

Responsivitas Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Masyarakat Kota Binjai dalam Mengatasi Kekerasan terhadap Perempuan di Kota Binjai

Muhammad Fari Naufal¹, Asima Yanty Sylvania Siahaan²

^{1,2}Ilmu Administrasi Publik, Universitas Sumatera Utara

Dikirimkan: 26 January 2023

Direvisi: 19 February 2024

Diterbitkan: 31 Maret 2024

INTISARI

Responsivitas pelayanan merupakan suatu hal yang penting bagi pemerintah untuk mewujudkan pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat dengan tepat dan jelas, termasuk menyangkut perlindungan terhadap perempuan dari tindak kekerasan. Namun, daya tanggap dari pemerintah masih belum maksimal dalam mengatasi kekerasan terhadap perempuan yang terlihat dari kurangnya sosialisasi dan edukasi terkait kekerasan terhadap perempuan dan layanan yang ada, kurangnya fasilitas, serta kurangnya ketanggapan dari layanan penanganan yang bekerja sama dalam menangani kasus. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam mengenai responsivitas pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Masyarakat Kota Binjai dalam mengatasi kekerasan terhadap perempuan di Kota Binjai. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan *feminist research*. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pemerintah cukup baik dalam memberikan layanan perlindungan terhadap perempuan, namun kurang dalam penguatan tindakan preventif. Hal tersebut dapat terlihat dari *availability* (ketersediaan) dimana pemerintah menyediakan layanan jasa dan fasilitas melalui UPTD PPA. Layanan dan fasilitas tersebut dapat mudah diakses melalui perpanjangan tangan kelurahan yang dapat dilihat dari karakteristik aksesibilitas. Dalam pelaksanaan pelayanan, pemerintah sudah berkomitmen menanamkan sikap simpati, empati, serta peka terhadap kebutuhan perempuan korban kekerasan yang merupakan karakteristik dari penerimaan. Terakhir, pengembangan layanan juga dilakukan dengan menyediakan layanan berbasis aplikasi seperti SiAP KaPAn aja maupun pengadopsian peraturan baru yang termasuk dari adaptasi pemerintah pada era globalisasi.

KATA KUNCI

Pelayanan Publik, Kekerasan terhadap Perempuan, Pelayanan Publik yang Responsif Gender

Pendahuluan

Pelayanan publik menjadi bagian penting dalam memenuhi segala kebutuhan masyarakat luas yang juga beriringan dengan penyelesaian masalah yang ada di lingkungan masyarakat. Pemenuhan kebutuhan masyarakat ini juga beriringan dengan

Korespondensi:

Ilmu Administrasi Publik, Universitas Sumatera Utara. Dr. T. Mansur No.9, Padang Bulan, Kec. Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara 20222

Email: farinaufal84@gmail.com, asimayantysiahaan@gmail.com

memberikan perlindungan kepada masyarakat yang termasuk dalam pelayanan publik bidang jasa. Hingga saat ini, perhatian masyarakat banyak terpusat pada hak dalam memperoleh keamanan dan kewajiban pemerintah dalam melindungi masyarakatnya. Salah satu yang menjadi perhatian penuh masyarakat adalah mengenai permasalahan yang menyangkut isu-isu gender.

Kekerasan terhadap perempuan merupakan salah satu bahasan isu gender yang penting untuk diangkat. Jacqui Tru (2021:4) mengartikan kekerasan terhadap perempuan sebagai suatu bentuk kekerasan yang ditujukan pada perempuan, kekerasan yang mempengaruhi perempuan secara tidak proposional dan/atau yang dengan sengaja digunakan untuk menyakiti perempuan, dimana kekerasan disini tidak hanya berkaitan dengan fisik atau seksual saja tetapi dapat berupa kerugian psikologis dan penderitaan emosional seperti hinaan yang dibuat dengan dominasi dan melemahkan nilai seseorang, kepribadian maupun tubuh.

Ditinjau dari data kekerasan terhadap perempuan yang terjadi secara global, WHO mengungkapkan bahwa antara tahun 2000-2018 sepertiga perempuan di dunia atau sekitar 736 juta dari perempuan di dunia pernah mengalami kekerasan fisik maupun seksual. Sebanyak 1 dari 4 perempuan berusia 15-24 tahun mengalami kekerasan yang dilakukan oleh pasangan mereka. Di luar itu, 6% perempuan di seluruh dunia mengatakan pernah diserang oleh orang lain atau bukan pasangan mereka (bbc.com, 22 April 2022). Selain itu, *United Nation Office on Drugs and Crime* dari PBB yang terangkum dalam *Woman, Peace, and Security Index* yang terbit tahun 2021 juga mengungkapkan bahwa sekitar 87.000 perempuan dibunuh secara global oleh orang-orang terdekat mereka dengan jumlah rata-rata 6 kekerasan pada perempuan per-jamnya (parapuan.com, 22 April 2022).

Di Indonesia sendiri, kekerasan terhadap perempuan juga sering terjadi di mana saja dan kapan saja, sehingga seringkali terjadi peningkatan kasus kekerasan terhadap perempuan tiap tahunnya. Selain itu, tak sedikit pula selisih jumlah kasus kekerasan dengan kasus yang diproses sehingga membuat masyarakat terkhusus perempuan merasa tidak aman dan nyaman berada dalam ruang publik maupun *private*.

Tabel 1 Jumlah Kasus Kekerasan Terhadap Perempuan

Jumlah Kasus	Jumlah Penanganan Pengaduan Pelanggaran Hak Asasi Manusia (HAM) Perempuan terutama Kekerasan terhadap Perempuan (Kasus)		
	2018	2019	2020
Jumlah Kasus	406.178	431.471	299.911
Kasus yang Diproses	392.610	421.752	291.677
Selisih	13.568	9.719	8.234

Sumber: Catatan Tahunan Kekerasan Terhadap Perempuan, Komnas Perempuan, 2020

Berdasarkan Tabel 1 di atas, dapat dilihat terdapat selisih yang cukup tinggi antara jumlah kasus dengan jumlah kasus yang diproses. Belum lagi, terdapat peningkatan kasus kekerasan saat pandemi yang tidak dilaporkan juga mengakibatkan menurunnya tingkat keamanan dan kenyamanan perempuan dalam ruang lingkup mana saja.

Adanya peningkatan kasus kekerasan terhadap perempuan tersebut merupakan suatu tugas penting pemerintah dalam menekannya. Tindakan responsif pemerintah

diperlukan untuk menguatkan penyelesaian masalah kekerasan terhadap perempuan yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan perempuan sehingga perempuan dapat benar-benar merasa aman dan nyaman dimanapun dan kapanpun. Zeithaml (dalam Muwafik Saleh, 2010:103) mengartikan responsivitas sebagai kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan jasa yang dibutuhkan masyarakat. Lebih jelasnya, responsivitas pelayanan menggambarkan bagaimana daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan, serta tuntutan pengguna jasa yang mana responsivitas menjadi salah satu bagian penting dalam pelayanan publik untuk mengetahui dan mengenali secara tepat kebutuhan masyarakat.

Tetapi dengan adanya peningkatan kasus kekerasan terhadap perempuan, apalagi di masa pandemi yang kian meningkat menjadi tanda tanya bagi masyarakat mengenai responsivitas pemerintah terhadap perlindungan perempuan. Belum lagi, masih banyak data kekerasan terhadap perempuan yang tidak dilaporkan juga menjadi bukti bahwa masih kurangnya sikap responsif pemerintah terhadap kebutuhan atas permasalahan perempuan. Hidayah dan Sudaryanti (2021: 34-35) dalam penelitiannya mengenai responsivitas pemerintah di Kabupaten Wonogiri juga menyampaikan bahwa adanya kenaikan kasus kekerasan terhadap perempuan menjadi tanda tanya besar bagi masyarakat mengenai responsivitas pemerintah terhadap perlindungan perempuan. Selain itu, Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia juga menyatakan bahwa banyak gambaran tantangan dan hambatan terkait perlindungan terhadap perempuan yang menyangkut kualitas maupun kuantitas pelayanan dalam bentuk jasa maupun fasilitas (kemenpppa.go.id, 12 Maret 2022).

