

Efektivitas Layanan Sahabat Perempuan dan Anak (SAPA) 129 (Studi Kasus Kualitas SDM Pada Layanan SAPA 129 di Kementerian PPPA)

**Anggin Nuzula Rahma¹, Pracoyo Cipto Nugroho², Retno Damayanti³,
Tri Mulatasih⁴**

STIA LAN Jakarta
2141021048@stialan.ac.id²

Abstract

The Ministry of Women's Empowerment and Child Protection has launched the Call Center Service Friends of Women and Children (SAPA) 129 in collaboration with PT Telekomunikasi Indonesia (PT Telkom Indonesia) on March 8, 2021. The SAPA 129 service is one form of implementation of Presidential Regulation Number 65 of 2020 related to the addition of the duties and functions of the Kemen PPPA as a final referral service provider for women victims of violence. The SAPA 129 service is a revitalization of the public complaint service as a tangible manifestation of the state's presence in protecting women and children. SAPA 129 services are carried out by the Deputy for Protection of Women's Rights and the Deputy for Special Protection for Children. Based on data from the PPPA Ministry, the number of reports of cases of violence against women and children from March 2021 to February 2022 increased sharply. However, this increase in the number of reports did not increase with the increase in the number and quality of Human Resources (HR) owned by the Ministry of PPPA. This study aims to determine the effectiveness of SAPA 129 services related to handling cases of violence against women and children. The research method used is a qualitative approach, with primary data sources in the form of interviews, observations, and data triangulation. An alternative solution that can be provided is by conducting training or technical guidance related to the 6 functions of SAPA 129 services. The strategy adopted is networking with cross-Ministerial / Institutional and Community Institutions, especially those that have service institutions for handling cases and children in the implementation of training and technical guidance as well as sharing knowledge / good practice in optimizing SAPA services 129.

Keywords: Public Service; Violence; Women; Children

Abstrak

Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak telah meluncurkan Layanan *Call Center* Sahabat Perempuan dan Anak (SAPA) 129 bekerja sama dengan PT Telekomunikasi Indonesia (PT Telkom Indonesia) pada 8 Maret 2021. Layanan SAPA 129 merupakan salah satu wujud implementasi dari Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2020 terkait penambahan tugas dan fungsi Kemen PPPA sebagai penyedia layanan rujukan akhir bagi perempuan korban kekerasan. Layanan SAPA 129 ini merupakan revitalisasi layanan pengaduan masyarakat sebagai wujud nyata hadirnya negara dalam melindungi perempuan dan anak. Layanan SAPA 129 dilakukan oleh Deputi Bidang Perlindungan Hak Perempuan dan Deputi Bidang Perlindungan Khusus Anak. Berdasarkan data Kementerian PPPA kesenjangan jumlah laporan kasus kekerasan perempuan dan anak dari Maret 2021 – Februari 2022 meningkat cukup tajam. Namun, Peningkatan jumlah laporan ini ternyata tidak diimbangi dengan peningkatan jumlah dan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki oleh Kemen PPPA. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas layanan SAPA 129 terkait penanganan kasus kekerasan perempuan dan anak. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, dengan sumber data primer berupa wawancara, observasi, serta triangulasi data. Alternatif solusi yang dapat diberikan yaitu dengan melakukan pelatihan atau bimtek terkait 6 fungsi layanan SAPA 129. Dengan strategi yang dilakukan yaitu berjejaring dengan lintas Kementerian/Lembaga serta Lembaga Masyarakat khususnya yang memiliki lembaga layanan penanganan kasus perempuan dan anak dalam pelaksanaan pelatihan dan bimtek serta berbagi pengetahuan/ praktik baik dalam optimalisasi layanan SAPA 129.

Kata Kunci: Layanan Publik, Kekerasan, Perempuan, Anak

PENDAHULUAN

Kekerasan perempuan dan anak merupakan salah satu isu prioritas pembangunan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak. Hal ini disampaikan oleh Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPPA) pada siaran pers nomor B-264/Set/Rokum/MP 01/10/2019. Isu prioritas tersebut dapat dilakukan dengan maksimal dengan koordinasi dan sinergi serta peran serta pemangku kepentingan baik Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Masyarakat, Dunia Usaha, dan Media Massa untuk berkontribusi dan bersinergi dalam pencegahan dan penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak.

Data Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak (SIMFONI PPA) periode 1 Januari s.d 19 Februari 2021 menunjukkan bahwa terdapat 2.044 anak menjadi korban kekerasan, dengan rincian 601 anak laki-laki dan 1.443 jumlah anak perempuan yang menjadi korban kekerasan. Data SIMFONI PPA juga menunjukkan bahwa terdapat 591 kasus kekerasan terhadap perempuan sepanjang periode 1 Januari s.d 3 Maret 2021. Kasus kekerasan yang terjadi pada perempuan dan anak seperti gunung es, yang mana kasus-kasus yang terjadi jauh lebih banyak dari pada yang dilaporkan. Hal ini terkait dengan budaya yang berkembang di masyarakat bahwa kekerasan yang dialami oleh perempuan dan anak merupakan sesuatu yang wajar, dan apabila dilaporkan akan menimbulkan aib bagi keluarga. Oleh karena itu, Pemerintah masih perlu berupaya keras untuk melakukan program-program strategis terkait perlindungan terhadap perempuan dan anak dalam upaya pencegahan dan penanganan korban yang dilakukan secara sistematis, terencana, menyeluruh, berkelanjutan dan komprehensif melibatkan jejaring lintas sektor.



Gambar 1. Jumlah kekerasan terhadap Anak

Pandemi berdampak pada munculnya berbagai isu gender dan meningkatnya kekerasan terhadap perempuan dan anak, seperti persoalan peningkatan beban kerja pengasuhan, risiko kekerasan terhadap perempuan dan anak, pelabelan negatif kepada perempuan, dampak pada ekonomi perempuan, pemenuhan kebutuhan kesehatan reproduksi, hingga

ketidakterlibatan dalam proses pengambilan keputusan (UN Women, 2020). Hal ini juga terkonfirmasi dari hasil survei online yang dilakukan oleh Komnas Perempuan, yang digelar April-Mei 2020 dengan melibatkan 2.285 responden perempuan dan laki-laki. Survei mencatat adanya tindakan kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) terhadap perempuan yang meningkat selama pandemi Covid-19. Sayangnya, banyak responden yang tidak melaporkan kasusnya, yang menunjukkan bahwa literasi teknologi dan faktor ekonomi memiliki pengaruh besar dalam akses terhadap perlindungan bagi perempuan korban kekerasan.

Cikal bakal terbentuknya Call Center SAPA (Sahabat Perempuan dan Anak) dengan nomor 129 diawali oleh lahirnya layanan Telepon Sahabat Anak (TESA) 129 pada tahun 2005 yang diinisiasi oleh Plan Indonesia. TESA adalah media pelayanan informasi dan konsultasi melalui telepon bebas pulsa bagi anak yang sedang membutuhkan bantuan dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah darurat yang menimpanya. Pelayanan publik ini diselenggarakan Pemerintah dengan bantuan Plan Internasional sejak tahun 2005 sebagai bentuk perlindungan dan pembinaan kepada anak dengan tujuan:

1. Melindungi anak agar dapat melaksanakan aktivitasnya sebagai anak, baik di rumah, sekolah maupun di lingkungan sosial lainnya;
2. Membantu pengembangan kerjasama antar pihak – pihak terkait dalam rangka menciptakan jejaring pelayanan yang mendukung dan memfasilitasi perawatan dan perlindungan anak;
3. Mengadvokasi pelayanan bagi anak yang sebelumnya tidak terjangkau pelayanan, tidak memiliki akses atau tidak memadai akses pelayanannya, dan
4. Mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan bagi anak yang memerlukan perlindungan khusus dan memastikan terjaminnya pemenuhan hak anak.

Sejak diperkenalkan pertama kali di Jakarta pada tahun 2006 sampai saat ini layanan TESA 129 telah dikembangkan pemerintah di kota-kota lain di Indonesia, antara lain di Aceh, DKI Jakarta, Yogyakarta, Surabaya, Sidoarjo, Pontianak, Makassar, dan Gowa. Perkembangan Layanan TESA 129 hasil kerjasama lima instansi, yakni Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Negara Pemberdayaan Perempuan, Kementerian Sosial, PT Telekomunikasi Indonesia, dan Plan Indonesia ini telah mendapat perhatian mengembangkan partisipasi anak dalam pembangunan.

Salah satu strategi pencegahan penurunan angka kekerasan terhadap perempuan dan anak sebagai tindak lanjut arahan presiden di dalam Rapat Terbatas tanggal 9 Januari 2020, diperlukan inovasi perbaikan pada sistem pelaporan dan pelayanan sebagaimana yang didelegasikan dalam Kebijakan Peraturan Presiden Nomor 65 Pasal 3 Tahun 2020 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (KemenPPPA) yang mendapatkan penambahan tugas dan fungsi sebagai penyedia layanan rujukan akhir bagi perempuan korban kekerasan yang memerlukan koordinasi tingkat nasional, lintas provinsi, dan internasional serta penyedia layanan bagi anak yang memerlukan perlindungan khusus yang memerlukan koordinasi tingkat nasional dan internasional.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mengubah kehidupan manusia, terutama mengubah hubungan karakteristik antar hubungan manusia, bisnis, dan mengubah hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Kebutuhan informasi yang cepat membuat pemerintah harus mengikuti perkembangan teknologi informasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Dalam pemberian layanan kepada masyarakat, Kementerian PPPA perlu berkolaborasi dalam memberikan layanan kepada

perempuan dan anak korban kekerasan melalui pengadaan *Call Center* SAPA 129 yang disediakan oleh PT. Telkom Indonesia, Tbk.

Tujuan dari program SAPA 129 adalah pertama, memberikan pelayanan sesuai standar minimal pengaduan bagi perempuan dan anak di 34 Provinsi; kedua, mendokumentasikan pengaduan yang dilakukan oleh perempuan dan anak; ketiga, menindaklanjuti pengaduan yang dilakukan oleh perempuan dan anak; keempat, melaporkan data pengaduan perempuan dan anak. Hasil yang diharapkan dari Program SAPA 129 adalah perempuan dan anak yang melakukan pengaduan terlayani 100 persen dan dapat menurunkan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak secara cepat dan efektif.

Fasilitas layanan SAPA 129 diampu oleh 2 (dua) Kedepuitan di Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak yaitu Deputi Bidang Perlindungan Hak Perempuan dan Deputi Bidang Perlindungan Khusus Anak yang dimulai sejak tahun 2021. Pelayanan pengaduan merupakan pintu awal bagi perempuan dan anak korban kekerasan untuk melaporkan kasus yang dialaminya, maka untuk memberikan kemudahan akses bagi korban atau pelapor dalam melakukan pengaduan, diperlukan fasilitas untuk mengakomodasi pengaduan masyarakat terkait kasus perempuan dan anak sebagai kelompok yang rentan. Tingginya angka pengaduan ditindaklanjuti dengan melalui layanan Sahabat Perempuan dan Anak (SAPA 129) bekerja sama dengan PT. Telekomunikasi Indonesia yang merupakan perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia.

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Terkait kebutuhan pelayanan publik bagi perempuan dan anak korban kekerasan, Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak telah meluncurkan Layanan Call Center Sahabat Perempuan dan Anak (SAPA) 129 bekerja sama dengan PT Telekomunikasi Indonesia (PT Telkom Indonesia) pada 8 Maret 2021. Layanan SAPA 129 ini merupakan revitalisasi layanan pengaduan masyarakat Kemen PPPA dan sebagai wujud nyata hadirnya negara dalam melindungi perempuan dan anak.

Kehadiran Call Center SAPA 129 bertujuan untuk mempermudah akses bagi korban atau pelapor dalam melakukan pengaduan kasus kekerasan terhadap perempuan, serta pendataan kasusnya. Berbagai pengaduan yang diterima layanan SAPA 129 membutuhkan respon yang cepat, terpadu, dan holistik. Sehingga diharapkan layanan SAPA 129 ini akan tumbuh menjadi suatu *“one stop services”*. Dan SAPA 129 sebagai Unit Penyelenggara Layanan Publik dari Kemen PPPA merupakan bagian dari unit pelayanan publik, yaitu unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah dalam hal ini Kemen PPPA, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan yakni perempuan dan anak korban kekerasan.

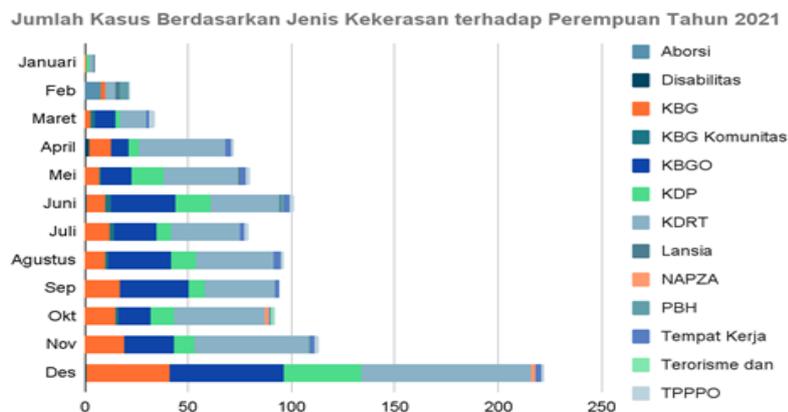
Layanan SAPA 129 ini merupakan salah satu wujud implementasi dari Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2020 terkait penambahan tugas dan fungsi Kemen PPPA sebagai penyedia layanan rujukan akhir bagi perempuan korban kekerasan yang memerlukan koordinasi tingkat nasional, lintas provinsi, dan internasional. Masyarakat, kementerian/ lembaga, atau unit layanan di daerah dapat melaporkan langsung kejadian kekerasan terhadap perempuan yang ditemui atau dialami ke layanan SAPA 129, atau melalui layanan pesan WhatsApp di 08111-129-129.

Pengadaan jasa Call Center SAPA 129 dilakukan oleh Deputi Bidang Perlindungan Hak Perempuan dan Deputi Bidang Perlindungan Khusus Anak, didampingi oleh Tim Teknis dan Tim Pokja Pengadaan Barang dan Jasa Kemen PPPA. Rincian metode dan aktivitas yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

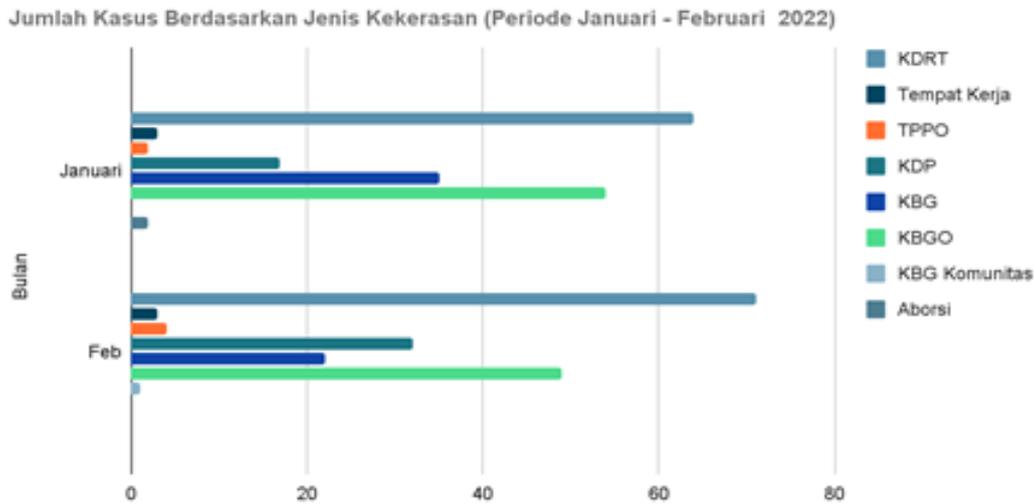
1. Sekretaris Deputi dan Pejabat Pembuat Komitmen dari kedua kedeputian melakukan koordinasi dengan PT. Telkom Indonesia beserta Tim Teknis dan Tim Pokja dalam pembahasan item pekerjaan, teknologi yang digunakan, dan administrasi pengadaan;
2. Kuasa Pengguna Anggaran menetapkan metode yang digunakan dalam proses pengadaan jasa layanan call center SAPA 129;
3. Tim Pokja dan Tim Teknis menyiapkan kelengkapan administrasi pengadaan.

Layanan SAPA 129 adalah Layanan Sahabat Perempuan dan Anak yang memberikan layanan penerimaan aduan, pengelolaan kasus, penjangkauan korban, pendampingan korban, mediasi, serta penempatan korban di rumah aman. Fasilitas layanan SAPA 129 tidak hanya melalui call center tetapi juga membuka 5 (lima) kanal pengaduan diantaranya selain telepon juga melalui hotline whatsapp (08111-129-129), melalui surat masuk, melalui aplikasi SP4N Lapor, serta pengaduan langsung. Alur pelaporan SAPA 129 yakni pertama, pelapor akan menghubungi SAPA 129 melalui 5 kanal pengaduan setelah itu pelapor akan diminta untuk mengisi data diri, kronologi lengkap, serta bukti dukung, setelahnya pelapor akan dihubungi oleh tim SAPA 129 untuk klarifikasi dan assesment kebutuhan, setelah itu pelapor akan ditindaklanjuti berdasarkan kebutuhan mereka. Pelayanan ini bersifat rahasia, tidak dipungut biaya, dan bisa diakses 24 jam dalam membantu menangani kasus perlindungan bagi perempuan dan anak. Kasus yang ditangani oleh Kementerian Pemberdayaan Perempuan adalah kasus Viral, Pejabat Publik, International, Kasus yang tidak dapat ditangani/ dirujuk ke UPTD.

Terdapat 6 (enam) komponen layanan standar dalam penyediaan layanan rujukan akhir bagi perempuan korban kekerasan, yaitu: 1) pelayanan pengaduan; 2) pelayanan penjangkauan; 3) pelayanan pengelolaan kasus; 4) pelayanan akses penampungan sementara; 5) layanan mediasi; dan 6) pelayanan pendampingan korban. Sementara itu layanan pengaduan merupakan pintu awal bagi perempuan korban kekerasan untuk melaporkan kasus yang dialaminya.



Gambar 2. Grafik Jumlah kasus berdasarkan jenis kekerasan terhadap perempuan Tahun 2021



Gambar 3. Grafik Jumlah kasus berdasarkan jenis kekerasan terhadap perempuan periode Januari -Februari 2022

JUMLAH KASUS BERDASARKAN JENISNYA

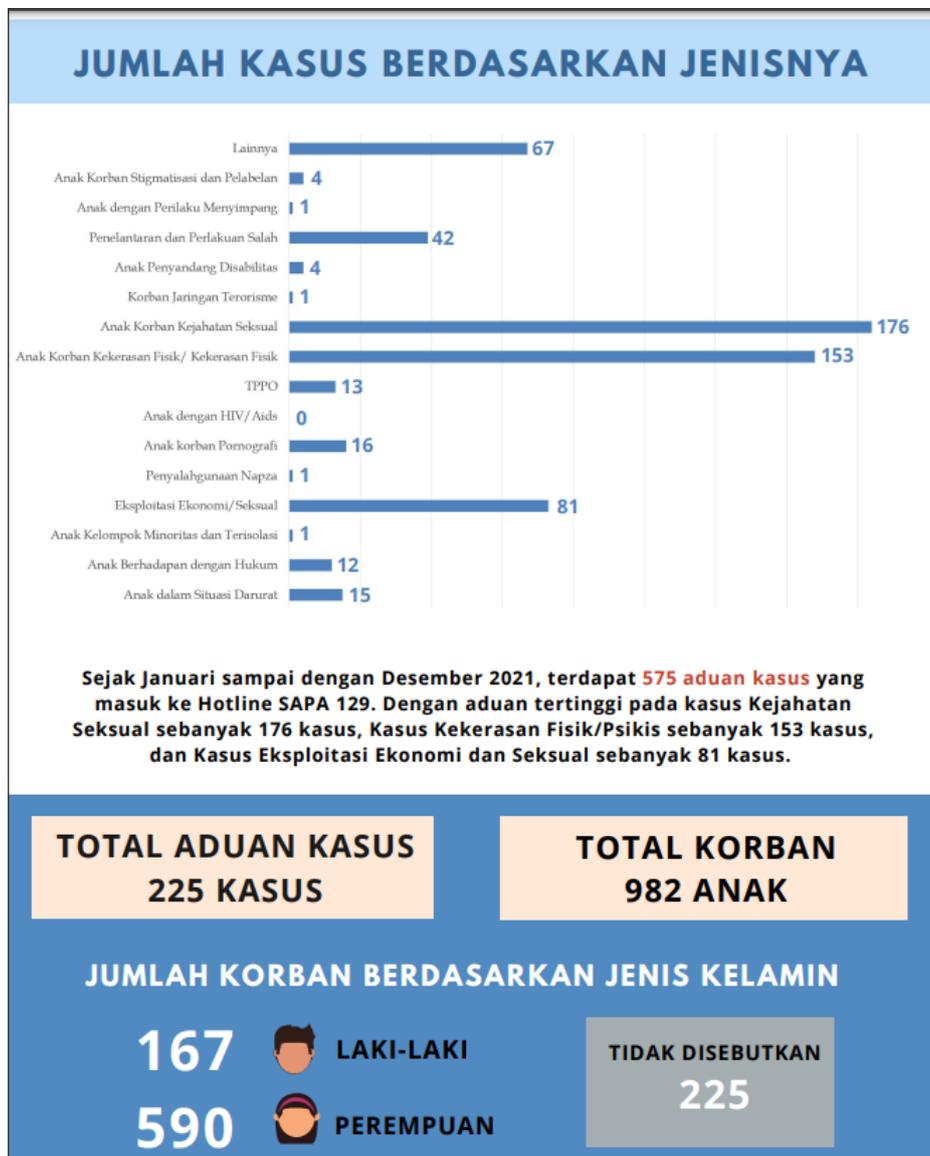


Sejak 1 Januari 2022 sampai dengan 8 Maret 2022, terdapat 150 aduan kasus yang masuk ke Hotline SAPA 129. Dengan aduan tertinggi pada kasus Kejahatan Seksual sebanyak 64 kasus, Kasus Kekerasan Fisik/Psikis sebanyak 31 kasus, dan Kasus Penelantaran dan Perlakuan Salah sebanyak 21 kasus.

Gambar 4. Grafik Jumlah kasus berdasarkan jenis kekerasan terhadap anak periode 1 Januari-8 Maret Tahun 2022



Gambar 5. Data terpilah Jumlah korban kekerasan terhadap anak Periode 1 Januari-8 Maret Tahun 2022



Gambar 6. Grafik Jumlah kasus berdasarkan jenis kekerasan terhadap anak Periode 1 Januari-31 Desember Tahun 2021

Sesuai tabel data diatas, menjelaskan bahwa jumlah laporan berdasarkan jenis kekerasan perempuan dan anak di bulan Maret 2021 – Februari 2022 melalui fasilitas layanan SAPA 129 mengalami peningkatan yang cukup tajam, hal tersebut tidak diimbangi dengan kapasitas dan kemampuan Sumber Daya Manusia yang mumpuni sehingga menyebabkan banyaknya pengaduan yang tidak dapat ditangani dan ditindaklanjuti secara tuntas.

Pelayanan publik yang berkualitas tentunya berdampak pada tercapainya tujuan organisasi, namun dibalik itu semua dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu mengejawantahkan tujuan organisasi ke dalam program-program kerja yang konkret. Kemampuan sumber daya manusia juga perlu ditopang dengan kuantitas yang memadai dan kualitas kinerja dalam membangun sebuah kepercayaan masyarakat atas layanan pengaduan bagi perempuan dan anak korban kekerasan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Werther dan Davis (1996) dalam Sutrisno (2017), menyatakan bahwa “sumber daya manusia adalah pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi”. Sebagaimana dikemukakan bahwa dimensi pokok sumber daya adalah kontribusinya terhadap organisasi, sedangkan dimensi pokok manusia adalah perlakuan kontribusi terhadapnya yang pada gilirannya akan menentukan kualitas dan kapabilitas hidupnya.

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya, jika tidak ditopang dengan sumber daya manusia, tujuan organisasi tidak akan terwujud.

Berdasarkan landasan teori diatas penting untuk menemuknenali isu-isu layanan perempuan dan anak yang dikaitkan dengan kualitas sumber daya manusia layanan SAPA 129. Kesenjangan jumlah laporan kasus kekerasan perempuan dan anak dari Maret 2021 – Februari 2022 meningkat cukup tajam, hal ini tidak seimbang dengan jumlah SDM yang mampu melaksanakan 6 fungsi layanan SAPA 129.

Berdasarkan data laporan hasil analisis SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) Layanan Penanganan Korban Kekerasan Anak Tahun 2021 masih mengalami kendala dalam menerapkan 6 fungsi layanan yang salah satunya disebabkan karena kurangnya kompetensi SDM dalam layanan SAPA 129 dan juga kurangnya operator penerima pengaduan (berjumlah 2 orang). Layanan SAPA 129 idealnya dapat diakses selama 24 jam. Selain itu, ditemukan data di lapangan yaitu terbatasnya jumlah Manajer Kasus (ASN) yang mempunyai kapasitas memutuskan tindak lanjut dan memiliki peran mengidentifikasi kebutuhan/asesmen pelapor, mengembangkan rencana tata laksana kasus secara individual (termasuk strategi, intervensi, sumber daya untuk memenuhi kebutuhan pelapor), menghubungkan pelapor kepada layanan spesialisik dan kelompok dukungan yang tersedia dari awal hingga akhir. Keterbatasan Tenaga Profesional seperti Advokat dan Psikolog di masing-masing layanan hanya berjumlah 1-2 orang. Hal ini menjadi tantangan bagi pelapor dalam mendapatkan informasi dan fasilitas terkait pendampingan masalah kesehatan jiwa atau pendampingan hukum di pengadilan dan pelayanan yang dibutuhkan serta melakukan rujukan untuk kasus di luar kompetensi/kewenangan menjadi kurang maksimal.

Disamping itu berdasarkan wawancara dengan Pejabat Manajer Kasus di salah satu keasdepan layanan, kompetensi beberapa Tenaga Profesional masih dianggap kurang berkompeten/ berpengalaman, meski di dalam SOP Layanan disebutkan bahwa Tenaga Profesional harus memiliki latar belakang keilmuan yang sesuai dengan fungsinya dan kompetensinya, serta memiliki pengetahuan kebijakan terkait perlindungan Anak yang adekuat serta dan pengalaman dalam penanganan kasus perlindungan Anak minimal 2 tahun. Di sisi lain, sejak diluncurkannya layanan SAPA 129 Maret 2021 hingga sekarang hanya dibekali pelatihan peningkatan SDM sebanyak 1 kali dalam rentang waktu 1 tahun berjalan. Selain itu, belum ada pelatihan yang bersifat spesifik keterampilan seperti pelatihan mediasi dan pelatihan pendampingan korban. Pelatihan hanya dilaksanakan satu kali yaitu terkait pemahaman kebijakan Undang-Undang Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak.

Isu layanan SAPA 129, yaitu kurangnya layanan yang terkait dengan pengumpulan, integrasi data, pengelolaan data, serta analisis data-data laporan kekerasan perempuan dan anak secara terpadu. Hal ini dapat terlihat dalam data laporan kasus berdasarkan jenis kekerasan masih terpisah antara layanan anak dan layanan perempuan. Idealnya layanan SAPA 129 merupakan sistem pelayanan satu pintu, sehingga perlu koordinasi internal SDM di 2 (dua) ke deputian untuk dapat berjalan dengan baik. Koordinasi internal antar 2 (dua) ke deputian tidak hanya terbatas pada 6 fungsi layanan SAPA 129 namun juga integrasi jumlah SDM layanan. Harapannya pengguna layanan dapat memperoleh layanan SAPA 129 sesuai dengan SOP. Selain koordinasi internal yang dinilai kurang kendala yang dihadapi dalam layanan SAPA 129 juga masih tingginya jumlah kasus kekerasan, adanya situasi yang berkaitan dengan dampak Covid-19 yang berpengaruh pada perubahan waktu dalam penyelenggaraan layanan bagi perempuan dan anak korban kekerasan.

KAJIAN LITERATUR

Bagian ini membahas hasil penelitian terdahulu yang ada relevansinya dengan penelitian ini sebagai bahan perbandingan bagi peneliti. Pertama, penelitian Rasdianah dan Fuad Nur (2018:166) dengan judul Efektivitas Pelaksanaan Rehabilitasi Medis Terhadap Pecandu dan Korban Penyalahgunaan Narkotika. Permasalahan pada penelitian ini adalah : bagaimanakah pelaksanaan rehabilitasi medis terhadap pecandu dan korban penyalahgunaan narkotika oleh Badan Narkotika Nasional Provinsi Gorontalo (BNNP) serta faktor penghambat pelaksanaan rehabilitasi medis tersebut di Provinsi Gorontalo?. Metode Penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif (*normative legal research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mengkaji peraturan perundang-undangan yang berlaku atau diterapkan terhadap suatu permasalahan hukum tertentu. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa: pada pelaksanaan rehabilitasi medis, ada residen atau pasien yang datang secara sukarela untuk direhabilitasi oleh BNNP Gorontalo atau Institusi Penerima Wajib Lapor (IPWL) dan ada juga pasien yang berasal dari hasil razia kepolisian atau BNNP. Pasien rehabilitasi rawat inap wajib menjalani 3 tahapan perawatan yang diawali dengan rawat inap dengan waktu maksimal 3 bulan, dilanjutkan dengan rawat jalan dan asesmen lanjutan. Adapun faktor penghambat pelaksanaan rehabilitasi medis tersebut adalah tidak terlepas dari peran masyarakat khususnya pecandu dan korban penyalahgunaan narkoba yang tidak berpartisipasi aktif dalam program rehabilitasi yang telah ada. Adapun faktor penghambat pelaksanaan rehabilitasi medis adalah tidak terlepas dari peran masyarakat khususnya pecandu dan korban

penyalahgunaan narkoba yang tidak berpartisipasi aktif dalam program rehabilitasi yang telah ada.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan Rehabilitasi Medis Terhadap Pecandu dan Korban Penyalahgunaan Narkotika belum berjalan efektif, sehingga diperlukan sinergi antara BNNP dan menjalin koordinasi yang di antaranya dengan kepolisian, Institusi Penerima Wajib Lapori (IPWL) yang difasilitasi oleh pemerintah setempat, Lembaga Masyarakat dan juga elemen masyarakat. Dalam Penelitian ini memiliki kesamaan dengan Layanan SAPA 129 karena masih memerlukan sinergi dengan beberapa lintas sektor/pemangku kepentingan.

Kedua, penelitian Romi Saputra (2018:111), dengan judul Efektivitas Pelaksanaan Program Pemberdayaan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Dalam Penanggulangan Kemiskinan (Studi di Kelurahan Tanjung Gading Kecamatan Tanjungkarang Timur Kota Bandar Lampung Provinsi Lampung). Permasalahan pada penelitian ini adalah bagaimana efektivitas pelaksanaan program pemberdayaan penyandang masalah kesejahteraan sosial melalui kelompok usaha bersama di kelurahan Tanjung Gading kecamatan Tanjung Karang Timur kota Bandar Lampung? Serta Faktor-faktor apakah yang mendukung dan menghambat efektivitas pelaksanaan program pemberdayaan penyandang masalah kesejahteraan sosial melalui kelompok usaha bersama di kelurahan Tanjung Gading kecamatan Tanjung Karang Timur kota Bandar Lampung?. Metode Penelitian yang digunakan adalah desain deskriptif dengan pola pendekatan kualitatif. Teori yang dipakai dalam penelitian ini yaitu: a) konsep efektivitas William Dunn (2003:429); b) Teori Parliata Westra mengenai konsep Implementasi program; c) Konsep Strategi Helen and Hatten dalam Salusu (1996:108). Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa: efektivitas pelaksanaan program pemberdayaan penyandang masalah kesejahteraan sosial melalui kelompok usaha bersama (KUBE) di kelurahan Tanjung Gading kecamatan Tanjung Karang Timur kota Bandar Lampung secara umum sudah efektif yang dilihat dari ketercapaian tujuan program, peningkatan pendapatan, dan mampu mengatasi masalah peningkatan keberfungsian sosial anggota, akan tetapi ada program yang belum dapat tercapai sesuai dengan tujuan yaitu mengenai keberlangsungan program terutama dalam penambahan modal usaha. Faktor pendukung dalam pelaksanaan program ini yaitu aktifnya anggota dalam mengelola usahanya, Motivasi anggota untuk melaksanakan dan mengelola usaha cukup tinggi, Adanya dukungan dari masyarakat dan pembinaan. Sedangkan faktor penghambatnya, yaitu: Manajemen dan pendampingan yang belum efektif, Sumber Daya Manusia (anggota) yang masih rendah, Tidak adanya penambahan modal usaha guna pengembangan kelompok usaha bersama, Pemasaran hasil produksi yang belum menjangkau pasar dan Persaingan Usaha. Strategi yang tepat digunakan untuk mengatasi hambatan peningkatan kualitas pelayanan perizinan yaitu (1) Melakukan Pengembangan sumber daya manusia (Anggota) KUBE dan menjalin kemitraan dengan lembaga keuangan mikro, (2) pembaharuan manajemen pengelolaan KUBE dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi, (3) Revitalisasi organisasi KUBE, (4) Melakukan penyesuaian dan evaluasi terhadap program dan kegiatan secara prioritas serta penyediaan modal usaha guna peningkatan usaha KUBE.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, menunjukkan bahwa pelaksanaan program pemberdayaan penyandang masalah kesejahteraan sosial melalui kelompok usaha bersama di kelurahan Tanjung Gading kecamatan Tanjungkarang Timur kota

Bandarlampung secara umum sudah efektif, akan tetapi ada program yang belum dapat tercapai sesuai dengan tujuan yaitu mengenai keberlangsungan program terutama dalam penambahan modal usaha. Dalam Penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan Program Layanan SAPA 129 bahwa kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) juga masih belum optimal.

Ketiga, penelitian Sri Wahyuni dan Mayarni (2020: 33), dengan judul Efektivitas Pelayanan Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terpadu (Sicantik Cloud) Di Kabupaten Kampar. Permasalahan pada penelitian ini adalah kurangnya sosialisasi penyebaran informasi penerapan sistem perizinan online sehingga masyarakat banyak yang masih mengajukan layanan secara manual. Kurangnya Sumber Daya Manusia pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar menyebabkan tidak seimbangnya dengan jumlah masyarakat yang mengurus perizinan. Serta faktor penghambat efektivitas pelayanan sistem Cerdas Layanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Kampar. Metode Penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang bersifat analisis deskriptif. Teori yang dipakai dalam penelitian ini yaitu: konsep efektivitas (tiga konsep yg dipakai untuk mengukur efektivitas pada penelitian ini adalah pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi). Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Pelayanan Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terpadu (Sicantik Cloud) Di Kabupaten Kampar belum efektif karena masih terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam upaya mewujudkan pelayanan yang efektif, yaitu SDM yang kurang memadai, sarana dan prasarana yang dimiliki dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Kampar belum terpenuhi dengan baik seperti sering terjadinya gangguan jaringan sehingga membuat pelayanan terhambat, faktor berikutnya penghambat tidak efektifnya yaitu implementasi program SICANTIK masih pada tahap half implemented atau belum sempurna, serta trust atau kepercayaan masyarakat dalam menggunakan pelayanan online juga masih kurang.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, menunjukkan bahwa pelaksanaan Pelayanan Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terpadu (Sicantik Cloud) Di Kabupaten Kampar masih belum efektif karena kurangnya sosialisasi penyebaran informasi penerapan sistem perizinan online, SDM yang kurang memadai, kurangnya sarana dan prasarana, serta belum sempurnanya Sistem Sicantik Cloud. Dalam Penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan Program Layanan SAPA 129 bahwa kualitas SDM belum optimal.

Keempat, penelitian Intan Dwi Susanti dan Wahyu Sulistiadi (2022: 1), dengan judul Efektivitas Portal Pasien Dalam Menunjang Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja manfaat yang mempengaruhi efektivitas portal pasien sebagai penunjang pelayanan kesehatan di rumah sakit. Metode Penelitian yang digunakan adalah menggunakan kriteria Inklusi yaitu penetapan yang dilakukan dengan melihat rumah sakit diberbagai negara yang mempunyai fasilitas portal pasien. Intervensi yang diperhatikan adalah penggunaan portal pasien. Pencarian artikel berbahasa Inggris dilakukan untuk artikel yang dipublikasikan tahun 2019 hingga Oktober 2021, berbentuk *full-text* dan cakupan penelitian. Artikel dengan keterbatasan aksesoris tidak akan disertakan dalam *review* penelitian ini. Sumber Data yaitu dengan pencarian artikel melalui beberapa database yaitu PubMed, Scopus, dan ProQuest. Pengumpulan Data dan Analisis dengan menggunakan perangkat lunak Mendeley. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dengan berkembangnya penggunaan internet maupun intranet di rumah sakit, portal pasien terbukti sangat memudahkan bagi

pasien. Portal pasien memungkinkan pasien untuk melakukan *assessment* pribadi yang akan memangkas bentuk hambatan administrasi dari tim klinis serta membentuk kebiasaan baru untuk melaporkan *Patient-Reported Outcomes* (PRO) secara pribadi.

Perkembangan portal pasien, meningkatkan *awareness* pasien terkait informasi kesehatan. Mayoritas pasien dapat dengan mudah mengakses portal pasien dari rumah atau dimana berada. Pemanfaatan portal pasien juga dapat memangkas waktu administrasi kepada tim klinis untuk dapat mengakses riwayat pasien. Untuk pasien pediatri, geriatri, pasien rawat inap dan rawat jalan, portal pasien sangat berguna bagi orang tua atau pendamping untuk memonitor riwayat kesehatan serta untuk memudahkan komunikasi antara dokter-pasien untuk penanganan yang memerlukan tindakan medis segera.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, menunjukkan bahwa dengan adanya sarana prasarana yang mendukung di rumah sakit akan mempermudah pasien untuk mendapatkan manfaat layanan, memangkas waktu administrasi, serta memudahkan komunikasi antar dokter dan pasien. Dalam Penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan Program Layanan SAPA 129 bahwa untuk meningkatkan layanan diperlukan sarana prasarana kemajuan teknologi informasi.

KERANGKA TEORI DARI KEBIJAKAN

Berdasarkan ulasan dari tinjauan penelitian terdahulu, maka peneliti mengemukakan suatu konseptual yang berfungsi sebagai penuntun sekaligus sebagai alur berpikir peneliti dalam menyelesaikan penelitian tentang Efektivitas Layanan Sahabat Perempuan dan Anak (SAPA) 129 dalam pelayanan publik khususnya pada penanganan kasus kekerasan perempuan dan anak. Konsep-konsep yang terkait langsung antara lain: konsep kebijakan publik, konsep implementasi kebijakan, konsep evaluasi kebijakan, dan konsep teori pelayanan publik.

a. Kebijakan Publik

Kebijakan Publik Menurut William Dunn dikutip oleh Islamy (2017: 5), kebijakan publik adalah serangkaian keputusan yang dibuat oleh seorang aktor atau sekelompok aktor politik mengenai pemilihan tujuan-tujuan dan cara untuk mencapai tujuan dalam suatu situasi tertentu dimana keputusan-keputusan tersebut seyogyanya secara prinsip masih berada dalam kekuasaan aktor-aktor tersebut untuk mencapainya.

Sedangkan menurut Dye dikutip oleh Anggara (2014: 35), *public policy is whatever the government choose to do or not to do* (kebijakan publik adalah apapun pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu). Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah perumusan kebijakan yang dibuat sejumlah aktor (pejabat, kelompok, instansi pemerintah) untuk mencapai tujuan tertentu.

b. Evaluasi Kebijakan

Untuk mengetahui bagaimana implementasi suatu kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah, perlu dilakukan evaluasi terkait kebijakannya. Seperti halnya Dunn (1994, h.28) mengatakan bahwa evaluasi membuahkan pengetahuan yang relevan dengan kebijakan tentang ketidaksesuaian antara kinerja kebijakan yang diharapkan dengan yang benar-benar dihasilkan. Hal ini membantu decision maker pada tahap penilaian kebijakan terhadap proses pembuatan kebijakan. Evaluasi selain menghasilkan kesimpulan mengenai seberapa jauh masalah terselesaikan; juga menyumbang pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari kebijakan, membantu dalam menyesuaikan dan perumusan kembali masalah. Dunn (2003, h.609) menambahkan sejumlah fungsi utama evaluasi dalam analisis kebijakan, yaitu sebagai berikut:

- a) Evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu tentang seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik. Dalam hal ini evaluasi mengungkapkan seberapa jauh tujuan-tujuan tertentu (misalnya perbaikan kesehatan) dan target tertentu telah dicapai.
- b) Evaluasi memberikan sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari tujuan dan target. Nilai diperjelas dengan mendefinisikan dan mengoperasikan tujuan dan target. Nilai juga dikritik dengan menanyakan secara sistematis kepantasan tujuan dan target dalam hubungan dengan masalah yang dituju. Dalam menanyakan kepantasan tujuan dan sasaran, analisis dapat menguji alternatif sumber nilai (kelompok kepentingan, pegawai negeri, dan kelompok klien) maupun landasan mereka dalam berbagai bentuk rasionalitas (teknis, ekonomis, legal sosial dan substantif).
- c) Evaluasi memberi sumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan lainnya, termasuk perumusan masalah dan rekomendasi. Informasi tentang memadai atau tidaknya kinerja kebijakan dapat memberi sumbangan bagi pada perumusan ulang masalah kebijakan. Dengan menunjukkan bahwa tujuan dan target perlu didefinisikan. Evaluasi juga dapat pula menyumbang pada definisi alternatif kebijakan yang baru atau revisi kebijakan dengan menunjukkan bahwa alternatif kebijakan yang diunggulkan sebelumnya perlu dihapus dan diganti dengan yang lain.

Tabel 1. Kriteria evaluasi kebijakan menurut Dunn

Kriteria	Pertanyaan	Ilustrasi
Efektivitas	Apakah hasil yang diinginkan telah dicapai?	Unit pelayanan
Efisiensi	Seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan?	Unit biaya, manfaat bersih, rasio <i>cost benefit</i>

Kecukupan	Seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah	Biaya tetap efektivitas tetap
Perataan	Apakah biaya manfaat didistribusikan dengan merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda?	Kriteria Pareto, kriteria Kaldor-Hicks, kriteria Rawls
Responsivitas	Apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai-nilai kelompok-kelompok tertentu?	Konsistensi dengan survey warga negara
Ketepatan	Apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai.	Program

Berdasarkan teori evaluasi kebijakan dari (William Dunn: 2003), peneliti fokus pada pembahasan kriteria Efektivitas Layanan Sahabat Perempuan dan Anak (SAPA) 129.

c. Teori Pelayanan Publik

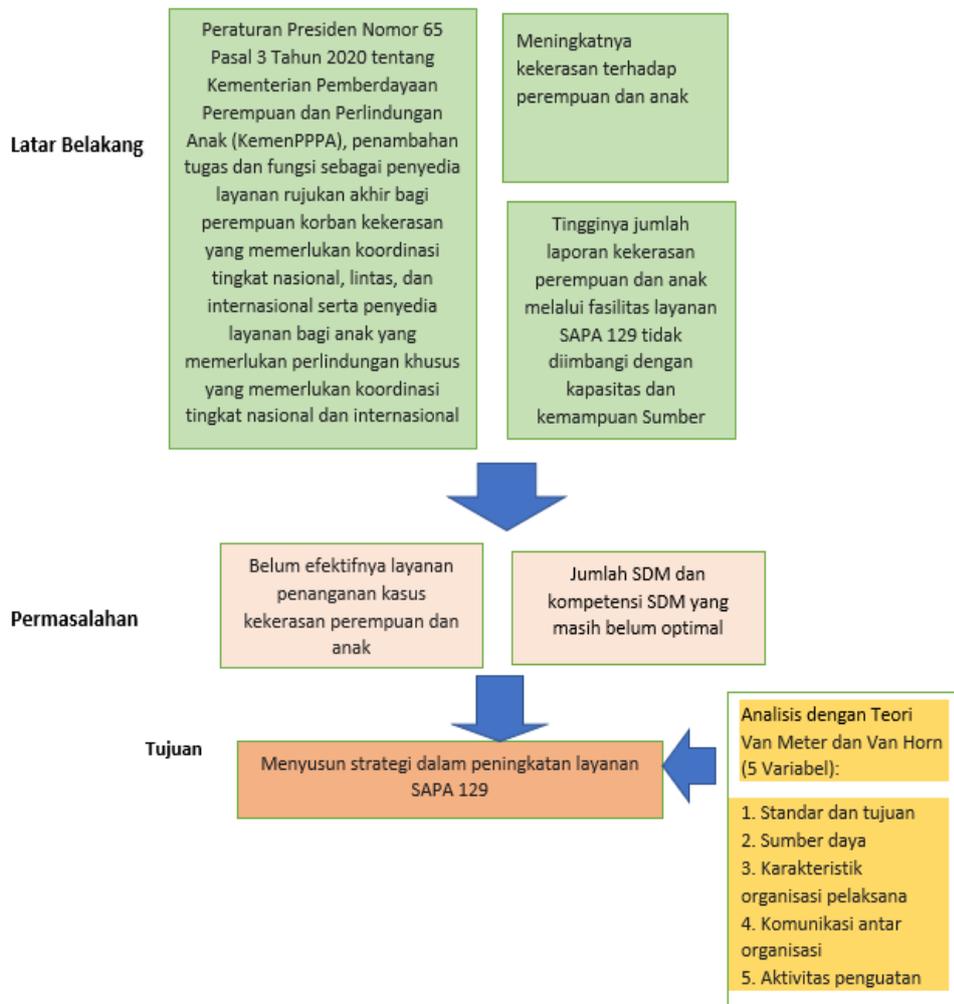
Konsep Pelayanan Publik Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/ organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Menurut Albrecht dalam Lovelock, 1992 (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Selanjutnya Monir (dalam Harbani Pasolong 2013: 128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sedangkan menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2013:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau 11 hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga pelayanan dari instansi serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, (3) pelayanan jasa. Sumber: Dunn (2003, h. 610).

Kerangka Berpikir



METODE PENELITIAN

a) Metode Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan metode penelitian kualitatif. Auerbach and Silverstein dalam Sugiyono (2017, h.3) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang melakukan analisis dan interpretasi teks dan hasil interview dengan tujuan untuk menemukan makna dari suatu fenomena. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau interpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), Sugiyono (2017, h.9).

b) Lokasi Penelitian

Untuk mendapatkan data yang diinginkan, penelitian ini dilakukan di Sekretariat Layanan SAPA 129 yang beralamat di Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Jl. Medan Merdeka Barat No.15, Jakarta Pusat.

c) Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2018, h. 105-127) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada:

1) Observasi

Nasution (Sugiyono, 2018, h. 106) menjelaskan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Sedangkan Faisal (Sugiyono, 2018, h. 106) mengklasifikasikan observasi menjadi observasi berpartisipasi, observasi yang secara terang-terangan dan tersamar, dan observasi yang tidak terstruktur.

2) Wawancara/interview

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya-tidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. Dalam penelitian kualitatif, sering menggabungkan Teknik observasi partisipatif dengan wawancara mendalam. Selama melakukan observasi, peneliti juga melakukan interview kepada orang-orang ada di dalamnya.

3) Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, kriteria, biografi, peraturan, kebijakan. Studi dokumen merupakan perlengkapan dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

4) Triangulasi

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai Teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai Teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Apabila peneliti melakukan

pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai Teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Dalam triangulasi teknik, peneliti menggunakan Teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak. Triangulasi sumber berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan Teknik yang sama.

d) Teknik Pemilihan Informan

Untuk menentukan informan, peneliti menggunakan teknik dengan cara purposive sampling[1]. Teknik ini digunakan dalam situasi dimana seorang ahli menggunakan penilaiannya dalam memilih informan dengan tujuan tertentu. Informan penelitian meliputi beberapa macam, yaitu:

- 1) Informan kunci merupakan seseorang yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Dalam hal ini adalah pejabat eselon di Asdep Layanan yang mengampu program Layanan SAPA 129;
- 2) Informan utama merupakan seseorang yang terlibat langsung dalam interaksi yang diteliti. Dalam hal ini adalah Koordinator, Pejabat Fungsional, dan Operator Layanan SAPA 129.

e) Teknik Analisis Data

Bogdan dan Biklen (Moleong, 2017, h. 248) menjelaskan bahwa analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilih-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskan, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Selanjutnya menurut McDrury (Moleong, 2017, h. 248) menjelaskan bahwa tahapan analisis data kualitatif diantaranya adalah:

- 1) Membaca/mempelajari data, menandai kata-kata kunci dan gagasan yang ada dalam data.
- 2) Mempelajari kata-kata kunci itu, berupaya menemukan tema-tema yang berasal dari data.
- 3) Menuliskan ‘model’ yang ditemukan.
- 4) Coding yang telah dilakukan.

f) Keabsahan Penelitian

Untuk menentukan validitas data diperlukan teknik pemeriksaan. Menurut Moleong (324, h.324) terdapat empat kriteria yang digunakan, yakni derajat kepercayaan, keteralihan, kebergantungan, dan kepastian.

Moleong (2017, h.327 - 338) menyampaikan bahwa teknik pemeriksaan keabsahan data dapat dilakukan sebagai berikut:

- 1) Perpanjangan keikutsertaan, yaitu keikutsertaan peneliti dalam jangka waktu yang lama dan kedalam lokasi penelitian, sampai data terkumpul. Kegunaan teknik ini adalah untuk mencegah distorsi data, atau keterbukaan peneliti terhadap pengaruh ganda, yaitu faktor-faktor kontekstual dan pengaruh bersama pada peneliti dan subjek peneliti yang pada akhirnya mempengaruhi fenomena yang diteliti.
- 2) Ketekunan pengamatan, yakni menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari, dan kemudian memutuskan diri pada hal-hal tersebut secara rinci, dengan demikian ketekunan pengamatan ini akan menghasilkan kedalaman penelitian.
- 3) Triangulasi merupakan cara untuk mengecek kevalidan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain. Terdapat empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori yang lain. Triangulasi merupakan teknik yang dilakukan peneliti untuk membandingkan sumber, metode, teori.
- 4) Pemeriksaan sejawat dengan diskusi, teknik ini biasanya dilakukan dengan mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh melalui diskusi analitik peneliti dengan rekan-rekannya yang memiliki keahlian/keilmuan yang sama.
- 5) Analisis kasus negatif, yaitu mengumpulkan contoh dan kasus yang tidak sesuai dengan pola dan kecenderungan informasi yang telah dikumpulkan dan digunakan sebagai bahan pembandingan.
- 6) Kecukupan referensi, yakni mengumpulkan data selain data tertulis selengkap mungkin. Misalnya dengan rekaman video, suara, foto, dll.
- 7) Pengecekan anggota, yakni melakukan cross cek ulang hasil analisis peneliti dengan mereka yang terlibat dalam penelitian, misalnya dengan informan maupun mereka yang pernah membantu peneliti untuk wawancara, mengambil foto, dan lain sebagainya.
- 8) Uraian rinci, teknik ini bergantung pada bagaimana peneliti menerjemahkan catatan lapangan dengan laporan penelitian. Oleh karena itu peneliti dituntut seteliti dan secermat mungkin dalam menuliskan laporannya.
- 9) Auditing, yaitu pemeriksaan terhadap seluruh data, mulai dari data mentah, data yang pernah direduksi, rekonstruksi data, catatan penyelenggaraan, data terkait maksud dan tujuan, sampai data yang telah dianalisis. Sehingga penting bagi peneliti untuk menyimpan semua catatan yang pernah dibuat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas Layanan SAPA 129

Analisis data merupakan bagian yang sangat penting dalam metode ilmiah karena dari hasil analisa data akan menjadi penentu dalam memecahkan masalah penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah analisis deskriptif kualitatif, dimana peneliti selain mengolah dan menyajikan data, juga melakukan analisis data dan kualitatifnya. Hal ini dimaksudkan agar dapat disinergikan antara beberapa data yang telah didapatkan dari berbagai literatur dengan data-data lain yang telah dipersiapkan.

Pada prinsipnya, setiap permasalahan yang diajukan harus terjawab dalam analisis data dengan mengaitkan satu dengan yang lain atau dengan kata lain ada hubungan timbal balik. Selanjutnya data-data yang dianalisis akan memunculkan beberapa kesimpulan dan hasil temuan penelitian. Oleh karenanya, jika data sudah terkumpul maka peneliti melakukan pengolahan dan analisis data secara induktif. Dengan metode analisis inilah peneliti berusaha untuk menggambarkan sekaligus menganalisis secara deskriptif dari hasil penelitian yang dilakukan, yaitu mendeskripsikan tentang kondisi efektivitas layananan SAPA 129 dalam penanganan kasus kekerasan perempuan dan anak yang dilihat dari ketersediaan dan kecukupan jumlah SDM.

Hasil analisis dari penelitian bahwa isu-isu layanan perempuan dan anak yang dikaitkan dengan kualitas sumber daya manusia layanan SAPA 129 menurut teori Van Meter dan Van Horn mengemukakan suatu model dasar yang mencakup lima variabel yang membentuk keterkaitan antara kebijakan dengan kinerja. Adapun variabel-variabel tersebut antara lain: 1) Standar dan tujuan (*standards and objectives*); 2) Sumber daya (*resources*); 3) Karakteristik organisasi pelaksana (*characteristics of the implementing agencies*); 4) Komunikasi antar organisasi dan 5) aktivitas penguatan (*interorganizational communication and enforcement activities*).

1) Standar dan Tujuan

Berdasarkan 5 variabel yang peneliti bahas bahwa layanan SAPA 129 belum sesuai dengan standar dan tujuan yang terdapat dalam SOP layanan karena berdasarkan wawancara dengan Pejabat Manajer Kasus di salah satu keasdepan layanan, kompetensi beberapa Tenaga Profesional masih dianggap kurang berkompeten/ berpengalaman, meski di dalam SOP Layanan disebutkan bahwa Tenaga Profesional harus memiliki latar belakang keilmuan yang sesuai dengan fungsinya dan kompetensinya, serta memiliki pengetahuan kebijakan terkait perlindungan Anak yang adekuat serta pengalaman dalam penanganan kasus perlindungan Anak minimal 2 tahun.

Di sisi lain, sejak diluncurkannya layanan SAPA 129 pada bulan Maret 2021 hingga saat ini SDM yang ada di layanan SAPA 129 hanya dibekali pelatihan 1 kali. Selain itu, belum ada pelatihan yang bersifat spesifik keterampilan seperti pelatihan mediasi dan pelatihan pendampingan korban. Pelatihan yang pernah diberikan hanya terkait dengan pemahaman kebijakan Undang-Undang Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak.

Apabila dibandingkan dengan Standar Operating Prosedur (SOP) dari pernyataan ke Informan terdapat kesenjangan jumlah laporan kasus kekerasan perempuan dan anak dari Maret 2021 – Februari 2022 meningkat cukup tajam, hal ini tidak seimbang dengan jumlah SDM yang dituntut untuk mampu melaksanakan 6 fungsi layanan SAPA 129. Berdasarkan data laporan hasil analisis SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) Layanan Penanganan Korban Kekerasan Anak Tahun 2021 masih mengalami kendala dalam menerapkan 6 fungsi layanan yang salah satunya disebabkan karena kurangnya kompetensi SDM dalam layanan SAPA 129 dan juga kurangnya operator penerima pengaduan (hanya berjumlah 2 orang) hal ini menyebabkan layanan SAPA 129 tidak dapat diakses selama 24 jam. Idealnya operator yang melayani SAPA 129 berjumlah minimal 3 orang untuk dibagi menjadi sistem kerja shifting (3 shift).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Operator terkait tujuan dan standar diperoleh informasi bahwa SOP layanan tidak sesuai dikarenakan/ terdapat kesenjangan jumlah laporan kasus kekerasan perempuan dan anak yang diterima dengan jumlah operator yang menangani. Idealnya setiap 1 orang petugas menangani 5-10 kasus/hari nya, sehingga dia

bisa memetakan kebutuhan korban dan mampu mengidentifikasi dengan jelas jenis layanan apa saja yang dibutuhkan oleh korban. Setiap sesi identifikasi awal kasus terkadang memerlukan waktu 1-2 jam untuk menggali permasalahan korban dan menganalisa kebutuhan korban.

2) Sumber Daya

Berdasarkan sumber daya yang berada pada layanan SAPA 129 beberapa hal yang menjadi perhatian adalah faktor sumber daya manusia (SDM) diketahui bahwasanya layanan SAPA 129 sendiri melibatkan Manajer Kasus, Advokat, Psikolog, serta Operator. Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer kasus mengalami kewalahan dalam upaya menyelesaikan kasus kekerasan perempuan dan anak, hal ini dikarenakan hanya satu orang yang ditugaskan dalam menangani kasus yang masuk melalui layanan SAPA 129, sedangkan kasus yang dilaporkan cukup banyak, hal ini tentu saja menyebabkan lamanya proses mediasi serta penanganan kasus terhadap perempuan dan anak yang dilaporkan pada layanan SAPA 129. Hal senada juga diungkapkan Advokat dan Psikolog yang terkadang diharuskan kerja ekstra (lembur) untuk segera menangani laporan dan memediasi korban kekerasan baik perempuan dan anak. Hal serupa dialami operator layanan SAPA 129 yang merasakan kurangnya jumlah SDM dalam menangani laporan kasus kekerasan perempuan dan anak yang kian lama semakin meningkat.

Operator juga mengeluhkan banyaknya kasus yang masuk melalui aduan telepon karena mereka hanya berjumlah 2 orang saja, sehingga seringkali ada telepon masuk tidak bisa tertangani. Hal ini tentu saja mempengaruhi kualitas layanan SAPA 129 yang seharusnya mampu menjangkau seluruh wilayah Indonesia karena cakupan layanan bersifat nasional.

3) Karakteristik Organisasi Pelaksana

Meliputi karakteristik organisasi yang akan menentukan berhasil atau tidaknya suatu program, diantaranya kompetensi dan ukuran staf agen, dukungan legislatif dan eksekutif, kekuatan organisasi, derajat keterbukaan komunikasi dengan pihak luar maupun badan pembuat kebijakan.

Dalam kriteria karakteristik organisasi pelaksana menurut van horn dapat berupa dukungan kompetensi SDM, dukungan organisasi kemasyarakatan atau komunitas masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer kasus mengemukakan bahwa perlu adanya dukungan pengembangan kompetensi bagi SDM layanan SAPA 129, hal ini dikarenakan sejak layanan SAPA mulai diperkenalkan dan beroperasi pada Maret 2021 lalu, hanya dibekali dengan pengembangan terkait pelatihan regulasi Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak sedangkan untuk kompetensi teknis belum pernah dibekali dengan pelatihan teknis seperti pelatihan advokasi, pelatihan mediasi serta pelatihan pelayanan prima. Oleh karena itu perlu adanya pelatihan teknis untuk menunjang pelayanan SAPA 129, sebagaimana hak PNS dalam UU ASN untuk memperoleh pelatihan sebanyak 20 jam pelajaran setiap tahunnya.

Menurut manajer kasus, pelatihan yang seharusnya diberikan kepada SDM layanan SAPA 129 sudah dianggarkan di tahun 2021, namun karena anggaran mengalami refocusing beberapa kali untuk penanganan covid-19, maka dengan anggaran sedikit maka pengelolaan anggaran ditekankan pada penanganan kasus yang jumlahnya semakin banyak. Manajer kasus juga sudah mencoba untuk melakukan kerjasama dengan beberapa pihak khususnya yang lembaga masyarakat yang bergerak di bidang layanan untuk dapat memberikan pelatihan kompetensi teknis bagi SDM Sapa 129.

4) Sikap para pelaksana

Menurut pendapat Van Metter dan Van Horn dalam Agustinus (2006): "sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul permasalahan dan persoalan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan publik biasanya bersifat top down yang sangat mungkin para pengambil keputusan tidak mengetahui bahkan tak mampu menyentuh kebutuhan, keinginan atau permasalahan yang harus diselesaikan". Sikap mereka itu dipengaruhi oleh pandangannya terhadap suatu kebijakan dan cara melihat pengaruh kebijakan itu terhadap kepentingan-kepentingan organisasinya dan kepentingan-kepentingan pribadinya.

Terdapat tiga macam elemen respon yang dapat mempengaruhi kemampuan dan kemauannya untuk melaksanakan suatu kebijakan, antara lain terdiri dari pertama, pengetahuan (*cognition*), pemahaman dan pendalaman (*comprehension and understanding*) terhadap kebijakan, kedua, arah respon mereka apakah menerima, netral atau menolak (*acceptance, neutrality, and rejection*), dan ketiga, intensitas terhadap kebijakan.

SDM yang terdapat pada layanan SAPA 129 sebenarnya telah memiliki background pendidikan yang sesuai dengan bidangnya, hanya saja tetap perlu dibekali dengan pengetahuan dan pemahaman untuk menemukannya kebutuhan korban baik itu perempuan dan anak. Layanan SAPA 129 sangat kompleks karena mengampu beberapa layanan seperti layanan pengaduan masyarakat, pelayanan penjangkauan korban, pelayanan pengelolaan kasus, pelayanan akses penampungan sementara, pelayanan mediasi, pelayanan pendampingan korban. Dari segi jumlah SDM pun perlu ditambahkan mengingat saat ini yang SDM yang tersedia pada layanan pengaduan SAPA 129 adalah 3 orang. Hal ini dirasa tidak berimbang dengan banyaknya kasus kekerasan yang harus ditangani oleh layanan SAPA 129.

5) Komunikasi antar organisasi

Di dalam variabel Komunikasi dan Organisasi membutuhkan implementasi mekanisme dan prosedur institusional yang mengatur pola komunikasi antar organisasi mulai dari kewenangan yang lebih tinggi hingga yang terendah. Terkait variabel komunikasi antar organisasi yaitu adanya kejelasan dan konsistensi serta keseragaman terhadap standar dan kebijakan. Para pelaksana kebijakan dapat mengetahui apa yang diharapkan dan tahu apa yang harus dilakukan. Berdasarkan data di lapangan dengan terbatasnya jumlah Manajer Kasus (ASN) yang mempunyai kapasitas memutuskan tindak lanjut dan memiliki peran mengidentifikasi kebutuhan/asesmen pelapor, mengembangkan rencana tata laksana kasus secara individual (termasuk strategi, intervensi, sumber daya untuk memenuhi kebutuhan pelapor), menghubungkan pelapor kepada layanan spesialisik dan kelompok dukungan yang tersedia dari awal hingga akhir. Keterbatasan Tenaga Profesional seperti Advokat dan Psikolog di masing-masing layanan hanya berjumlah 1-2 orang. Hal ini menjadi tantangan komunikasi bagi pelapor dalam mendapatkan informasi dan fasilitas terkait pendampingan masalah kesehatan jiwa atau pendampingan hukum di pengadilan dan pelayanan yang dibutuhkan serta melakukan rujukan untuk kasus di luar kompetensi/kewenangan menjadi kurang maksimal.

Isu layanan SAPA 129, yaitu kurangnya komunikasi dalam integrasi layanan yang terkait dengan pengumpulan, integrasi data, pengelolaan data, serta analisis data-data laporan

kekerasan perempuan dan anak secara terpadu. Hal ini dapat terlihat dalam data laporan kasus berdasarkan jenis kekerasan masih terpisah antara layanan anak dan layanan perempuan. Idealnya layanan SAPA 129 merupakan sistem pelayanan satu pintu, sehingga perlu koordinasi internal SDM di 2 (dua) kedeputian untuk dapat berjalan dengan baik. Koordinasi internal antar 2 (dua) kedeputian tidak hanya terbatas pada 6 fungsi layanan SAPA 129 namun juga integrasi jumlah SDM layanan. Harapannya pengguna layanan dapat memperoleh layanan SAPA 129 sesuai dengan SOP. Selain koordinasi internal yang dinilai kurang kendala yang dihadapi dalam layanan SAPA 129 juga masih tingginya jumlah kasus kekerasan, adanya situasi yang berkaitan dengan dampak Covid-19 yang berpengaruh pada perubahan waktu dalam penyelenggaraan layanan bagi perempuan dan anak korban kekerasan.

B. Strategi dalam peningkatan kualitas layanan SAPA 129

Layanan Publik SAPA 129 di Kementerian PP dan PA telah aktif menerima dan menanggapi laporan yang diajukan oleh masyarakat sejak tahun 2021. Guna memperoleh penilaian yang baik, sebuah layanan memerlukan strategi yang besar dalam memenuhi keinginan dan harapan masyarakat. Pencapaian dikatakan berhasil jika mampu melampaui harapan/ekspektasi masyarakat. Berikut merupakan beberapa strategi dalam peningkatan kualitas layanan SAPA 129 :

- a. Dukungan Regulasi, Anggaran, dan Komitmen Pimpinan Komitmen, Regulasi dan Anggaran menjadi poin penting dalam keberlanjutan layanan SAPA 129. Komitmen pimpinan dalam mengelola layanan SAPA 129 sesuai tugas dan fungsinya, akan mampu mengatasi keterbatasan jumlah sumber daya dan kualitas Layanan SAPA 129, yang harapannya akan berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan publik. Komitmen pimpinan yang tinggi, akan meningkatkan ketersediaan regulasi dan anggaran untuk keberlanjutan layanan SAPA 129, termasuk upaya dan strategi dalam meningkatkan jumlah dan kualitas SDM pengelola SAPA 129.
- b. Kompetensi SDM Layanan SAPA 129 Ketersediaan dan kesiapsiagaan operator layanan lapor SAPA 129 menjadi salah satu strategi dari layanan tersebut. Ketersediaan SDM yang cukup akan mampu menangani, menanggapi, melakukan penjangkauan, pendampingan, dan pengelolaan kasus dengan baik. Sesuai dengan prinsip layanan sapa, bahwa layanan ini dapat diakses selama 24 jam maka ketersediaan SDM menjadi penting untuk dapat diakomodir. SDM di layanan SAPA tentunya perlu dilatih agar dapat melakukan tugas dan fungsinya dengan baik (berperspektif perempuan dan anak). SDM layanan SAPA juga perlu didukung dengan SOP dan kode etik.
- c. Reliabilitas yaitu Konsep keandalan atau reliabilitas adalah kemampuan dalam memberikan layanan secara akurat dan berdampak pada kepuasan bagi pengguna layanan. Keandalan SDM menjadi strategi dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat khususnya pengguna layanan SAPA 129. SAPA 129 harus menjadi layanan yang mampu menciptakan keamanan, kepercayaan, kedekatan, menjamin kerahasiaan identitas bagi pengguna layanan, sehingga layanan ini mampu menjadi layanan yang dapat diandalkan oleh masyarakat. Indikator keberhasilan dari layanan SAPA 129 adalah indeks kepuasan layanan SAPA meningkat dan kasus yang masuk ke layanan SAPA dapat tertangani dengan baik.

REKOMENDASI KEBIJAKAN

Berdasarkan latar belakang, tinjauan konseptual, dan analisa kebijakan diatas, maka Rekomendasi Kebijakan yang bisa diberikan adalah :

Memberikan pelatihan/ bimtek bagi SDM terkait 6 fungsi Layanan SAPA 129. Salah satu strategi yang bisa dilakukan antara lain berjejaring dengan lintas Kementerian/Lembaga serta Lembaga Masyarakat khususnya yang memiliki lembaga layanan penanganan kasus perempuan dan anak dalam pelaksanaan pelatihan dan bimtek serta berbagi pengetahuan/ praktik baik dalam optimalisasi layanan SAPA 129.

DAFTAR PUSTAKA

Data Kekerasan SIMFONI PPPA 2021;

Buku

Fadlurahman, Lalu. Kinerja Implementasi Kebijakan Menangani Perempuan Korban Kekerasan. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*. Vol 18 No 2. November 2014. Yogyakarta

Jurnal Inovasi Pelayanan Publik Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan; Reza M Yaniar; Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan UGM, Yogyakarta, 2019.

Komnas Perempuan, "Siaran Pers Komnas Perempuan – Laporan Publik Kerja Komnas Perempuan Tahun 2018 "Potret Perlindungan dan Pemenuhan HAM Perempuan di Indonesia Pasca 20 Tahun Reformasi", <https://www.komnasperempuan.go.id/read-news-siaran-pers-komnas-perempuan-laporan-publik-kerja-komnas-perempuan-tahun2018-31-januari-2019>, diakses 9 Juni 2020;

Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Layanan Rujukan Akhir SAPA 129 bagi Korban Kekerasan Terhadap Perempuan, Deputi Bidang Perlindungan Hak Perempuan, Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, 2021;

Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik, Direktorat Aparatur Negara, Bappenas, 2010;

Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Asdep Pelayanan Anak yang Memerlukan Perlindungan Khusus, Deputi Bidang Perlindungan Khusus Anak, Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, 2021;

Peraturan Presiden No.65 Tahun 2020 tentang Kemen PP dan PA tambahan fungsi sebagai penyedia layanan rujukan akhir bagi perempuan korban kekerasan;

Suharto, Edi. 2008. *Kebijakan Sosial Sebagai Sebuah Kebijakan Publik*. Alfabeta. Bandung;

Utami, Penny Narulina. 2016. *Optimalisasi Pemenuhan Hak Korban Kekerasan Terhadap Perempuan Melalui Pusat Pelayanan Terpadu*. Badan Penelitian dan pengembangan Hukum dan HAM. Jakarta

Wahab, Solichin Abdul. 1991. *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Bumi Aksara. Jakarta

Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik: Teori Proses dan Studi Kasus*. Media Pressindo. Yogyakarta

Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2015, hal. 72.

Jurnal

Jurnal Manajemen Pemerintahan, Vol. 10 No. 2, Oktober 2018: 111 – 129. Efektivitas Pelaksanaan Program Pemberdayaan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Dalam Penanggulangan Kemiskinan (Studi di Kelurahan Tanjunggading Kecamatan Tanjungkarang Timur Kota Bandar Lampung Provinsi Lampung)

Jurisprudentie Vol. 5 No. 2, Desember 2018: 166-187. Efektivitas Pelaksanaan Rehabilitasi Medis Terhadap Pecandu dan Korban Penyalahgunaan Narkotika

Jurnal Administrasi Publik & Bisnis Vol. 2 No. 2, Agustus 2020, pp. 33-42. Efektivitas Pelayanan Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terpadu (Sicantik Cloud) Di Kabupaten Kampar

Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII), Vol. 6, No.1 April 2022. Efektifitas Portal Pasien Dalam Menunjang Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit