demikian, UPTD PPA dapat lebih meningkatkan kualitas layanannya dan memberikan perlindungan yang lebih efektif bagi korban kekerasan seksual.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Standar Pelayanan, Perlindungan Perempuan dan Anak.

ABSTRACT

Sexual violence against women and children is a complex social issue. The high rate of violence against women and children in Surabaya highlights the need for targeted government intervention. This study aims to analyze the implementation of service standards in handling complaints of sexual violence cases at the UPTD PPA in Surabaya. A descriptive research method with a qualitative approach is used, focusing on the regulations set forth in the Minister of Women's Empowerment and Child Protection Regulation Number 2 of 2022. Data was collected through interviews, observations, and documentation. The findings indicate that UPTD PPA has made significant efforts in implementing service standards, though certain challenges remain. Service requirements are generally easy to meet, with a structured and efficient system focused on rapid response and free services. However, resource limitations and case complexity can sometimes hinder optimal service delivery. Recommendations include increasing staff, enhancing transparency, providing safe houses for adult female victims, and developing a more comprehensive standard operating procedure for handling complaints. These improvements could enable UPTD PPA to enhance service quality and offer more effective protection for victims of sexual violence.

Keywords: Public Services, Services Standards, Protection of Women and Children

PENDAHULUAN

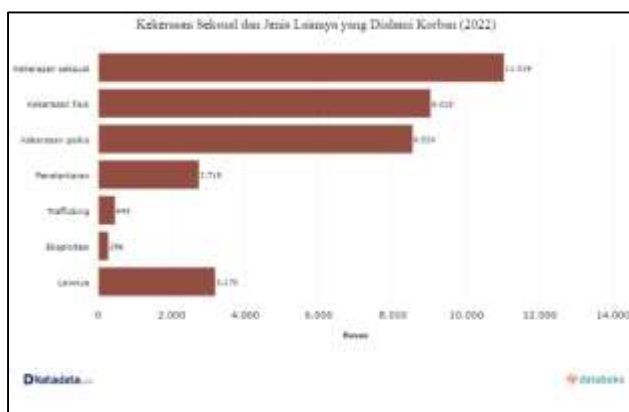
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai peraturan yang berlaku. Peran utama pemerintah kepada rakyat yaitu untuk memberikan pelayanan sesuai prinsip, mutu, dan harapan rakyat (Sahid, 2023). Salah satu kewajiban penyelenggaraan pelayanan publik adalah melaksanakan pelayanan sesuai standar untuk

menjamin kepastian penerimaan pelayanan. Standar pelayanan bertujuan untuk meningkatkan akses, kualitas, efektivitas, dan efisiensi layanan.

Jenis pelayanan publik mencakup pelayanan penyediaan barang, jasa, dan administratif yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu jenis layanan yang perlu mendapat perhatian adalah pelayanan perlindungan perempuan dan anak. Layanan ini didorong dengan tujuan untuk mencapai kesejahteraan dan kesetaraan gender. Permasalahan kekerasan terhadap perempuan dan anak masih menjadi isu global, sehingga peran negara dalam memberikan perlindungan kepada perempuan dan anak menjadi sangat penting. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menciptakan kebijakan dan program yang efektif untuk mencegah dan menangani kekerasan terhadap perempuan dan anak.

Pelayanan publik beraneka ragam meliputi pelayanan penyediaan barang, jasa, dan administratif. Salah satunya adalah layanan perlindungan bagi perempuan dan anak. Layanan ini sangat penting karena permasalahan kekerasan terhadap perempuan dan anak masih menjadi masalah serius di seluruh dunia. Menurut World Health Organization (WHO, 2021), sekitar 1 dari 3 perempuan di dunia mengalami kekerasan fisik dan/atau seksual. Sedangkan menurut WHO pada tahun 2022, kekerasan yang terjadi pada anak usia 2-17 tahun diperkirakan sebanyak 1 miliar anak pernah mengalami kekerasan atau penelantaran sepanjang tahun 2022.

Kekerasan terhadap perempuan dan anak mempengaruhi kesehatan dan kesejahteraan mereka seumur hidup. Program perlindungan untuk perempuan dan anak tercantum dalam Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals*) nomor 5 yaitu kesetaraan gender. Kesenjangan gender dapat dilihat dari beberapa aspek di Indonesia, seperti di lingkungan keluarga, sosial, pemerintahan, dan sebagainya (Siswiraningtyas, 2021). Hal ini dapat menjadi penyebab dari adanya kekerasan seksual. Negara berkewajiban untuk melindungi warganya terutama kelompok rentan seperti perempuan dan anak. Pelayanan perlindungan merupakan bentuk nyata dari tanggung jawab negara tersebut.

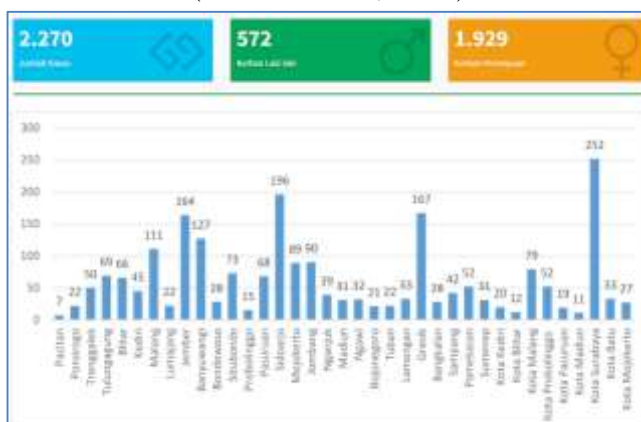


Gambar 1. 1 Jenis Kasus Kekerasan Pada Perempuan di Indonesia Tahun 2022
Sumber: databoks, 2023