Di Kota Binjai sendiri, Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Masyarakat Kota Binjai menjadi salah satu lembaga pemerintah daerah yang mempunyai tugas dan fungsi memberdayakan dan memberikan perlindungan terhadap perempuan juga terbilang masih belum tanggap dalam memahami secara mendalam mengenai kebutuhan perempuan. Kian meningkatkan kasus kekerasan terhadap perempuan tiap tahunnya juga menjadi salah satu masalah dan tanda tanya mengenai responsivitas pemerintah Kota Binjai.

Tabel 2 Jumlah Kasus Kekerasan terhadap Perempuan yang terjadi dari tahun 2020-2021

Tahun	Nasional	Sumatera Utara	Kota Binjai
2020	17.575	847	8
2021	21.753	1321	12

Sumber: Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak, 2022

Berdasarkan Tabel 2 dapat terlihat bahwa kasus kekerasan terhadap perempuan kian meningkat di lingkup provinsi maupun Kota Binjai. Walaupun data yang diperoleh terlihat jumlah kasus yang tidak begitu banyak, namun harus dilihat kembali bahwa data yang diperoleh merupakan data yang masuk karena adanya aduan mengenai kekerasan terhadap perempuan, tidak dengan kasus-kasus kekerasan yang tidak dilaporkan. Masih banyaknya anggapan dari masyarakat terkhusus perempuan bahwa apa yang terjadi pada korban kekerasan terhadap perempuan merupakan suatu aib mengakibatkan banyaknya perempuan yang enggan melaporkan apa yang terjadi

padanya. Anggapan-anggapan masyarakat tersebut terjadi dikarenakan kurangnya sosialisasi maupun edukasi kepada masyarakat mengenai kekerasan terhadap perempuan maupun layanan pengaduan dan penanganan kasus yang tersedia di DP3AM Kota Binjai. Hal tersebut juga disampaikan oleh Rizki (2020) dan Viezna & Rosalia (2020) dalam penelitiannya yang mengungkapkan bahwa pemerintah sendiri mempunyai tugas memberikan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat sehingga dalam memberikan pengetahuan dan kepekaan kepada masyarakat mengenai kekerasan terhadap perempuan.

Masih belum lengkapnya fasilitas penunjang keberlangsungan penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan juga menjadi salah satu masalah, seperti kesediaan rumah aman dimana untuk rumah aman sendiri masih dirujuk pada rumah aman provinsi maupun dirujuk pada rumah aman LPSK (Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban). Dalam perlindungan terhadap perempuan apalagi yang menyangkut penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan, fasilitas menjadi hal yang penting dalam menunjang keberlangsungan penanganan. Adanya fasilitas juga menunjukkan suatu “ketanggapan” pemerintah terhadap kebutuhan perempuan. Lestari dkk (2021), Utari (2020), dan Sitorus (2019) dalam penelitiannya juga mengungkapkan bahwa fasilitas menjadi bagian penting dalam keberlangsungan penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dimana layanan akan efektif apabila fasilitas yang ada mendukung dalam perlindungan terhadap perempuan.

Kemudian, permasalahan lain juga terlihat dari kualitas maupun kuantitas pelayanan. Hal tersebut dapat terlihat dari satu kasus mengenai pembakaran seorang perempuan di Binjai yang dilakukan oleh mantan suaminya, namun hingga saat sejak dilaporkannya kejadian tersebut ke kepolisian (24 Februari 2022), pelaku masih juga belum diamankan (hariansib.com, 12 Maret 2022). Setiap lembaga yang berkoordinasi dengan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Masyarakat Kota Binjai sejatinya juga harus memiliki responsivitas yang sama, namun terlihat dari kasus tersebut lembaga terkait masih belum memiliki responsivitas yang tinggi terhadap perlindungan perempuan, padahal respon serta kepekaan yang tinggi dari setiap lembaga dari penanganan kasus kekerasan merupakan suatu yang penting untuk perlindungan perempuan. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Rizki (2020) dalam penelitiannya yang mana kerja sama antar lembaga pengaduan terkait dengan berbagai lembaga pemerintah ataupun non-pemerintah akan mempermudah penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan.

Dari bahasan permasalahan yang sudah diangkat sebelumnya, dapat dilihat bahwa penting bagi pemerintah untuk membangun responsivitas demi perlindungan perempuan dari tindak kekerasan. Katarina Tomasevski (2001) mengembangkan kerangka *gender-responsive public service* (pelayanan publik yang responsif gender) untuk meninjau lebih dalam pelayanan publik dari perspektif hak asasi manusia dengan penekanannya pada perspektif gender. Beberapa karakteristiknya terbagi menjadi:

1. *Availability* (Ketersediaan), ketersediaan layanan publik yang responsif gender dapat dinilai dengan menganalisis seberapa banyak jumlah jasa dan fasilitas yang tersedia pada perempuan. Mempertanyakan apakah layanan yang diberikan memadai dan apakah pemerintah mengambil langkah aktif dalam

penyediaan layanan yang responsif gender serta alokasi pelayanan harus didasarkan pada urgensi dan kebutuhan.

2. *Accessibility* (Aksesibilitas), layanan publik yang responsif gender haruslah dapat diakses atau dalam hal ini perempuan dapat mengakses layanan dengan mudah dan terjangkau. Aksesibilitas juga melihat bagaimana ketepatan waktu serta pertimbangan jarak dalam pemberian layanan kepada perempuan.
3. *Acceptability* (Penerimaan), melihat bahwa layanan publik yang responsif gender harus relevan, tidak diskriminatif, dan sesuai budaya. Menekan untuk menghormati budaya individu, minoritas, masyarakat dan komunitas, serta peka dan menjaga kerahasiaan.
4. *Adaptability* (Kemampuan beradaptasi), menekan pada komitmen pemerintah untuk menyediakan layanan pada perempuan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Kemampuan beradaptasi juga menekan kepastian layanan yang tetap responsif terhadap gender terlepas dari adanya perubahan sosial, kemajuan ekonomi maupun politik, konflik, dan sebagainya.

Dari penjelasan mengenai pelayanan publik yang responsif gender, penelitian ini menggunakan kerangka yang dikembangkan oleh Katarina Tomasevski sebagai pisau analisis dalam menggambarkan fenomena yang diangkat dalam penelitian. Dalam hal ini tujuan dari penelitian untuk menggambarkan secara mendalam mengenai responsivitas pelayanan pemerintah kota Binjai dalam mengatasi kekerasan terhadap perempuan di Kota Binjai yang mana penelitian ini juga menjadi salah satu langkah penting bagi pemerintah Kota Binjai agar lebih peka terhadap kebutuhan perempuan di Kota Binjai. Kemudian, dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data secara observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan studi dokumentasi.

Selain itu, penelitian ini juga dibantu dengan *feminist research* dalam menggambarkan fenomena atau isu mengenai perempuan yang diangkat dalam penelitian. *Feminist research* memanfaatkan sepenuhnya berbagai metode kualitatif untuk mengatasi masalah yang bertahan lama dan mempertanyakan tentang keadilan sosial gender (Denzin & Lincoln, 2018: 265). Hal tersebut juga ditujukan untuk mendorong pemberdayaan dan emansipasi bagi perempuan dan kelompok terpinggirkan lainnya dengan memberikan dorongan atas perubahan sosial dan keadilan sosial bagi perempuan (Hesse-Biber & Patricia, 2007: 4-5). Pada intinya *feminist research* membantu peneliti untuk lebih terfokus dan memahami fenomena dari isu gender yang diangkat agar tetap kritis terhadap apa yang menjadi permasalahan dari responsivitas pelayanan terhadap kekerasan yang menyangkut perempuan.

