

THE QUALITY OF ADVOCACY SERVICES FOR FEMALE VICTIMS OF PSYCHOLOGICAL VIOLENCE AT THE OFFICE OF WOMEN'S EMPOWERMENT AND CHILD PROTECTION OF HULU SUNGAI UTARA REGENCY

Naya Afifatul Zahra¹ ✉, Siti Raudah², Norhidayah³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: ✉¹Nayaafifatulz@gmail.com

ARTICLE INFO

Article History:

Submitted: July 3, 2026

Revised: July 3, 2026

Accepted: August 7, 2026

Published: August 31, 2026

Kata Kunci:

kualitas pelayanan,
pendampingan, perempuan,
kekerasan psikis.

Keywords:

service quality,
accompaniment, women,
psychological violence.

Doi:

<https://doi.org/10.36658/datu.v3.i1.2016>

ABSTRAK

Kekerasan psikis yang dialami perempuan menimbulkan dampak serius terhadap kondisi mental, sosial, dan keberlangsungan hidup korban, sehingga memerlukan pelayanan pendampingan yang efektif dari lembaga pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pendampingan bagi perempuan korban kekerasan psikis pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan melibatkan pendamping serta perempuan korban kekerasan psikis sebagai informan. Teknik analisis data dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pendampingan yang diberikan telah berjalan cukup baik berdasarkan indikator kualitas pelayanan, meliputi aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa hambatan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan fasilitas pendukung, adanya ketidakpastian pemahaman tentang SOP yang berlaku. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan melalui penguatan kapasitas pendamping dan optimalisasi fasilitas pendukung agar perlindungan terhadap perempuan korban kekerasan psikis dapat terlaksana secara maksimal.

ABSTRACT

Psychological violence experienced by women has serious impacts on their mental state, social condition, and overall well-being, necessitating effective advocacy services from government agencies. This study aims to determine the quality of advocacy services for female victims of psychological violence at the Office of Women's Empowerment and Child Protection of Hulu Sungai Utara Regency. This research utilizes a qualitative method with a descriptive approach. Data collection was conducted through interviews, observations, and documentation, involving advocates and female victims of psychological violence as informants. Data analysis techniques were carried out through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that the advocacy services provided have performed reasonably well based on service quality indicators, including aspects of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. However, several obstacles were identified during implementation, such as limited human resources, inadequate supporting facilities, and uncertainties regarding the understanding of applicable Standard Operating Procedures (SOPs). Therefore, improvements in service quality are required through capacity building for advocates and the optimization of supporting facilities to ensure maximum protection for women victims of psychological violence.

PENDAHULUAN

Kekerasan terhadap perempuan merupakan permasalahan sosial yang hingga kini masih sering terjadi di berbagai wilayah, termasuk di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Salah satu bentuk kekerasan yang banyak dialami perempuan adalah kekerasan psikis, yang berdampak pada kondisi mental, emosional, dan sosial korban. Kekerasan psikis sering kali tidak meninggalkan bekas fisik yang terlihat, namun dapat menimbulkan trauma berkepanjangan, menurunnya rasa percaya diri, serta gangguan dalam menjalani kehidupan sehari-hari. Kondisi tersebut menuntut adanya perhatian serta adanya penanganan yang lebih serius oleh pemerintah sebagai pihak yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan perlindungan kepada masyarakat.

Pemerintah daerah melalui Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan pendampingan bagi perempuan korban kekerasan psikis. Pelayanan pendampingan tidak hanya berfokus pada pemulihan psikologis korban, tetapi juga mencakup pemberian rasa aman, bantuan sosial, serta pendampingan hukum apabila diperlukan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pendampingan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan perlindungan dan pemulihan korban kekerasan psikis.

Namun, dalam praktiknya, pelayanan pendampingan bagi perempuan korban kekerasan psikis masih harus menghadapi bermacam kendala. seperti keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan fasilitas pendukung, adanya ketidakpastian pemahaman tentang SOP yang berlaku. Selain itu, masih adanya stigma sosial terhadap korban kekerasan psikis juga menjadi hambatan bagi perempuan untuk melaporkan dan mengakses layanan pendampingan.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan kajian yang mendalam mengenai kualitas pelayanan pendampingan bagi perempuan korban kekerasan psikis. Penelitian ini penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan pendampingan yang diberikan oleh DP3A Kabupaten Hulu Sungai Utara telah memenuhi kebutuhan korban serta untuk mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendampingan, sehingga perlindungan terhadap perempuan korban kekerasan psikis dapat terlaksana secara optimal. Selain berdampak pada kondisi psikologis, kekerasan psikis juga berpengaruh terhadap relasi sosial korban, baik dalam lingkungan keluarga maupun masyarakat. Perempuan korban kekerasan psikis sering mengalami penurunan kepercayaan diri, rasa takut berlebihan, hingga ketergantungan emosional yang dapat menghambat produktivitas dan partisipasi sosial. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat memengaruhi kualitas hidup korban serta stabilitas keluarga. Oleh karena itu, penanganan kekerasan psikis tidak dapat dilakukan secara parsial, melainkan memerlukan pendekatan yang komprehensif dan berkelanjutan.