Berdasarkan data di atas, kekerasan terhadap perempuan dan anak mencakup berbagai bentuk, seperti kekerasan seksual, fisik, psikis, penelantaran, eksploitasi, dan sebagainya. Kekerasan seksual menempati urutan tertinggi yang menunjukkan masalah serius sehingga memerlukan upaya penyelesaian yang komprehensif. *World Health Organization* dan *Pan American Health Organization* (2013) menyatakan bahwa kekerasan seksual adalah perilaku

dan/atau upaya yang bersifat seksual, komentar, atau godaan seksual yang tidak diinginkan. Hal ini termasuk perbuatan untuk melakukan perdagangan seksual atau sejenisnya yang ditujukan pada aspek seksualitas individu melalui pemaksaan oleh siapa pun tanpa memandang relasi dengan korban dan dalam situasi apapun. Makna kekerasan seksual lebih dalam karena melibatkan unsur kekuasaan, ketidaksetaraan gender, kontrol, serta pelanggaran hak asasi individu. Selain itu, budaya patriarki menjadi faktor terjadinya kekerasan seksual (Rahmi, 2018).

Penelitian dari Indonesia *Judicial Research Society* (2021) menemukan bahwa korban kekerasan seksual cenderung enggan melaporkan kejadian yang mereka alami. Hal ini disebabkan oleh faktor psikologis dan sosial, seperti rasa takut terhadap balasan dari pelaku, keraguan terhadap kredibilitas laporan korban, serta perasaan malu, terkejut, dan menyalahkan diri sendiri. Kurangnya pemahaman masyarakat terkait prosedur hukum juga menjadi penghalang bagi korban untuk melaporkan kekerasan yang mereka alami. Kondisi tersebut diperparah oleh stigma yang melekat pada korban kekerasan seksual karena sering dikaitkan dengan konsep moralitas masyarakat. Pandangan bahwa perempuan sebagai simbol kesucian dan kehormatan membuat korban tidak terbuka tentang pengalaman traumatis mereka. Masyarakat cenderung menghakimi korban yang dianggap tidak berupaya melawan saat mengalami kekerasan seksual (Budiarti et al., 2022).



Gambar 1. 2 Jumlah Kasus Kekerasan di Jawa Timur Tahun 2023
 Sumber: data SIMFONI-PPA, 2023

Surabaya adalah kota dengan jumlah kasus kekerasan tertinggi di Jawa Timur dengan total 252 kasus pada tahun 2023. Banyaknya kasus kekerasan yang terjadi dan sesuai dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2018 mengenai Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA), maka Kota Surabaya berupaya melindungi korban kekerasan terhadap perempuan dan anak dengan mendirikan lembaga UPTD PPA. Dasar hukum pembentukan UPTD PPA Kota Surabaya yaitu Peraturan Walikota Surabaya Nomor 48 Tahun 2023 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB).

UPTD PPA Kota Surabaya diresmikan tanggal 1 Februari 2023 dan terletak di Jalan Nginden Permata No. 1, Surabaya. Dalam memberikan pelayanan perlindungan pada perempuan dan anak, UPTD PPA bekerja sama dengan pihak lain seperti puskesmas, rumah

sakit, kepolisian, media massa, Non-Governmental Organization (NGO), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), dan Forum Anak Kota Surabaya (Nova & Prathama, 2023). UPTD PPA menyediakan layanan medis, psikososial, dan hukum bagi perempuan dewasa dan anak-anak yang mengalami kekerasan.

Tabel 1. 2 Jumlah Kasus Kekerasan Seksual Pada Perempuan dan Anak di UPTD PPA Kota Surabaya Tahun 2023

DATA UPTD PPA				
KATEGORI	RINCIAN	ANAK	DEWASA	TOTAL
KEKERASAN YANG TERJADI DALAM RUMAH TANGGA (KDRT)	FISIK	11	26	37
	PSIKIS	8	20	28
	SEKS	6	1	7
	PENELANTARAN EKONOMI	8	11	19
KEKERASAN YANG TERJADI DILUAR RUMAH TANGGA (NON KDRT)	EKSPLOITASI	2		2
	FISIK	22	8	30
	PSIKIS	12	3	15
	SEKS	48	6	54
ANAK BERHADAPAN DENGAN HUKUM (ABH)	PENELANTARAN EKONOMI	2	1	3
	EKSPLOITASI	3		4
	MEMBAWA SENJATA TAJAM	3		3
	PEMBUNUHAN	2		2
TRAFFICKING	PENCURIAN	5		5
	PENGEROYOKAN	22		22
	PENJAMBRETAN	2		2
	EKSPLOITASI	2		2
	SEKSUAL	1		1
GRAND TOTAL KEKERASAN PADA PEREMPUAN DAN ANAK				236
GRAND TOTAL KEKERASAN SEKSUAL				62

Sumber: UPTD PPA Kota Surabaya, 2023

Berdasarkan data di atas, tercatat sebanyak 62 kasus kekerasan seksual terhadap perempuan dan anak di UPTD PPA pada tahun 2023. Angka ini menunjukkan adanya urgensi dalam upaya pencegahan dan penanganan perlindungan perempuan dan anak. Sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan UPTD PPA, lembaga UPTD PPA memiliki peran strategis dalam menyelenggarakan berbagai layanan terpadu, mulai dari pengaduan masyarakat, penjangkauan korban, pengelolaan kasus, penampungan sementara, mediasi, dan pendampingan korban.

Salah satu aspek yang penting dalam pelayanan yang diberikan oleh UPTD PPA adalah pelayanan pengaduan. Pengaduan masyarakat adalah fungsi layanan untuk menerima laporan dari masyarakat atas kasus kekerasan yang diterima oleh UPTD PPA secara langsung atau tidak langsung. Hal ini menjadi pintu gerbang bagi korban kekerasan untuk mendapatkan akses keadilan dan perlindungan yang sesuai. Pelayanan pengaduan dirancang untuk memastikan bahwa korban dapat melapor dengan mudah dan aman.