Analisis dalam perspektif *gender-responsive public service*

1. *Availability* (Ketersediaan)

Dalam karakteristik ini melihat beberapa hal yang menjadi hasil temuan dan bahasan terkait dengan responsivitas pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Masyarakat Kota Binjai dalam Mengatasi Kekerasan terhadap Perempuan di Kota Binjai yang meliputi:

a) Fasilitas dan Layanan Jasa sebagai Bentuk Ketangguhan Pemerintah

Hadirnya layanan pengaduan menjadi salah satu bentuk dari penyediaan layanan dalam menunjang perlindungan terhadap perempuan di Kota Binjai, yang mana dalam hal ini DP3AM Kota Binjai sendiri membentuk Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Binjai sebagai salah satu penyediaan layanan perlindungan terhadap perempuan yang melakukan tugasnya dalam hal pendampingan dan penanganan kasus. Sesuai dengan Peraturan Walikota Binjai Nomor 30 Tahun 2020 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Masyarakat Kota Binjai, UPTD PPA Kota Binjai sendiri mempunyai tugas dan fungsi sebagai pelayanan langsung dalam hal pengaduan dan penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan. UPTD PPA Kota Binjai sendiri mempunyai 5 orang Satuan Tugas (Satgas) yang tersebar di setiap 5 kecamatan di Kota Binjai, namun memang lokasi kerja Satgas UPTD PPA Kota Binjai sendiri berada di UPTD PPA dan tidak di setiap kecamatan. Satuan Tugas dalam UPTD PPA Kota Binjai merupakan mereka yang bergerak langsung di lapangan memberikan pendampingan kepada korban kekerasan untuk penanganan kasus kekerasan hingga kasus selesai. Layanan pendampingan tersebut dapat dilihat menjadi 3 jenis yaitu pendampingan untuk ke jalur hukum yang berkaitan dengan penerusan laporan ke kepolisian ataupun pengacara, dampingan psikolog maupun visum yang merupakan pendampingan kesehatan, serta dampingan mediasi.

Dalam pelayanan publik memang fasilitas fisik menjadi salah satu yang terpenting dalam menunjang jalannya suatu pelayanan. Hal tersebut juga disebutkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990: 23-26) dalam penjelasannya mengenai kualitas pelayanan dimana *tangible* (bukti fisik dari jasa) melihat bagaimana fasilitas, sumberdaya manusia, hingga peralatan lainnya menjadi salah satu indikator yang mendukung jalannya suatu pelayanan publik dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang baik. Selain penyediaan UPTD PPA, DP3AM Kota Binjai juga menyediakan rumah perlindungan, dari informasi yang peneliti dapatkan bahwa fungsi dari rumah perlindungan sama seperti rumah perlindungan yang merupakan tempat penampungan sementara korban. Tetapi, disini hanya namanya saja yang berbeda. Jelasnya bahwa memang keberadaan rumah aman sendiri sejatinya menjadi suatu rahasia dikarenakan rumah aman diperuntukan bagi tempat penampungan sementara yang disediakan kepada korban untuk melindungi keberadaan korban dari berbagai pihak, hal ini juga sudah tercantum dalam Peraturan Walikota Nomor 9 Tahun 2022 Pasal 13 Ayat (2) mengenai Hak Perempuan dan Anak Korban Tindak Kekerasan yang menyatakan bahwa "Untuk keamanan atau atas permintaan korban kekerasan, Dinas dapat menempatkan korban kekerasan di Rumah Aman yang dirahasiakan".

Selain itu, DP3AM Kota Binjai juga menghadirkan transportasi yang digunakan untuk mobilisasi pendampingan maupun penjangkauan korban ketika tempat tinggal korban berada jauh dari lokasi layanan. Hadirnya transportasi itu sendiri menjadi salah satu fungsi alat perpindahan korban dalam menjangkau layanan tersebut. Selain itu, dari informasi yang peneliti dapatkan juga bahwa transportasi ini juga digunakan untuk melakukan penjemputan korban. Penjemputan korban biasanya dilakukan ketika korban berada jauh dari lokasi DP3AM Kota Binjai maupun dari tempat-tempat yang akan dituju pada penanganan kasus seperti kepolisian, rumah sakit, dan lainnya.

Kemudian, dalam jalannya proses penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan, DP3AM Kota Binjai juga menyediakan ruangan konsultasi yang ditempatkan pada gedung UPTD PPA Kota Binjai yang digunakan sebagai ruang pengaduan korban. Ruang konsultasi menjadi salah satu fasilitas yang dapat digunakan perempuan ketika datang untuk mengadukan laporan kekerasan yang terjadi. Ruang konsultasi tersebut cukup nyaman dan tertutup sehingga pelapor akan lebih nyaman menceritakan segala kejadian yang menimpanya.

Tetapi, masih banyak masyarakat Kota Binjai yang belum mengetahui mengenai layanan pengaduan tersebut. Kebanyakan masyarakat Kota Binjai akan melaporkan kasus yang terjadi padanya kepada pihak kepolisian karena ketidaktahuan masyarakat Kota Binjai mengenai layanan pengaduan tersebut. Maka dari itu, kegiatan-kegiatan berupa sosialisasi juga dilakukan DP3AM Kota Binjai untuk mengenalkan layanan pengaduan tersebut kepada masyarakat, yang mana sosialisasi yang biasanya dilakukan 3-5 kali per tahun ini menjadi agenda penting yang harus dilakukan selain untuk memperkenalkan layanan pengaduan kepada masyarakat juga sebagai salah satu bentuk tindakan preventif atau pencegahan kekerasan terhadap perempuan kepada masyarakat Kota Binjai.

Kegiatan sosialisasi dilakukan ke Sekolah Menengah Atas/Kejuruan yang diiringi dengan pengenalan mengenai pelayanan pengaduan agar masyarakat Kota Binjai lebih dini peka terhadap kekerasan dan dapat melaporkannya jika terlihat adanya kekerasan yang terjadi di sekitar lingkungannya. Selain dilakukannya sosialisasi pada sekolah-sekolah, sosialisasi juga dilakukan di kelurahan di Kota Binjai. Hal tersebut bertujuan demi menciptakan lingkungan masyarakat yang lebih aman dan nyaman, bukan hanya itu sosialisasi di ruang lingkup kelurahan biasanya menghadirkan audiens dari kalangan masyarakat seperti ibu-ibu yang sering ditemui kasus KDRT, dengan adanya sosialisasi tersebut juga diharapkan ibu-ibu peka terhadap KDRT di lingkungan sekitarnya. Namun, minimnya anggaran seringkali menjadi kendala dalam pelaksanaan sosialisasi sehingga sosialisasi yang dilakukan hanya 3-5 kali per tahunnya.

Berkaitan dengan tindakan pencegahan, sebenarnya jika ingin melakukan pencegahan terkait kekerasan terhadap perempuan, pemerintah juga harus menghadirkan suatu kebijakan maupun program yang diwujudkan demi meningkatkan kepastiaan akan keamanan dan kenyamanan perempuan agar terhindar dari kekerasan. Tetapi, untuk saat ini peneliti belum menemukan kebijakan maupun program yang dibentuk oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Masyarakat Kota Binjai dalam hal pencegahan kekerasan terhadap perempuan.

