

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kekerasan didefinisikan sebagai penggunaan kekuatan fisik atau kekuasaan nyata yang dapat menyebabkan kerugian, trauma, kematian, penderitaan psikologis, gangguan perkembangan, atau pelanggaran hak. Terdapat empat kategori utama: pertama, kekerasan terbuka (*overt*), yang meliputi aktivitas seperti perkelahian yang jelas terlihat. Jenis kekerasan kedua adalah kekerasan tertutup (*covert*), yang meliputi ancaman dan bentuk agresi tidak langsung atau terselubung lainnya. Ketiga, kekerasan agresif, yang merujuk pada tindakan yang dilakukan untuk keuntungan pribadi daripada membela diri. Jenis kekerasan keempat adalah kekerasan defensif, atau kekerasan yang dilakukan dalam upaya membela diri dari ancaman (Rahmidar, 2022).

Kekerasan fisik (seperti; pemukulan, pengurungan, atau penjatuhan), kekerasan psikis (seperti; teror, penghinaan, pengucilan, dan ancaman), kekerasan seksual (hubungan paksa, pelecehan, eksploitasi), dan kekerasan ekonomi (pengendalian keuangan, pembatasan pekerjaan, atau pengambilalihan hak waris) semuanya merupakan bentuk kekerasan terhadap perempuan di Indonesia. Pemukulan berlebihan, penolakan pemenuhan kebutuhan dasar, pernikahan anak, eksploitasi tenaga kerja, dan berbagai jenis pelecehan seksual yang dapat terjadi di rumah, sekolah, dan lingkungan digital hanyalah beberapa contoh dari banyak kekerasan terhadap anak. Dampak kekerasan terhadap anak tidak hanya terlihat

pada kondisi fisik, tetapi juga berpengaruh pada kesehatan mental, rasa aman, kemampuan bersosialisasi, serta masa depan mereka (Yulianti, 2026).

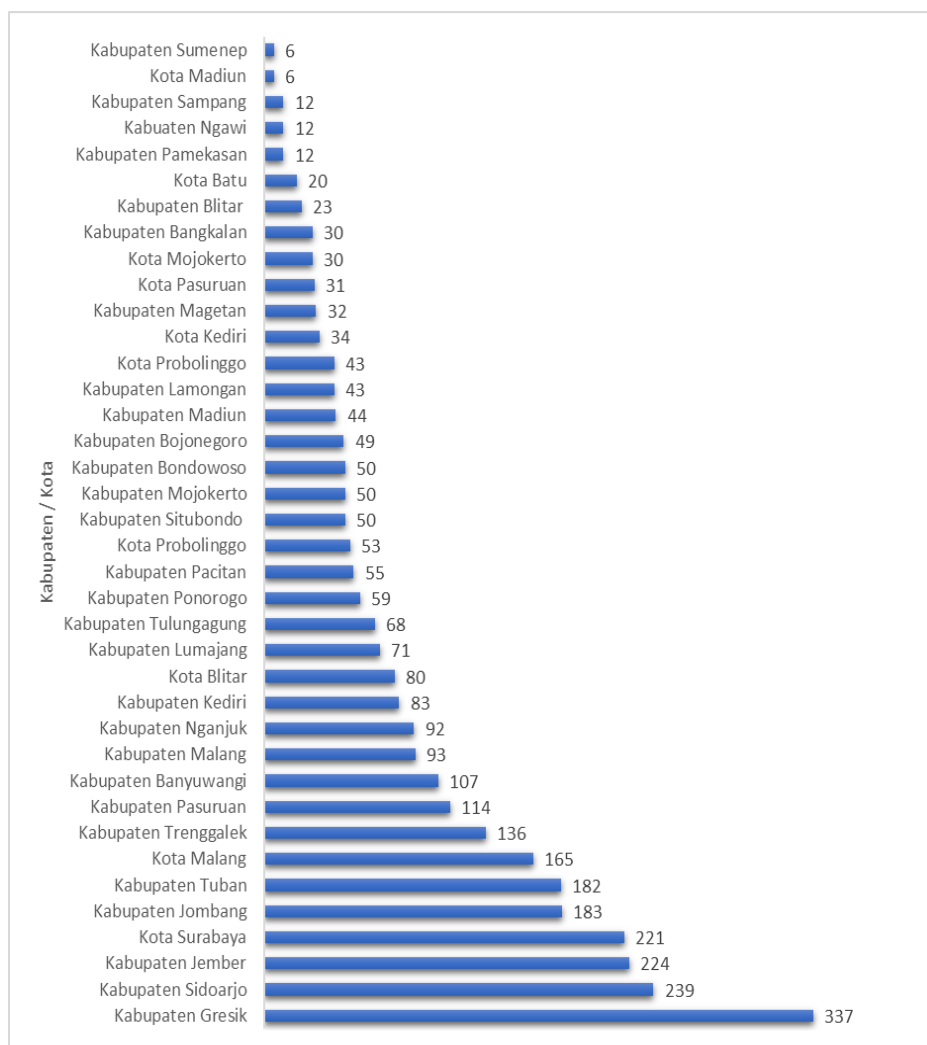
Sesuai dengan Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014, perlindungan anak mencakup semua tindakan yang dilakukan untuk memastikan dan melindungi anak-anak dan hak-hak mereka. Anak-anak harus tumbuh dan berkembang sesuai potensi penuh mereka, menjalani hidup sehat, dan aktif terlibat dalam kegiatan sehari-hari dengan cara yang menjunjung tinggi martabat manusia. Selain itu, perlindungan ini menjamin bahwa anak-anak terlindungi dari prasangka yang dapat membahayakan mereka serta dari segala jenis kekerasan fisik, mental, dan seksual. Keselamatan sejati bagi anak-anak adalah tanggung jawab utama besar bagi negara, pemerintah pusat, dan pemerintah daerah (Undang-Undang Nomor 35, 2014).