Masalah krusial yang terjadi di lapangan adalah ketidaktahuan penerima manfaat dan masyarakat Kota Surabaya mengenai keberadaan UPTD PPA sebagai lembaga yang memberikan layanan perlindungan bagi korban kekerasan. Akibatnya, banyak penerima manfaat yang baru mengetahui UPTD PPA setelah mendapatkan bantuan dari pihak lain seperti kelurahan, puskesmas, atau setelah melaporkan ke kepolisian. Minimnya informasi tentang UPTD PPA Kota Surabaya menjadi salah satu faktor ketidaktahuan tersebut. Keterbukaan informasi atau transparansi pelayanan sangat penting agar masyarakat mendapatkan akses untuk mengetahui pelayanan yang diberikan, dapat berpartisipasi secara aktif, dan meningkatkan kesadaran terkait bahaya kekerasan seksual.



Selain ketidaktahuan masyarakat terkait UPTD PPA, penelitian (Nova & Prathama, 2023) menunjukkan bahwa UPTD PPA Kota Surabaya mengalami kekurangan sumber daya manusia. Jumlah staf yang terbatas dibandingkan dengan jumlah kasus kekerasan yang ditangani menyebabkan tingginya beban kerja setiap staf. Sarana informasi dan komunikasi yang digunakan oleh UPTD PPA masih menjadi satu dengan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APKKB) Kota Surabaya. Hal ini dapat menyebabkan keterbatasan akses terhadap informasi dan data yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Tinggi atau rendahnya angka kekerasan terhadap perempuan dan anak dipengaruhi oleh tingkat kesadaran masyarakat dan kebijakan pemerintah dalam mengatasi masalah tersebut. Hal ini membuat peneliti merasa tertarik untuk mengangkat isu pelayanan publik terkait perlindungan terhadap perempuan dan anak. Selain itu, pelayanan UPTD PPA Kota Surabaya sebagai lembaga pelayanan yang menangani kasus kekerasan masih belum berjalan dengan optimal sehingga diperlukan adanya proses analisis terhadap penerapan standar pelayanan di UPTD PPA. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis terkait penerapan pelayanan pengaduan kasus kekerasan seksual terhadap perempuan dan anak di UPTD PPA Kota Surabaya.

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode ini digunakan untuk menggambarkan situasi secara alami dan mendeskripsikan fenomena sosial dan/atau objek alamiah (Sugiyono, 2019). Fokus dari penelitian ini berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak Pasal 7 yang berisi tentang komponen utama standar layanan PPA, yang meliputi:

1. Persyaratan
Persyaratan adalah segala sesuatu yang harus dipenuhi oleh penerima layanan dalam pengurusan suatu jenis pelayanan.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Rangkaian langkah-langkah suatu proses pelayanan yang terstruktur secara jelas.
3. Jangka Waktu Pelayanan
Durasi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu proses pelayanan.
4. Biaya Pelayanan
Jumlah pembayaran yang ditetapkan untuk memperoleh layanan dari penyelenggara pelayanan publik.
5. Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh penerima manfaat sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
6. Penyampaian keluhan dan saran
Cara masyarakat memberikan masukan berupa kritikan, saran, atau usulan sebagai reaksi dari pelayanan yang didapatkan.

Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* sehingga

pengambilan sumber data berdasarkan pertimbangan dan tujuan tertentu, seperti memilih individu yang dianggap memiliki pengetahuan paling relevan terkait topik yang diteliti. Oleh karena itu, informan atau narasumber yang sudah dipilih sebagai berikut:

- 1) Pihak UPTD PPA yaitu Kepala UPTD PPA dan Staf yang bertanggung jawab dalam penerimaan pengaduan.
- 2) Penerima manfaat pelayanan UPTD PPA (Korban dan/atau keluarga korban kekerasan seksual terhadap perempuan dan anak).
- 3) Masyarakat umum Kota Surabaya yang dipilih menggunakan teknik *simple random sampling* dengan tujuan untuk mengetahui tingkat pengetahuan masyarakat mengenai lembaga UPTD PPA.

Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer berupa wawancara dan observasi, serta sumber data sekunder berupa dokumentasi dan studi literatur. Teknik analisis data menggunakan model analisis data milik Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2019) dengan empat proses yaitu proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Oktariyanda (2018), standar pelayanan sangat penting bagi pelayanan publik terutama dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan. Tujuan dari standar pelayanan adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi, serta pelayanan berkelanjutan yang akan diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, standar pelayanan diperlukan untuk mendukung jalannya kegiatan pelayanan, prinsip, dan berpengaruh terhadap baik buruknya kualitas pelayanan (Dewi, 2023).

Dalam konteks pelayanan perlindungan perempuan dan anak, pelayanan publik menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa setiap penerima manfaat mendapatkan akses yang memadai terhadap perlindungan dan dukungan yang diperlukan. UPTD PPA sebagai penyedia layanan publik memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan standar pelayanan yang telah ditetapkan guna memberikan perlindungan yang optimal bagi perempuan dan anak, khususnya pada korban kekerasan seksual. Pelaksanaan standar pelayanan ini tidak hanya mencakup ketepatan prosedur dan responsivitas, tetapi juga transparansi, aksesibilitas, dan sensitivitas dalam menangani kasus-kasus kekerasan seksual yang kompleks. Oleh karena itu, analisis penerapan standar pelayanan publik di UPTD PPA Kota Surabaya menjadi krusial untuk memastikan bahwa lembaga ini dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan menjalankan fungsinya secara efektif.