Sosialisasi memang menjadi agenda penting yang cukup sering dilakukan demi mewujudkan adanya lingkungan masyarakat yang aman dan nyaman dari kekerasan agenda sosialisasi ini juga tercantum dalam Peraturan Walikota Binjai Nomor 9 Tahun 2022 pada Pasal 18 yang mana sosialisasi sendiri merupakan agenda penting dalam upaya pencegahan kekerasan terhadap perempuan di Kota Binjai. Tetapi, kembali lagi, sosialisasi saja sebenarnya belum cukup dalam perjalanannya mewujudkan pencegahan kekerasan terhadap perempuan. Perlu adanya kebijakan yang tertulis dan juga program yang dibuat oleh DP3AM Kota Binjai untuk memperkuat perjalanan dalam mewujudkan pencegahan kekerasan terhadap perempuan di Kota Binjai.

b) Sumber Daya Manusia

Dalam karakteristik ketersediaan, SDM merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan demi mewujudkan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan perempuan dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Masyarakat Kota Binjai sendiri mempunyai kualitas SDM yang dapat dikatakan cukup baik, namun masih minim dari segi kuantitas. Jika dilihat memang jumlah pegawai masih dikatakan sedikit untuk Bidang Perlindungan Perempuan, Perlindungan Hak Anak, dan Perlindungan Khusus Anak DP3AM Kota Binjai yang merupakan bidang paling dekat pengaruhnya terhadap perlindungan perempuan. Di sisi lain jumlah dari pegawai yang sebenarnya masih dapat dikatakan kurang tersebut juga mempengaruhi kualitas dari SDM yang ada.

Di sisi lain, jumlah Satuan Tugas Penanganan Kasus Kekerasan terhadap Perempuan juga masih terbilang minim dikarenakan untuk cakupan 1 kecamatan hanya ditangani oleh 1 satgas saja, yang mana hal tersebut tentu saja memberatkan seorang satgas yang berada pada cakupan wilayah yang lebih luas dibandingkan yang lainnya. Tetapi, minimnya pegawai dan satgas sendiri dapat mereka tekan dengan saling bekerja sama antar pihak sehingga keberlangsungan penanganan dapat selesai dengan baik.

Peningkatan kemampuan SDM juga beberapa kali dilakukan apalagi mengingat kebanyakan SDM yang ada bukan dari latar belakang pendidikan Ilmu Sosial yang memang jika membahas sikap reponsif sangat dibutuhkan SDM dengan latar belakang pendidikan yang relevan untuk benar-benar dapat memahami fenomena dan kebutuhan sosial, peningkatan kemampuan tersebut biasanya dilakukan dengan pelatihan 2 kali per tahun. Namun, memang pelatihan yang dilakukan cukup minim dikarenakan minimnya anggaran yang tersedia.

c) Kerja Sama dengan Berbagai Pihak

Dalam pelaksanaan perlindungan terhadap perempuan, berjejaring atau menciptakan kerja sama dengan berbagai pihak juga merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan. Selain itu, peningkatan kinerja perlindungan juga dapat lebih baik dengan membentuk kerja sama dengan pihak lain demi keberlangsungan perwujudan perlindungan terhadap perempuan. Hal ini yang sudah disampaikan sebelumnya bahwa kerja sama biasanya dilakukan dalam pelaksanaan sosialisasi, tetapi kerja sama juga dilakukan dengan pihak-pihak terkait demi keberlangsungan penanganan kasus yang lebih baik lagi.

DP3AM Kota Binjai melakukan kerja sama pada banyak instansi maupun kelompok masyarakat demi mewujudkan perlindungan terhadap perempuan, hal tersebut dapat terlihat dari lembaga seperti LPSK ikut bekerja sama dengan DP3AM Kota Binjai dalam hal perlindungan terhadap perempuan. LPSK sendiri banyak bekerja sama dengan instansi pemerintah terkait dalam memberikan perlindungan seperti DP3AM Kota Binjai yang sering menangani kasus kekerasan terhadap perempuan yang sejatinya juga berkontribusi dalam memberikan perlindungan terhadap saksi dan korban.

Selain itu kepolisian juga menjadi salah satu lembaga penting dalam keberlangsungan penanganan kasus yang sering bekerja sama dengan DP3AM Kota Binjai. DP3AM Kota Binjai sendiri bekerja sama dengan kepolisian yang mana ketika pengaduan masuk ke kepolisian, lalu kepolisian memerlukan bantuan dari DP3AM Kota Binjai, pihak kepolisian dapat menghubungi DP3AM Kota Binjai. Selain dengan LPSK dan

Kepolisian, DP3AM Kota Binjai sendiri bekerja sama dengan berbagai pihak lainnya yang dalam keberlangsungan penanganan seperti Dinas-Dinas terkait maupun Kelurahan.

2. Accesibility (Aksesibilitas)

Pemerintah dalam memenuhi kebutuhan perempuan bukan hanya memperhatikan penyediaan layanan jasa maupun fasilitas saja, tetapi penting bagi pemerintah untuk tetap memperhatikan bagaimana perempuan dalam menjangkau layanan yang telah disediakan, yang mana dalam hal ini dapat dilihat dari beberapa temuan:

a. Media Sosial sebagai Sarana Perluasan Informasi Layanan

Denhardt & Denhardt (2003:85) menyebutkan bahwa teknologi sendiri telah memungkinkan akses publik yang semakin besar pada proses kebijakan, yang mana tidak hanya dalam arti bahwa masyarakat dapat mengakses informasi lebih mudah dan dapat menggunakannya untuk dampak yang lebih besar tetapi pemanfaatan teknologi tersebut untuk penyelenggaraan pelayanan. Kemajuan teknologi informasi ini tentu saja dimanfaatkan oleh pemerintah, salah satunya DP3AM Kota Binjai dalam memberikan akses kepada masyarakat demi mendapatkan informasi berkaitan dengan pelayanan perlindungan terhadap perempuan. DP3AM Kota Binjai membuat akun media sosial seperti *Facebook* dan *Instagram* untuk memberikan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat Kota Binjai. Dibuatnya media sosial ini juga memungkinkan masyarakat dapat melaporkan kejadian yang dialaminya hanya dengan melalui media sosial tanpa harus mendatangi DP3AM Kota Binjai.

Kemudian, pada media sosial yang dibuat oleh DP3AM Kota Binjai juga mencantumkan kontak personal terhubung dengan *Whatsapp* yang dapat digunakan masyarakat untuk membuat pengaduan. Selain fungsinya sebagai alat yang menjangkau masyarakat untuk layanan pengaduan, media sosial yang dibuat oleh DP3AM Kota Binjai ini juga sebagai wadah informasi bagi masyarakat mengenai kegiatan dan juga hal-hal lain yang berkaitan tentang perempuan dan anak.

Selain DP3AM Kota Binjai, UPTD PPA Kota Binjai yang merupakan unit pelayanan yang dibentuk dalam hal memberikan perlindungan terhadap perempuan di bawah naungan DP3AM Kota Binjai juga memiliki media sosial berupa akun *instagram* yang mana dengan adanya media sosial ini diharapkan dapat memberikan informasi lebih rinci kepada masyarakat mengenai layanan pengaduan kekerasan terhadap perempuan. Terlebih lagi, media sosial yang dibuat oleh UPTD PPA Kota Binjai ini juga memberikan berbagai informasi mengenai UPTD PPA Kota Binjai yang masih belum begitu dikenal oleh masyarakat, sehingga dengan adanya informasi yang mudah diakses melalui media sosial ini diharapkan masyarakat luas dapat mengetahui mengenai layanan pengaduan tersebut.

Dari penjelasan yang sudah disampaikan sebelumnya, Denhardt & Denhardt (2007:104) menjelaskan bahwa pemerintah yang responsif itu tidak akan terjadi kecuali pemerintah dapat membingkai program dan memberikan layanan, masyarakat perlu menyadari bahwa pemerintah ada untuk memenuhi kebutuhan mereka dan cara yang terbaik untuk memastikan pemenuhan kebutuhan tersebut adalah dengan menciptakan peluang dari langkah keterbukaan dan kemudahan akses dari pemerintah kepada masyarakat. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Masyarakat

yang sejatinya mempunyai tugas dalam memberdayakan dan melindungi perempuan sudah cukup baik dalam memberikan akses yang mudah dari penyediaan media sosial demi menunjang hadirnya keterbukaan informasi secara lebih luas.

b. Keterjangkauan Lokasi

Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Masyarakat Kota Binjai sendiri terletak tepat di tengah Kota Binjai. Lokasinya terbilang cukup strategis dimana terletak tepat di depan Lapangan Merdeka Kota Binjai dan berada di dalam lingkungan Kantor Walikota Binjai. Gedung DP3AM Kota Binjai sendiri bersebelahan langsung dengan gedung balai kota, namun sedikit lebih susah dikenali karena plang yang menunjukkan keberadaan gedung DP3AM Kota Binjai tidak begitu terlihat. Kemudian, untuk UPTD PPA Kota Binjai yang berada di bawah naungan DP3AM Kota Binjai sendiri mempunyai gedung yang tepat berada di belakang gedung DP3AM Kota Binjai. Lokasi yang strategis memungkinkan masyarakat mudah mengakses layanan karena berada pada lingkungan yang sama dengan gedung DP3AM Kota Binjai.

Tetapi, yang juga sangat penting disoroti adalah bagaimana dengan masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota dalam menjangkau layanan tersebut. Dengan pertimbangan tersebut, DP3AM Kota Binjai bersamaan dengan UPTD PPA Kota Binjai mempunyai Satuan Tugas Penanganan Kasus Perempuan dan Anak yang memiliki wilayah tugasnya terbagi sesuai dengan kecamatan yang ada di Kota Binjai. Selain itu, untuk lebih memperluas jangkauan perlindungan di setiap daerah di Kota Binjai, DP3AM Kota Binjai juga berkoordinasi dengan pejabat daerah setempat seperti kelurahan maupun kepala lingkungan sekitar.

Perpanjangan tangan ini juga bukan sekadar memberikan ruang kepada masyarakat ketika adanya laporan mengenai kekerasan terhadap perempuan, namun perpanjangan tangan ini juga dilakukan sebagai langkah dalam perluasan informasi mengenai layanan aduan yang ada di DP3AM Kota Binjai disertai dengan kontak personal yang dapat diperoleh masyarakat dari pihak kelurahan. Apabila kasus yang dilaporkan dapat ditangani di tingkat kelurahan, maka kasus akan sekadar ditangani di tingkat kelurahan saja. Kelurahan yang merupakan unsur yang paling dekat dengan masyarakat memang menjadi pilar penting sebagai perpanjangan tangan untuk penyelesaian masalah di lingkungan masyarakat yang mungkin dapat ditangani.

c. Ketepatan Waktu dalam Proses Layanan

Karakteristik aksesibilitas juga mempertimbangkan ketepatan waktu dilihat dari proses layanan yang mana dalam penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan seharusnya diberikan waktu penanganannya yang sesegara mungkin dengan waktu yang sudah ditetapkan sehingga korban mendapatkan akses penanganan yang jelas untuk kelanjutan penyelesaian kasus. Jika dilihat dari bagaimana DP3AM Kota Binjai memberikan layanan perlindungan terhadap perempuan kepada masyarakat Kota Binjai, peneliti tidak menemukan informasi yang jelas mengenai bagaimana dan berapa lama waktu yang ideal, yang ditetapkan sesuai SOP dalam hal penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan.

Pelayanan yang dihadirkan oleh DP3AM Kota Binjai sendiri sangat bergantung pada kebutuhan korban, sehingga waktu dari pelayanan tidak menentu. Waktu penyelesaian kasus biasanya dapat selesai dalam 1 bulan paling cepat, namun dapat juga selesai berbulan-bulan karena berbagai hambatan seperti tidak adanya respon balik dari

pelapor maupun pelaku, ataupun DP3AM Kota Binjai yang tidak dapat mengintervensi kerja kepolisian juga menjadi faktor lamanya proses karena dari DP3AM Kota Binjai juga menunggu laporan dari kepolisian. Di samping itu, kepolisian juga sering terhambat dikarenakan sulitnya mencari pelaku yang kabur.

3. Acceptability (Penerimaan)

Beberapa orang melihat kekerasan terhadap perempuan menjadi isu yang sensitif untuk dibahas sehingga perlu pendekatan yang benar-benar tepat untuk membahas isu tersebut, apalagi menyangkut informasi dari perempuan korban kekerasan. Maka dari itu, pemerintah juga perlu memperhatikan sikap ketika melakukan penanganan terkait kekerasan terhadap perempuan sehingga korban dapat merasa nyaman dan aman ketika berlangsungnya penanganan. Beberapa hal yang dapat dilihat dari karakteristik penerimaan ini meliputi hasil temuan berikut ini:

a) Sikap Terbuka, Simpati, dan Empati

Penanaman sikap kepada penyedia layanan dalam perlindungan terhadap perempuan dibentuk dengan rasa keterbukaan dan sikap baik. Keterbukaan disini berarti menerima segala kebutuhan akan penanganan kasus kekerasan yang menimpa perempuan dengan baik dan ramah tanpa adanya diskriminasi. Sikap penerimaan mesti dibangun dan diperhatikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Masyarakat Kota Binjai sebagai instansi pemerintahan yang bergerak dalam pemberdayaan dan perlindungan perempuan dengan terbuka dan peka terhadap kebutuhan yang diinginkan korban. Keterbukaan yang diungkapkan juga beriringan dengan adanya rasa simpati dalam diri setiap penyedia layanan sehingga mampu mengerti bagaimana perasaan korban dan apa yang benar-benar dibutuhkan korban. Sikap empati memang menjadi salah satu faktor penting dalam menunjang jalannya pelayanan publik dimana Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990: 23- 26) juga mengungkapkan dalam konsepnya mengenai kualitas pelayanan publik yang salah satunya adalah empati yaitu sikap penyelenggara pelayanan dalam memahami masalah para masyarakat dan bertindak demi kepentingan masyarakat dimana empati dalam pelayanan juga meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para masyarakat dimana penanaman sikap empati tersebut meliputi sikap yang mendahulukan kepentingan masyarakat, ramah, sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai setiap masyarakat.

DP3AM Kota Binjai yang bergerak atas penyesuaian kebutuhan pelapor atau korban disini memang harus peka terhadap apa yang benar-benar dibutuhkan oleh pelapor, korban, maupun masyarakat apalagi perempuan yang ada di Kota Binjai dalam perlindungan terhadap perempuan. Selain itu, dalam berhadapan dengan korban juga penyediaan layanan perlu memperhatikan sikap yang tidak memaksa. Kita tahu bahwa korban kekerasan terkena dampak pada psikisnya yang akhirnya membuat korban akan merasa takut, malu, sedih, dengan segala perasaan yang bercampur dan akhirnya menimbulkan trauma. Sikap memaksa korban untuk menceritakan apa yang terjadi kepadanya hanya akan menimbulkan luka yang timbul kembali sehingga korban merasa tidak nyaman untuk menceritakan kronologi kejadiannya kepada penyedia layanan. Maka dari itu, perlu penanaman sikap atas tidak adanya pemaksaan kepada korban. Penerimaan disini juga berupa penerimaan kondisi yang dialami oleh korban yang harus

diperhatikan DP3AM Kota Binjai sebagai penyedia layanan perlindungan untuk memperhatikan sikap ketika berhadapan dengan korban.

b) Integrasi Pelayanan melalui Koordinasi Intensif

Karakteristik penerimaan ini juga perlu diperhatikan dalam koordinasi DP3AM Kota Binjai dengan banyak pihak, salah satunya kepolisian yang merupakan salah satu lembaga penting dan sering bekerja sama dengan DP3AM Kota Binjai. Kepolisian menjadi salah satu pihak yang paling penting dan sering berkoordinasi dengan DP3AM Kota Binjai dalam perlindungan terhadap perempuan. Seperti yang sudah disampaikan sebelumnya dimana masih banyak masyarakat Kota Binjai yang belum mengetahui mengenai layanan perlindungan yang ada di DP3AM Kota Binjai sehingga banyak masyarakat Kota Binjai melaporkan kejadian yang mengenai kekerasan terhadap perempuan kepada kepolisian. Dalam keadaan tersebut, tidak jarang kepolisian berkoordinasi dengan DP3AM Kota Binjai untuk merujuk suatu kasus agar mendapatkan penanganan tenaga yang lebih ahli seperti psikolog ataupun pendampingan hukum (pengacara). Sikap penerimaan haruslah terbangun dalam koordinasi ini dengan tetap berkomitmen bersama-sama menyelesaikan penanganan kasus.

