

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis mengenai Responsivitas Layanan Sistem Pengaduan Kekerasan Perempuan dan Anak (SIGAP KEPAK) di Kabupaten Sidoarjo yang menggunakan teori Responsivitas Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), maka dapat disimpulkan responsif, sebagai berikut :

1. Pada indikator kemampuan merespon masyarakat, layanan SIGAP KEPAK telah menunjukkan pelayanan yang responsif. Petugas mampu memberikan respons awal dengan cepat, memberikan informasi yang jelas, bersikap ramah, serta melakukan tindak lanjut terhadap setiap laporan sesuai kebutuhan korban. Selain itu, tersedianya berbagai media pengaduan seperti WhatsApp, hotline 24 jam, Instagram, TikTok, email, dan layanan 112 semakin memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa petugas mampu memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang berorientasi pada korban.
2. Pada indikator kecepatan melayani, layanan SIGAP KEPAK telah menunjukkan pelayanan yang cukup responsif. Petugas berupaya memberikan respons dan tindak lanjut secara cepat sesuai tingkat urgensi kasus. Namun demikian, penelitian menemukan adanya kendala berupa keterbatasan jumlah sumber daya manusia dibandingkan dengan jumlah

laporan yang diterima sehingga pada kondisi tertentu respons awal membutuhkan waktu sedikit lebih lama. Meskipun demikian, petugas tetap berupaya memberikan informasi perkembangan kasus kepada masyarakat hingga proses penanganan selesai.

3. Pada indikator ketepatan melayani, layanan SIGAP KEPAK telah menunjukkan pelayanan yang responsif karena seluruh proses pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Setiap tahapan pelayanan mulai dari penerimaan laporan, asesmen, pendampingan, hingga penyelesaian kasus dilaksanakan secara sistematis. Selain itu, terdapat kesesuaian antara informasi yang disampaikan petugas dengan pelayanan yang diterima masyarakat sehingga memberikan kepastian pelayanan kepada korban.
4. Pada indikator kecermatan melayani, layanan SIGAP KEPAK telah menunjukkan pelayanan yang responsif. Hal tersebut terlihat dari ketelitian petugas dalam melakukan verifikasi data, memastikan kelengkapan administrasi, menjaga kerahasiaan identitas korban, serta melakukan pencatatan informasi secara akurat sebelum menentukan bentuk penanganan. Kecermatan tersebut mampu meminimalkan kesalahan dalam proses pelayanan sehingga penanganan kasus menjadi lebih tepat.
5. Pada indikator ketepatan waktu pelayanan, layanan SIGAP KEPAK telah menunjukkan pelayanan yang responsif. Hal ini didukung oleh adanya layanan hotline selama 24 jam, Tim Reaksi Cepat (TRC), layanan

penjangkauan, serta koordinasi dengan instansi terkait sehingga setiap laporan dapat ditindaklanjuti sesuai tingkat urgensi. Selain itu, masyarakat juga memperoleh informasi mengenai perkembangan proses penanganan sehingga memberikan kepastian terhadap pelayanan yang diterima.

6. Pada indikator kemampuan menanggapi keluhan, layanan SIGAP KEPAK telah menunjukkan pelayanan yang responsif. Petugas tidak hanya memberikan tanggapan terhadap setiap pengaduan, tetapi juga melakukan asesmen untuk menentukan solusi yang sesuai dengan kondisi korban. Bentuk pelayanan yang diberikan meliputi konseling, pendampingan psikologis, bantuan hukum, mediasi, layanan medis, maupun rujukan kepada instansi terkait. Pendekatan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan berorientasi pada kebutuhan masing-masing korban.

Berdasarkan keenam indikator tersebut, dapat disimpulkan bahwa Responsivitas Layanan Sistem Pengaduan Kekerasan Perempuan dan Anak (SIGAP KEPAK) di Kabupaten Sidoarjo telah memenuhi indikator responsivitas layanan menurut Zeithaml. Meskipun masih terdapat kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia yang memengaruhi kecepatan pelayanan pada kondisi tertentu, secara keseluruhan layanan SIGAP KEPAK telah mampu memberikan pelayanan yang responsif, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo

UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo diharapkan dapat meningkatkan jumlah sumber daya manusia, khususnya petugas yang menangani layanan SIGAP KEPAK, sehingga pelayanan tetap optimal meskipun jumlah pengaduan meningkat. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan secara berkelanjutan mengenai pelayanan publik, komunikasi dengan korban, penanganan trauma, serta pemanfaatan teknologi informasi.

2. Bagi Pemerintah Daerah

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo diharapkan terus memberikan dukungan terhadap pengembangan layanan SIGAP KEPAK, baik melalui, penyediaan sarana dan prasarana, maupun pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai pelayanan pengaduan kekerasan terhadap perempuan dan anak dengan menggunakan teori atau perspektif lain. Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada wilayah atau instansi yang berbeda sehingga dapat memberikan perbandingan mengenai pelaksanaan pelayanan perlindungan perempuan dan anak di berbagai daerah.