Penelitian ini mengkaji standar pelayanan publik pada pelayanan pengaduan kekerasan seksual di UPTD PPA Kota Surabaya dengan enam indikator yang digunakan untuk menganalisis berdasarkan pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak, sebagai berikut:

(a) Persyaratan

Persyaratan merupakan salah satu elemen penting dalam standar pelayanan publik agar penyelenggaraan pelayanan dapat bertindak untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Dewi, 2021). Pada persyaratan pelayanan yang diterapkan oleh UPTD PPA Kota Surabaya dibagi menjadi dua, yaitu syarat teknis dan administratif. Persyaratan teknis mencakup lokasi kejadian dan domisili penerima manfaat yang harus di Kota Surabaya, kronologi kasus, dan harapan penerima manfaat. Sementara itu, persyaratan administratif meliputi dokumen kependudukan, seperti KTP, Akta kelahiran, KK, dan surat rujukan jika kasus berasal dari lembaga eksternal (seperti kepolisian atau LSM).

Kepala UPTD PPA, Ibu Lingga menjelaskan bahwa persyaratan utama agar mendapatkan pelayanan dari UPTD PPA adalah korban dengan identitas kependudukan di Surabaya dan lokasi kejadian kekerasan berada di Kota Surabaya. Selanjutnya ketika mengadukan kasus kekerasan yang dialami, penerima manfaat perlu menjelaskan terkait kronologi kasus beserta harapan mengenai penanganan kasus mereka yang nantinya akan dibantu dan didampingi oleh UPTD PPA.

Berdasarkan hasil wawancara dengan penerima manfaat, UPTD PPA menerapkan fleksibilitas pelayanan yang ditunjukkan terutama dalam situasi darurat, maupun dalam pemenuhan persyaratan administratif seperti dokumen hilang. Selain itu, penerima manfaat berinisial S menjelaskan bahwa staf UPTD PPA juga membantu memperbaiki masalah terkait BPJS kesehatan melalui koordinasi dengan pihak kelurahan dan puskesmas. Hal ini menunjukkan bahwa UPTD PPA Kota Surabaya berfokus pada pemecahan masalah nyata di lapangan dan bukan hanya sekedar formalitas administratif. Menurut Gibson (dalam Korengkeng, 2023), fleksibilitas pelayanan menunjukkan sejauh mana organisasi dapat menanggapi perubahan internal dan eksternal yang juga berkenaan dengan kemampuan manajemen untuk menduga adanya perubahan.

Secara keseluruhan, persyaratan yang diterapkan UPTD PPA Kota Surabaya telah sesuai dengan standar yang diatur dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022. Meskipun demikian, penelitian ini mengidentifikasi hal yang perlu ditingkatkan yaitu terkait keterbukaan informasi persyaratan pelayanan. Dengan adanya transparansi persyaratan pelayanan diharapkan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap UPTD PPA. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui papan informasi, brosur, dan media sosial.

UPTD PPA telah menunjukkan upaya untuk meningkatkan layanannya, seperti menyebarkan informasi dengan mengaktifkan kembali akun instagram pada Maret 2024 setelah vakum sejak tahun 2018. Namun, upaya ini perlu ditingkatkan secara lebih sistematis dan berkelanjutan. Upaya ini perlu ditingkatkan secara lebih sistematis dan berkelanjutan serta UPTD PPA perlu bekerja sama dengan pemerintah daerah dan lembaga terkait lainnya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya melaporkan kasus kekerasan dan mencari bantuan.



Gambar 3. 1 Akun Instagram UPTD PPA Kota Surabaya

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

Persyaratan layanan yang diterapkan oleh UPTD PPA Kota Surabaya telah menunjukkan kesesuaian dengan standar yang berlaku. Namun, masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam keterbukaan informasi. Dengan meningkatkan transparansi dan memperkuat kemitraan dengan berbagai pihak, UPTD PPA dapat lebih efektif dalam memberikan pelayanan perlindungan bagi korban kekerasan seksual pada perempuan dan anak.

(b) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

1) Sistem

Sistem dalam pelayanan publik terdiri dari elemen-elemen yang berfungsi secara bersamaan untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem pelayanan terdiri atas beberapa faktor, seperti penyediaan informasi, sumber daya manusia, sarana dan prasarana (Abdussamad, 2018). Pada pelayanan di UPTD PPA, sistem pelayanan pengaduan kasus kekerasan seksual dirancang untuk memberikan penanganan yang cepat, efektif, dan terintegrasi bagi penerima manfaat. Layanan ini mencakup pengaduan langsung di kantor UPTD PPA maupun pengaduan online melalui media sosial dan situs website SIAP-PPAK, yang menawarkan fitur “*Panic Button*” dan telekonsultasi gratis bagi masyarakat Surabaya.

Sistem pengaduan online bertujuan untuk menjangkau penerima manfaat yang mungkin merasa takut atau enggan melapor secara langsung. Pengaduan bisa datang dari berbagai sumber, termasuk lembaga pemerintah, organisasi non-pemerintah, dan media massa. Berbagai akses pengaduan ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kesadaran publik terhadap isu kekerasan seksual.

Namun, wawancara dengan penerima manfaat yang berinisial R, L, S menjelaskan bahwa pihak yang melaporkan kasus mereka kepada UPTD PPA adalah kelurahan, pihak yang melaporkan kasus penerima manfaat yang berinisial N dan A adalah sekolah, dan penerima manfaat berinisial S dibantu melaporkan oleh pihak

puskesmas. Hanya penerima manfaat berinisial T dan I yang anggota keluarganya melakukan pelaporan secara langsung ke UPTD PPA atas rekomendasi rekan kerja. Selain itu, masyarakat umum Kota Surabaya yaitu Dimas, Priscilla, Sabili, Herlina, dan Anggun menjelaskan bahwa mereka yang tidak mengetahui keberadaan UPTD PPA ataupun jenis layanan yang ditawarkan. Oleh karena itu, diperlukan adanya peningkatan sosialisasi yang lebih efektif untuk memastikan layanan pengaduan UPTD PPA lebih dikenal dan mudah diakses oleh masyarakat luas.

Secara keseluruhan, observasi dan wawancara menyimpulkan bahwa meskipun UPTD PPA telah memiliki fasilitas fisik yang memadai dan didukung oleh kolaborasi multisektoral, masih ada tantangan dalam meningkatkan sosialisasi agar mudah diakses oleh semua kalangan.