Pasal 1 Deklarasi tentang Penghapusan Kekerasan terhadap Perempuan menyatakan bahwa segala bentuk kekerasan berbasis gender yang menyebabkan penderitaan pada perempuan, baik fisik, seksual, maupun emosional, dianggap sebagai kekerasan terhadap perempuan. Ini mencakup pelanggaran hak dan kebebasan perempuan secara terang-terangan maupun terselubung, serta ancaman dan intimidasi. Kekerasan terhadap perempuan merupakan cerminan dari ketidakseimbangan kekuasaan antara laki-laki dan perempuan. Ketidaksetaraan ini muncul akibat prasangka, dominasi, dan diskriminasi yang membatasi perempuan sehingga mereka tidak dapat mengembangkan potensi secara penuh dalam kehidupan bermasyarakat (Oktalia et al., 2026).

Meskipun kekerasan terhadap perempuan masih sering dianggap sebagai masalah pribadi sehingga banyak korban memilih untuk merahasiakannya. Korban biasanya takut terhadap tekanan sosial, rasa malu, serta ancaman dari pelaku yang sering kali merupakan orang terdekat. Kondisi tersebut membuat korban enggan melapor dan menjadi hambatan dalam penegakan hukum serta perlindungan bagi perempuan dan anak. Selain itu, pandangan sosial dan budaya juga memengaruhi keberanian korban untuk mencari bantuan dan perlindungan (Zami & Rachel Anggita, 2024).

Kekerasan terhadap perempuan dan anak di Jawa Timur masih menjadi masalah yang memerlukan perhatian serius. Perkembangan teknologi dan kemudahan akses informasi memang mempermudah proses pelaporan kasus kekerasan. Namun, berbagai bentuk kekerasan seperti fisik, psikologis, seksual, dan penelantaran masih terus terjadi. Kondisi ini menunjukkan bahwa upaya perlindungan terhadap perempuan dan anak masih perlu ditingkatkan agar penanganan kasus dapat dilakukan secara lebih optimal dan menyeluruh.