Dari informasi yang didapat diketahui bahwa dalam rujukan yang masuk dari kepolisian, DP3AM Kota Binjai akan langsung memberikan respon terhadap apa yang dibutuhkan kepolisian, dimana biasanya kepolisian membutuhkan tenaga ahli seperti psikolog dalam penanganan kasus. Kemudian, dengan segera DP3AM Kota Binjai akan membuat janji kepada psikolog untuk penanganan kasus dari kebutuhan yang masuk. Kepolisian dengan DP3AM Kota Binjai sudah terintegrasi dengan baik dimana hal tersebut ditunjukkan pada DP3AM Kota Binjai yang dengan sigap menanggapi segala rujukan kasus kekerasan terhadap perempuan. DP3AM Kota Binjai akan menyediakan segala kebutuhan yang diperlukan dan memberikan komunikasi yang baik kepada kepolisian dalam penanganan kasus sehingga kasus dapat terselesaikan dengan baik.

4. Adaptability (Kemampuan Beradaptasi)

Dalam pelayanan publik, pemerintah perlu memperhatikan kemajuan zaman semakin maju agar pemenuhan kebutuhan terhadap masyarakat juga tetap stabil sesuai dengan kemajuan zaman. Hal tersebut juga berkaitan dengan pelayanan publik yang responsif gender, yang mempunyai penekanan atas pemenuhan kebutuhan terhadap perempuan. Pemerintah dituntut untuk tetap berkomitmen agar senantiasa responsif terhadap kebutuhan perempuan terlepas dari berbagai perubahan. Beberapa hal yang diperhatikan dari penelitian melihat dari hasil temuan, yaitu:

a. Pengadopsian Teknologi Informasi

Era globalisasi membawa pengaruh yang signifikan bagi segala aspek kehidupan masyarakat banyak, dimana era globalisasi membawa pengaruh akan kemajuan teknologi informasi yang memudahkan orang-orang untuk mendapatkan informasi kapanpun dan dimanapun. Dampak tersebut tentu saja juga berpengaruh bagi pemerintahan yang mulai mengembangkan kemajuan teknologi informasi untuk dimanfaatkan dalam pelayanan publik, hal tersebut juga dikenal sebagai *e-Government*. Hardiansyah (2018:129) menjelaskan bahwa *e-Government* berhubungan dengan kemampuan untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat, antara pemerintah dan

pelaku bisnis, dan antar instansi pemerintah, yang mana teknologi tersebut termasuk e-mail, WAN (Wide Area Network), internet, peralatan mobile computing (HP, Laptop, PDA), dan berbagai teknologi lainnya yang berfungsi untuk menyebarkan informasi dan memberikan pelayanan elektronik dalam berbagai bentuk. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Masyarakat Kota Binjai sebagai salah satu institusi pemerintahan yang mempunyai tugas dalam hal pemberdayaan dan perlindungan perempuan sendiri juga sedikit demi sedikit mulai mengikuti perkembangan teknologi informasi tersebut untuk mewujudkan perlindungan terhadap perempuan yang lebih baik dengan membuat berbagai media sosial maupun media pesan elektronik demi menunjang keberlangsungan pelayanan yang lebih baik.

Seperti yang sudah diungkapkan dalam karakteristik ketersediaan dimana dapat dilihat DP3AM Kota Binjai dalam mewujudkan perlindungan terhadap perempuan di Kota Binjai membuat layanan pengaduan dan penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan. Layanan tersebut sendiri dapat diakses masyarakat Kota Binjai dengan mendatangi langsung lokasi DP3AM Kota Binjai atau dapat menghubungi kontak personal.

Dengan era perkembangan teknologi informasi ini, pembuatan media sosial dari pemerintahan memang merupakan strategi yang bagus sebagai wadah pemberian informasi kepada masyarakat dengan jangkauan yang lebih luas. Jika ditinjau kembali dapat dilihat bahwa sekarang ini banyak masyarakat yang mempunyai media sosial seperti instagram, facebook, atau whatsapp yang mendukung dalam mendapatkan informasi dimanapun dan kapanpun, jadi tidak heran kalau pemerintah dalam hal ini Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Masyarakat Kota Binjai mengikut perubahan zaman untuk mewujudkan perlindungan terhadap perempuan yang lebih baik dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Selain itu, di akhir tahun 2022 sebagai pengembangan pelayanan yang lebih baik lagi, DP3AM Kota Binjai meluncurkan aplikasi SiAP KaPAn aja atau yang disebut sebagai Sistem Aplikasi Pengaduan Kekerasan Perempuan dan Anak Kota Binjai yang dapat warga Kota Binjai akses melalui *link* <http://siapkapanaja.binjaikota.go.id>. Aplikasi ini sendiri sudah mulai bisa digunakan dan dalam tahap sosialisasi kepada seluruh warga Kota Binjai untuk memberikan pengetahuan mengenai penggunaan serta alur dari pengaduan yang masuk dari aplikasi tersebut. Sebenarnya aplikasi memiliki fungsi yang sama seperti ketika masyarakat membuat laporan melalui kontak personal maupun media sosial yang ada, tetapi diharapkan dengan adanya berbagai layanan yang disediakan masyarakat dapat dengan mudah dan tidak takut lagi dalam melaporkan segala tindak kekerasan terhadap perempuan yang menimpa dirinya, keluarganya, maupun lingkungannya.

b. Perluasan Perlindungan dengan Peraturan-Peraturan Baru

Salah satu yang menjadi sorotan atas kepastian hukum yang baru saja diundangkan yaitu UU No. 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual. Diketahui bahwa UU No. 12 Tahun 2022 dibuat untuk memberikan perlindungan terhadap perempuan di seluruh Indonesia dari tindak kekerasan seksual yang sering hadir di segala ruang lingkup aktivitas. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Masyarakat Kota Binjai sebagai perpanjangan tangan pemerintah pusat dalam

memberikan pemberdayaan dan perlindungan terhadap perempuan tentu harus mampu merealisasikan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tersebut.

Saat ini, DP3AM Kota Binjai bergerak dalam memberikan perlindungan dengan berpedoman pada Perwal Binjai No. 9 Tahun 2022, walaupun untuk beberapa hal belum ada kebijakan ataupun program turunan yang dibuat dalam realisasi yang jelas akan UU No. 12 Tahun 2022 maupun Perwal No. 9 Tahun 2022. Dari informasi yang peneliti dapatkan bahwa UU Nomor 12 Tahun 2022 masih dalam proses sosialisasi kepada internal DP3AM Kota Binjai maupun rencana sosialisasi kepada masyarakat Kota Binjai dimana diharapkan sosialisasi sendiri menjadi langkah awal pengenalan dari langkah baru menuju perwujudan perlindungan perempuan yang lebih luas dan terarah.

c. Keterbatasan Pengetahuan mengenai Konsep Gender

Membicarakan pelayanan yang responsif gender, pemerintah juga harus mampu menjangkau pengetahuan dan pemahaman mengenai gender. Peneliti yang menggunakan pendekatan Feminist Research dalam melakukan penelitian sangat membantu peneliti dalam memahami gender dari segala sisi dan aspek dikarenakan ketika membicarakan isu-isu gender, penting sekali untuk tetap memahami bahwa banyaknya keragaman gender dari segala sisi yang mempunyai kebutuhan yang berbeda-beda. Penelitian feminis yang sejatinya mendorong kepekaan orang-orang terhadap diskriminasi dan keterbelakangan posisi kelompok perempuan tentu saja memperhatikan perempuan sebagai gender yang mempunyai banyak bentuk, sisi, dan aspek yang dapat lebih dalam digali seperti yang sebelumnya dibahas mengenai perempuan dewasa awal dan belum menikah yang mempunyai kebutuhan berbeda dengan perempuan yang sudah menikah. Berkaitan dengan itu, peneliti mengamati bahwa perlindungan yang dilakukan masih sangat terfokus pada perempuan yang sudah menikah saja. Perlu adanya perluasan perlindungan dengan memperhatikan perempuan secara komprehensif seperti pada perempuan dewasa awal dan belum menikah. Hal tersebut juga dikarenakan Peraturan-Peraturan baru yang ada masih dalam tahap sosialisasi sehingga realisasi perlindungan perempuan secara luas masih kabur.