2) Mekanisme

Mekanisme pelayanan mengacu pada metode yang digunakan untuk mengelola proses layanan, dengan tujuan agar masyarakat memahami hak dan kewajibannya dalam menerima pelayanan, serta memfasilitasi penyelenggara pelayanan untuk bekerja secara efektif dan efisien. Berdasarkan mekanisme pelayanan di UPTD PPA, langkah pertama dimulai dengan menerima pengaduan secara langsung maupun tidak langsung. Setelah pengaduan diterima, dilakukan registrasi dengan menyerahkan dokumen kependudukan untuk memverifikasi bahwa penerima manfaat adalah warga Kota Surabaya. Jika dokumen sesuai, konselor atau staf ditugaskan untuk mendampingi penerima manfaat.

Proses penanganan pengaduan di UPTD PPA didasarkan pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak. Setelah pengaduan diterima, kasus diidentifikasi berdasarkan jenis, risiko, dan kewenangan layanan. Tahap berikutnya meliputi asesmen biopsikososial untuk memahami masalah dan kebutuhan penerima manfaat dari berbagai aspek. Kemudian, rencana intervensi layanan disusun berdasarkan hasil asesmen tersebut.

Proses pengaduan yang diterima UPTD PPA akan dilakukan pencatatan data lengkap penerima manfaat ke dalam Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak (SIMFONI PPA). Setelah menerima laporan, UPTD PPA akan melakukan verifikasi lebih lanjut. Jika laporan berasal dari pihak ketiga, UPTD PPA akan berusaha untuk mengkonfirmasi informasi tersebut dengan korban secara langsung. Dalam setiap tahap penanganan kasus, UPTD PPA selalu melibatkan penerima manfaat (korban dan keluarga) dalam pengambilan keputusan dan menghormati hak-hak mereka, termasuk hak untuk menolak pendampingan.

Pada tahap berikutnya, setelah verifikasi dokumen dan informasi, kasus diklasifikasikan berdasarkan tingkat risiko dan dilakukan asesmen biopsikososial awal. Rencana intervensi layanan kemudian disusun bersama penerima manfaat. UPTD PPA bekerja sama dengan berbagai organisasi pemerintah dan non-pemerintah, seperti lembaga hukum, sosial, dan kesehatan untuk menyediakan dukungan tambahan.

Secara keseluruhan, mekanisme layanan pengaduan di UPTD PPA Surabaya telah berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Namun demikian, masih terdapat

peluang perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan dalam hal kejelasan komunikasi dan koordinasi antar pihak yang terlibat agar mekanisme pelayanan berjalan secara efektif dan efisien.

3) Prosedur

Prosedur pelayanan di UPTD PPA Surabaya mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak No. 2 Tahun 2022. SOP ini mencakup seluruh tahapan penanganan pengaduan, mulai dari penerimaan laporan oleh staf hingga pelaporan hasil penanganan kepada Kepala Dinas. Setiap tahap melibatkan koordinasi antara Kepala UPTD PPA, Kepala Bidang PPA, dan Kepala Dinas untuk memastikan pelayanan diberikan secara efektif dan sesuai dengan kebutuhan penerima manfaat.

Tahapan Prosedur Pelayanan sebagai berikut,

1. Penerimaan Pengaduan: Laporan diterima oleh staf UPTD PPA, baik secara langsung maupun tidak langsung, kemudian disampaikan kepada Kepala Sub-bagian Tata Usaha untuk diverifikasi.
2. Identifikasi dan Verifikasi: Kepala Sub-bagian TU bersama staf melakukan identifikasi jenis kasus, risiko, dan kriteria penanganan, serta memverifikasi data klien. Kasus yang tidak memenuhi kriteria akan dialihkan kepada pihak berwenang.
3. Rekomendasi Penanganan: Kasus yang sesuai kriteria diserahkan kepada Kepala UPTD PPA, Kepala bagian PPA, dan Kepala Dinas PPA untuk diberi rekomendasi langkah selanjutnya. Jika disetujui, hasil asesmen dilanjutkan dengan rekomendasi layanan dan rencana intervensi.
4. Pelaksanaan Penanganan: Setelah instruksi diterima, penanganan dilakukan oleh staf UPTD PPA dengan melakukan asesmen biopsikososial dan memberikan dukungan psikososial awal.
5. Pelaporan dan Monitoring: Data pengaduan dicatat dalam aplikasi SIAP PPAK dan Simfoni PPA, serta dilaporkan kepada Kepala Bidang PPA dan Kepala Dinas untuk persetujuan akhir.

Dari langkah-langkah tersebut masih ditemukan hambatan yang dialami UPTD PPA mencakup kekurangan sumber daya manusia (SDM) dan tantangan dalam pengumpulan data dan penginputan laporan, yang kadang tertunda akibat tingginya volume kasus. Selain itu, terdapat hambatan dari pihak penerima manfaat, seperti kurangnya pemahaman atau ketidaksetujuan keluarga untuk menerima pendampingan.

Kepala UPTD PPA, Ibu Lingga, menjelaskan bahwa penanganan korban kekerasan seksual menyesuaikan kebutuhan penerima manfaat masing-masing. Pihak UPTD PPA memberi bantuan pelayanan pendampingan psikologis, psikososial, dan pendampingan saat di kepolisian. Untuk pelayanan pendampingan hukum dan kesehatan, UPTD PPA bekerja sama dengan pihak terkait seperti puskesmas dan penyedia jasa pengacara secara gratis. Dari pernyataan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa UPTD PPA menerapkan SOP dengan fleksibilitas untuk menyesuaikan penanganan sesuai kondisi spesifik kasus. Meskipun setiap tahap memiliki prosedur standar, penyesuaian dilakukan berdasarkan kebutuhan khusus

penerima manfaat, seperti memberikan opsi perlindungan tambahan di shelter atau rujukan layanan hukum dan kesehatan ke pihak lain.

