

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, *service delivery* bagi perempuan korban kekerasan seksual selama masa pandemi Covid-19 di Kota Samarinda yang diberikan oleh UPTD PPA Kota Samarinda telah sesuai dengan 6 (Enam) komponen standar *service delivery* sebagaimana tercantum dalam Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. Adapun *service delivery* bagi perempuan korban kekerasan seksual selama masa pandemi Covid-19 di Kota Samarinda tersebut antara lain meliputi:

1. UPTD PPA Kota Samarinda telah menyediakan berbagai produk layanan yang dapat diperoleh perempuan korban kekerasan seksual yang terdiri dari 6 (Enam) layanan pokok yaitu, layanan pengaduan, layanan penjangkauan klien, layanan pengelolaan/penanganan kasus, layanan mediasi, layanan penampungan sementara (Rumah aman), serta layanan pendampingan;
2. Terkait dengan besaran biaya layanan yang diberikan bagi perempuan korban kekerasan seksual di Kota Samarinda selama masa pandemi Covid-19 oleh UPTD PPA Kota Samarinda bersifat gratis (Pro bono/tidak dipungut biaya apapun) karena semua biaya tersebut akan dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Samarinda melalui Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP2PA) Kota Samarinda;

3. Waktu layanan yang diberikan oleh UPTD PPA Kota Samarinda untuk layanan pengaduan maksimal adalah 2 x 60 menit dan untuk layanan penampungan sementara (Rumah aman) waktu layanan maksimalnya adalah 1 (Satu bulan). Sedangkan untuk produk layanan lainnya, waktu layanan akan menyesuaikan kondisi korban serta rumitnya kasus yang dihadapi korban;
4. Persyaratan layanan yang perlu dipenuhi oleh perempuan korban kekerasan seksual untuk memperoleh layanan dari UPTD PPA Kota Samarinda adalah lembar *inform consent*, kartu identitas diri (Kartu Tanda Penduduk/KTP), kartu keluarga (KK), buku nikah (Jika sudah menikah), serta akte kelahiran;
5. Prosedur layanan dalam *service delivery* bagi perempuan korban kekerasan seksual di Kota Samarinda selama masa pandemi Covid-19 telah tercantum di dalam Standar Operasional Pelayanan (SOP) UPTD PPA Kota Samarinda yang terdiri dari 1) Pengaduan klien; 2) Penanganan Pengaduan; 3) Rekomendasi layanan; 4) Pemberian layanan; 5) Pemulangan/Reintegrasi sosial;
6. Selama masa pandemi Covid-19, *service delivery* berupa penanganan pengaduan bagi perempuan korban kekerasan seksual oleh UPTD PPA Kota Samarinda lebih banyak dilakukan secara daring melalui 3 (Tiga) cara yaitu melalui aplikasi SIPPEKA, *Call Center* Samarinda 112, serta hotline sekretariat UPTD PPA Kota Samarinda dinomor 0823-2442-1313 (Whatsapp/telepon). Meski demikian, layanan pengaduan secara langsung tetap dapat dilakukan menyesuaikan jam kerja UPTD PPA Kota Samarinda selama masa pandemi Covid-19.

5.2 Saran

Berdasarkan pemaparan hasil dan pembahasan penelitian di atas, adapun saran yang diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Kepada UPTD PPA Kota Samarinda selaku instansi yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan (*Service delivery*) bagi perempuan korban kekerasan seksual baik itu sebelum maupun selama pandemi Covid-19 diharapkan dapat terus meningkatkan kinerjanya. Selain itu, mengingat jumlah korban kekerasan seksual di Kota Samarinda yang cukup banyak akan lebih baik jika jumlah sumber daya manusia dalam hal ini tim penanganan kasus UPTD PPA Kota Samarinda dapat ditambah sehingga penanganan kasus dapat berjalan lebih efektif dan efisien.
2. Kepada masyarakat Kota Samarinda diharapkan dapat bekerja sama dalam hal penanganan kasus kekerasan seksual di Kota Samarinda khususnya selama pandemi Covid-19 karena perempuan dan anak cenderung rentan mengalami kekerasan seksual. Jika masyarakat mengetahui adanya tindak kekerasan seksual khususnya yang terjadi pada perempuan selama masa pandemi Covid-19 diharapkan dapat segera melapor kepada UPTD PPA Kota Samarinda melalui penanganan pengaduan yang telah disebutkan. Hal tersebut bertujuan agar korban dapat segera mendapatkan *service delivery* dari UPTD PPA Kota Samarinda.