Pelayanan pendampingan yang diberikan oleh DP3A Kabupaten Hulu Sungai Utara diharapkan mampu menjawab kebutuhan korban secara menyeluruh. Pendampingan yang berkualitas

mencakup ketersediaan tenaga pendamping yang kompeten, prosedur pelayanan yang jelas, sikap responsif terhadap pengaduan korban, serta jaminan kerahasiaan dan keamanan bagi korban. Selain itu, aspek empati dan kepekaan pendamping juga menjadi unsur penting dalam membangun kepercayaan korban agar bersedia terbuka dan mengikuti proses pendampingan secara optimal. Di sisi lain, dinamika permasalahan kekerasan terhadap perempuan terus berkembang seiring dengan perubahan sosial dan budaya masyarakat. Hal ini menuntut peningkatan kualitas pelayanan pendampingan yang adaptif terhadap kebutuhan korban. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan menjadi langkah penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya berjalan secara administratif, tetapi juga memberikan dampak nyata bagi pemulihan korban.

Menurut Philip B. Crosby (2021) dalam buku Manajemen kualitas, Kualitas adalah tingkat baik buruknya suatu hal, seperti produk, jasa, atau proses, yang ditentukan berdasarkan standar atau spesifikasi tertentu. Secara umum, kualitas adalah kemampuan sesuatu untuk memenuhi atau melampaui harapan dan kebutuhan penggunanya, dengan tingkat kepuasan pelanggan menjadi tolok ukur utamanya. Definisi kualitas bisa bervariasi tergantung konteksnya, mulai dari kesesuaian dengan fungsi hingga kepuasan pelanggan.

Menurut Musrsyidah et al., (2021) menyatakan “pelayanan publik adalah serangkaian yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dari warga negara.”

Menurut Lupiyoadi (2015:212), kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, jadi pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya

Menurut undang-undang pasal 1 Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undnagan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (KemenPPPA, 2020) melalui pedoman layanan rujukan bagi korban kekerasan, menegaskan bahwa kualitas pendampingan harus memenuhi prinsip aksesibilitas, kerahasiaan, keselamatan, respons cepat, serta rujukan terintegrasi. Hal ini menjadi standar nasional dalam penyelenggaraan layanan pendampingan korban kekerasan.

Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (KemenPPPA, 2020) melalui pedoman layanan rujukan bagi korban kekerasan, menegaskan bahwa kualitas pendampingan harus memenuhi prinsip aksesibilitas, kerahasiaan, keselamatan, respons cepat, serta rujukan terintegrasi. Hal ini menjadi standar nasional dalam penyelenggaraan layanan pendampingan korban kekerasan

Berdasarkan definisi yang telah diuraikan sebelumnya, pelayanan publik di artikan sebagai pemberi layanan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh aparatur negara. Berdirinya negarra di

awali dengan upaya masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada dasarnya negara yaitu pemerintah yang berdiri pada birokrat perlu mempunyai kemampuan untuk memenuhi semua kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis kualitas pelayanan pendampingan bagi perempuan korban kekerasan psikis pada DP3A Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian ini diharapkan mampu menyajikan gambaran secara komprehensif mengenai pelaksanaan pelayanan pendampingan, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta merumuskan rekomendasi yang dapat digunakan sebagai dasar perbaikan dan pengembangan pelayanan pendampingan pada masa mendatang.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan tersebut digunakan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang kualitas pelayanan pendampingan bagi perempuan korban kekerasan psikis, khususnya pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Hulu Sungai Utara. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti dapat menggali pengalaman, persepsi, serta pandangan para informan secara langsung terkait pelaksanaan pelayanan pendampingan yang diberikan.

Lokasi penelitian ditetapkan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Hulu Sungai Utara. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada peran DP3A sebagai instansi pemerintah yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab dalam memberikan perlindungan serta pendampingan bagi perempuan korban kekerasan psikis. Waktu penelitian disesuaikan dengan kebutuhan pengumpulan data hingga informasi yang diperoleh dianggap telah mencukupi.

Informan penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan dalam penelitian ini meliputi petugas pendamping atau aparatur DP3A yang terlibat langsung dalam pelayanan pendampingan, serta perempuan korban kekerasan psikis yang pernah menerima layanan pendampingan. Dengan melibatkan kedua pihak tersebut, peneliti memperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai kualitas pelayanan yang diberikan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali informasi terkait proses pendampingan, bentuk pelayanan yang diberikan, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung kondisi pelayanan, interaksi antara pendamping dan korban, serta sarana dan prasarana pendukung. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa arsip, laporan kegiatan, dan dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan pelayanan pendampingan.

Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif agar mudah dipahami. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan untuk menjawab fokus penelitian. Keabsahan data diuji melalui teknik triangulasi sumber dan teknik, sehingga data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

PEMBAHASAN

Berdasarkan data tahunan terkini, kasus kekerasan terhadap perempuan masih 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 DP3A Hulu Sungai Utara sekaligus P2TP2A Hulu Sungai Utara yang berada langsung di bawah koordinasi DP3A Hulu Sungai Utara. Namun demikian, dalam bagian-bagian tertentu masih menyisakan beberapa persoalan penting. Di mana, DP3A 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 DP3A maka dilakukan rujukan lanjutan, misalnya seperti rujukan ke rumah sakit atau psikolog klinis, 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.

Penelitian menggunakan pendekatan teori Kualitas Pelayanan (*Service Quality Theory*) dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry Dalam Sulistiyowati (2018:28-29). 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)
1. *Tangibles* (bukti Fisik)

Aspek bukti fisik berkaitan dengan sarana dan dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai proses pendampingan. DP3A Kabupaten Hulu Sungai Utara telah menyediakan ruang layanan, peralatan administrasi, dan fasilitas pendukung dasar lainnya. Fasilitas ini memberikan kenyamanan awal bagi korban untuk menyampaikan masalah yang mereka alami.

Namun, kondisi nyata di lapangan menunjukkan bahwa beberapa fasilitas masih kurang memadai. Ruang konseling yang tersedia belum sepenuhnya privat, sehingga korban merasa kurang aman untuk menceritakan pengalaman pribadi. 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. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun bukti fisik tersedia, kualitasnya belum optimal dan perlu peningkatan untuk mendukung proses pendampingan secara lebih efektif.

2. *Reability* (keandalan)

Keandalan pelayanan mencakup konsistensi dan ketepatan pendamping dalam memberikan layanan sesuai prosedur. Pendamping DP3A secara umum telah melaksanakan prosedur pendampingan, mulai dari penerimaan laporan, pendampingan psikologis, hingga koordinasi dengan instansi terkait. Pelayanan yang konsisten ini membantu membangun kepercayaan korban terhadap instansi.

Namun, berdasarkan hasil pengamatan dan informasi yang diperoleh di lapangan, masih ditemukan beberapa petugas yang belum sepenuhnya memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Kondisi ini dapat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan, karena penerapan SOP yang tidak seragam berpotensi menimbulkan perbedaan dalam proses kerja maupun penyampaian layanan kepada masyarakat.

3. *Responsiveness* (tanggapan)

Responsiveness menekankan kemampuan pendamping untuk merespons kebutuhan dan keluhan korban secara cepat dan tepat. Pendamping telah berusaha memberikan arahan dan penjelasan awal kepada korban, sehingga korban mendapatkan pemahaman tentang proses pendampingan yang akan dilalui.

Namun, kondisi nyata di lapangan menunjukkan bahwa karena keterbatasan sumber daya manusia dan waktu, beberapa korban harus menunggu untuk mendapatkan layanan lanjutan. Hal ini menandakan bahwa meskipun pendamping memiliki sikap tanggap, sistem pelayanan masih perlu ditingkatkan agar respons terhadap korban dapat lebih cepat dan efektif, terutama saat jumlah kasus meningkat.

4. *Assurance* (jaminan)

Aspek jaminan terkait dengan rasa aman, kepercayaan, dan perlindungan yang diberikan pendamping kepada korban. Pendamping telah menjaga kerahasiaan identitas korban dan menjelaskan hak-hak mereka selama proses pendampingan berlangsung, sehingga mengurangi rasa takut terhadap stigma sosial.

Kondisi nyata menunjukkan bahwa kompleksitas kasus kekerasan psikis memerlukan kompetensi pendamping yang lebih tinggi. Pelatihan dan peningkatan kapasitas pendamping menjadi penting agar mereka mampu menangani kasus dengan pendekatan profesional dan etis. Hal ini memastikan jaminan pelayanan tidak hanya bersifat formal, tetapi juga memberikan perlindungan maksimal bagi korban.

5. *Empaty* (empati)

Empati merupakan aspek yang sangat menonjol dalam pelayanan pendampingan. Pendamping menunjukkan perhatian, ramah, dan bersedia mendengarkan keluhan korban dengan penuh perhatian, sehingga korban merasa dihargai dan didukung secara emosional.

Kondisi nyata menunjukkan bahwa empati pendamping sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pemulihan psikologis korban. Namun, empati saja tidak cukup tanpa dukungan fasilitas dan sistem yang memadai. Kombinasi antara sikap empatik pendamping dan sarana pendukung yang optimal akan meningkatkan efektivitas layanan pendampingan secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan pendampingan bagi perempuan korban kekerasan psikis pada DP3A Kabupaten Hulu Sungai Utara tergolong cukup baik. Setiap indikator kualitas pelayanan menunjukkan kinerja yang positif, namun masih ada ruang untuk perbaikan. Peningkatan jumlah dan kompetensi pendamping, optimalisasi sarana dan prasarana, serta peningkatan sosialisasi layanan menjadi langkah strategis untuk memastikan perlindungan dan pemulihan korban dapat terlaksana secara komprehensif dan efektif.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pendampingan Bagi Perempuan Korban Kekerasan Psikis Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu :

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung adalah faktor yang membantu atau memfasilitasi proses atau kegiatan tertentu, sehingga membuatnya lebih efektif, efisien, atau sukses, faktor pendukung dapat berupa waktu, tenaga, data, pengetahuan, kerjasama, komunikasi dan lain sebagainya. Berikut beberapa faktor yang mendukung dalam proses pendampingan pada dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak adalah:

a. Kerja sama dari sector lain

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kerja sama dengan lintas sektor merupakan salah satu faktor pendukung utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak kabupaten hulu sungai utara. Kerja sama tersebut dilaksanakan dengan berbagai pihak seperti kepolisian, psikolog klinis, puskesmas, rumah sakit, aparat desa. Dari hasil wawancara yang ditemukan dijelaskan bahwa koordinasi dengan berbagai sektor sangat membantu karena jumlah petugas UPT yang terbatas, sehingga keberadaan pihak ketiga dapat mempercepat proses penanganan kasus, terutama ketika korban membutuhkan penanganan medis, pengamanan atau pendampingan psikologi lanjutan. Kerja sama ini juga memastikan bahwa setiap laporan dapat ditangani dengan cepat, tepat dan sesuai kebutuhan korban.

b. Sarana Prasarana

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah cukup mendukung pelaksanaan pelayanan serta pendampingan korban

kekerasan. Tersedianya QR Code Sipesan Pena, nomor hotline, dan sistem pelaporan jarak jauh membantu mempercepat respons kasus. Sementara itu, fasilitas internal seperti AC, komputer, internet, dan perangkat penunjang lainnya menciptakan lingkungan yang nyaman bagi korban dan memudahkan petugas dalam menjalankan tugas. Meskipun gedung UPTD masih belum sepenuhnya terpisah sebagai ruang khusus, dukungan sarana prasarana yang ada sudah memungkinkan pelayanan berlangsung dengan baik. Adanya dukungan anggaran daerah dan pusat juga turut memperkuat keberlanjutan pemenuhan sarana prasarana dalam mendukung kualitas layanan pendampingan. Hal ini berkaitan dengan teori Pasuraman, Zeithmal dan Berry dalam Sulistiyowati (2018:28-29) yaitu bukti langsung (*Tangibles*).

2. Faktor Penghambat

a. Kurangnya tenaga petugas/pendamping

Dari hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa kurangnya tenaga petugas merupakan faktor penghambat yang nyata dalam pelaksanaan pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Hulu Sungai Utara. Keterbatasan SDM membuat proses pelayanan—mulai dari penanganan laporan, pendampingan psikologis, penjangkauan korban, hingga administrasi—tidak selalu dapat dilakukan secara optimal.

b. Korban sulit dihubungi (*lost contact*)

Temuan wawancara dan observasi menunjukkan bahwa korban yang sulit dihubungi (*lost contact*) merupakan salah satu faktor penghambat yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Lost contact* menyebabkan proses pendampingan tidak dapat berjalan maksimal karena petugas memerlukan data, konfirmasi, dan komunikasi berkelanjutan untuk dapat memberikan layanan yang tepat. Meskipun petugas telah berupaya menjemput korban hingga ke desa dan menghubungi melalui berbagai media, tidak jarang korban tiba-tiba menghilang atau tidak bisa ditemui. Kondisi ini menyebabkan keterlambatan dalam penanganan kasus dan menghambat proses administrasi maupun pemberian solusi. Hambatan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya bergantung pada petugas, tetapi juga pada keterlibatan aktif korban dalam proses pendampingan. Hal ini tidak sesuai dengan teori Pasuraman, Zeithmal dan Berry dalam Sulistiyowati (2018:28-29) tentang daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kesigapan memberikan pelayanan cepat, membantu korban dan merespon kebutuhan mereka. Akan tetapi karena korban sulit dihubungi menghambat kemampuan petugas untuk responsif

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan beberapa hal terkait kualitas pelayanan pendampingan bagi perempuan korban kekerasan psikis pada Dinas Pemberdayaan

Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Hulu Sungai Utara:

- a. Pertama, Peran Pelayanan dalam Perlindungan Korban: Pelayanan yang diberikan oleh DP3A sangat penting dalam memenuhi kebutuhan perempuan korban kekerasan psikis. Pendampingan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencakup aspek psikologis, sosial, dan hukum untuk membantu korban pulih dari trauma dan tekanan yang dialami.
- b. Kedua, Kualitas Pelayanan: Pelayanan pendampingan telah berjalan cukup baik dan mencakup berbagai tahapan, mulai dari asesmen awal, dukungan emosional, penyusunan rencana pendampingan, pelaksanaan pendampingan, pemberian rujukan lanjutan, hingga evaluasi dan pemantauan. Setiap tahapan memberikan kontribusi terhadap upaya pemulihan korban.
- c. Ketiga, Kendala yang Dihadapi: Masih terdapat beberapa permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan, seperti keterbatasan tenaga pendamping profesional, kurangnya pemahaman petugas terhadap SOP, dan ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai. Kondisi ini dapat berdampak pada efektivitas pendampingan dan peningkatan jumlah kasus kekerasan.
- d. Keempat, Indikator Kualitas Pelayanan: Analisis berdasarkan indikator kualitas pelayanan publik (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) menunjukkan bahwa meskipun pelayanan cukup baik, terdapat kebutuhan untuk peningkatan sarana dan prasarana, kompetensi pendamping, serta sistem pelayanan yang lebih responsif dan terstruktur.
- e. Kelima, Urgensi Peningkatan Kualitas: Untuk memastikan perlindungan dan pemulihan korban dapat terlaksana secara menyeluruh, perlu adanya perhatian lebih terhadap peningkatan kualitas pelayanan, termasuk peningkatan kapasitas pendamping, optimalisasi fasilitas, dan sosialisasi layanan kepada masyarakat.

Dengan demikian, pelayanan pendampingan DP3A Kabupaten Hulu Sungai Utara memiliki dasar yang baik namun masih memerlukan perbaikan berkelanjutan agar dapat memberikan perlindungan, rasa aman, dan dukungan maksimal bagi perempuan korban kekerasan psikis.

Faktor-faktor yang mendukung dan mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pendampingan Bagi Perempuan Korban Kekerasan Psikis pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Hulu Sungai Utara, pertama faktor pendukung, yaitu kerja sama dengan sektor lain membuat penanganan kasus lebih cepat dan efektif. kedua dari sarana dan prasarana yang mendukung dalam proses pendampingan. Selanjutnya faktor penghambat dalam proses pendampingan yaitu yang pertama adalah kurangnya tenaga pendamping yang membuat pelayanan bisa terhambat, kedua korban yang tiba-tiba sulit dihubungi (*lost contac*), dan yang ketiga adalah keterbatasan tenaga profesional dalam proses pendampingan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Hulu Sungai Utara. (2025). *Data internal UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak tentang kasus kekerasan terhadap perempuan (Januari–September 2025)*. Hulu Sungai Utara: DPPPA.
- Fadhlurrahman, I. (2025). 5,79% penduduk Hulu Sungai Utara berpendidikan tinggi pada akhir 2024. *DataBoks*. Diakses dari <https://databoks.katadata.co.id>
- Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia. (2020). *Pedoman penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak*. Jakarta: KemenPPPA.
- Tjiptono, F. (2015). *Manajemen dan kualitas jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.