(c) **Jangka Waktu Pelayanan**

Jangka waktu pelayanan adalah tenggat waktu pemberian layanan oleh penyelenggara yang sangat penting bagi pengguna layanan untuk menghindari ketidakpastian. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Siagian (dalam Ferynda, 2023), penetapan waktu penyelesaian pekerjaan membantu menentukan kualitas kinerja petugas. Oleh karena itu, informasi mengenai jangka waktu pelayanan harus jelas dan disampaikan kepada penerima layanan untuk mencegah keluhan.

Menurut Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022 menetapkan waktu layanan berdasarkan tingkat risiko kasus. Pada tahun 2023, UPTD PPA mengubah waktu respons menjadi kurang dari 24 jam untuk semua tingkat risiko kasus. Kemudian, pada tahun 2024 di bawah instruksi Walikota Surabaya, waktu tersebut dikurangi menjadi kurang dari 12 jam. Waktu ini dihitung dari saat laporan diterima hingga direspons oleh staf UPTD PPA, sementara proses identifikasi kasus dapat bervariasi tergantung pada kondisi penerima manfaat.

Meskipun telah menetapkan target waktu yang ambisius, UPTD PPA masih menghadapi beberapa tantangan dalam mencapai standar tersebut. Beberapa kendala yang ditemui antara lain masalah teknis pada perangkat, tingginya volume kasus yang masuk, serta kebutuhan dalam melakukan koordinasi dengan berbagai pihak terkait. Selain itu, kurangnya transparansi informasi mengenai jangka waktu pelayanan dan jam operasional di berbagai media komunikasi, termasuk media sosial dan papan informasi di UPTD PPA, menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan.



Gambar 3. 2 Papan Informasi Pada Kantor UPTD PPA

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

Kolaborasi dengan berbagai lembaga seperti kepolisian juga menjadi bagian penting dalam penanganan kasus sehingga memerlukan fleksibilitas waktu dan koordinasi yang efektif. Misalnya ketika laporan masuk di luar jam kerja, staf UPTD PPA dengan sigap merespons namun tetap menunggu instruksi lebih lanjut dari atasan untuk tindakan berikutnya. Hal ini menunjukkan upaya UPTD PPA dalam menjaga keselamatan penerima manfaat.

UPTD PPA Kota Surabaya telah menunjukkan komitmen yang kuat untuk memberikan layanan yang cepat dan berkualitas kepada penerima manfaat. Namun masih terdapat

beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk mencapai tujuan tersebut. Dengan meningkatkan transparansi informasi, melakukan sosialisasi yang efektif, melakukan pemeliharaan perangkat (*handphone* yang berisi nomor *hotline*) secara berkala dan menyediakan perangkat cadangan. UPTD PPA diharapkan dapat semakin meningkatkan kualitas pelayanannya dan memberikan perlindungan yang lebih baik bagi korban kekerasan.

(d) Biaya Pelayanan

Biaya dalam pelayanan publik merupakan tarif yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan dari penyelenggara (Rahmadana et al., 2020). Pada dasarnya, biaya pelayanan publik dapat bersumber dari pajak atau pembebanan langsung kepada masyarakat. Adanya biaya dalam pelayanan pengaduan kekerasan seksual dapat berimplikasi pada aksesibilitas layanan, terutama bagi kelompok masyarakat yang kurang mampu. Oleh karena itu, penting untuk mempertimbangkan aspek biaya dalam merancang dan memberikan pelayanan pengaduan yang efektif dan adil.

UPTD PPA Kota Surabaya menerapkan kebijakan bebas biaya untuk seluruh layanan yang diberikan kepada korban kekerasan seksual. Seluruh biaya operasional UPTD PPA ditanggung oleh Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kota Surabaya. Informasi terkait bebas biaya tercantum di formulir persetujuan layanan, tetapi masih ada beberapa penerima manfaat yang tidak mengetahui hal tersebut. Seperti Ibu dari penerima manfaat berinisial A yang mengaku sejak awal tidak tahu dan tidak diberitahu terkait pembebasan biaya pelayanan. Namun beliau mengaku bahwa sejak awal melapor hingga perkembangan kasus saat ini tidak pernah dipungut biaya sepeser pun. Hal ini menunjukkan bahwa upaya penyampaian terkait kebijakan bebas biaya perlu ditingkatkan. Transparansi informasi mengenai biaya sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dan dapat mencegah terjadinya pungutan liar (Kriswahyu et al., 2017)

Kebijakan bebas biaya yang diterapkan oleh UPTD PPA Kota Surabaya merupakan langkah yang tepat untuk memberikan perlindungan bagi korban kekerasan. Hal tersebut sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022. Namun, masih perlu adanya upaya yang lebih intensif untuk meningkatkan transparansi informasi mengenai kebijakan ini. Dengan demikian, masyarakat dapat lebih memahami dan memanfaatkan layanan yang disediakan oleh UPTD PPA.

(e) Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil dari layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang dapat berupa barang, jasa, atau kombinasi keduanya. Produk ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan perlindungan perempuan dan anak, seperti yang diatur dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022. Indikator produk pelayanan yang dihasilkan oleh penyelenggara pelayanan dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk menentukan kepuasan masyarakat dan keberhasilan pelayanan (Taufiqurokhman & Satispi, 2018)

UPTD PPA Kota Surabaya menyediakan berbagai produk layanan yang bertujuan

untuk memberikan perlindungan dan pemulihan bagi korban kekerasan. Produk-produk ini dirancang berdasarkan standar yang telah ditetapkan oleh dan disesuaikan dengan kebutuhan dari penerima manfaat. Beberapa produk layanan yang telah disediakan pada pelayanan pengaduan antara lain formulir pengaduan, formulir persetujuan penanganan (*Inform Consent*), layanan konseling psikologi, bantuan hukum, dan rumah aman korban anak perempuan serta Anak laki-laki yang Berhadapan dengan Hukum (ABH).

Selain itu, UPTD PPA menyediakan kendaraan akomodasi untuk membantu penerima manfaat yang tidak memiliki akses transportasi. Hal ini menunjukkan komitmen UPTD PPA untuk memastikan penerima manfaat dapat mengakses layanan dengan aman dan tanpa hambatan.



Gambar 3. 3 Kendaraan Transportasi UPTD PPA

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2024

Secara umum produk layanan yang disediakan oleh UPTD PPA telah memenuhi standar yang ditetapkan. Formulir pengaduan dan persetujuan penanganan yang disediakan telah memudahkan proses pendataan dan penanganan kasus. Selain itu, adanya layanan konseling dan bantuan hukum juga memberikan dukungan yang komprehensif bagi penerima manfaat. Namun, masih terdapat kekurangan dalam penyediaan rumah aman bagi korban perempuan dewasa.

Untuk meningkatkan kualitas produk layanan, UPTD PPA Kota Surabaya perlu mempercepat penyediaan rumah aman bagi korban perempuan dewasa. Menurut Surayda (2022), urgensi terkait penyediaan rumah perlindungan bagi perempuan dewasa korban kekerasan adalah sebagai upaya pemulihan dan reintegrasi sosial sesuai dengan tahapan kebutuhan korban. Selain itu, UPTD PPA juga perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap produk layanan yang telah ada untuk memastikan bahwa produk tersebut masih relevan dan efektif dalam memenuhi kebutuhan penerima manfaat.

Secara keseluruhan, meskipun ada beberapa area yang perlu diperbaiki, produk pelayanan yang disediakan oleh UPTD PPA Kota Surabaya telah membantu menangani kasus dengan cukup baik. UPTD PPA terus berupaya meningkatkan kualitas layanan mereka untuk memastikan bahwa kebutuhan penerima manfaat dapat terpenuhi secara efektif dan menyeluruh.

(f) Penyampaian Keluhan dan Saran

Penyampaian keluhan dan saran merupakan elemen penting dalam standar layanan publik, khususnya dalam konteks penanganan kasus kekerasan seksual pada perempuan dan anak. Keluhan dan saran dari masyarakat menjadi sarana untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Rahmadana et

al., 2020). Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022 menekankan bahwa keluhan dan saran harus dikelola secara baik dan sistematis untuk meningkatkan kualitas layanan.

UPTD PPA sebagai penyelenggara pelayanan perlindungan pada perempuan dan anak di Kota Surabaya, diharuskan menyediakan berbagai akses untuk menyampaikan keluhan dan saran, seperti penyampaian secara langsung, kotak saran, dan melalui formulir survei. Selain itu, UPTD PPA juga seharusnya memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus untuk menangani keluhan dan saran. Namun, dalam penerapannya UPTD PPA masih mengandalkan formulir survei kepuasan yang terintegrasi dengan dinas terkait. Mayoritas penerima manfaat menyampaikan keluhan dan saran secara lisan atau melalui *hotline whatsapp*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak UPTD PPA, dapat diketahui bahwa penyampaian keluhan dan saran UPTD PPA masih belum berjalan sesuai standar. Dalam penerapannya UPTD PPA masih menggunakan formulir survei kepuasan yang terintegrasi dengan dinas terkait. Berdasarkan pendapat dari Ibu Lingga, penerima manfaat menyampaikan keluhan dan saran secara lisan atau melalui *hotline whatsapp* sehingga penanganan keluhan dan saran belum terdata secara sistematis.

Sistem pengelolaan keluhan dan saran di UPTD PPA masih memiliki beberapa kekurangan. Pertama, kurangnya sosialisasi mengenai keberadaan saluran-saluran pengaduan. Pertama, penerima manfaat yang diwawancarai peneliti tidak mengetahui adanya kotak saran dan survei kepuasan. Kedua, belum adanya SOP khusus untuk menangani keluhan dan saran sehingga membuat proses pengelolaan tersebut menjadi kurang sistematis. Ketiga, evaluasi yang dilakukan masih bersifat umum dan belum spesifik khususnya pada pengelolaan keluhan dan saran.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pengelolaan keluhan dan saran, beberapa rekomendasi yang dapat diajukan antara lain dengan membuat SOP khusus penanganan keluhan dan saran; meningkatkan sosialisasi mengenai saluran-saluran pengaduan kepada masyarakat dan penerima manfaat; mengembangkan sistem survei kepuasan yang mandiri dan spesifik untuk mengukur kepuasan penerima manfaat terhadap layanan yang diberikan; terakhir, serta melakukan evaluasi secara berkala terhadap efektifitas sistem pengelolaan keluhan dan saran.

Dengan adanya langkah-langkah tersebut, UPTD PPA dapat memastikan bahwa setiap keluhan dan saran dari penerima manfaat dikelola dengan baik sehingga masukan tersebut akan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan. Menurut Ruswan (2020), standar pelayanan publik yang telah dibuat dan ditetapkan tidak menjamin bahwa penyelenggara pelayanan memiliki kualitas yang baik, sehingga membutuhkan pengelolaan pengaduan yang baik dan efektif dalam rangka membuka akses bagi masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini penting untuk memastikan transparansi, akuntabilitas, dan keluasan penerima layanan dalam jangka panjang,

SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun layanan telah berjalan

dengan baik tetapi masih belum sepenuhnya optimal. Penelitian ini menggunakan Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022 sebagai acuan yang mencakup enam indikator standar layanan.

Dari segi persyaratan layanan UPTD PPA Kota Surabaya sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh peraturan menteri. Persyaratan administratif dan teknis mudah diakses dan tidak membebani penerima manfaat. Namun, UPTD PPA perlu meningkatkan sosialisasi terkait layanan yang tersedia dan meningkatkan kesadaran masyarakat terkait kekerasan seksual terhadap perempuan dan anak.

Pada indikator sistem, mekanisme, dan prosedur, UPTD PPA telah menyusun penanganan kasus secara jelas dan terstruktur. Namun masih ditemukan kekurangan terkait sumber daya manusia dan koordinasi dengan pihak eksternal atau jejaring. UPTD PPA telah mampu mencapai target waktu penanganan yang lebih cepat dibandingkan standar nasional tetapi masih terdapat kendala teknis yang perlu diatasi.

Biaya layanan UPTD PPA Kota Surabaya sepenuhnya ditanggung oleh Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) sehingga layanan ini bebas biaya bagi penerima manfaat. Kebijakan bebas biaya yang diterapkan sangat positif dan mendukung aksesibilitas layanan. Produk layanan yang disediakan cukup lengkap, tetapi perlu dilengkapi dengan rumah aman bagi korban perempuan dewasa. Terakhir, sistem pengelolaan keluhan dan saran masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal sosialisasi, adanya SOP yang jelas, dan mengembangkan survei kepuasan masyarakat yang mandiri.

SARAN

Meskipun UPTD PPA telah menjalankan standar pelayanan dengan baik, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai pelayanan yang optimal. Beberapa saran yang diajukan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Perlunya meningkatkan perluasan sosialisasi mengenai keberadaan dan layanan yang diberikan oleh UPTD PPA kepada masyarakat.
2. Meningkatkan kapasitas Sumber Daya Manusia melalui penambahan jumlah staf.
3. Menjadwalkan perbaikan perangkat seluler (hotline) dan menambah perangkat cadangan untuk mendukung kelancaran proses pelayanan.
4. Melakukan evaluasi secara berkala dan menyeluruh terhadap semua aspek pelayanan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

Untuk memberikan layanan yang lebih komprehensif, peneliti menyarankan beberapa langkah tambahan. Pertama, penyediaan rumah aman bagi korban kekerasan perempuan dewasa agar segera diresmikan karena sangat penting untuk mendukung proses pemulihan korban. Kedua, pengembangan sistem survei kepuasan masyarakat secara mandiri akan memberikan data yang lebih akurat dan spesifik mengenai persepsi penerima manfaat terhadap kualitas pelayanan. Data ini dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan berkelanjutan pelayanan dari UPTD PPA Kota Surabaya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada seluruh pihak yang terlibat dalam pengerjaan penelitian ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik,

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku Koordinator Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP. selaku dosen pembimbing yang membimbing dan selalu memberikan kritik dan saran yang membangun.
4. Dra. Meirinawati, M.AP. dan Deby Febriyan Eprilianto, S.AP., M.PA. selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan dan bimbingannya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. UPTD PPA Kota Surabaya dan seluruh pihak yang terlibat untuk membantu melakukan penelitian terkait pelayanan perlindungan perempuan dan anak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardhi, Y. A. (2023). *Perlindungan Hukum Terhadap Perempuan Dan Anak Ditinjau Dari Aspek Hak Asasi Manusia (Studi Kasus Di Wilayah Kota Semarang)*.
- Budiarti, A. I., Arianto, G. N., & Maharani, M. (2022). *Data dan Fakta Kekerasan Seksual di Indonesia 2021*. Indonesia Judicial Research Society (IJRS). <http://ijrs.or.id/wp-content/uploads/2022/04/Data-dan-Fakta-Kekerasan-Seksual-di-Indonesia-2021-8-Apr-2022.pdf>
- Dewi, K. T., Kashandajani, & Marlina, N. (2023). Kinerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan Dan Anak Kota Semarang Dalam Penghapusan Kekerasan Terhadap Perempuan. *E-Journal UNDIP*.
- Ferynda, O. P., & Fanida, E. (2023). Standar Pelayanan Tanggap Darurat Bencana Melalui Command Center 112 Di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surabaya. *Publika*, 2035–2050. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n2.p2035-2050>
- Indonesia Judicial Research Society. (2021). *Mengapa Korban Kekerasan Seksual Enggan Melapor?*. <https://ijrs.or.id/mengapa-korban-kekerasan-seksual-enggan-melapor/>. Diakses pada September 2023.
- Korengkeng, R. A., Tulus, F. M. G., & Plangiten, N. N. (2023). Efektivitas Organisasi Pemerintah Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Langowan Utara Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, IX(3), 1–23.
- Kriswahu, H., Zayyad, I. F., Wibowo, M. A., Renaldo, H., R. D. I., & Fajarwati, I. (2017). Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI Disusun dengan semangat dedikasi. In *Ombudsman Republik Indonesia* (p. 31).
- M.Sahid, N. Kamariah, A.T.Syukur, & Prianggoro, B. . (2023). Kualitas Pelayanan Petugas Pemadam Kebakaran dalam Penanggulangan Bencana Kebakaran pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 7(2), 90. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/19512>
- Nova, F. A., & Prathama, A. (2023). Peran UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak dalam Penanganan Tindak Kekerasan Anak di Kota Surabaya. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 231–243. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i3.621>
- Oktariyanda, T. A., dan Meirinawati. (2018). *Pelayanan Publik*. Surabaya: Unesa University Press.
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Perempuan dan Anak
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 48 Tahun 2023 tentang Perubahan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 133 Tahun 2023 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit

Pelaksana Teknis Daerah Dinas Perlindungan Perempuan dan Anak.

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., & Yendrianof, D. (2020). *Pelayanan Publik*.

Rahmi, A. (2018). Urgensi Perlindungan Bagi Korban Kekerasan Seksual Dalam Sistem Peradilan Pidana Terpadu Berkeadilan Gender. *Jurnal Mercatoria*, 11(1), 37. <https://doi.org/10.31289/mercatoria.v11i1.1499>

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.

Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

World Health Organization, & Pan American Health Organization. (2013). Understanding and addressing violence against women: Sexual Violence. *World Health Organization*., 2.