Disamping itu, Lingkungan masyarakat yang dinamis sendiri menghadirkan pengetahuan akan spektrum gender semakin luas. Bukan semata-mata sebagai sebuah jenis kelamin dan perbedaan biologis, gender dimaknai sebagai peran dari konstruksi masyarakat, perilaku-perilaku, maupun ekspresi dari perempuan dan laki-laki. Transmen merupakan salah satu perwujudan dari spektrum gender yang mungkin masih jarang pada pengetahuan masyarakat. Kelompok minoritas gender seperti transmen sendiri juga merupakan kelompok yang rentan menjadi korban kekerasan. Hal tersebut seperti yang disampaikan oleh Swan (2004:14) yang menyatakan bahwa kelompok minoritas gender seperti transgender di beberapa negara memang sudah diuntungkan dalam segi hukum tetapi tidak dengan penerimaan di masyarakat luas yang masih penuh dengan rintangan. Lebih lanjut, Swan (2004:345) juga mengatakan bahwa administrator publik sendiri harus belajar memahami dinamika kelompok minoritas gender dan kebutuhan dari kelompok tersebut dikarenakan hal tersebut merupakan tugas dan profesi yang seharusnya, administrator publik memang sangat perlu melihat berbagai tren dan lingkungan yang berubah-ubah karena memang sudah menjadi tugasnya dalam memenuhi setiap kebutuhan masyarakat tanpa terkecuali.

DP3AM Kota Binjai sendiri masih asing dengan permasalahan tersebut dikarenakan belum pernah adanya penanganan terhadap kasus yang menimpa kelompok minoritas gender. Tetapi, dari informasi yang didapatkan bahwa jika suatu saat ada laporan kasus yang masuk ke DP3AM Kota Binjai mengenai kasus tersebut, pemberian pelayanan akan tetap sama dilakukan kepada setiap warga Kota Binjai.

d. Penguatan Layanan di Masa Pandemi

Awal tahun 2020 menjadi suatu perubahan bagi dunia termasuk Indonesia, dimana masuknya virus corona ke Indonesia tentu saja menyebabkan terjadinya perubahan di setiap aspek kehidupan masyarakat. Perubahan yang paling signifikan terlihat dari adanya pembatasan aktivitas masyarakat untuk mencegah penyebaran virus semakin besar. Pembatasan aktivitas ini dilakukan dengan pelaksanaan kebijakan terkait protokol kesehatan seperti *social distancing* atau yang dirubah menjadi *physical distancing* yaitu ketentuan jaga jarak yang diberlakukan di ruang publik. Perubahan sosial seperti ini tentu saja juga berdampak pada bagaimana pelayanan pemerintah kepada masyarakat apalagi terkait dengan perlindungan perempuan, sehingga peneliti juga menyoroti hal tersebut dengan melihat bagaimana responsivitas DP3AM Kota Binjai dalam memberikan perlindungan kepada perempuan.

Dari informasi yang didapatkan bahwa pelayanan kepada perempuan dalam perlindungan perempuan masih sama dilakukan seperti biasanya, namun terlihat adanya penurunan laporan kasus yang terjadi di masa pandemi. Perubahan yang tampak ada pada kegiatan yang dilakukan dimana awalnya kegiatan banyak dilakukan secara langsung, tetapi ketika masa pandemi kegiatan banyak dilakukan melalui daring (dalam jaringan) dengan *zoom meeting*. Selain itu, adanya kebijakan mengenai protokol kesehatan juga menjadikan faktor adanya perubahan dari aktivitas yang dilakukan di masa pandemi.

Namun, adanya laporan penurunan kasus kekerasan terhadap perempuan sepertinya kontradiktif dengan data yang ada.

Tabel 3 Jumlah Kasus Kekerasan Perempuan, Anak, dan Kasus Hak Anak

Jenis Kasus	2020	2021
Kasus Kekerasan Perempuan	8	12
Kasus Kekerasan Anak	17	11
Kasus Hak Anak	8	7

Sumber: Diolah oleh Peneliti dari DP3AM Kota Binjai, 2022

Berdasarkan tabel 3 di atas, dapat dilihat bahwa jumlah kasus kekerasan pada perempuan yang dilaporkan cenderung naik, berbeda dari informasi yang peneliti dapatkan. Sebaliknya, kasus yang berkaitan dengan anak, yang menunjukkan penurunan pada tahun 2020-2021 di masa pandemi. Dari sini, peneliti melihat kurangnya responsivitas DP3AM Kota Binjai terhadap kasus kekerasan pada perempuan di masa pandemi yang mana di masa itu terjadinya suatu perubahan, hal ini sebenarnya sudah cukup signifikan peneliti amati mengenai kecenderungan DP3AM Kota Binjai yang terlalu fokus pada perlindungan anak saja, sehingga perlindungan perempuan sendiri kurang diperhatikan apalagi di masa pandemi. Walaupun begitu, melihat dari komitmen dan pengembangan DP3AM Kota Binjai yang sedang bertahap dilakukan, diharapkan

kedepannya DP3AM Kota Binjai dapat lebih menyeimbangkan kepekaannya terhadap isu mengenai perempuan maupun anak terutama di masa perubahan sosial.

Penutup

Berdasarkan hasil dari penelitian dan bahasan yang sudah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa responsivitas pelayanan menjadi salah satu bagian paling penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan publik yang responsif terhadap apa yang benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat. Hal tersebut juga berkaitan ketika membicarakan perlindungan terhadap perempuan dari tindak kekerasan yang merupakan tugas serta kewajiban pemerintah, termasuk dalam hal ini Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Masyarakat Kota Binjai dalam menekan peningkatan kekerasan terhadap perempuan yang terjadi sehingga dapat menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi perempuan. Berdasarkan hal tersebut, Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Masyarakat Kota Binjai sudah cukup responsif dalam hal penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dengan memberikan layanan perlindungan dalam pengaduan dan penanganan kasus kekerasan. Tetapi, dalam tindakan preventif belum begitu dilaksanakan secara optimal mengingat masih terdapat beberapa kendala seperti, program pencegahan kekerasan terhadap perempuan yang belum jelas, kurangnya sumber daya manusia, kurang relevannya latar belakang pendidikan sumber daya manusia, ketetapan waktu penyelesaian penanganan kasus belum jelas, kurangnya pengetahuan sumber daya manusia mengenai gender, kurangnya penguatan layanan dari adanya perubahan sosial seperti pandemi, serta penerapan kepastian hukum dari peraturan-peraturan baru.

Di samping itu pelayanan terhadap penanganan kasus kekerasan perempuan sudah terintegrasi dengan teknologi informasi yang memudahkan perempuan ataupun masyarakat untuk melaporkan kejadian kekerasan yang ada di sekitarnya. Dengan adanya teknologi informasi ini tentu saja menjadi penguatan layanan agar penanganan dan penyelesaian permasalahan segera diberi tindakan. Hal tersebut juga menunjukkan bagaimana pemerintah Kota Binjai dalam hal ini Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Masyarakat Kota Binjai benar-benar peduli akan penyelesaian masalah kekerasan perempuan.

Walaupun masih terdapat beberapa kendala ataupun hambatan dari jalannya pelaksanaan perlindungan terhadap perempuan di Kota Binjai, peneliti ingin memberikan saran yang dapat dijadikan masukan untuk pengembangan layanan yang lebih baik lagi, seperti pengembangan kebijakan maupun program secara komprehensif dalam upaya pencegahan kekerasan terhadap perempuan, dilakukannya pengembangan kapasitas pasca penanganan kasus kepada korban maupun lingkungan korban, penguatan layanan di daerah-daerah dengan membuka pos-pos pengaduan yang terintegrasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia dengan latar belakang pendidikan yang relevan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia mengenai gender, dan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat yang dilakukan tidak hanya untuk perempuan saja tetapi laki-laki yang sering menjadi pelaku kekerasan maupun kelompok minoritas gender yang rentan.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Masyarakat Kota Binjai dan seluruh penyintas yang sudah membantu kelancaran penelitian dengan berkenan menjadi informan dalam penelitian ini.

Pendanaan

Penulis tidak menerima bantuan pembiayaan untuk penelitian, kepenulisan (*authorship*), dan publikasi dari pihak manapun.

Daftar Pustaka

- Denhardt, Janet V., Robert B. Denhardt. 2007. *The New Public Service (Serving, Not Steering)*. New York: M. E. Sharpe.
- Denzin, Norman K., Yvonna S. Lincoln. 2018. *Qualitative Research*. UK: SAGE Publications.
- Fitriani N, Dian. 2022. *5 Negara dengan Index Kekerasan pada Perempuan Tertinggi di Dunia*. Diakses pada: <https://www.parapuan.co/read/533114086/5-negara-dengan-index-kekerasan-pada-perempuan-tertinggi-di-dunia> (22 April 2022).
- Furi, Viezna Leana., Rosalia Indriyati Saptatiningsih. 2020. *Peran UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak dalam Pendampingan Perempuan Korban Kekerasan*. *Jurnal Kewarganegaraan*, Vol. 4 No. 2.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hesse-Biber, Sharlene & Patricia Lina Leavy. 2007. *Feminist Research Practice*. UK: SAGE Publications.
- Hidayah, Bekti Nurul & Sudaryanti. 2021. *Responsivitas Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Wonogiri dalam Memberikan Perlindungan Bagi Korban Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak*. *Jurnal Wacana Publik*, Vol. 1 No. 1.
- Hidayat, Feriawan. 2021. *Kasus Kekerasan terhadap Perempuan Meningkat di Masa Pandemi*. Diakses pada: <https://www.beritasatu.com/nasional/858999/kasus-kekerasan-terhadap-perempuan-meningkat-di-masa-pandemi> (12 Maret 2022).
- Komnas Perempuan. 2021. *Catatan Tahunan Kekerasan terhadap Perempuan Tahun 2020*. Jakarta.
- Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia. 2018. *Mengenal UPTD PPA*. Diakses pada: <https://www.kemenpppa.go.id/index.php/page/read/112/1885/mengenal-uptd-ppa> (12 Maret 2022).
- . 2020. *Kemen PPPA Perkuat Fungsi Pelayanan UPTD PPA Guna Tangani Kasus Kekerasan*. Diakses pada: <https://www.kemenpppa.go.id/index.php/page/read/29/2805/kemen-pppa-perkuat-fungsi-pelayanan-uptd-ppa-guna-tangani-kasus-kekerasan> (12 Maret 2022).
- . 2020. *Kemen PPPA: Korban Kekerasan Banyak yang Tidak Mau Melapor*. Diakses pada:

- <https://www.kemenpppa.go.id/index.php/page/read/29/2846/kemen-pppa-korban-kekerasan-banyak-yang-tidak-mau-melapor> (12 Maret 2022).
- Lestari, Desty., M. Rijal Amirulloh., Dine Meigawati. 2021. *Efektivitas Kinerja PP2TP2A dalam Penanganan Kekerasan Seksual Anak di Kota Sukabumi*. Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora (Muqoddimah), Vol. 5, No.1.
- Mohan, Megha. 2021. *Perempuan di Dunia Banyak Mengalami Kekerasan Fisik dan Seksual: Satu dari Tiga Perempuan Jadi Korban, Ungkap Studi WHO*. Diakses pada: <https://www.bbc.com/indonesia/dunia-56342562> (22 April 2022).
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaa Rosdakarya.
- Rizki, Putri. 2020. *Efektivitas Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Pemerintah Kota Medan dalam Penanganan Tindak Kekerasan Terhadap Perempuan*. Skripsi.
- Saleh, Akh. Muwafik. 2010. *Public Service Communication (Praktik Komunikasi dalam Pelayanan Publik)*. Malang: UMM Press.
- Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak (SIMFONI-PPA) Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia. <https://kekerasan.kemenpppa.go.id/ringkasan> (12 Maret 2022).
- Sitorus, Wandy M. 2019. *Efektivitas UPT P2TP2A (Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak) Provinsi Sumatera Utara dalam Menghadapi Permasalahan Kekerasan Anak dan Perempuan*. Skripsi.
- Swan, Wallace. 2004. *Handbook of Gay, Lesbian, Bisexual, and Transgender Administration and Policy*. New York: Marcel Dekker, Inc.
- Tomasevski, Katarina. 2001. *Human Rights Obligations: Making Education Available, Accssible, Acceptable, and Adaptable*. Gothenburg: Novum Grafiska AB.
- UN Women. 2014. *Beijing Declaration and Platform for Action: Beijing+5 Political Declaration and Outcome*. Reprinted by UN Women.
- Utari, Cut Shara. 2020. *Perlindungan terhadap Perempuan sebagai Istri Korban Kekerasan Psikis dalam Rumah Tangga oleh Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak di Kota Banda Aceh*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Pidana, Vol. 4 No. 4.
- True, Jacqui. 2021. *Violence Against Women: What Everyone Needs to Know*. New York: Oxford University Press.
- Wilfred., Donna Hutagalung. 2022. *Srikandi PP Binjai Minta Polisi Tangkap Pembakar Wanita Hidup-Hidup*. Diakses pada: <https://www.hariansib.com/detail/Marsipature-Hutanabe/Srikandi-PP-Binjai--Minta-Polisi-Tangkap-Pembakar-Wanita-Hidup-hidup> (12 Maret 2022).
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman., Leonard L. Berry. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64 No. 1.
- . 1990. *Delivering Quality Service (Balancing Customer Perceptions and Expectations)*. New York: The Free Press.

Daftar Narasumber

Mira Yanti Rawi, Kepala Bidang Perlindungan Perempuan, Perlindungan Khusus Anak, dan Perlindungan Hak Anak Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Masyarakat Kota Binjai, 22 Agustus 2022, pukul 11.10 WIB.

Ade Nur'aini, Kepala Seksi Perlindungan Perempuan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Masyarakat Kota Binjai, 22 Agustus 2022, pukul 11.42 WIB.

Atika Meiruliza, Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Binjai, 24 Agustus 2022, pukul 11.49 WIB.

Yunita Tiffany Harahap, Lurah Damai, 1 November 2022, pukul 10.39 WIB.

Juliati, Satuan Tugas Penanganan Kasus Kekerasan Terhadap Perempuan Wilayah Binjai Utara, 29 Agustus 2022, pukul 11.08 WIB

Herawaty, Satuan Tugas Penanganan Kasus Kekerasan Terhadap Perempuan Wilayah Binjai Kota, 29 Agustus 2022, pukul 11.27 WIB.

Zulhelmi, Kepala Urusan Administrasi Umum (Bidang Administrasi dan Penyidikan) Polres Binjai, 6 September 2022, pukul 10.21 WIB.

Sarah (samaran), Korban kekerasan terhadap perempuan/penerima layanan, 14 September 2022, pukul 15.25 WIB.

Clara (samaran), Korban kekerasan terhadap perempuan/penerima layanan, 20 September 2022, pukul 10.56 WIB.

Tentang Penulis

Muhammad Fari Naufal adalah mahasiswa Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara.

Asima Yanty Sylvania Siahaan adalah dosen Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara.