

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan bagian penting dalam upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Melalui pelayanan yang baik, masyarakat dapat merasakan manfaat dari kehadiran lembaga pemerintah, terutama dalam hal perlindungan dan bantuan sosial. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat serta kepercayaan terhadap instansi yang memberikan layanan. Dalam hal perlindungan terhadap perempuan, pelayanan memiliki peranan yang sangat penting, terutama bagi mereka yang menjadi korban kekerasan. Perempuan korban kekerasan membutuhkan pelayanan yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencakup pendampingan secara menyeluruh, baik secara hukum, sosial, maupun psikologis. Pelayanan yang diberikan harus mampu menghadirkan rasa aman, nyaman, serta membantu korban untuk pulih dari trauma dan tekanan yang dialami.

Pemerintah daerah kabupaten Hulu Sungai Utara, di kota Amuntai mempunyai dinas yang bertanggung jawab dalam menangani kasus kekerasan pada para perempuan, termasuk kekerasan psikis yang sering kali tidak tampak secara fisik namun menimbulkan luka batin yang mendalam. Dasar hukum pelaksanaan pelayanan perlindungan perempuan ada pada undang-undang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Perempuan dan Anak. Peraturan ini menjadi landasan bagi pemerintah daerah dalam melaksanakan

berbagai bentuk perlindungan dan pendampingan bagi korban.

Namun dalam praktiknya, pelayanan yang diberikan masih menghadapi berbagai kendala. Kondisi ini menunjukkan bahwa perlu adanya perhatian lebih terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendampingan yang diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A). Pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari cepatnya proses penanganan, tetapi juga dari bagaimana korban merasa dihargai, dilindungi, dan dibantu untuk pulih secara menyeluruh.

Berdasarkan data tahunan terkini, kasus kekerasan terhadap perempuan masing sering terjadi namun tidak sering terlihat secara di kalangan masyarakat umum, hal ini berupa kekerasan psikis yang dialami oleh para perempuan. Kekerasan psikis merupakan kekerasan yang menyerang mental seseorang untuk membuat korban merasa tidak percaya diri dan dapat menimbulkan trauma mental. Berdasarkan data dari Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Hulu Sungai Utara tercatat ada 9 kasus kekerasan psikis pada perempuan dewasa yang melapor pada tahun 2025 dari awal bulan Januari sampai September. Data-data tersebut merupakan kasus yang nyata terjadi dan dialami langsung oleh perempuan di Provinsi Kalimantan Selatan pada umumnya dan di Kota Amuntai Hulu Sungai Utara secara khusus. Pemerintah, LSM, dan masyarakat secara umum tentu tidak boleh menutup mata, dan harusnya melakukan berbagai upaya dan penanganan dalam penanggulangan kekerasan tersebut.

Saat ini, lembaga yang concern dalam menangani korban kekerasan di tingkat Provinsi Kalimantan Selatan adalah Dinas Pemberdayaan Perempuan dan

Perlindungan Anak (DP3A) Hulu Sungai Utara sekaligus P2TP2A Hulu Sungai Utara yang berada langsung di bawah koordinasi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Hulu Sungai Utara. Namun demikian, dalam bagian-bagian tertentu masih menyisakan beberapa persoalan penting. Di mana, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Hulu Sungai Utara di bidang P2TP2A (Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak) cenderung belum mampu untuk mengurangi secara jauh kasus kekerasan perempuan. Hal ini berdampak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dikarenakan menjadi tantangan bagi mereka untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan Pendampingan.

Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dijelaskan beberapa tahapan atau proses dalam pendampingan, seperti:

1. Melakukan asesmen awal (identifikasi masalah), tahap ini bertujuan untuk memahami kondisi korban secara menyeluruh. Biasanya proses ini mencakup wawancara mendalam, pengumpulan informasi tentang latar belakang korban, kondisi psikologis, sosial dan lingkungan korban, serta mengidentifikasi tanda-tanda atau gejala awal kekerasan yang dialami korban.
2. Memberikan dukungan emosional, tahapan ini bertujuan untuk memberikan rasa aman, nyaman dan didengarkan tanpa menghakimi. Tujuannya untuk menstabilkan kondisi psikologis korban.
3. Menyusun rencana pendampingan, tujuannya untuk Menyusun rencana pendampingan yang berisi langkah-langkah untuk pemulihan seperti, tujuan jangka pendek dan jangka Panjang pendampingan, jenis layanan yang

dibutuhkan, penentuan jadwal pertemuan dan bentuk pendampingan, serta koordinasi dengan instansi atau Lembaga lain jika dibutuhkan.

4. Melaksanakan pendampingan, tahap ini Adalah tahap yang sudah disusun, pendamping akan memberikan pendampingan sesuai kebutuhan korban.
5. Memberikan rujukan lanjutan, jika korban membutuhkan layanan di luar kapasitas Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) maka dilakukan rujukan lanjutan, misalnya seperti rujukan ke rumah sakit atau psikolog kllinis, rujukan ke Lembaga hukum atau rujukan ke dinas sosial untuk bantuan sosial atau tempat penampungan sementara.
6. Melakukan evaluasi dan pemantauan. Tahap akhir Adalah untuk menilai apakah tujuan pendampingan sudah tercapai dan apakah korban sudah menunjukkan perubahan positif dalam aspek emosional dan sosial.

Dalam pelaksanaan pelayanan Pendampingan bagi perempuan korban kekerasan psikis yang di tangani oleh dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, masih terdapat beberapa permasalahan dalam pelaksanaannya. Fenomena permasalahan yang terjadi yaitu :

1. Keterbatasan fasilitas pendukung pelayanan yang masih dalam tahap pemenuhan menyebabkan belum optimalnya sarana, seperti belum tersedianya ruang layanan yang kedap suara dalam proses penanganan.
2. Ketersediaan sumber daya manusia dalam pelayanan pendampingan berada dalam jumlah yang relatif terbatas, sehingga setiap petugas menjalankan lebih dari satu fungsi pelayanan dalam struktur organisasi.
3. Adanya ketidakpastian pemahaman petugas mengenai kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan SOP yang berlaku.

Kondisi ini menunjukkan bahwa perlu adanya perhatian lebih terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendampingan yang diberikan oleh dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak (DP3A). Pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari cepatnya proses penanganan, tetapi juga dari bagaimana korban merasa dihargai, dilindungi, dan dibantu untuk pulih secara menyeluruh.

Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pendampingan yang diberikan kepada perempuan korban kekerasan, apakah sudah sesuai atau belum. agar hasilnya dapat menjadi bahan evaluasi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di masa mendatang.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian di sini dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan di bahas, agar tidak menimbulkan terlalu luasnya pembahasan terhadap permasalahan yang peneliti bahas, maka penelitian ini memfokuskan menggunakan pendekatan teori Kualitas Pelayanan (*Service Quality Theory*) dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry Dalam Sulistiyowati (2018:28-29).

Fokus teori ini dari sisi penyedia layanan (Dinas P3A), Teori Kualitas Pelayanan (*Service Quality Theory*) dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry Dalam Sulistiyowati (2018:28-29) dijelaskan dari 5 dimensi yaitu:

1. Tangibles (bukti Fisik)
2. Reability (keandalan)
3. Responsiveness (tanggapan)
4. Assurance (jaminan)
5. Empaty (empati)

Dengan fokus ini, penelitian akan menggambarkan landasan untuk menganalisis bagaimana proses pembentukan pemahaman masyarakat terhadap layanan pendampingan bagi perempuan korban kekerasan psikis yang dilakukan oleh DP3A Kabupaten Hulu Sungai Utara.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat ditarik beberapa pertanyaan penting dengan rumusan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pendampingan bagi Perempuan korban kekerasan psikis pada Dinas pemberdayaan Perempuan dan perlindungan anak kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Apa saja Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas pelayanan kekerasan bagi korban kekerasan psikis pada Dinas pemberdayaan Perempuan dan perlindungan anak kabupaten hulu Sungai utara?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah sebelumnya, maka dapat disarikan tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pendampingan bagi Perempuan korban kekerasan psikis pada dinas pemberdayaan Perempuan dan perlindungan anak.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pendampingan bagi Perempuan korban kekerasan psikis.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan pengetahuan bagi pengembangan kajian tentang kualitas pelayanan publik, khususnya dalam bidang pendampingan terhadap perempuan korban kekerasan psikis dan Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

2. Manfaat Praktis

Bagi Pemerintah Daerah/DP3A Kabupaten Hulu Sungai Utara: Memberikan gambaran mengenai kelebihan dan kekurangan pelayanan yang telah diberikan sehingga dapat menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas layanan.