Dalam penanganannya, kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak masih menghadapi berbagai kendala di lapangan. Keterbatasan sumber daya, fasilitas layanan, serta rendahnya kesadaran masyarakat dalam melaporkan kasus menjadi tantangan dalam perlindungan korban. Selain itu, rasa takut dan stigma sosial menyebabkan masih banyak kasus yang belum terungkap. Jumlah kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di kabupaten dan kota di Jawa Timur tahun 2025 ditunjukkan pada diagram terlampir.



Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Kasus Kekerasan Perempuan dan Anak di Jawa Timur Berdasarkan Kabupaten / Kota Tahun 2025

Sumber : SIMFONI-PPA, Desember 2025

Perbedaan regional yang signifikan dapat dilihat pada diagram kekerasan terhadap perempuan dan anak di Jawa Timur pada tahun 2025. Dengan 239 kasus, Kabupaten Sidoarjo berada di urutan kedua, menunjukkan tingkat kerentanan yang signifikan. Angka ini menunjukkan bahwa Kabupaten Sidoarjo masih memiliki kesulitan yang signifikan dalam menghindari dan menangani kekerasan. Kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Sidoarjo terus menjadi

masalah yang membutuhkan perhatian terus menerus, karena jumlah korban masih fluktuatif dan belum bisa dihapus sepenuhnya.

Gubernur Jawa Timur menganugerahkan penghargaan kepada Kabupaten Sidoarjo sebagai daerah terbaik dalam pencegahan kekerasan terhadap perempuan dan anak pada tahun 2021. Ibu Ainun Amalia, S.Sos., Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Keluarga Berencana (DP3AKB) Kabupaten Sidoarjo, menerima penghargaan tersebut. Penghargaan ini diberikan sebagai pengakuan atas dedikasi dan efektivitas pemerintah daerah dalam melaksanakan berbagai inisiatif perlindungan, termasuk bantuan korban, penanganan kasus, dan pencegahan.

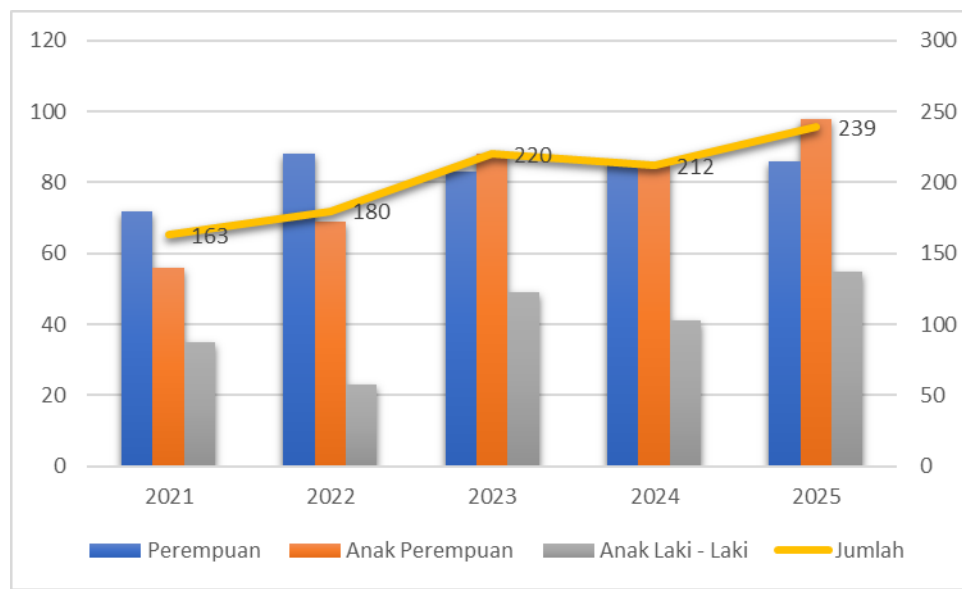


Gambar 1. 2 Penghargaan Kabupaten Sidoarjo sebagai daerah terbaik dalam pencegahan kekerasan Perempuan dan anak

Sumber : (Koran Satu, 2021)

Terlepas dari berbagai penghargaan yang diraih Kabupaten Sidoarjo, situasi di lapangan menunjukkan bahwa prestasi-prestasi tersebut tidak secara akurat mencerminkan realitas. Tingkat kekerasan terhadap perempuan dan anak yang secara

konsisten tinggi di wilayah ini menunjukkan bahwa masalah tersebut masih serius dan belum tertangani dengan baik. Informasi ini menunjukkan bahwa belum ada penurunan yang nyata dalam jumlah insiden kekerasan.



Gambar 1. 3 Grafik Jumlah Kasus Kekerasan Perempuan dan Anak di Kabupaten Sidoarjo Tahun 2021 s/d 2025

Sumber : (UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo, 2025)

Pada gambar 1.3 menunjukkan bahwa trennya fluktuatif dari tahun ke tahun. Terdapat 163 kasus yang dilaporkan pada tahun 2021, 180 kasus pada tahun 2022, dan kemudian meningkat tajam menjadi 220 kasus pada tahun 2023. Jumlahnya turun menjadi 212 kasus pada tahun 2024, tetapi kemudian meningkat menjadi 239 kasus pada tahun 2025. Tren yang tidak menentu ini menunjukkan bahwa upaya penanggulangan dan pencegahan belum mampu menurunkan jumlah kasus secara berkelanjutan. Keadaan ini menyoroti perlunya rencana perlindungan yang lebih kuat, efisien, dan berkelanjutan, terutama dalam menjangkau korban dan mencegah tindakan kekerasan lebih lanjut.

Tabel 1. 1 Data Korban Berdasarkan Jenis Kasus Tahun 2021 s/d 2025

NO	KATEGORI	TAHUN				
		2021	2022	2023	2024	2025
1.	KDRT	63	81	71	76	64
2.	KTA	16	13	26	24	18
3.	KDK	0	0	1	0	0
4.	KDP	1	3	0	3	1
5.	KE	8	11	12	4	8
6.	PEL SETS	12	3	22	15	17
7.	Pencabulan	34	29	29	31	42
8.	Perkosaan	0	3	3	1	0
9.	<i>Trafficking</i>	0	1	1	3	9
10.	ESA	0	0	0	0	1
11.	Penganiayaan	0	5	3	4	9
12.	Perebutah Hak Asuh Anak	0	0	31	10	11
13.	<i>Bullying</i>	0	0	7	4	10
14.	KBGO / KSBE	0	0	5	4	8
15.	Pemenuhan Hak Anak	0	0	0	25	37
16.	Lain-Lain (bukan ranah uptd)	29	31	9	8	4
JUMLAH		163	180	220	212	239

Sumber : (UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo, 2025)

Setiap jenis kasus kekerasan menunjukkan pola yang berbeda dan cenderung tidak stabil setiap tahunnya. Kasus kekerasan dalam rumah tangga masih menjadi yang paling banyak terjadi, sementara kekerasan seksual terus meningkat hingga menjadi salah satu kasus tertinggi pada tahun 2025. Selain itu, kasus *bullying*, *trafficking*, penganiayaan terhadap anak juga mulai meningkat dalam beberapa tahun terakhir. Meskipun beberapa kategori kasus memiliki jumlah yang lebih sedikit, dampaknya tetap serius dan memerlukan perhatian. Oleh karena itu, pencegahan dan penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak lebih berhasil dan berkelanjutan, diperlukan pembentukan sistem perlindungan daerah yang dapat sepenuhnya melayani kebutuhan korban.

Dedikasi pemerintah pusat dan pemerintah daerah perlu memperkuat perlindungan bagi perempuan dan anak melalui kebijakan serta pelayanan yang ramah korban. Perlindungan tersebut tidak hanya berupa aturan, tetapi juga layanan inklusif seperti pendampingan psikologis, bantuan hukum, rehabilitasi sosial, dan akses pelaporan yang aman tanpa stigma. Sebagai bagian dari pelayanan publik, upaya ini penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan tepat, terutama bagi kelompok rentan seperti perempuan dan anak. Dengan adanya layanan yang baik, korban diharapkan lebih berani melapor sehingga dapat memperoleh perlindungan yang menyeluruh dan mengurangi dampak trauma jangka panjang (Okta Windya Ningrum, 2021).

Unit Pelaksana Teknis Daerah untuk Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) dibentuk oleh Kabupaten Sidoarjo sebagai bagian dari upaya pemerintah daerah untuk mencegah dan mengatasi kekerasan terhadap perempuan dan anak. Bagian ini bertanggung jawab untuk menangani insiden kekerasan dan melindungi korban dari perdagangan manusia, diskriminasi, pelecehan, dan jenis kekerasan lainnya. Selain itu, UPTD PPA berkontribusi dalam membantu korban khususnya anak-anak untuk memperoleh hak-hak mereka, termasuk akses terhadap perlindungan hukum. Untuk memberikan perlindungan dan penanganan terpadu terhadap situasi kekerasan di tingkat daerah, UPTD PPA merupakan langkah awal yang penting (Fierda N, Bagus K, 2025).

Melalui Sistem Pengaduan Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak (SIGAP KEPAK), Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan. Layanan

ini dikembangkan untuk memudahkan masyarakat menggunakan media sosial seperti *Facebook, Instagram, WhatsApp, dan TikTok* untuk melaporkan insiden kekerasan terhadap perempuan dan anak. Masyarakat dapat memperoleh layanan pengaduan dengan lebih cepat, lebih luas, dan tanpa batasan waktu atau lokasi berkat berbagai saluran ini. Baik korban langsung maupun anggota masyarakat yang mengetahui insiden di komunitas mereka dapat mengajukan laporan menggunakan layanan ini.

Dalam implementasinya, layanan SIGAP KEPAK masih menghadapi beberapa kendala, terutama keterbatasan sumber daya manusia (SDM). Jumlah petugas yang tersedia belum sebanding dengan meningkatnya kebutuhan layanan bagi korban kekerasan perempuan dan anak. Hasil wawancara dengan Ibu Ifadatus Sarofil Analisah, S.Kom., M.Pd., selaku Penata Layanan Operasional UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo, semakin mendukung kondisi ini;

"Secara keseluruhan, kami memiliki sebelas karyawan, masing-masing dengan tanggung jawabnya sendiri, seorang kepala, konselor SDM ada 5, keamanan 2, pengemudi 1, kebersihan 1, administrasi 1. Namun, karena jumlah penduduk Sidoarjo lebih banyak daripada jumlah sumber daya manusia, terkadang kami harus mengerjakan dua atau tiga pekerjaan sekaligus. Oleh karena itu, untuk menyelesaikan semua tugas dan menjaga kelancaran operasional layanan masyarakat, kami harus mudah beradaptasi, saling mendukung, dan mampu mengatur waktu dan energi kami"

Sumber: (Hasil Wawancara Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kabupaten Sidoarjo, pada 5 Maret 2026)

Masih terdapat kekurangan yang serius akan personel yang berkualitas untuk menangani kasus, menyelesaikan perselisihan, membantu korban, menanggapi pengaduan masyarakat, berhubungan dengan korban, dan

menawarkan tempat tinggal jangka pendek. Pencapaian tujuan organisasi dapat terhambat secara serius oleh kekurangan petugas ini.

Kurangnya keberanian di antara korban untuk melapor merupakan unsur lain yang menghambat pelaksanaan layanan SIGAP KEPAK. Keberanian korban dalam mengkomunikasikan pengalaman mereka secara jelas dan ringkas sangat penting untuk penyelesaian kasus karena dapat memberikan proses penanganan yang lebih sesuai dan efisien. Namun kenyataannya, banyak korban kekerasan mengalami trauma, termasuk ancaman dari pelaku atau keluarga pelaku, yang melemahkan keberanian dan kepercayaan diri mereka. Sindrom ini akhirnya menghambat prosedur penanganan dengan membuat korban tidak mau atau tidak mampu memberikan penjelasan rinci tentang kejadian tersebut. Dalam wawancara pra-penelitian, Ibu Ifadatus Sarofil Analisah, S.Kom., M.Pd., Penata Layanan Operasional UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo, juga menekankan hal ini :

“Biasanya pelapor berusaha merahasiakan semua hal dan hanya bercerita secara terbatas karena ada rasa takut data mereka akan dibagikan atau dipublikasikan. Padahal, kami memiliki kode etik yang melarang pemberian informasi maupun publikasi data korban kepada pihak yang tidak berkepentingan. Oleh karena itu, kami selalu berupaya memberikan pemahaman kepada pelapor bahwa kerahasiaan data mereka akan dijaga, sehingga mereka merasa lebih aman dan nyaman untuk menyampaikan permasalahan secara terbuka”

Sumber: (Hasil Wawancara Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kabupaten Sidoarjo, pada 5 Maret 2026)

Keberhasilan layanan SIGAP KEPAK dalam mendampingi korban sangat bergantung pada keterbukaan dan kerja sama korban dalam melaporkan masalah yang dialami. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk mendorong keberanian korban agar proses penanganan dapat berjalan lebih optimal.

SIGAP KEPAK dalam menangani situasi kekerasan terhadap perempuan dan anak terus menghadapi sejumlah tantangan yang menghambatnya mencapai potensi penuh. Program ini awalnya dibuat untuk memberikan layanan pemrosesan pengaduan, dukungan, dan perlindungan terbaik bagi korban, sekaligus menjamin hak-hak mereka sepenuhnya ditegakkan. Meskipun demikian, masih banyak insiden kekerasan di lapangan. Oleh karena itu, untuk mengetahui responsivitas layanan dan memperluas cakupan perlindungan bagi perempuan dan anak yang menjadi korban kekerasan, diperlukan pemantauan dan penilaian berkelanjutan.

Dalam sebuah studi berjudul “Responsivitas Pelayanan DPPA dalam Penanganan Kekerasan Seksual Terhadap Perempuan di Kabupaten Karawang” Tiara Carendra, Lukmanul Hakim, Lolita Deby meneliti responsivitas layanan publik. Temuan studi menunjukkan bahwa ketepatan waktu, respons petugas, ketepatan layanan, dan kecermatan dalam pemberian layanan telah berhasil diterapkan dengan baik. Penerapan prosedur operasi standar (SOP), sikap pegawai yang penuh empati, serta kolaborasi yang efisien dengan berbagai pemangku kepentingan terkait turut berkontribusi terhadap capaian tersebut. Namun, keterbatasan sumber daya manusia masih menjadi kendala bagi kecepatan pemberian layanan. Selain itu, respons terhadap keluhan atau kekhawatiran masyarakat belum optimal karena belum adanya sosialisasi yang memadai mengenai prosedur pengaduan (Carendra et al., 2026).

Menurut sebuah studi Responsivitas Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Masyarakat Kota Binjai dalam Mengatasi

Kekerasan terhadap Perempuan di Kota Binjai oleh Muhammad Fari & Asima Yanty, meneliti responsivitas layanan publik. Berdasarkan penelitian, pemerintah telah menjalankan perannya dengan baik dalam melindungi perempuan, namun langkah-langkah pencegahan belum mencapai taraf optimal. Pemerintah menyediakan berbagai layanan dan fasilitas melalui UPTD PPA (Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak), yang mencerminkan aspek ketersediaan layanan tersebut. Kriteria aksesibilitas telah berhasil diterapkan dalam penyediaan layanan perlindungan perempuan, sebagaimana dibuktikan oleh kemudahan akses tersebut (Naufal et al., 2024)

Kesamaan dalam metodologi dan pokok bahasan menjadikan studi ini relevan dengan penelitian sebelumnya. Perbedaan terletak pada lokasi penelitian dan fokus penelitian menggunakan teori yang berbeda. Diharapkan studi ini akan menawarkan perspektif baru tentang topik penelitian yang dipilih dengan menerapkan teori responsivitas menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990). Studi sebelumnya belum banyak memaparkan masalah-masalah yang berkaitan dengan lembaga, terutama yang berkaitan dengan kepatuhan aparatur, pelaksanaan program yang lancar, dan kinerja sumber daya manusia dalam mendukung optimalisasi layanan. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami sepenuhnya masalah-masalah ini (Mone & Arfah, 2023).

Penulis tertarik untuk mengetahui Responsivitas Layanan Sistem Pengaduan Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak (SIGAP KEPAK) setelah meneliti sejumlah permasalahan yang muncul selama pelaksanaannya. Teori responsivitas menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) terdiri dari enam

indikator, yaitu; kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu melayani, dan kemampuan menanggapi keluhan, yang dianggap relevan. Hal ini mendorong penulis untuk memilih judul penelitian **"Responsivitas Layanan Sistem Pengaduan Kekerasan Perempuan dan Anak (SIGAP KEPAK) di Kabupaten Sidoarjo"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, Bagaimana Responsivitas Layanan Sistem Pengaduan Kekerasan Perempuan dan Anak (SIGAP KEPAK) di Kabupaten Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum, penelitian mengamati kejadian yang terjadi di lapangan dan berupaya memberikan wawasan baru. Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, mengkaji dan menganalisis layanan SIGAP KEPAK dalam menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Sidoarjo, serta untuk memberikan layanan yang efisien, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan korban.

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini akan memberikan kontribusi teoritis dan praktis pada bidang administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik. Berikut adalah keuntungan yang diharapkan dari penelitian ini.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teori, studi ini seharusnya memajukan pemahaman kita tentang pelayanan publik inklusif. Diharapkan temuan-temuan tersebut akan memberikan pencerahan tentang gagasan dan metode yang digunakan dalam

mengimplementasikan inisiatif perlindungan perempuan dan anak, khususnya melalui SIGAP KEPAK. Selain itu, diharapkan penelitian ini akan membantu memajukan studi tentang responsivitas pelayanan publik, terutama dalam memahami berbagai kesulitan dan dinamika yang terlibat dalam menangani insiden kekerasan. Hal ini akan menjadi dasar bagi inisiatif selanjutnya untuk meningkatkan dan memperkuat kualitas pelayanan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1) Bagi Penulis

Kemampuan penulis dalam memahami dan menilai pelaksanaan inisiatif pelayanan publik, khususnya yang berkaitan dengan penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak meningkat berkat penelitian ini. Selain itu, studi ini menjadi sarana untuk mengimplementasikan ide dan prinsip administrasi publik dalam praktik nyata di lapangan. Pemahaman penulis tentang berbagai hambatan, dan solusi potensial telah meluas sebagai hasil dari pendekatan ini. Diharapkan temuan penelitian ini akan menjadi bekal yang bermanfaat untuk memajukan karier dan kompetensi dalam pelayanan publik

2) Bagi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Studi ini dapat dijadikan rujukan bagi akademisi yang meneliti tema serupa, khususnya mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

3) Bagi Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kabupaten Sidoarjo

Hasil studi ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan bahan evaluasi untuk meningkatkan responsivitas dan kualitas layanan, khususnya dalam

mengatasi kekerasan terhadap perempuan dan anak. Untuk mengembangkan strategi yang lebih responsif, terintegrasi, dan terfokus, penelitian ini juga akan membantu pihak-pihak terkait dalam mengidentifikasi berbagai tantangan di lapangan, termasuk yang berkaitan dengan penyampaian layanan, koordinasi, dan kebutuhan korban. Hasilnya, diharapkan program SIGAP KEPAK akan menawarkan perlindungan dan dukungan yang lebih baik dengan dampak yang signifikan bagi masyarakat.