

**PELAKSANAAN SAKERA JEMPOL (SADARI  
KEKERASAN PEREMPUAN DAN ANAK  
DENGAN JEMPUT BOLA) SEBAGAI INOVASI  
PELAYANAN PUBLIK**

**(Studi Pada Dinas Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan  
(KBPP) Kabupaten Pasuruan)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**NURHIDAYAH ISTIQOMAH  
NIM. 145030101111017**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
MALANG  
2018**

**LEMBAR PENGESAHAN****TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : Pelaksanaan SAKERA JEMPOL (Sadari Kekerasan pada Perempuan dan Anak dengan Jemput Bola) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan (KBPP) Kabupaten Pasuruan)

Disusun Oleh : Nurhidayah Istiqomah

NIM : 145030101111017

Fakultas : Ilmu Administrasi

Konsentrasi/Minat : -

Malang, 11 Mei 2018

**Komisi Pembimbing**



**Dr. Mochammad Makmur, Ms**

**NIP. 19511028 198003 1 002**

## IDENTITAS TIM PENGUJI

### TANDA PENGESAHAN MAJELIS PENGUJI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu

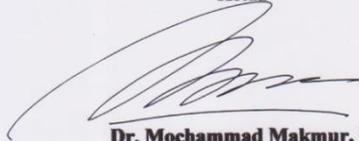
Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Kamis  
Tanggal : 17 Mei 2018  
Jam : 10.00 WIB  
Skripsi atas nama : Nurhidayah Istiqomah  
Judul : Pelaksanaan Sakera Jempol (Sadari Kekerasan Perempuan dan Anak dengan Jemput Bola) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan (KBPP) Kabupaten Pasuruan)

**Dan dinyatakan LULUS**

**MAJELIS PENGUJI**

Ketua



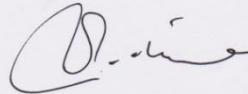
**Dr. Mochammad Makmur, Ms**  
NIP. 19511028 198003 1 002

Anggota



**Akhmad Amifudin, S.AP.M.AP.M.PoL.sc**  
NIP. 19870426 201504 1001

Anggota



**Wike, S.Sos, M.Si, DPA**  
NIP. 19701126 200212 2005



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip oleh naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan serta daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia jika skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh ( S-1) dibatalkan, serta proses sesuai dengan praturan perundang-undangan yang berlaku ( UU No.20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 10 Mei 2018  
Mahasiswa



Nurhidayah Istiqomah  
NIM.145030101111017



**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Nurhidayah Istiqomah  
Nomor Induk Mahasiswa : 145030101111017  
Tempat dan Tanggal Lahir : Pasuruan, 17 Desember 1995  
Pendidikan : 1. SDN Gempeng 1 Bangil (Lulus Tahun 2008)  
2. SMP Negeri 2 Bangil (Lulus Tahun 2011)  
3. SMA Negeri 1 Bangil (Lulus Tahun 2014)  
Alamat : Jl. Tongkol No.41 Dermo Bangil, Kabupaten  
Pasuruan, Jawa Timur  
E-mail : [nurhidayahistiqomah95@gmail.com](mailto:nurhidayahistiqomah95@gmail.com)  
Pengalaman Organisasi : 1. Staff Pemasaran dan Hubungan Masyarakat  
Lembaga Pers Mahasiswa (LPM) DIANNS Tahun  
2015  
2. Koordinator Usaha Pemasaran dan Hubungan  
Masyarakat Lembaga Pers Mahasiswa (LPM)  
DIANNS Tahun 2016  
3. Koordinator Usaha Pemasaran dan Hubungan  
Masyarakat Lembaga Pers Mahasiswa (LPM)  
DIANNS Tahun 2017  
Pengalaman Kerja : Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi  
Jawa Timur (BAPPEDA JATIM)



## UCAPAN TERIMAKASIH

**Puji Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis ucapkan terimakasih kepada bapak Dr. Mochammad Makmur selaku dosen pembimbing penulis yang selalumemberi masukan terhadap substansi penulisan skripsi ini. Tak lupa penulis ucapkan terimakasih kepada kedua orang tua penulis yang selalu mendukung dan memberikan doa untuk kelancaran penulis. Terimakasih pula untuk teman-teman penulis yang selalu ada untuk memberikan semangat maupun menampung segala macam keluhan dalam proses penyelesaian skripsi ini.**

**Penulis**

## ABSTRAK

Nurhidayah Istiqomah, 2018, **Pelaksanaan Sakera Jempol (Sadari Kekerasan Pada Perempuan dan Anak dengan Jemput Bola) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan (KBPP) Kabupaten Pasuruan)**. Komisi Pembimbing Dr. Mochammad Makmur, Ms

---

Kekerasan merupakan tindak kriminal yang sering terjadi dan merupakan permasalahan yang kompleks. Tak jarang yang menjadi sasaran korban kekerasan adalah perempuan dan anak-anak. Berdasarkan data yang terekam dalam Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (KemenPPPA) 78,2% korban kekerasan adalah perempuan. Untuk kategori usia, anak-anak berusia 0-17 tahun 54% terjadi tindak kekerasan pada anak-anak. Inovasi Sakera Jempol (Sadari Kekerasan Perempuan dan Anak dengan Jemput Bola) merupakan sebuah inovasi yang dibuat Dinas KBPP (Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan) untuk menekan kasus kekerasan yang ada di Kabupaten Pasuruan serta memberikan pendampingan khusus bagi korban kekerasan khususnya pada perempuan dan anak agar dapat kembali berinteraksi dengan masyarakat dan lingkungannya.

Secara umum penelitian ini bertujuan mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis proses pelaksanaan pelayanan dari inovasi Sakera Jempol. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini pertama mencakup proses pelayanan inovasi sakera jempol yang berisi pendekatan strategis, standar pelayanan, dan kualitas pelayanan. Untuk fokus yang kedua adalah faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan inovasi sakera Jempol. Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara dan dokumentasi. Sedangkan Untuk analisis data penelitian ini menggunakan metode analisis data interaktif Miles, Huberman dan Saldana (2014).

Penelitian ini menghasilkan temuan lapangan bahwa proses pelayanan inovasi Sakera Jempol sudah berjalan dengan baik. Pendekatan Strategis yang ditawarkan inovasi Sakera Jempol sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar pelayanan dan kualitas pelayanan publik. Namun masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanannya. Diantaranya Pendamping yang berbenturan jadwal dengan agenda Dinas dengan upaya pendampingan jika terjadi tindak kekerasan. Berdasarkan hal ini, saran dari peneliti untuk upaya pendampingan adalah dengan saling meningkatkan koordinasi dan komunikasi antar pendamping agar proses pendampingan tidak saling berbenturan.

**Kata Kunci : Inovasi Sektor Publik, Pelayanan Publik, Kekerasan pada Perempuan dan Anak**



## ABSTRACT

Nurhidayah Istiqomah, 2018, **Implementation of Sakera Jempol (Awareness of Violence for Women and Children Prior to Incidence) As a Public Service Innovation (Study at Department of Family Planning and Women's Empowerment Pasuruan Regency)** Mentored by Dr. Mochammad Makmur, Ms

---

Violence is a criminal act that often occurs and its a complex problem. It was not uncommon who were targeted to a victim of violence are women and children. Based on the data recorded in the Ministry of Women empowerment and Child Protection, 78.2 % a victim of violence are women. For age category children 0-17 years has 54 % violence. Innovation Sakera Jempol (Awareness of Violence for Women and Children Prior to Incidence ) is a innovation that made Departement of Family Planning and Women's Empowerment Pasuruan Regency in order to suppress the violence in Pasuruan Regemcy and provide assistance teams made specifically for a victim of violence especially in women and children to get back their interactions with the public and their environment

Generally this study aims to know, described and analyze the implementation of the services from innovation Sakera Jempol. This research using the kind of research descriptive that is qualitative approach. The first focus of this study covered the service innovation of Sakera Jempol that contains a strategic approach, service standards, and quality of services. The Second focus is by supporting and inhibitors factors for implementation the service of innovation Sakera Jempol. Data collection in this research was interviews and documentation. While the data analysis, this research uses the Interactive data analysis from miles, huberman and saldana ( 2014 ) .

This research produce field findings that service process innovation sakera jempol is going well. A strategic approach offered innovation sakera jempol is going well and in accordance with service standards and the quality of public services. But there were several inhibitors in that service. That is including the schedule agenda collide with offices with technical assistance case of violence. Based on this, advice of researchers to technical assistance is to improve coordination and communication between mentors for mentoring process does not collide.

**Key Words : Innovation in Public Sector, Publik Service, Violence in Women and Children.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pelaksanaan Sakera Jempol (Sadari Kekerasan pada Perempuan dan Anak dengan Jemput Bola) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan (KBPP) Kabupaten Pasuruan)”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik pada program studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, khususnya pada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriono, Ms selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, PH.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Bapak Dr. Fadillah Amin, M.AP., Ph.D selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
4. Bapak Dr. Mochammad Makmur, Ms selaku komisi pembimbing yang selalu memberikan arahan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Orang tua penulis (Almh) Ibu Sri Hariyati dan Bapak Naim yang telah memberikan semangat dan tiada hentinya memberikan doa selama penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Keluarga Besar Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan yang telah mengarahkan, mendampingi, membimbing, dan memberikan informasi selama penelitian berlangsung.
8. Kakak serta keluarga besar ku yang senantiasa memberikan dukungan, semangat dan doa bagi kelancaran penulis.
9. Sahabat-sahabat tercinta ku yang telah bersama dari SMA hingga sekarang Wiwin, Defi, Danarjati, Baginda, dan Ari. Sahabat-sahabat ku Isro'iyatin Rachmawati, Halimatus Sa'diyah, Ridha Mutiara, Shofilatul Miladiah dan Ismiatul Azizah. Ukhti-Ukhti ku Habiba, Audia, Aisyah, dan Lutfi. Cabe ku tercinta Unsel, Niddy dan Jhe Serta teman-teman Administrasi Publik 2014 yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Keluarga Besar Lembaga Pers Mahasiswa (LPM) DIANNS yang telah menjadi keluarga baru penulis di Malang dengan memberi banyak ilmu dan pengalaman yang sangat berharga bagi penulis.
11. Komunitas Akhwat Pasuruan yang selalu mengajak penulis untuk selalu istiqomah serta memberikan dukungan dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini.

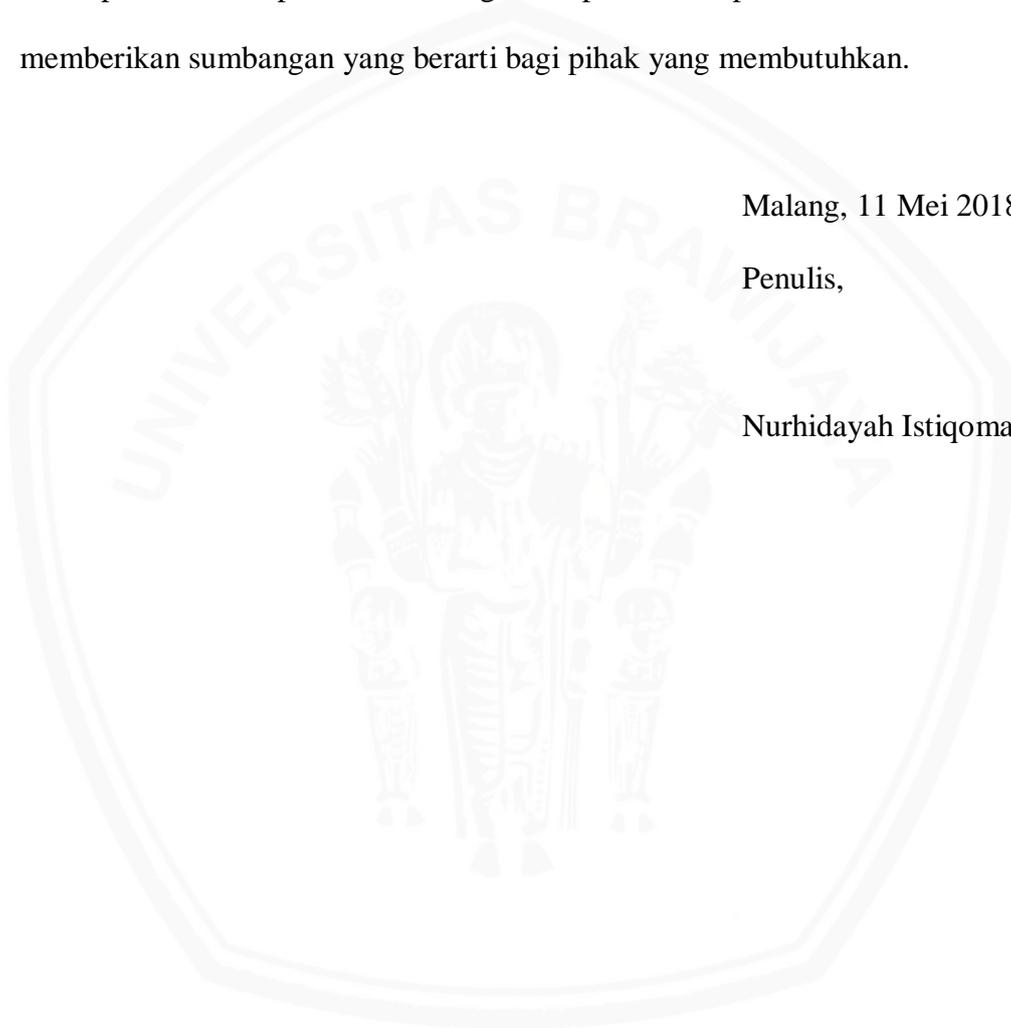
12. Bagi semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 11 Mei 2018

Penulis,

Nurhidayah Istiqomah



## DAFTAR ISI

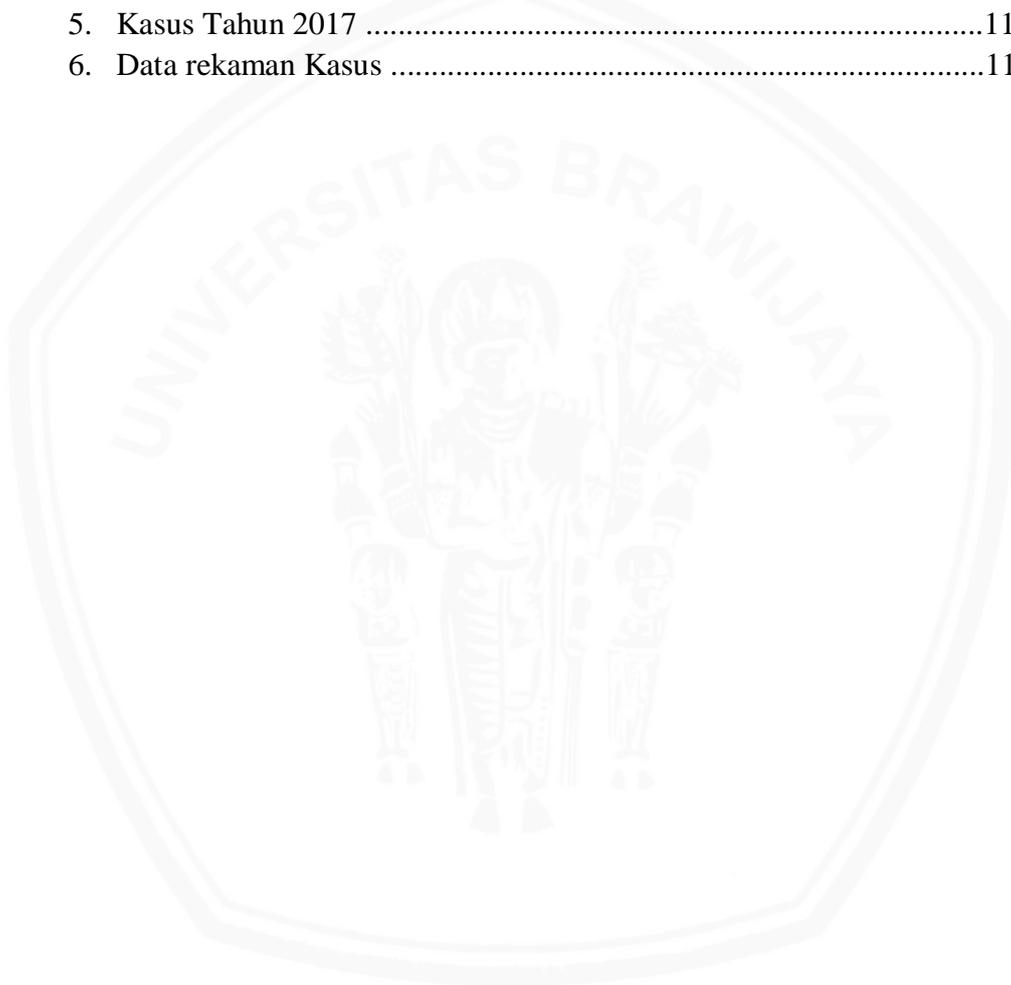
	Halaman
<b>Halaman Sampul .....</b>	<b>i</b>
<b>Tanda Persetujuan Skripsi .....</b>	<b>ii</b>
<b>Identitas Tim Penguji .....</b>	<b>iii</b>
<b>Pernyataan Orisinalitas Skripsi.....</b>	<b>iv</b>
<b>Daftar Riwayat Hidup .....</b>	<b>v</b>
<b>Ucapan Terimakasih .....</b>	<b>vi</b>
<b>Abstrak .....</b>	<b>vii</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>viii</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>xii</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>xiv</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I Pendahuluan.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Kontribusi Penelitian .....	11
E. Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II Tinjauan Pustaka.....</b>	<b>14</b>
A. Administrasi Publik.....	14
1. Pengertian Administrasi Publik .....	14
2. Peran Administrasi publik .....	15
B. Pelayanan Publik .....	17
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	17
2. Azas dan Prinsip Pelayanan Publik .....	18
3. Standar Pelayanan Publik .....	20
4. Kualitas Pelayanan Publik .....	22
C. Konsep Inovasi Sektor Publik.....	25
1. Pengertian Inovasi Sektor Publik .....	25
2. Tipologi Inovasi Sektor Publik .....	27
3. Karakteristik Inovasi .....	28
4. Faktor Pendukung Inovasi .....	30
5. Faktor Penghambat Inovasi .....	32
D. Inovasi Sakera Jempol.....	34
1. Profil Singkat Inovasi Sakera Jempol .....	34
2. Pendekatan Strategis Inovasi Sakera Jempol .....	35
3. Indikator Keberhasilan .....	37
<b>BAB III Metode penelitian.....</b>	<b>41</b>
A. Jenis Penelitian .....	41
B. Fokus Penelitian .....	42
C. Lokasi dan Situs Penelitian .....	44
D. Sumber Data .....	44



E. Jenis Data .....	45
E. Teknik Pengumpulan Data .....	46
F. Instrumen Penelitian .....	49
G. Analisis Data .....	49
H. Uji Keabsahan .....	52
<b>BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan .....</b>	<b>54</b>
A. Peyajian Umum .....	54
1. Gambaran Umum Kabupaten Pasuruan .....	54
2. Gambaran Umum Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan .....	63
B. Penyajian Data.....	86
1. Pelaksanaan Pelayanan Inovasi Sakera Jempol .....	88
a. Pendekatan Strategis Inovasi Sakera Jempol .....	88
b. Standar Pelayanan Publik .....	102
c. Kualitas Pelayanan Publik .....	109
2. Faktor Pendukung dan Penghambat .....	115
a. Faktor Pendukung .....	119
b. Faktor Penghambat .....	123
C. Analisis Data .....	126
1. Pelaksanaan Pelayanan Inovasi Sakera jempol.....	126
a. Pendekatan Strategis Iovasi Sakera Jempol .....	126
b. Standar Pelayanan Publik .....	129
c. Kualitas Pelayanan Publik .....	132
2. Faktor Pendukung dan Penghambat .....	134
a. Faktor Pendukung.....	134
b. Faktor Penghambat .....	135
<b>BAB V Penutup.....</b>	<b>137</b>
A. Kesimpulan .....	137
B. Saran .....	139
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>142</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>144</b>

**DAFTAR TABEL**

<b>No.</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.	Perbandingan Jumlah KDRT Sebelum dan Sesudah Inovasi .....	37
2.	Perbandingan Jumlah Kasus Perempuan dan Anak .....	38
3.	Perbandingan Jumlah Pengaduan Kasus .....	38
4.	Prosedur Pelayanan Inovasi Sakera Jempol .....	104
5.	Kasus Tahun 2017 .....	117
6.	Data rekaman Kasus .....	118



## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.	Jenis Layanan Kekerasan .....	5
2.	Segitiga Pelayanan Publik Albrecht dan Zembe .....	25
3.	Tipologi Inovasi .....	28
4.	Faktor Pendukung Inovasi .....	31
5.	Komponen Analisis Data Interaktif .....	52
6.	Lambang Daerah Kabupaten Pasuruan.....	56
7.	Peta Administratif Kabupaten Pasuruan.....	58
8.	Persentase tingkat Pendidikan Kabupaten Pasuruan .....	60
9.	Persentase Kelompok Umur.....	61
10.	Komposisi penduduk berdasarkan Pekerjaan.....	62
11.	Struktur Organisasi Dinas KBPP.....	66
12.	Tampilan Grup Facebook .....	90
13.	Tampilan sosialisasi kegiatan digrup publik sakera jempol .....	91
14.	Molin yang digunakan bersama korban kekerasan anak .....	91
15.	Kartu Hotline Jempol PPT-PPA tingkat Kabupaten .....	93
16.	Kartu Hotline Jempol Tim Pokja Penamping Tingkat Kecamatan.....	94
17.	Form Pelaporan Kasus Kekerasan .....	97
18.	Form Pelaporan Kasus Kekerasan Perempuan dan Anak.....	97
19.	Form Identifikasi Kasus .....	98
20.	Kartu Ada Jempol 1.....	100
21.	Kartu Ada Jempol 2 .....	101
22.	Maklumat Pelayanan Inovasi Sakera Jempol .....	103
23.	Sekretariat PPT-PPA .....	106
24.	Literasi Penunjang Inovasi .....	106
25.	Ruang Konseling .....	107
26.	Konseling Korban Bersama KPAI .....	108
27.	Posko Pokja Pendamping .....	108
28.	ID card Pendamping .....	110
29.	StrukturPPT-PPA .....	113
30.	Struktur Pokja kecamatan .....	114
31.	Training Of trainer pendamping kasus kekerasan .....	120

## BAB I

### Pendahuluan

#### A. Latar Belakang

Kekerasan merupakan pelanggaran hak asasi manusia yang sering terjadi di berbagai kawasan. Baik itu kawasan sekitar tempat tinggal maupun kekerasan dalam rumah tangga. Menurut Santoso (2002), Kekerasan Mengilustrasikan sifat aturan sosial, pelanggaran aturan, dan reaksi sosial terhadap pelanggaran aturan yang kompleks dan seringkali saling bertentangan. Tak hanya itu, Soeroso (2011) menyebutkan kekerasan diartikan pula sebagai serangan atau invasi terhadap fisik maupun integritas mental psikologi seseorang. Dari kedua definisi terkait, kekerasan merupakan suatu pelanggaran dari reaksi sosial terhadap pelanggaran aturan yang lebih pada penyerangan fisik dan psikologi seseorang.

Berbagai macam kasus kekerasan yang terjadi, tak jarang korban kekerasan seringkali menyerang perempuan dan anak-anak. Hal ini seperti yang terekam dalam data Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (KemenPPPA) per Oktober 2017 dengan jumlah 11.203 kasus kekerasan. Dalam data yang termuat, presentase terbesar terdapat pada korban perempuan sejumlah 78,2% dan 21,8% korban laki-laki. Untuk kasus kekerasan yang menimpa Anak-anak, berdasarkan data KemenPPPA persentase kasus kekerasan terbanyak terjadi pada anak usia 13-17 tahun dengan jumlah 30.6%. Sedangkan persentase anak berumur 0-12 tahun sejumlah 24%. Berdasarkan persentase yang termuat, dapat dilihat kekerasan paling besar terjadi pada perempuan dan anak dengan total 78,2% untuk perempuan dan 54,6% untuk anak-anak.

Dalam data yang termuat dalam Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak (SIMFONI PPA) KemenPPA, memuat Grafik yang merekam rasio kasus kekerasan perempuan dan anak di beberapa daerah. Jawa Timur menjadi wilayah dengan jumlah rasio tertinggi no.2 setelah Jawa Tengah yang memiliki kerentanan terhadap permasalahan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak. Total kasus kekerasan ini sejumlah 959 untuk korban perempuan dan 728 korban anak-anak. Melihat jumlah kekerasan yang terjadi berdasarkan presentase dan rasio kekerasan, dapat ditarik kesimpulan bahwa korban kekerasan yang paling banyak adalah kaum perempuan dan anak-anak.

Kabupaten Pasuruan, merupakan salah satu wilayah di Jawa Timur yang memiliki jumlah kasus kekerasan pada perempuan dan anak cukup tinggi. Seperti yang dimuat dalam jawapos.com jumlah kekerasan pada perempuan dan anak di Kabupaten Pasuruan mencapai posisi ketiga tertinggi di Jawa Timur. Pada tahun 2015-2016 jumlah kasus kekerasan mencapai 102 kasus dan 62 kasus ditahun 2017.

Melihat besarnya jumlah kekerasan yang terjadi, sangat bertentangan dengan pasal 28 A dan 28 B ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945) yang meninjau hak asasi manusia. Dalam pasal 28 A menjelaskan bahwa setiap orang berhak untuk hidup mempertahankan hidup dan kehidupannya. Lalu, dalam pasal 28 B Ayat (2) menjelaskan bahwa setiap anak berhak atas kelangsungan hidup, tumbuh dan berkembang serta berhak atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi. Dalam penjelasan kedua pasal UUD 1945 tersebut, tak seharusnya kekerasan di Indonesia memiliki jumlah yang cukup banyak terutama kekerasan

yang menimpa perempuan dan anak sebagai mayoritas korbannya. Tak hanya itu, Rancangan Undang – undang No 23 tahun 2004 tentang penghapusan kekerasan dalam rumah tangga, telah disahkan sebagai peraturan perundang-undangan. Peraturan ini menimbang bahwa korban kekerasan, terutama kekerasan dalam rumah tangga, merupakan pelanggaran hak asasi manusia dan kejahatan terhadap martabat kemanusiaan serta bentuk diskriminasi yang harus dihapus. UU no. 23 tahun 2004 ini, juga menimbang terkait korban kekerasan harus mendapat perlindungan dari negara dan/atau masyarakat agar terhindar dan terbebas dari kekerasan atau ancaman kekerasan, penyiksaan, atau perlakuan yang merendahkan derajat dan martabat kemanusiaan.

Berdasarkan pertimbangan Undang-undang tersebut, untuk memberikan perlindungan terhadap korban kekerasan baik perempuan dan anak-anak, pemerintah mempunyai beberapa program untuk menanggulangi kekerasan perempuan dan anak di Indonesia. Diantaranya dengan membentuk unit layanan baik di pemerintah pusat, daerah provinsi, serta kabupaten/kota. Unit layanan penanganan kekerasan ini terdiri atas berbagai macam unit, diantaranya Woman Crisis Center (WCC), Pusat Pelayanan Terpadu (PPT), Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak (PPTPPA) yang didalamnya terdiri dari unsur Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait. Pembentukan unit layanan ini berdasarkan pertimbangan Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak No. 01 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Layanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan. Hal ini sejalan dengan tujuan dari disahkannya UU No.23 Tahun 2004. Dimana menurut

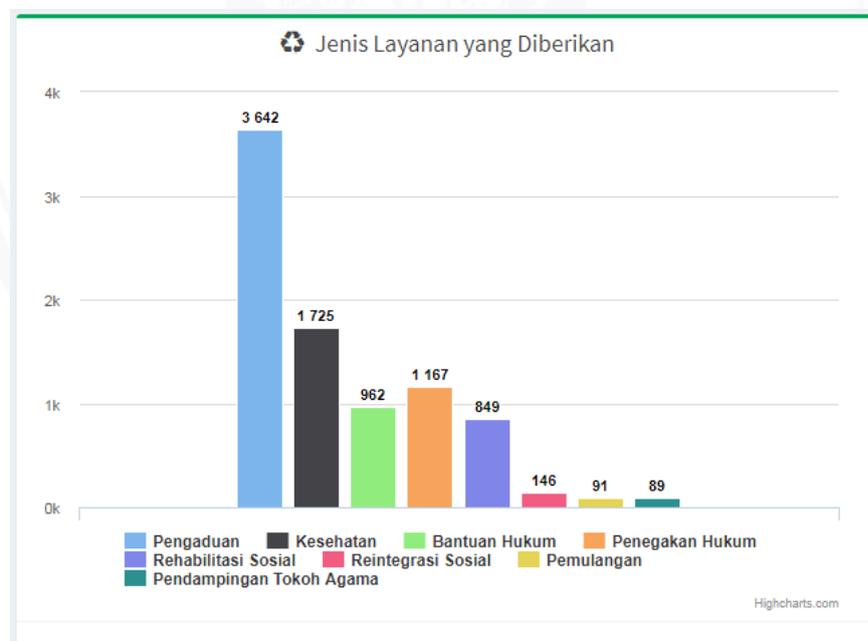
Soeroso (2011) Undang-undang ini bertujuan untuk mencegah segala bentuk kekerasan, melindungi korban kekerasan dan menindak pelaku kekerasan dalam rumah tangga, serta untuk memelihara keutuhan rumahtangga yang harmonis dan sejahtera (Soeroso, 2011:64)

Dibentuknya unit layanan teknis tiap daerah ini bertujuan pula untuk membantu pemerintah pusat dalam menanggulangi serta memberikan perlindungan terhadap korban kekerasan di setiap daerah. Hal ini dikarenakan jumlah kasus kekerasan yang berbeda di tiap daerahnya sehingga membutuhkan penanganan khusus sesuai kondisi dari daerah yang bersangkutan. Wewenang pemerintah daerah dalam menanggulangi kasus kekerasan ini erat kaitannya dengan fungsi otonomi daerah.

Hakikat Otonomi daerah merupakan pelimpahan tugas pemerintah yang disertai dengan kewenangan untuk pengambilan keputusan kebijakan, pengelolaan dana publik, dan pengaturan kegiatan dalam rangka penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat kepada daerah provinsi, kabupaten/kota, dan desa (Adisasmita:2011). Berdasarkan pengertian tersebut, fungsi pemerintah dalam penanganan kasus kekerasan dapat berupa pengambilan keputusan, pelayanan penanggulangan kekerasan dan beberapa arah kebijakan pemerintah daerah lainnya. Selain itu beragamnya jumlah kasus kekerasan yang terjadi di pelbagai daerah menuntut otonomi daerah dalam menyelesaikan permasalahan kekerasan yang terjadi.

Disinilah peran pemerintah daerah dapat menjalankan fungsi Otonominya dalam menanggulangi kasus kekerasan. Dalam data yang termuat dalam Sistem

Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak (SIMFONI PPA) KemenPPA, memuat Grafik yang merekam rasio kasus kekerasan perempuan dan anak di beberapa daerah. Jawa Timur menjadi wilayah dengan jumlah rasio tertinggi no.2 setelah Jawa Tengah yang memiliki kerentanan terhadap permasalahan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak. Total kasus kekerasan ini sejumlah 959 untuk korban perempuan dan 728 korban anak-anak. Dari besarnya satuan angka tersebut, beberapa hal yang dapat dilakukan pemerintah dalam pelayanan teknis korban kekerasan, dilakukan melalui proses pengaduan, perlindungan, rehabilitasi, dan beberapa bentuk layanan lainnya. Berdasarkan data grafik yang termuat dalam SIMFONIPPPA, Pelayanan Pengaduan kekerasan merupakan jenis pelayanan yang seringkali dilakukan, grafik layanan ini diantaranya sebagai berikut :



**Gambar 1. Jenis Layanan Kekerasan**

Sumber: kekerasan.pppa.go.id

Berdasarkan gambar diatas seharusnya pemerintah dapat melakukan pelayanan yang lebih merata terhadap korban kekerasan. Hal ini dikarenakan tak jarang korban khususnya perempuan dan anak-anak cenderung memiliki trauma akan kejadian kekerasan yang menimpanya. Maka apabila melihat hakekat suatu pemerintahan yang baik, pemerintah harus dapat memberikan pelayanan publik khususnya dalam pelayanan pelaksanaan Hak Asasi Manusia sesuai yang dijabarkan dalam UUD 1945 pasal 28 yang telah disinggung sebelumnya.

Pelayanan Publik ini menurut Undang-Undang No 25 tahun 2009 merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Denhart&Denhart dalam Puspitosari, pelayanan publik merupakan salah satu isu atau tujuan penting dari administrasi publik yang meliputi penyelenggaraan pemberian jasa-jasa publik, urusan-urusan publik, serta pemberian pelayanan publik yang adil dan tidak diskriminatif (Puspitosari:2012). Berdasarkan pengertian tersebut, Pelayanan publik ialah sebuah upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan memenuhi berbagai macam kebutuhan masyarakat.

Untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan masyarakat dan pelayanan yang baik, banyak lembaga atau instansi pemerintahan membuat suatu inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Inovasi pelayanan merupakan hal yang paling fundamental dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap

pemerintah karena inovasi pelayanan akan mengubah cara dan metode kerja pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Sabaruddin: 2015). Berbagai macam kasus kekerasanyang telah digambarkan diatas, melalui otonomi daerah, pemerintah daerah dituntut untuk memberikan inovasi pelayanan sebagai bentuk perlindungan yang dilakukan negara ataupun pemerintah dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan tentang kekerasan yang telah ditetapkan.

Dinas Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan (KBPP) Kabupaten pasuruan menjawab permasalahan dan menekan jumlah kasus kekerasan yang terjadi di Kabupaten Pasuruan, Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan membuat suatu inovasi yang dinamai Sakera Jempol. Sakera Jempol ini merupakan kepanjangan dari Sadari Kekerasan Perempuan dan Anak dengan Jemput Bola. Inovasi ini merupakan sarana aplikatif yang di tawarkan Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan untuk menggantikan pelayanan terhadap korban kekerasan khususnya bagi perempuan dan anak-anak. Sebelum adanya Inovasi Sakera Jempol untuk mengatasi kasus kekerasan di Kabupaten Pasuruan, Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan awalnya membentuk suatu Tim yang bertugas untuk mengatasi permasalahan kekerasan pada perempuan dan anak.

Tim ini diberi nama Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak (PPT-PPA). Tim yang dibentuk Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan ini sayangnya tidak banyak dikenal oleh masyarakat sehingga tak banyak masyarakat yang paham bagaimana untuk bertindak jika ada kasus kekerasan yang terjadi pada kerabat dekatnya. Berdasarkan pengalaman inilah Dinas KBPP Kabupaten

Pasuruan membuat suatu sarana aplikatif dengan SAKERA JEMPOL untuk menekan angka kekerasan dan mendampingi korban agar dapat bersosialisasi kembali pada masyarakat. Dengan tim yang sama yaitu PPT-PPA, inovasi Sakera Jempol menawarkan beberapa strategi yang tak hanya melayani pengaduan kasus melainkan ada upaya untuk pencegahan terjadinya kekerasan perempuan dan anak yang sering terjadi.

Pendekatan strategi yang dilakukan sakera jempol cukup inovatif dengan menunjang adanya sarana aplikasi berupa *Fanspage* dan *molin* (mobil perlindungan perempuan dan anak), kartu elektronik hotline jempol, program *four fast* (4cepat) dengan tagline cepat terdeteksi, cepat terlapor, cepat tertangani, cepat terehabilitasi dalam waktu satu hari, serta Kartu Ada Jempol (Advokasi jemput Bola). Sarana pendekatan strategi ini diharapkan mampu untuk memberikan dampak baik terhadap penanganan kekerasan di kabupaten pasuruan. Menurut Henda Sholchah Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Dinas KBPP Kabupaten pasuruan saat ditemui peneliti diruangannya, memaparkan latar belakang diciptakannya inovasi Sakera Jempol. Latar belakang inovasi ini, dikarenakan banyaknya kasus kekerasan yang terjadi menimpa perempuan dan anak diibaratkan seperti gunung es. Dimana hanya nampak sisi luarnya, tetapi di dalamnya masih banyak permasalahan-permasalahan yang muncul. Pernyataan Henda Sholchah selaku Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Dinas KBPP Kabupaten pasuruan adalah sebagai berikut :

“Banyaknya kasus kekerasan yang terjadi khususnya di kabupaten pasuruan seperti halnya gunung es, hanya nampak sisi luarnya tetapi banyak

masalah yang terjadi. Latar belakang dibuatnya inovasi ini untuk mengatasi dan menyelesaikan permasalahan tersebut. Mulai dari proses penanggulangan sebelum, peloparan dan pendampingan korban hingga tahap rehabilitasi. Contoh kasus dari permasalahan ini adalah kasus pelecehan yang menimpa anak SMP sehingga mengakibatkan siswa ini hamil dan harus dikeluarkan oleh sekolahnya. Padahal anak ini adalah korban. sudah jadi korban ada beban di dikeluarkan sekolah, sedangkan hak hak anak harus terpenuhi. Maka dengan ini korban harus dilindungi. inilah yang dimaksud dari gunung es. kasus luar hanya sebatas korban, tetapi banyak sisi dan permasalahan lain yang terjadi. Disisi lain, sebenarnya banyak kasus kekerasan yang terjadi, tetapi hanya sedikit yang berani melapor. hal ini dikarenakan banyak yang mengira kasus ini maupun kasus kekerasan dalam rumah tangga adalah aib keluarga. Maka dengan strategi penanganan preventif, kita dibantu dengan OPD terkait untuk memberikan sosialisasi terkait pencegahan kasus kekerasan perempuan dan anak.”

Berdasarkan pemaparan terkait latar belakang Sakera jempol diatas, Inovasi yang berjalan sejak tahun 2014 dan masuk dalam 99 besar pelayanan inovatif pemerintah ini, dalam pelayanannya dibentuk beberapa pokja (kelompok kerja) yang menjadi bagian dari tim PPT-PPA. Pokja inilah yang melakukan pelayanan teknis terkait pendampingan korban kekerasan di tiap kecamatan dengan bantuan beberapa OPD terkait seperti Rumah Sakit, Dinas Sosial, Kejaksaan, Tokoh masyarakat dan kepolisian. Proses pelayanan yang sudah berjalan memberikan dampak yang dapat dilihat dari jumlah kasus kekerasan sebelum dan sesudah program dari sakera jempol ini diterapkan.

Berdasarkan data dari Tim PPT-PPA Kabupaten pasuruan, terdapat pengaduan kasus kekerasan anak dan perempuan sekitar 45 kasus pada tahun 2013, 29 kasus pada tahun 2014, lalu meningkat menjadi 53 kasus pada tahun 2015. Meningkatnya jumlah laporan kasus kekerasan ini, menjadi dampak positif adanya inovasi sakera jempol. Dulu masyarakat masih enggan untuk melaporkan kasus kekerasan. Setelah ada sosialisasi terkait penanganan kekerasan melalui

inovasi Sakera Jempol, jumlah pelapor kasus semakin bertambah dan korban dapat didampingi dengan baik.

Hal ini selaras dengan tinjauan yuridis UU No.23 tahun 2014, dimana kekerasan adalah masalah sosial, bukan masalah keluarga yang perlu disembunyikan (Soeroso:2015). Berdasarkan Permasalahan kasus kekerasan perempuan dan anak di Kabupaten Pasuruan, Cara penyelesaian kasus, serta pelayanan bagi korban kekerasan yang ditawarkan Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan melalui Inovasi Sakera Jempol, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelaksanaan SAKERA JEMPOL (Sadari Kekerasan Perempuan dan Anak dengan Jemput Bola ) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan (KBPP) Kabupaten Pasuruan”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Inovasi Sakera Jempol (Sadari kekerasan Perempuan dan Anak dengan Jemput Bola) yang dilakukan Dinas keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan (KBPP) Kabupaten Pasuruan?
2. Bagaimana Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Inovasi Sakera Jempol (Sadari kekerasan Perempuan dan Anak dengan Jemput Bola) ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan masalah diatas, Tujuan dari Penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui, Mendeskripsikan, dan menganalisis Pelayanan Inovasi Sakera Jempol (Sadari kekerasan Perempuan dan Anak dengan Jemput Bola) yang dilakukan Dinas keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan (KBPP) Kabupaten Pasuruan.
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Inovasi Sakera Jempol (Sadari kekerasan Perempuan dan Anak dengan Jemput Bola).

### **D. Kontribusi Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, diantaranya :

1. Secara Akademis
  - a. Penelitian ini merupakan sebuah bentuk penerapan pengetahuan yang diperoleh selama bangku perkuliahan mengenai teori-teori pelayanan publik dan konsep inovasi ke dalam praktek yang sesungguhnya.
  - b. Sebagai referensi bagi calon peneliti lain untuk dijadikan bahan pembandingan dan acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya.
2. Secara Praktis
  - a. Bagi Pemerintah

Memberikan informasi dan rekomendasi yang dapat digunakan sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui inovasi Sakera Jempol untuk dapat menangani permasalahan kekerasan di daerah.

b. Bagi Mahasiswa

Sebagai Sarana dan media turun lapang bagi peneliti untuk mengetahui dan menambah wawasan terkait pelayanan publik dalam mengimplementasikan inovasi Sakera jempol.

c. Bagi Masyarakat

Dapat memberikan informasi dan pemahaman kepada masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan inovasi Sakera Jempol dalam penanganan kasus kekerasan.

### **C. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi ini merupakan gambaran susunan proposal skripsi secara singkat. Hal ini dimaksudkan agar masalah yang dibahas dapat dimengerti dengan jelas dan benar serta menjadi gambaran menyeluruh mengenai isi penulisan. Adapun sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut :

#### **BAB I Pendahuluan**

Dalam bab ini terdiri atas latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, serta sistematika penulisan. Dalam latar belakang, menjelaskan mengenai alasan dan permasalahan yang berkaitan dengan judul. Rumusan masalah merupakan suatu bentuk penjabaran terhadap masalah serta kajian yang akan dibahas dalam penelitian ini. Tujuan penelitian menjelaskan hal apa yang ingin dituju melalui kegiatan penelitian. Kontribusi penelitian merupakan gambaran secara spesifik terkait kontribusi penelitian baik secara akademis maupun praktis. Sedangkan Sistematika penulisan berisi gambaran terkait isi skripsi.

## **BAB II Tinjauan Pustaka**

Dalam bab ini menjelaskan tentang kajian pustaka atau teori yang relevan dengan judul atau objek penelitian. Kajian teori ini memuat berbagai teori yang berhubungan dengan bentuk pelayanan publik dari Dinas KBPP sebagai upaya untuk menjalankan inovasi Sakera Jempol, untuk memperoleh gambaran teoritis dalam menganalisa permasalahan yang diangkat

## **BAB III Metode Penelitian**

Dalam bab ini dibahas mengenai metodologi penelitian yang meliputi jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, analisis data, dan uji keabsahan data.

## **BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pada bab ini, berisi penguraian hasil dan pembahasan penelitian yang mencakup penyajian data serta analisis data yang diperoleh peneliti selama melakukan penelitian pelaksanaan inovasi Sakera Jempol, serta memaparkan interpretasi hasil analisis dalam penelitian

## **BAB V Penutup**

Pada bab ini merupakan hasil akhir dari penelitian yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan ini berisi rangkuman hasil penelitian berdasarkan hasil pembahasan dan analisis. Sedangkan Saran merupakan masukan atau rekomendasi bagi Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan yang diberikan peneliti terhadap hasil dan kesimpulan yang telah diuraikan.

## BAB II

### Tinjauan Pustaka

#### A. Administrasi Publik

##### 1. Pengetian Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan suatu bentuk atau proses administrasi kenegaraan yang menghasilkan suatu barang atau jasa yang direncanakan dan bertujuan untuk melayani kebutuhan masyarakat. Menurut McCurdy dalam Indradi (2010:114) mengartikan administrasi publik sebagai suatu metode yang mengharuskan suatu negara dapat menjalankan tugas dan fungsinya secara prinsipil. Sedangkan Pfiffner dalam Darmadi dan Sukidin (2009:10) mengartikan administrasi publik sebagai koordinasi dari usaha-usaha kolektif yang dimaksudkan untuk melaksanakan kebijakan pemerintah. Berdasarkan dua pengertian tersebut, Rosenbloom dalam Keban (2014:6) menekankan batasan administrasi publik dalam proses institusional dalam triaspolitika. Pengertian administrasi publik menurut Rosenbloom ini adalah sebagai berikut:

“Administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi mandat pemerintah di bidang legislatif, eksekutif, dan yudikatif dalam rangka menjalankan fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagaimana (Rosenbloom dalam Keban,2014:6)”.

Berdasarkan ketiga pengertian tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi publik merupakan suatu cara atau metode koordinasi yang dilakukan pemerintah secara kolektif baik itu dalam proses institusional dari eksekutif, yudikatif, maupun legislatif untuk melaksanakan suatu kebijakan sesuai dengan

tugas dan fungsi dari pemerintah tersebut. Tugas dan fungsi ini dapat dilihat dari unsur dan peran dari administrasi publik itu sendiri. Unsur dan peran ini dapat dijadikan suatu batasan dalam ruanggerak pemerintah dalam menyelenggarakan urusan administrasi publiknya. Perry dalam Keban (2014:9) menyebutkan unsur-unsur administrasi publik yang diuraikan sebagai berikut:

- a. Tantangan-tantangan administrasi publik dan bagaimana administrasi publik seharusnya menyesuaikan diri.
- b. Sistem administrasidan organisasi yang efektif.
- c. Usaha memperkuat hubungan dengan badan legislatif, badan-badan yang diangkat atau dipilih, dan dengan masyarakat
- d. Bagaimana menyusun kebijakan dan program-program secara sukses.
- e. Adminsitrasi perpajakan dan anggaran yang efektif.
- f. Manajemen sumberdaya manusia.
- g. Bagaimana memperbaiki operasi dan pelayanan publik.
- h. Bagaimana praktek administrasi publik yang profesional dan etis.

Berdasarkan unsur administrasi publik yang dikemukakan Perry tersebut, dapat ditarik fokus dalam tugas dan fungsi pemerintah dalam penyelenggaraan administrasi publiknya tak jauh dari pelayanan. Dimana dalam poin yang sudah diuraikan di atas terdapat unsur bagaimana suatu pemerintahan dapat memperbaiki operasi dan pelayanan publik. Hal ini sejalan pula dengan tinjauan penelitian yang lebih memfokuskan pada bentuk pelayanan publik. Lebih lanjut, mengenai peran dari administrasi publik sendiri akan dibahas dalam sub teori kajian ini.

## **2. Peran Administrasi Publik**

Administrasi publik memiliki peran yang sangat penting bagi penyelenggaraan suatu negara. Selain unsur yang sudah dibahas di sub kajian sebelumnya, Beberapa peran administrasi publik dikemukakan oleh beberapa

pengarang yang dikutip dalam Keban (2014:15). Keban menjabarkan peran administrasi publik menurut Polanyi terdiri atas dinamika yang mengatur kondisi ekonomi suatu negara. Tak hanya itu, Sumner dalam Keban (2014:15) menjabarkan bahwa dinamika administrasi publik dapat membuat sistem kenegaraan menjadi buruk. Berdasarkan kedua pandangan mengenai administrasi publik, dapat dilihat bahwa administrasi publik sangat berperan dalam dinamika suatu negara. Beberapa peran administrasi publik menurut beberapa ahli yang termuat dalam Keban (2014:16) adalah terdiri atas:

- a. Menurut Frederick A. Cleveland peran administrasi publik sangat vital dalam membantu memberdayakan masyarakat dan menciptakan iklim demokrasi. Administrasi Publik diadakan untuk memberikan pelayanan publik dan manfaatnya dapat dirasakan masyarakat setelah pemerintah meningkatkan profesionalismenya, menerapkan teknik efisiensi dan efektifitas.
- b. Menurut Denhardt dan Denhardt, administrasi publik dilihat melalui pelayanan-pelayanan yang berperan memberikan memberikan atau menciptakan demokrasi.
- c. Menurut Rondinelli peran administrasi publik harus diarahkan kepada melayani masyarakat.

Keban (2014:6) juga menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan media pemerintah dan aparatur publik untuk melaksanakan tugas sektor publiknya terutama dalam menyediakan pelayanan bagi masyarakat. Berdasarkan beberapa peran yang diutarakan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa peran terbesar dari administrasi publik adalah untuk memberikan pelayanan. Pelayanan yang dilakukan oleh para administrator publik atau pemerintah ini harus dilakukan secara demokrasi dan melayani masyarakat. Oleh karena itu, untuk terciptanya pelayanan publik yang demokrasi, dalam penyelenggaraannya harus berpedoman pada standar dan kualitas dari pelayanan itu sendiri.

## **B. Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan berdasarkan *American Marketing* yang dikutip Donald dalam Hardiyansyah (2011:10) mengartikan pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang tidak memiliki keterikatan kepemilikan suatu proses produksi. Lebih lanjut, Peorwadarminta dalam Hardiansyah (2011:12) juga menjelaskan terkait pelayanan merupakan perihal atau cara melayani sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Berdasarkan kedua devinisi tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang berkaitan dengan pemberian layanan baik barang ataupun jasa. Dalam suatu organisai publik, harus mampu memberikan peayanan untuk masyarakat dengan baik.

Pelayanan Publik merupakan bentuk turunan dari pengaplikasian fungsi administrasi publik. Dimana aparat negara harus mampu memberikan pelayanan baik barang maupun jasa kepada masyarakat. Berbagai macam pendekatan dalam administrasi publik baik Old Public Administration hingga New Public Service selalu menekankan pada pelayanan walaupun dengan pendekatan yang berbeda.

Dalam perspektif New public Service, mengartikan pelayanan publik ditujukan untuk masyarakat sebagai perhatian utama dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, karena masyarakat memiliki hak dan kewajiban dalam menentukan arah pembangunan (Sabaruddin, 2015:24). Menurut Undang-undang No.25 tahun 2009 yang mengatur mengenai Pelayanan publik, mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan dalam rangka pemenuhan

kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kurniawan dalam Sinambela (2008:5) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Lebih lanjut, Sinambela juga mengutarakan pelayanan publik sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh negara (Sinambela,2008:5). Berdasarkan pengertian diatas, dapat ditarik kesimpulan pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan administrator publik atau aparat negara dalam memberikan layanan kebutuhan kepada setiap masyarakat. Untuk mengetahui bagaimana aparat negara dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, maka diperlukan beberapa hal yang harus menjadi perhatian dalam proses pelayanan. Beberapa hal ini akan dibahas lebih lanjut dalam bab ini.

## **2. Azas dan Prinsip Pelayanan Publik**

### **a. Azas-azas Pelayanan Publik**

Berdasarkan Undang-undang No.25 tahun 2009 pasal 4, ada 12 azas dalam pelayanan publik. diantaranya:

- 1) Kepentingan umum
- 2) Kepastian hukum
- 3) Kesamaan hak
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban
- 5) Keprofesionalan
- 6) Partisipatif
- 7) Persamaan perlakuan/tidakdiskriminatif

- 8) Keterbukaan
- 9) Akuntabilitas
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- 11) Ketepatan waktu
- 12) kecepatan, kemudahan, dan keterajngkauan

Berdasarkan azas tersebut, diharapkan pelayanan publik dapat dilaksanakan dan dapat memberi dampak positif bagi pengguna layanan. Selain terpaku dalam UU no 25 tahun 2009, dalam bukunya, Hardiyansyah (2011) menyebutkan ada beberapa azas lagi dalam pelayanan publik. Azas ini termuat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 tahun 2003. Beberapa azas ini terdiri atas transparansi, akuntabiitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak.

#### **b. Prinsip Pelayanan Publik**

Berdasarkan azas pelayanan publik, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dalam pemberian layanan bagi organisasi publik. diantaranya:

- 1) *Function*, kinerja primer yang dituntut
- 2) *confirmance*, kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan
- 3) *reliability*, kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu
- 4) *serviceability*, kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan
- 5) adanya *assurance* yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.(Fandy dalam Sinambela 2008:45)

Beberapa hal yang harus menjadi perhatian dalam pelayanan publik, dalam pasal 34 undang-undang no.25 tahun 2009 terdapat prinsip pelayanan publik yang harus dilaksanakan bagi penyelenggara pelayanan atau aparatur negara. beberapa prinsip ini diantaranya:

- 1) adil dan tidak diskriminatif
- 2) cermat
- 3) santun
- 4) tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
- 5) profesional
- 6) tidak mempersulit
- 7) patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
- 8) menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
- 9) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- 10) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
- 11) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
- 12) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
- 13) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki
- 14) sesuai dengan kepastian
- 15) tidak menyimpang prosedur

Berdasarkan azas dan prinsip pelayanan publik yang telah dijabarkan sebelumnya, harus ditindak lanjuti berdasarkan standar pelayanan publik, sebagai dasar untuk penyelenggaraan pelayanan nantinya.

### **3. Standar Pelayanan Publik**

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang harus ditaati oleh penyelenggara pelayanan dan dapat menjadi pedoman bagi penerima layanan (Hardiansyah, 2001:28). Lembaga Administrasi Negara mengartikan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas (LAN, 2009:56). Dalam penyelenggaraan

pelayanan publik, setiap kegiatan pelayanan harus memiliki standar tertentu agar dapat terlaksana sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Standar ini juga dapat digunakan sebagai pedoman bagi aparatur pemerintahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Lembaga Administrasi Negara (2009:55) menyebutkan penyusunan dalam standart pelayanan publik harus mampu membedakan dan menerapkan antara standar pelayanan, standar pelayanan minimal, standard operating procedur, dan maklumat pelayanan. Standard operating procedur ini merupakan serangkaian instruksi tertulis yang dilakukan mengenai berbagai proses penyelenggara administrasi pemerintahan yang mengenai bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan (LAN, 2009:58). Sedangkan untuk maklumat pelayanan ini merupakan sebuah publikasi singkat yang menggambarkan kualitas pelayanan yang dapat diharapkan dari instansi penyedia layanan (LAN, 2009:62). Untuk Standar pelayanan sendiri dapat diterjemahkan melalui ketentuan yang termuat dalam Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur negara dan undang-undang no 25 tahun 2009.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam Hardiansyah (2011) menyebutkan standar pelayanan publik yang terdiri atas:

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) waktu penyelesaian
- 3) biaya pelayanan
- 4) produk pelayanan
- 5) sarana dan prasarana
- 6) kompetensi petugas layanan

Selanjutnya, ditinjau dari Undang-undang No.25 tahun 2009 pasal 21, standar pelayanan publik terdiri atas beberapa komponen. Diantaranya:

- 1) dasar hukum
- 2) persyaratan
- 3) sistem, mekanisme, dan prosedur
- 4) jangka waktu penyelesaian
- 5) biaya/tarif
- 6) produk pelayanan
- 7) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
- 8) komponen pelaksana
- 9) pengawasan internal
- 10) jumlah pelaksanaan
- 11) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- 12) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan
- 13) evaluasi kinerja pelaksana.

Berdasarkan standar pelayanan publik di atas, diharapkan Setiap aparatur negara mampu untuk memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Terpenuhinya standar pelayanan ini, akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Kualitas Pelayanan publik ini terdiri dari berbagai macam indikator yang akan dijelaskan lebih lanjut. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori Standar pelayanan publik berdasarkan Lembaga Administrasi Negara (LAN) dan Undang-Undang No. 25 tahun 2009..

#### **4. Kualitas Pelayanan Publik**

Pemerintah dalam prakteknya harus mampu untuk menjawab berbagai macam tuntutan kebutuhan masyarakat sesuai dengan nilai-nilai demokrasi. Hal inilah yang akan memunculkan adanya kualitas pelayanan dalam suatu pemerintahan. Goetsch dan Davis dalam buku Standar Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara (2009) mengartikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis

yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (LAN, 2009:20). Pelayanan publik yang berkualitas dapat dilihat dari beberapa unsur atau indikator tertentu. Beberapa indikator ini termuat dalam dimensi kualitas pelayan Zeithaml dkk yang telah ditarik benang merah oleh Hardiyansyah (2011) kedalam 10 dimensi yang mendukung kualitas pelayanan publik. Kesepuluh dimensi ini terdiri atas:

- 1) *Tangible*; terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi
- 2) *Reliable*; terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat
- 3) *Responsiveness*; kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan
- 4) *Competence*; tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- 5) *Courtesy*; sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- 6) *Credibility*; sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat
- 7) *Security*; jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko
- 8) *Acces*; terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
- 9) *Communication*; kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat
- 10) *Understanding the customer*; melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan. (Hardiansyah, 2011:47)

Menindaklanjuti kesepuluh dimensi diatas, Gespersz dalam Hardiansyah (2011) juga menyebutkan komponen kualitas pelayanan publik yang harus diperhatikan. Walaupun hampir sama dengan dimensi diatas, beberapa komponen baru dalam kualitas pelayanan publik Gespersz dapat pula dijadikan indikator kualitas pelayanan. Beberapa komponen menurut Gespersz yang termuat dalam Hardiansyah (2011) terdiri atas;

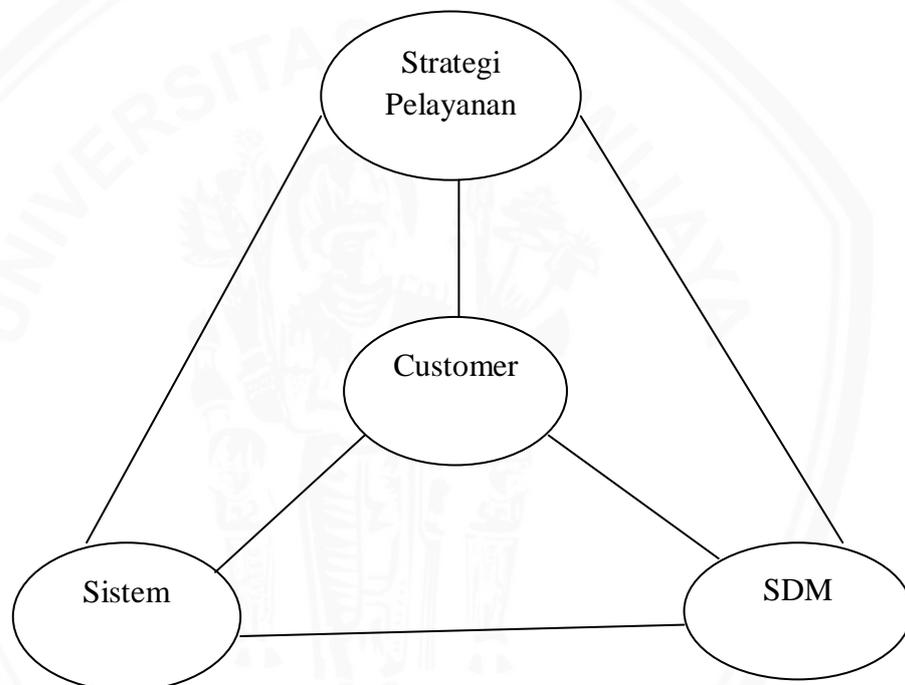
- 1) Ketepatan waktu pelayanan
- 2) Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan reliabilitas

- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- 4) Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan maupun penanganan keluhan
- 5) Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung
- 6) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
- 7) Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi
- 8) Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus
- 9) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi
- 10) Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, serta fasilitas lainnya. (Hardiyansyah, 2011:51)

Berdasarkan komponen yang disebutkan diatas, yang menjadi titik atau fokus utama dalam kualitas pelayanan adalah komponen ke 7. Dimana dalam komponen itu memuat variasi model pelayanan yang berkaitan dengan inovasi. Suatu pelayanan selalu membutuhkan pembaruan dalam proses layanannya agar tidak monoton. Hal ini berlaku terutama pada organisasi publik yang harus selalu memberikan pembaruan atau inovasi pelayanan untuk menjawab berbagai macam permasalahan kebutuhan masyarakat.

Kualitas Pelayanan publik yang telah dijelaskan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan dan dikorelasikan dengan segitiga pelayanan publik yang dikemukakan Albrecht dan Zemke 1990 dalam Dwiyanto dalam Sabarudin, (2015:12). Menurut Albrecht dan Zemke kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek. Diantaranya, sistem pelayanan publik yang baik, sistem pelayanan sumber daya manusia sebagai pemberi layanan, serta strategi dan pelanggan. Lebih lanjut dapat dilihat melalui pemaparan berikut :

- 1) sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan pelayanan publik yang baik pula. suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui.
- 2) Pelayanan publik berkaitan dengan sumber daya manusia dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik.
- 3) Sistem pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Birokrat harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan pengguna dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat. Berikut adalah gambar segitiga pelayanan publik



**Gambar 2 : Segitiga Pelayanan Publik Albrecht dan Zembe**  
 Sumber : Dwiyanto dalam Sabaruddin,2015

## C. Konsep Inovasi Sektor Publik

### 1. Pengertian Inovasi Sektor Publik

Inovasi pelayanan merupakan hal yang paling penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Semua organisasi publik harus mampu untuk

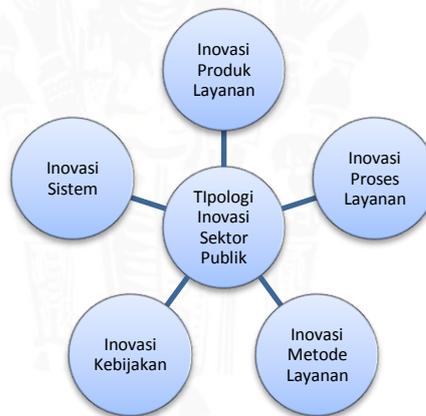
membuat inovasi agar proses pelayanan dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, Inovasi adalah suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya. Inovasi mulai dikenal sejak abad ke-17 dan semakin berkembang hingga pada tahun 1883 muncul pemikiran Schumpeter yang memberikan kontribusi besar untuk teori inovasi (Noor, 2013:81). Namun, pada awal dikenalnya inovasi hanya sebatas pembaruan sistem pada wiraswasta ataupun organisasi privat. Hal ini seperti yang diungkapkan Schumpeter dalam Noor mengatakan bahwa *innovation as doing thing differently in the realm of economic life*. (Noor, 2013:81).

Namun, seiring berkembangnya teknologi dan kebutuhan yang menuntut suatu organisasi publik untuk melakukan pembaruan, maka inovasi harus dilakukan didalam organisasi publik juga. Inovasi di sektor publik dibutuhkan untuk memberikan layanan publik yang lebih mencerminkan ketersediaan bagi pilihan-pilihan publik dan menciptakan keanekaragaman pelayanan (Muluk, 2008:43). Muluk menjelaskan terkait munculnya inovasi sektor publik berkaitan dengan basis keunggulan bersaing. Dimana basis keunggulan bersaing ini terdiri atas beberapa era, diantaranya era produktifitas pada tahun 60-an hingga era *knowlegde management* di tahun 1990-2000an. Pada era *knowledge management* inilah Muluk menjelaskan disetiap organisasi dapat mengembangkan daya inovasinya melalui kajian manajemen pengetahuan sebagai pembentukan kompetensi inti sehingga setiap organisasi memiliki keunggulan dalam bersaing

(Muluk,2008:41). Dalam proses pembuatan inovasi dikenal pula tipologi inovasi organisasi yang mengelompokan inovasi kedalam beberapa subsistem.

## 2. Tipologi Inovasi Sektor Publik

Mulgan & Albury dalam Muluk menunjukkan bahwa inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implemenetasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil (Muluk,2008:44). Dalam organisasi sektor publik Tipologi inovasi yang mendukung dalam keberhasilan suatu inovasinya dapat dilihat melalui beberapa layanan baik sistem ataupun metode pelyanannya. Tipologi inovasi sektor publik dapat dilihat melalui grafik dibawah ini:



**Gambar 3. Tipologi Inovasi**

Sumber: Muluk, 2008

Berdasarkan gambar diatas, yang harus diperhatikan dalam tipologi inovasi sektor publik diantaranya:

1. Inovasi produk layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan.

2. Inovasi proses layanan berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk inovasi.
3. Inovasi metode pelayanan merupakan perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan.
4. Inovasi kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada.
5. Inovasi sistem merupakan cara baru yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (*Changes in governance*). (Muluk, 2008:45)

### 3. Karakteristik Inovasi

Pembaharuan sistem atau inovasi dapat dilakukan dengan melihat bagaimana karakteristik inovasi dapat mempengaruhi keputusan dalam organisasi. Melalui karakteristik ini, dapat ditinjau sejauh mana inovasi dapat memberikan dampak positif dalam semua elemen. Rogers dalam Noor (2013) menyebutkan adanya karakteristik inovasi yang dapat digunakan sebagai acuan individu dalam organisasi untuk mengadopsi atau menolak inovasi tersebut. Karakteristik tersebut diantaranya:

- 1) Keunggulan relatif, yaitu derajat dimana suatu inovasi dianggap lebih baik/unggul dari yang pernah ada sebelumnya.
- 2) Kompatibilitas, yaitu derajat dimana inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsi.
- 3) Kerumitan, yaitu dimana derajat inovasi dianggap sebagai suatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan. Beberapa inovasi tertentu ada yang dengan mudah dapat dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi dan ada pula yang sebaliknya. Semakin mudah dipahami dan dimengerti oleh pengadopsi, maka semakin cepat suatu inovasi dapat diadopsi.
- 4) Kemampuan diuji cobakan, yaitu derajat dimana suatu inovasi dapat diuji-coba pada batas tertentu.
- 5) Kemampuan diamati, yaitu derajat dimana hasil suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain. (Noor,2013:92)

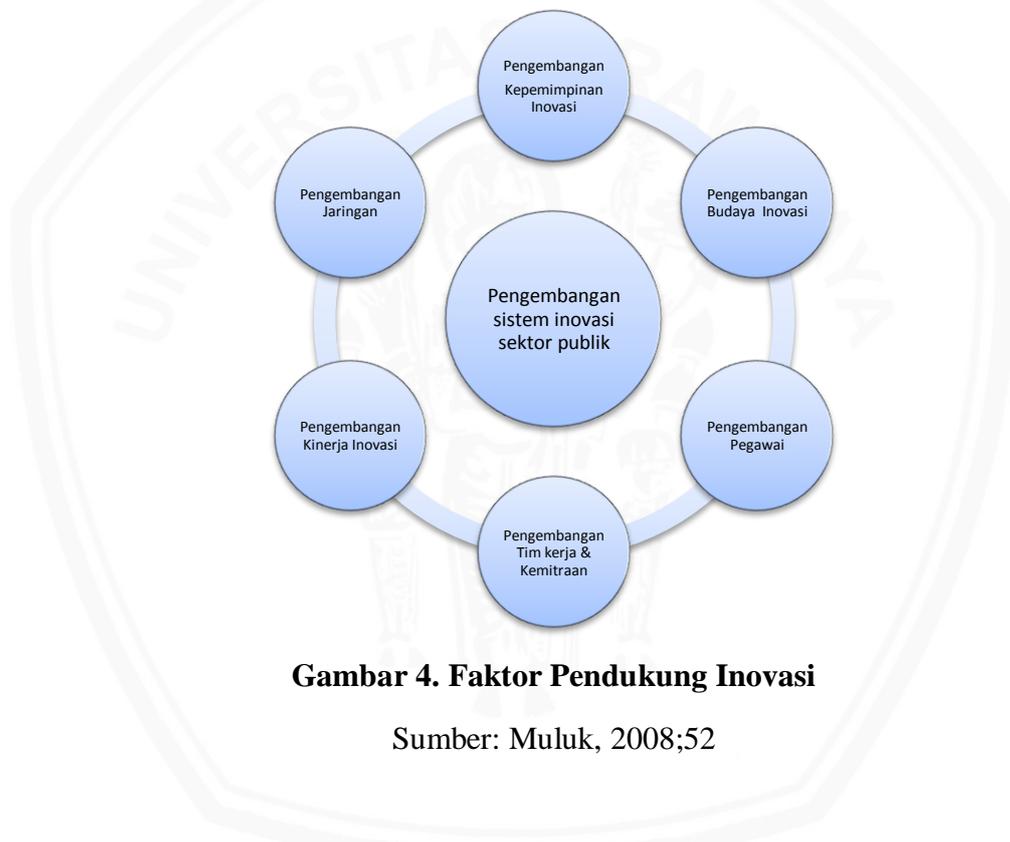
Karakteristik diatas memiliki kesamaan dalam penerapannya. Dimana semakin tinggi suatu inovasi itu dapat menerapkan kelima karakteristik tersebut, maka semakin cepat pula inovasi dapat diterapkan. Karakteristik lain dari inovasi dapat dilihat berdasarkan level inovasi. Karakteristik dalam level inovasi ini mencerminkan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang berlangsung (Muluk, 2008:46). Menurut Mulgan & Albury dalam Muluk (2008) menjelaskan terkait kategori karakteristik inovasi berdasarkan levelnya. Karakteristik inovasi berdasarkan levelnya ini terdiri atas Inovasi Inkremental, Inovasi radikal, dan Inovasi transformatif. Berikut penjelasan singkat mengenai level inovasi menurut Mulgan & Albury dalam Muluk (2008) :

- 1) Inovasi Inkremental; inovasi yang terjadi membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada.
- 2) Inovasi radikal; perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian atau pelayanan.
- 3) Inovasi transformatif; membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan mentransformasi semua sektor dan secara dramatis mengubah hubungan keorganisasian.(Muluk, 2008;46)

Berdasarkan bentuk karakteristik inovasi diatas, dapat disimpulkan bahwa setiap inovasi memiliki ciri dalam sistemnya. Karakteristik inilah yang nantinya akan membuat inovasi ini berbeda dengan sistem dan inovasi yang lainnya. Melalui karakteristik berdasarkan level inovasi ini nantinya akan lebih mempermudah dalam menganalisis inovasi dalam level apa yang sedang atau akan dijalankan.

#### 4. Faktor Pendukung Inovasi

Berhasilnya suatu inovasi diterapkan dalam organisasi sektor publik dapat dilihat dari bagaimana seorang pemimpin membawa visi atau budaya suatu organisasi publik tersebut. Muluk dalam bukunya yang berjudul *Knowledge Management* menyebutkan beberapa hal yang menjadi faktor keberhasilan suatu inovasi. Hal ini dapat dilihat melalui grafik dibawah ini:



**Gambar 4. Faktor Pendukung Inovasi**

Sumber: Muluk, 2008;52

Pengembangan sistem inovasi sektor publik tersebut pada dasarnya saling berkaitan satu sama lain. Seperti halnya Kepemimpinan inovasi yang berhasil dapat menjadi stimulan utama dalam membangun inovasi. Namun, peran kepemimpinan ini membutuhkan aspek lain untuk mendukung keberhasilan suatu inovasi. Seperti halnya budaya, kondisi pegawai, pembagian tim kerja dan

kemitraan, pengembangan inovasi, serta pengembangan jaringan sangat dibutuhkan dalam tingkat keberhasilan suatu inovasi. Berikut adalah penjabaran terkait faktor pendukung inovasi menurut Muluk (2008:49):

1. **Kepemimpinan**  
Kepemimpinan yang mendukung proses inovasi merupakan syarat utama bagi terjadinya inovasi pemerintahan. Proses inovasi membutuhkan pemimpin yang mampu melakukan perubahan, mampu menyadarkan banyak pihak, dan mampu menggerakkan serta memberi teladan dalam mendukung proses inovasi.
2. **Budaya**  
Budaya menciptakan suatu pembeda yang jelas antar organisasi dengan organisasi yang lainnya. Budaya juga membawa satu rasa identitas bagi anggota-anggota dalam organisasi. Dengan demikian, budaya merupakan perekat sosial yang membantu mempersatukan organisasi dengan memberikan standar-standar yang tepat untuk apa yang harus dikatakan dan dilakukan oleh pegawai.
3. **Kompetensi Pegawai**  
Keberhasilan suatu inovasi tak lepas dari kondisi pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian yang memungkinkannya untuk berinovasi. Tanpa pegawai yang berkompoten ini maka sulit diperoleh kapasitas inovasi yang berkelanjutan dan sistematis.
4. **Pengembangan Tim kerja dan Kemitraan**  
Keberadaan tim dibutuhkan untuk menyelesaikan berbagai hal yang tidak dapat diselesaikan secara perorangan. Tim ini harus sinergis dan memadukan seluruh potensi anggota tim pada tujuan yang sama dengan komitmen yang sama. produktivitas tim dilihat dari kualitas dan kuantitas inovasi dalam menyelesaikan berbagai persoalan baik persoalan publik maupun persoalan institusi pemerintahan.
5. **Kinerja Inovasi**  
pegawai. Kinerja inovasi dibutuhkan karena yang terukur akan memudahkan pelaksanaannya. Pengembangan kinerja inovasi dimulai dengan menyusun indikator kinerja yang memudahkan penilaian kinerja inovasi. Manajemen kinerja inovasi ini meliputi penyusunan, pengukuran, dan apresiasi kinerja.
6. **Pengembangan Jaringan**  
Pengembangan jaringan inovasi sangat dibutuhkan karena inovasi sektor publik akan lebih lestari dan membawa dampak lebih luas jika inovasi melibatkan para pihak yang lebih luas. Pengembangan jaringan ini melibatkan tiga hal penting diantaranya identifikasi pihak luar yang dilibatkan, metode pelibatan pihak luar dan instrumen yang paling efektif dalam pemanfaatan jaringan.

Selain yang telah disebutkan diatas, ada beberapa hal yang menjadi faktor keberhasilan dari suatu organisasi publik. Borins dalam Noor (2013) menganalisa beberapa preskripsi yang dapat dijadikan sebagai faktor keberhasilan inovasi.

Analisa Borins tersebut terdiri atas:

- 1) Dukungan dari atas
- 2) penglihatan eksternal, misalnya belajar dari inovator lainnya melalui patok unggul, jejaring, *scanning* dan lingkungan eksternal
- 3) Perhatian untuk memandang seluruh *Stakeholder* termasuk para pengguna, staf, dan manager
- 4) Perlibatan pengguna akhir disemua tahapan, misalnya dalam desain dan pengembangan prototipe untuk identifikasi dini dan membetulkan kesalahan
- 5) Ruang Lingkup untuk percobaan
- 6) Jawara-Jawara Inovasi
- 7) Sumberdaya yang cukup
- 8) Mendorong staf untuk berinovasi
- 9) Meyakinkan keberagaman staf
- 10) Meyakinkan rentang skill yang diperlukan sepenuhnya tersedia
- 11) Belajar untuk menerima dan mengelola resiko
- 12) Evaluasi.(Noor, 2013;104)

Berdasarkan kedua faktor keberhasilan yang telah dijabarkan diatas, beberapa memiliki kesamaan. Diantaranya adanya peran pemimpin, kompetensi SDM, jaringan dan faktor eksternal. Beberapa komponen ini akan membentuk kesatuan yang nantinya akan membuat suatu inovasi berjalan dengan baik.

## **5. Faktor Penghambat Inovasi**

Penerapan Inovasi Sektor publik tak hanya selalu memiliki faktor keberhasilan. Dibalik keberhasilan suatu inovasi selalu ada faktor penghambat pula. Dalam pengembangan sistem inovasi sektor publik yang dijelaskan dalam buku Muluk (2008) diatas, pengembangan sistem inovasi yang terdiri dari kepemimpinan, budaya, pegawai, tim kerja & kemitraan, kinerja inovasi seta

pengembangan jaringan akan menjadi faktor penghambat suatu inovasi apabila tidak ada keterkaitan satu sama lain. Hal ini dapat dilihat dari peran pemimpin dalam suatu organisasi publik apabila tidak didukung dengan budaya organisasi maka inovasi tersebut akan terhambat.

Tak hanya itu, Ring dan Fery yang dikutip oleh Rutianan dalam Noor(2013) menyebutkan beberapa hal yang menjadi permasalahan dalam inovasi sektor publik. Permasalahan ini terdiri atas:

- 1) Sektor publik memiliki kerentanan terhadap konflik tujuan dan sasaran dalam pengimplementasikan kebijakan lebih tinggi dari pada sektor swasta
- 2) Sektor publik lebih memiliki keterbatasan waktu yang dibatasi oleh periode suksesi pimpinan eksekutif dan perubahan komposisi lembaga pembuat kebijakan
- 3) Sektor publik dibayangi oleh koalisi yang rentan antar kelompok politik
- 4) Sektor publik lebih rentan terhadap intervensi atau pengaruh dari berbagai kelompok kepentingan dalam mengambil suatu kebijakan. (Noor,2013: 103)

Hadjimanolis (2003) dalam Noor (2013:142) menyebutkan beberapa hambatan dalam inovasi. Diantaranya :

1. Berdasarkan sumber hambatan inovasi dapat dibedakan antar sumber. seperti masyarakat, struktur, dan strategi. Sedangkan sumber lainnya terdiri atas pengaruh pasar dan kondisi pemerintahan.
2. Berdasarkan dampak yang dihasilkan. Hambatan inovasi dapat diklasifikasikan kedalam hambatan langsung dan tidak langsungnya sesuai dengan dampak terhadap proses inovasi.
3. Berdasarkan hambatan yang dapat diperhitungkan atau obyektif maupun tidak.

Berdasarkan penjabaran diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor penghambat dari inovasi terdiri atas dua hal. Yang pertama adalah faktor dari pengembangan sistem inovasi sektor publik. Sedangkan faktor yang kedua dilihat

berdasarkan permasalahan yang ada dalam organisasi publik yang akan mengakibatkan terhambatnya proses inovasi.

#### **D. Inovasi Sakera Jempol**

##### **1. Profil Singkat Inovasi Sakera Jempol**

Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Layanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan merupakan dasar hukum terciptanya inovasi Sakera Jempol. Peraturan ini menimbang pemerintah daerah membuat pelayanan terpadu untuk melindungi perempuan dan anak dari kekerasan. Pada Pasal 5 Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 01 Tahun 2010 memuat Tolok ukur kinerja atau pelayanan bagi korban kekerasan. Tolok ukur ini terdiri dari pemberian pelayanan penanganan laporan/pengaduan, pelayanan kesehatan, rehabilitasi sosial, penegakan dan bantuan hukum, serta pemulangan dan reintegrasi sosial untuk korban kekerasan yang terjadi pada perempuan dan anak. Berdasarkan dasar hukum tersebut, Kabupaten Pasuruan mengeluarkan suatu Inovasi yang bernama Sakera Jempol. Inovasi Sakera Jempol (Sadari Kekerasan Perempuan dan Anak dengan Jemput Bola) merupakan suatu inovasi dari Dinas Keluarga Berencana dan Perlindungan Perempuan (KBPP) Kabupaten Pasuruan sebagai upaya perlindungan kekerasan pada perempuan dan anak melalui solusi aplikatif dan inovatif.

## 2. Pendekatan Strategis Inovasi Sakera Jempol

Nama Sakera Jempol tidak hanya menjadi suatu singkatan atas inovasi. Sakera Jempol juga menjadi singkatan pendekatan strategis yang dijalankan. Pendekatan strategis ini terdiri dari Sarana Aplikasi, Kartu Elektronik, Reaksi Penanganan, dan Ada Jempol. Pendekatan strategis ini dilaksanakan berdasarkan gabungan upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Keempat pendekatan strategis tersebut, dapat dijabarkan sebagai berikut :

### 1) Sarana Aplikasi

Sarana Aplikasi Sakera Jempol terdiri dari Fanspage dan Mobil Perlindungan Perempuan dan Anak (Molin). Fanspage yang digunakan merupakan fanspage dari media sosial Facebook sebagai sarana penyuluhan media sosialisasi serta pemberian informasi dengan sasaran masyarakat yang sudah melek akan teknologi. Sedangkan untuk masyarakat yang masih belum melek teknologi menggunakan sarana Molin sebagai penunjang sosialisasi pencegahan kekerasan pada perempuan dan anak.

### 2) Kartu Elektronik

Pendekatan strategis yang kedua dari inovasi Sakera Jempol adalah kartu elektronik hotline jempol. Kartu ini berupa kartu nama yang berisi *contact person* (CP) dari tim PPT-PPA, Penyuluh Keluarga Berencana (PKB), dan Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB). Kartu Elektronik ini akan didistribusikan dan disebar untuk para kader, tokoh masyarakat, populasi kunci, dan perangkat di Kecamatan maupun kelurahan/desa sebagai perwakilan untuk

menghubungi CP yang terdapat dalam kartu elektronik apabila di suatu wilayah terjadi tindak kekerasan.

### 3) Reaksi Penanganan

Reaksi penanganan yang ditawarkan oleh inovasi Sakera Jempol adalah *Four Fast* atau Empat Cepat. Reaksi penanganan empat cepat ini terdiri dari Cepat Terdeteksi, Cepat Terlapor, Cepat Tertangani, dan Cepat Terehabilitasi. Reaksi penanganan ini merupakan upaya kuratif yang melibatkan banyak stakeholder yang tergabung dalam tim PPT-PPA. Reaksi penanganan ini dilakukan dengan cepat apabila ada orang melaporkan kasus kekerasan melalui hotline yang sudah disebar. Setelah itu mendeteksi adanya korban, apabila ada korban maka dilakukan koordinasi melalui grup whatsapp untuk ditindaklanjuti terkait penanganan kasus yang dilaporkan.

### 4) Ada Jempol

Ada Jempol merupakan sebuah Advokasi jemput bola sebagai upaya pendampingan yang dilakukan oleh tim PPT-PPA dengan tujuan mempersiapkan korban kekerasan agar dapat diterima dan beradaptasi kembali di lingkungan masyarakat. Advokasi ini dilakukan dengan memanfaatkan form kendali yang merekam aktifitas korban dari pelaporan hingga rehabilitasi. Perekaman aktivitas korban ini ditulis pada form kendali Kartu Ada Jempol sehingga dapat dievaluasi progres setiap waktu dari perkembangan korban untuk siap kembali ke masyarakat.

### 3. Indikator Keberhasilan Inovasi Sakera Jempol

Berdasarkan buku panduan proposal inovasi Sakera Jempol Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan, yang menjadi indikator dari keberhasilan inovasi ini adalah :

- 1) Terjadi tren penurunan jumlah Kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) di Kabupaten Pasuruan yang dilaporkan berdasarkan data sekretariat PPT-PPA terjadi penurunan jumlah kasus kekerasan dalam rumah tangga dari 58 kasus di tahun 2015 menjadi 16 kasus pada tahun 2016

**Tabel 1.**  
**Perbandingan jumlah KDRT Sebelum dan Sesudah Inovasi**

No.	Indikator	Tahun 2015	Tahun 2016
1	Jumlah KDRT	58	16

Sumber : Proposal Sinovik Inovasi Sakera Jempol Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan

- 2) Terjadi peningkatan jumlah pengaduan kasus kekerasan pada perempuan dan anak. Peningkatan jumlah pengaduan kasus kekerasan perempuan dan anak yang dilaporkan dari tahun 2015 ke tahun 2016 mengindikasikan bahwa kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya melaporkan kejadian kekerasan yang terjadi pada perempuan dan anak lebih baik, sehingga fenomena kasus yang tertutupi mulai terungkap. hal ini penting untuk perkembangan penyelesaian kasus kekerasan pada perempuan dan anak. Adapun perbandingan jumlah sebelum dan sesudah adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.**  
**Perbandingan jumlah pengaduan kasus perempuan dan anak sebelum dan sesudah inovasi**

No.	Indikator	Tahun 2015	Tahun 2016
1	Pengaduan kasus kekerasan	53	86

Sumber : Proposal Sinovik Inovasi Sakera Jempol Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan

- 3) Terjadi tren peningkatan penyelesaian pengaduan kekerasan perempuan dan anak. Berdasarkan data sekretariat PPT-PPA terjadi peningkatan prosentase penyelesaian pengaduan kekerasan perempuan dan anak dari 91.40% di tahun 2015 menjadi 100% di tahun 2016. Hal ini mengidentifikasi bahwa kesepahaman dan komitmen yang tinggi antara lembaga yang terkait dalam penyelesaian kekerasan perempuan dan anak. Adapun perbandingan jumlah sebelum dan sesudah adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.**  
**Perbandingan jumlah pengaduan kasus perempuan dan anak sebelum dan sesudah inovasi**

No.	Indikator	Tahun 2015	Tahun 2016
1.	Penyelesaian pengaduan kekerasan perempuan dan anak	91.40%	100%

Sumber : Proposal Sinovik Inovasi Sakera Jempol Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan

Berdasarkan peningkatan dalam indikator diatas, indikator keberhasilan dari inisiatif yang akan berjalan memiliki beberapa indikator lain. Diantaranya 4 program aplikatif Sakera Jempol seperti Fanspage, molin, Hotline Jempol, reaksi penanganan four fast dan Ada Jempol. Keempat program aplikatif ini memiliki tolokukur keberhasilan, diantaranya meningkatkan kesadaran masyarakat untuk melaporkan terjadinya kasus kekerasan pada perempuan dan anak, serta keempat program ini mampu menurunkan jumlah angka KDRT.



## BAB III

### Metode Penelitian

Berdasarkan Bab I dan Bab II yang telah dipaparkan sebelumnya, pada bab ini akan dibahas mengenai mekanisme metode penelitian yang akan digunakan sebagai acuan untuk bertindak atau menindaklanjuti dari proses penelitian peneliti. Metode penelitian menurut Hadari Nawawi dan Mimi Martini dalam Prastowo (2014) mengartikan bahwa suatu metode merupakan cara untuk mengungkapkan kebenaran yang objektif. Prastowo juga menyebutkan bahwa kebenaran itu adalah tujuannya, sementara metode adalah caranya. Penggunaan metode diaksudkan agar kebenaran yang diungkapkan benar-benar dibentengi dengan bukti ilmiah. (Prastowo, 2014:18).

Pengertian lain dari metode penelitian ini diartikan oleh Arirf Furchan dalam Prastowo (2014). Metode penelitian merupakan strategi umum yang dianut dalam pengumpulan dan analisis data yang diperlukan guna menjawab persoalan yang dihadapi (Prastowo, 2014: 18). Berdasarkan kedua pengertian tersebut, yang menjadi strategi peneliti untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran objektif dari suatu permasalahan atau fenomena terkait Inovasi pelayanan Sakera jempol di Dians KBPP Kabupaten Pasuruan. Metode penelitian ini akan dijabarkan lebih lanjut dalam Bab ini.

#### A. Jenis Penelitian

Berdasarkan Rumusan masalah dan tujuan penelitian, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian Deskriptif menurut Whitney dalam Prastowo (2014) diartikan sebagai :

“Pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat dan tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dalam suatu fenomena” (Prastowo, 2014:201).

Berdasarkan pengertian diatas, sangat relevan jika penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. David dan Williams dalam Moleong (2014:5) menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar ilmiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Latar ilmiah yang dimaksud dapat dilihat berdasarkan fenomena yang didapatkan dalam penelitian berupa peristiwa yang murni dan langsung diteliti oleh peneliti di tempat fenomena itu berlangsung. Karena pada dasarnya penelitian kualitatif memiliki paradigma alamiah yang bersumber dari pandangan fenomenologis (Prastowo,2014:51).

Menurut tujuannya, metode kualitatif digunakan untuk mengukur pola hubungan yang bersifat interaktif, mengembangkan realita yang kompleks, memperoleh pemahaman makna serta menemukan teori baru. Tak hanya itu, metode kualitatif yang berciri sangat umum, fleksibel, dan mampu untuk dikembangkan secara lanjut. Metode ini sangat cocok untuk digunakan dalam jenis penelitian ini. Kelebihan dari metode ini yaitu mampu untuk memahami makna dibalik perilaku dan mampu menemukan teori baru untuk permasalahan yang diteliti (Prastowo,2014:54).

Alasan peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif adalah untuk mencari fakta terkait pelayanan dari inovasi

Sakera jempol di Kabupaten Pasuruan yang masuk nominasi 99 inovatis pemerintah daerah di tingkat nasional.

### **B. Fokus Penelitian**

Fokus dalam kamus besar bahasa Indonesia diartikan sebagai memusatkan perhatian. Dalam metode penelitian fokus penelitian menurut Prastowo (2014) diartikan sebagai masalah utama yang menjadi objek penelitian. Fokus penelitian menjadi bagian yang penting dalam suatu penelitian. Menurut Sapdley dalam Sugiono (2016) menyebutkan empat alternatif untuk menetapkan fokus, diantaranya:

- 1) Menetapkan fokus pada permasalahan yang disarankan oleh informan
- 2) Menetapkan fokus berdasarkan domain-domain tertentu *Organizing domain*
- 3) Menetapkan fokus yang memiliki nilai temuan untuk pengembangan iptek
- 4) Menetapkan fokus berdasarkan permasalahan terkait dengan teori yang telah ada. (Sugiyono, 2016: 209)

Berdasarkan keempat alternatif yang dijabarkan di atas, yang menjadi alternatif peneliti untuk menetapkan fokus penelitian adalah berdasarkan saran informan yang didapatkan peneliti saat melakukan prariset di Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan sebelumnya dimana lebih menuju pada pelaksanaan dari inovasi Sakera Jempol dan bentuk pelayanannya. Tak hanya itu, alternatif yang peneliti pilih untuk menetapkan fokus dari penelitian ini adalah penetapan fokus berdasarkan permasalahan terkait dengan teori yang telah ada. Adapun fokus penelitian yang ditetapkan peneliti adalah:

1. Pelaksanaan Pelayanan Inovasi Sakera Jempol (Sadari kekerasan Perempuan dan Anak dengan Jemput Bola)

- a. Pendekatan Startegis Inovasi Sakera Jempol berupa upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif melalui beberapa pendekartan. Serta tinjauan dari Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak No. 01 Tahun 2010.
- b. Standar Pelayanan Publik yang berupa Maklumat Pelayanan, Standar Operational Procedur, Standar Pelayanan Minimum, serta beberapa tinjauan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 pasal 21 tentang standar pelayanan publik.
- c. Kualitas Pelayan Publik berupa pengintegrasian segitiga pelayanan menurut Albrecht dan Zemke. yang terdiri dari strategi pelayanan publik, Sumber Daya Manusia, dan sistem pelayanan.

## 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Inovasi Sakera Jempol.

### a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam hal ini, dapat dilihat melalui faktor keberhasilan dari inovasi, yang terdiri atas :

- 1) Faktor Internal yang terdiri dari kompetensi tim kerja, dan koordinasi
- 2) Faktor eksternal yang terdiri dari masyarakat selaku pelapor dan partisipan dalam sosialisasi

### b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam hal ini, dapat dilihat melalui faktor penghambat dari inovasi, yang terdiri atas :

- 1) Faktor Internal yang terdiri dari tim kerja dalam pelaksanaan tugasnya
- 2) Faktor Eksternal yang terdiri dari masyarakat sebagai saksi

### **C. Lokasi dan Situs Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian. berdasarkan lokasi penelitian ini diharapkan peneliti memperoleh data dan informasi sesuai dengan masalah dan fokus penelitian yang telah ditetapkan. Lokasi Penelitian yang diteliti terletak di Kabupaten Pasuruan sebagai lokasi pencetus inovasi Sakera Jempol. Selain karena hal itu, pemilihan Kabupaten pasuruan sebagai lokasi penelitian ini karena dalam data yang temuat dalam Unit PPA Kabupaten Pasuruan menyebutkan angka yang cukup tinggi untuk kasus kekerasan perempuan anak.

Situs penelitian menunjukkan dimana sebenarnya untuk memperoleh data atau informasi yang tepat dan akurat serta dapat diperlukan untuk menangkap objek lokasi yang akan diteliti. Situs penelitian yang ditentukan peneliti adalah Dinas Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan (KBPP) Kabupaten Pasuruan sebagai penanggung jawab inovasi Sakera Jempol.

### **D. Sumber Data**

Data menurut kamus besar bahasa indonesia diartikan sebagai keterangan yang benar dannyata, atau keterangan atau bahan nyata yang dapat dijadikan sebagai dasar kajian. Menurut Lofland dan Lofland dalaam Moleong (2014:157), sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. mnurut Ndraha

dalam Prastowo(2014), terdapat dua beals sumber data yang dapat digunakan dalam penelitian. Sumber data ini diantaranya data orisinil, data derivatif, data primer, data sekunder, data kuantitatif, data kualitatif, data mutakhir, data historis, data berlanjut dan data periodik, data insidental, data kontinu, dan data diskrit. Namun dalam penelitian ini,peneliti hanya menggunakan dua sumber data. Sumber data ini merupakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer terdiri dari informasi serta peristiwa atau kegiatan. Sedangkan sumber data sekunder adalah dokumen.

## **E. Jenis Data**

### **a. Jenis Data Primer**

Jenis data primer merupakan sumber data yang berasal dari peneliti sendiri. Moleong mengartikan sumber data primer sebagai sumber data utama. Dimana sumber data ini merupakan sumber data yang berasah dari kata-kata dan tindakan seseorang yang diamati ketika wawancara yang dicatat tertulis atau melalui perekaman audio maupun pengambilan foto (Moleong,2014:157). Berdasarkan pengertian tersebut, untuk mendapatkan sumber data primer, peneliti harus melakukan pengamatan ataupun wawancara terlebih dahulu. Yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah :

- 1) Hendah Sholchah selaku Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan danPelindungan Anak Dinas Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan (KBPP) Kabupaten Pasuruan.
- 2) Kokok Adi Prayogo selaku Inovator Sakera Jempol

- 3) Indah selaku Tim Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak Kabupaten Pasuruan (PPT-PPA)
- 4) Budi Santoso selaku Kelompok Kerja Inovasi Sakera Jempol (Petugas Lapangan Keluarga Berencana).

b. Jenis Data Sekunder

Jenis data sekunder merupakan suatu sumber data yang didapatkan peneliti berdasarkan sumber data yang sudah ada. Moleong menyebut sumber data Sekunder ini sebagai sumber tertulis. Dimana sumber data sekunder atau tertulis ini merupakan bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis seperti buku, majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi (Moleong, 2014:159). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa sumber data sekunder untuk mendukung proses penulisan dari penelitian. Data sekunder yang dapat digunakan peneliti diantaranya:

1. Kajian kepustakaan berupa regulasi Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Anak No.01 Tahun 2010 dan Undang-Undang No.23 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga
2. Dokumen resmi dari Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan berupa laporan kasus kekerasan dan dokumentasi kegiatan inovasi Sakera Jempol

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono, 2016:224). Maka, untuk mendapatkan data yang sesuai diperlukan suatu teknik

dalam pengumpulan datanya. Beberapa hal yang menjadi teknik pengumpulan data pada penelitian ini diantaranya:

#### 1) Observasi

Nasution dalam Sugiyono (2016:226) menyebutkan bahwa observasi merupakan dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data yang didapatkan melalui observasi. Ada beberapa macam dari observasi itu sendiri. Menurut Sanafiah Faisal dalam Sugiyono (2016:226) menyebutkan macam-macam observasi yang terdiri atas observasi partisipatif (*participant observation*), observasi terus terang dan tersamar (*overt observation and covert observation*) serta Observasi yang tak berstruktur (*unstructured observation*).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi terus terang. Dimana dalam melakukan pengumpulan data, Sugiyono (2016:228) menyebutkan apabila peneliti akan melakukan suatu observasi yang terus terang, peneliti harus menyatakan terus terang kepada sumber data apabila sedang melakukan suatu penelitian. Observasi ini sangat relevan digunakan untuk mengamati proses pelayanan inovasi Sakera Jempol. Hal ini dikarenakan peneliti membutuhkan izin untuk melakukan observasi terkait pelaksanaan inovasi Sakera Jempol di Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan. Observasi yang dilakukan peneliti adalah melihat dan mengawasi proses sosialisasi Inovasi Sakera Jempol.

#### 2) Wawancara

Wawancara menjadi hal yang penting dalam melakukan observasi. Melalui wawancara dapat melakukan verifikasi terkait data yang didapat selama melakukan observasi. Esterberg dalam Sugiyono (2016: 233) mengemukakan

beberapa macam wawancara, diantaranya wawancara terstruktur, semiterstruktur, dan tidak terstruktur.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis wawancara semi terstruktur. Wawancara semiterstruktur ini bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana informan ditanya terkait pendapat dan idenya (Sugiyono, 2016:233). Hal ini sesuai diterapkan dalam penelitian terkait. Karena dalam penelitian ini membutuhkan verifikasi dan pandangan dari informan. Dalam Penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan Kokok Adi Prayogo selaku pencetus atau inovator Sakera Jempol, Henda Sholchah selaku Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan, Budi Santoso selaku Koordinator Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) Kecamatan Kejayan, Serta Indah selaku tim PPT-PPA.

### 3) Teknik Pengumpulan Data dengan Dokumen

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berupa tulisan ataupun gambar (Sugiyono, 2016:240). Dalam melakukan suatu penelitian, hasil dari observasi dan wawancara dapat diperkuat dengan adanya dukungan dalam bentuk dokumentasi. Sehingga teknik pengumpulan data dengan dokumen ini, sangat relevan untuk digunakan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, dokumen yang digunakan peneliti berdasarkan temuan lapangan adalah dokumen laporan kasus kekerasan di Kabupaten Pasuruan, Dokumentasi foto kegiatan pelaksanaan inovasi Sakera Jempol, dan Dokumen penunjang pelaksanaan inovasi Sakera Jempol seperti jumlah kasus kekerasan dan

dokumen/form yang digunakan dalam pelaksanaan pendekatan startegis Sakera Jempol.

### **G. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan alat bantu peneliti dalam pengumpulan data. Instrumen penelitian kualitatif yaitu peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpulan data yang utama. Berikut instrumen penelitian, antara lain :

1. Instrumen untuk wawancara adalah peneliti sendiri, yaitu dengan menggunakan panca indera untuk melihat, mengamati dan merasakan kejadian-kejadian yang ada dilapangan terutama yang berhubungan dengan fokus penelitian. Disisi lain, Instrumen penelitian ini dapat memperoleh data langsung dari narasumber dengan panduan wawancara (*interview guide*). Tujuannya agar wawancara yang dilakukan sesuai dengan topik penelitian.
2. Instrumen dalam observasi adalah catatan lapangan, yaitu catatan sistematis yang dibuat peneliti ketika melakukan pengamatan. wawancara atau menyaksikan suatu kejadian tertentu pada saat penelitian dilakukan. Tujuannya agar terhindar dari kesalahan yang akan dihadapi.
3. Instrumen yang digunakan dalam dokumentasi adalah penulis sendiri dengan menggunakan alat tulis, kamera, perekam dan peralatan lain yang digunakan pada saat penelitian.

## H. Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut Bogdan & Biklen dalam Moleong (2014:248) merupakan upaya yang bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah data, mencari pola, menemukan apa yang penting dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Selanjutnya, Sugiyono (2016:244) mengartikan analisis data sebagai proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami. Dalam proses analisis data dalam penelitian Sakera Jempol (Sadari Kekerasan Perempuan Dan Anak Melalui Jemput Bola) Sebagai Inovasi Pelayanan Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan, menggunakan analisis data model interaktif dari Miles, Huberman dan Saldana.

Model analisis data interaktif ini merupakan suatu aktivitas dalam analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh (Sugiyono, 2016:246). Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014:31-32) untuk menganalisis data hasil penelitian terdiri dari tiga tahapan dalam analisis data, yaitu:

### 1. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data dilakukan setelah data selesai dikondensasi. Data yang diperoleh dianalisis kemudian disajikan dalam bentuk CW (Catatan Wawancara), CL (Catatan Lapangan), dan CD (Catatan Dokumentasi). Data yang sudah disajikan tersebut, diberi kode data untuk mengorganisasi data, sehingga peneliti

dapat menganalisis dengan cepat dan mudah. Penggunaan berbagai jenis matriks, grafik jaringan, dan bagan untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah diraih. Dengan demikian, penulis dapat melihat apa yang sedang terjadi dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

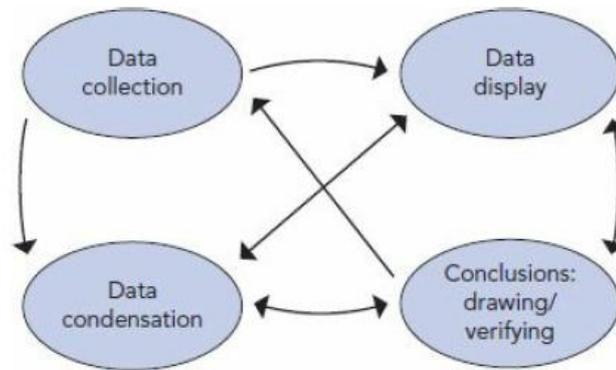
## 2. Kondensasi Data (Data Condensation)

Kondensasi data merupakan proses pemilihan pemulihan pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan informasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis dilapangan. kondensasi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, membuang yang tidak perlu, mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulannya dapat ditarik dan di verifikasi. Data yang diperoleh dilapangan akan diklasifikasikan peneliti dan selanjutnya dipilah mana yang relevan dan mana yang tidak relevan dengan permasalahan dan fokus penelitian. Proses ini berlangsung terus-menerus selama kegiatan penelitian kualitatif berlangsung. Sehingga dapat diklasifikasikan dan diperoleh suatu verifikasi yang jelas dan terarah.

## 3. Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing/ Verification)

Langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan dari verifikasi. Berdasarkan data yang telah dikondensasi dan disajikan, peneliti membuat kesimpulan, yang didukung dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan adalah jawaban dari rumusan masalah dan pertanyaan yang telah

diungkapkan oleh peneliti sejak awal. Berikut ini adalah analisis data model interaktif Miles, Hiberman, dan Saldana (2014):



**Gambar 5. Komponen-komponen Analisis Data Interaktif**

Sumber : Miles, Hiberman, dan Saldana (2014:14)

### I. Uji Keabsahan

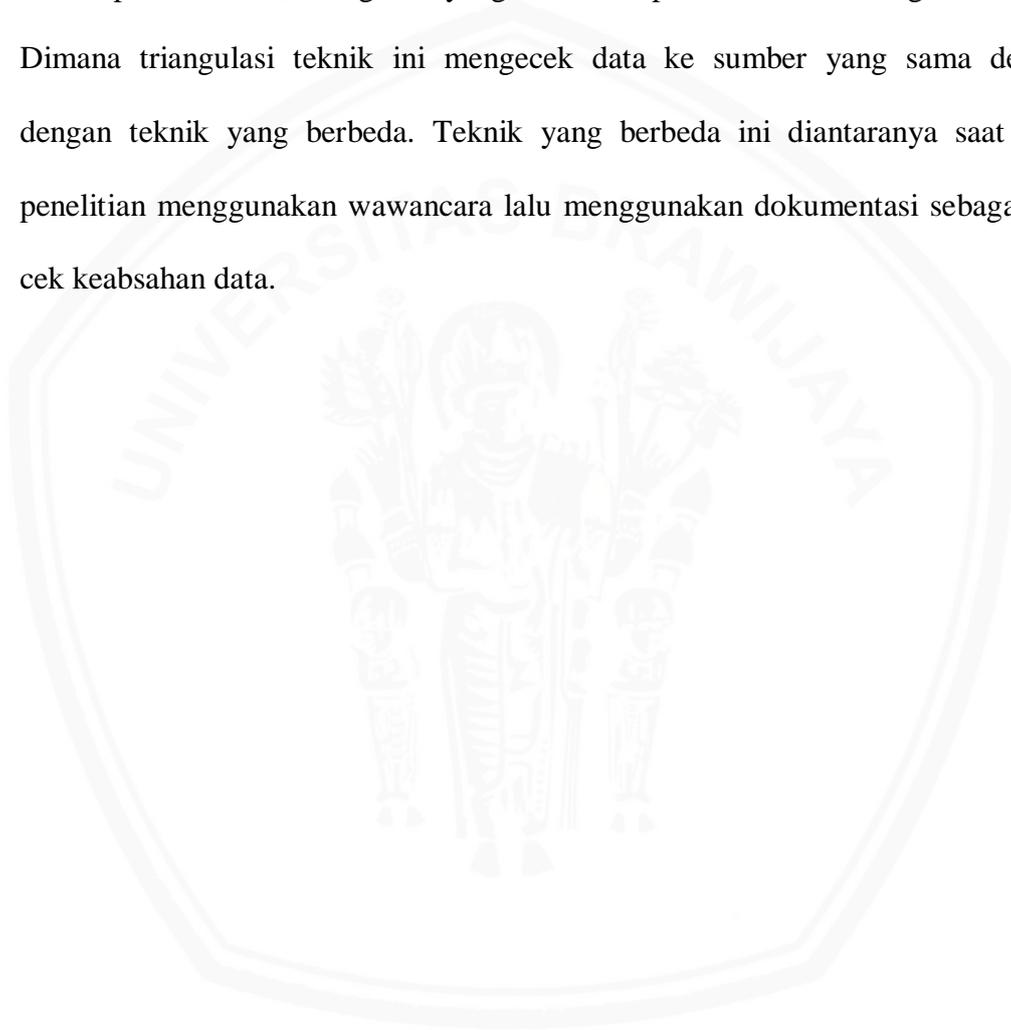
Uji keabsahan data sering kali disebut dengan validitas data. Sugiyono (2016:267) menyebutkan bahwa validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Uji keabsahan ini untuk melihat data peneliti dengan data yang sesungguhnya dalam obyek penelitian tidak berbeda. Sugiyono (2016:270) menyebutkan enam cara yang digunakan untuk menguji keabsahan data. Diantaranya perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan membercheck. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis uji keabsahan data, diantaranya:

#### 1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan memiliki arti bahwa peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara kembali dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru.

## 2. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian keabsahan data ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dalam penelitian ini, triangulasi yang dilakukan peneliti adalah triangulasi teknik. Dimana triangulasi teknik ini mengecek data ke sumber yang sama dengan dengan teknik yang berbeda. Teknik yang berbeda ini diantaranya saat awal penelitian menggunakan wawancara lalu menggunakan dokumentasi sebagai alat cek keabsahan data.



## BAB IV

### Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### A. Penyajian Umum

##### 1. Gambaran Umum Kabupaten Pasuruan

###### a. Sejarah Singkat Kabupaten Pasuruan

Kabupaten pasuruan sebelum di bentuk pada masa kolonial belanda berdasarkan Staatblad 1900 No 334 tanggal 1 Januari 1901, memiliki beberapa sejarah yang bermula dari Peradaban Kerajaan Kalingga hingga Kerajaan Majapahit. Pada era Majapahit Pasuruan dikenal sebagai Paseoroean dimana paseoroe-an memiliki arti tempat tumbuh tanaman suruh atau kumpulan daun suruh. Pada era ini pula ditemukannya sebuah arkeologi yang diduga dibuat pada tanggal 18 September 929 Masehi.

Arkeologi yang ditemukan itu akhirnya dijadikan acuan untuk menetapkan hari jadi Kabuapten Pasuruan saat ini. Selain itu, Kajian juga dilakukan berdasarkan fakta sejarahlainnya. Sehingga diperoleh lima kriteria pokok dalam penetapan hari jadi, diantaranya: Adanya periode sejarah tertua, bukti tertulis dan peninggalan yang tettua, pemukiman yang tertua, struktur pemerintah tertuadan bersifat indonesia-sentris,serta menunjukkan kebanggaan pada peradaban lokal. Berdasarkan kelima kriteria tersebut, maka berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 8 Tahun 2007 tentang hari jadi Kabupaten pasuruan menetapkan tanggal 18 September sebagai hari jadi Kabupaten Pasuruan dan diperingati setiaptahun diwilayah Kabupaten Pasuruan.

### **b. Arti Lambang Daerah**

Berdasarkan Peraturan Daerah No. II/1988 Pasal 3 tentang bentuk lambang daerah, Lambang Kabupaten Pasuruan terdiri dari Perisai, Bintang, Kubah, Keris, Tebu dan Kapuk Randu, Gunung, Daratan dan Laut, serta Pita Putih.

Beberapa komponen dalam lambang Kabupaten Pasuruan memiliki arti tiap komponennya. Arti dari komponen tersebut diantaranya :

- 1) Perisai dengan warna hijau tua melambangkan sifat-sifat ketahanan dan ketabahan dalam mencapai kesejahteraan dan kedamaian
- 2) Bingkai warna hitam melambangkan garis-garis kebijaksanaan
- 3) Pita bertuliskan “Kabupaten Pasuruan” menunjukkan 1 daerah yang dilukiskan dalam lambang daerah
- 4) Bintang yang terletak ditengah bagian atas, berwarna kuning emas, melambangkan “Ketuhanan Yang Maha Esa” yang harus dijunjung tinggi penuh keagungan, sedangkan pancaran sinarnya yang berjumlah 5 buah mencerminkan PANCASILA
- 5) Kubah berwarna biru muda melambangkan temoat ibadah agama, secara khusus merupakan kehidupan spiritual masyarakat Kabupaten Pasuruan yang dilaksanakan dengan penuh ketakwaan
- 6) Keris berwarna hitam dan kuning dengan garis tepi berwarna putih melambangkan sikap kepahlawanan
- 7) Tebu dan Kapuk Randu melambangkan salah satu gambar penghasilan serta merupakan penunjang perekonomian yang menonjol bagi masyarakat diwilayah Kabupaten Pasuruan

- 8) Gunung, Daratan dan Laut masing-masing berwarna hijau tua, kuning tua dan biru tua. Melambangkan bahwa kondisi geografis Kabupaten Pasuruan secara khusus sangat strategis dan terletak diantara ketiganya yang masing-masing mengandung potensi perekonomian yang dapat dikembangkan dan bersifat dinamis
- 9) Pita Putih bertuliskan “Guna Karya Sarana Bhakti” merupakan Motto pembangunan yang berarti kerja yang bermanfaat sebagai amal untuk berbakti.



**Gambar 6. Lambang Daerah Kabupaten pasuruan**  
 Sumber : Pasruankab.go.id diakses pada 09 Februari2018

### c. Visi dan Misi

#### Visi

Visi kabupaten pasuruan adalah **“Menuju Kabupaten Pasuruan yang Sejahtera dan Maslahat”**.

## **Misi**

Misi Kabupaten pasuruan terdiri atas:

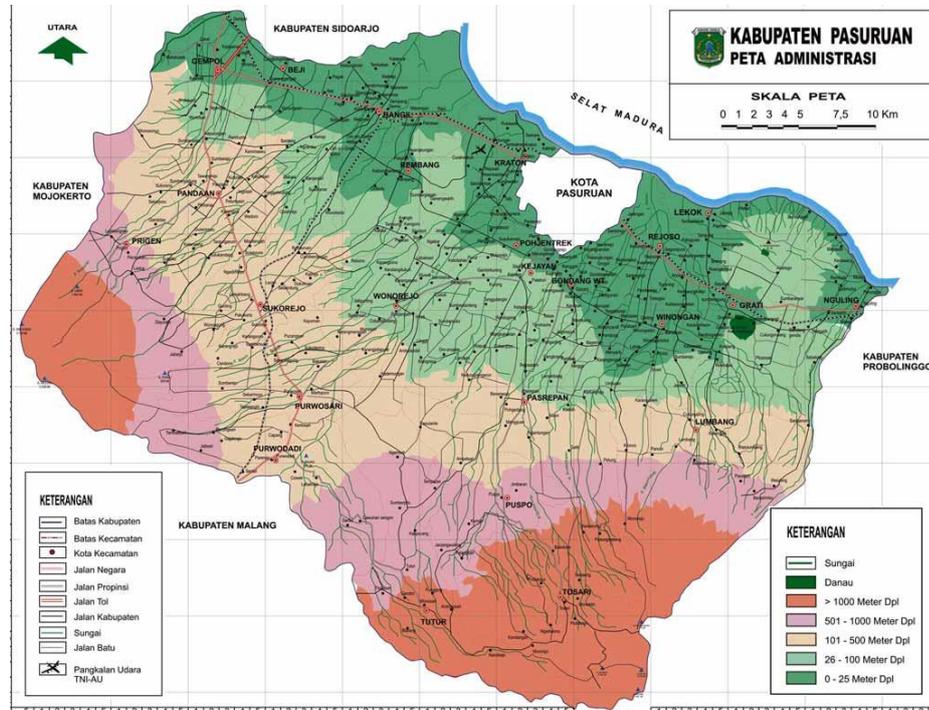
- 1) Mewujudkan tata kelola pemerintah yang profesional, bersih, transparan dan responsif
- 2) Mewujudkan sumber daya manusia (SDM) yang cerdas dan berdaya saing melalui pemerataan dan peningkatan kualitas pendidikan yang berbasis sekolah formal dan pondok pesantren
- 3) Meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan murah
- 4) Mewujudkan kesejahteraan ekonomi rakyat melalui revitalisasi pasar desa dan peningkatan produktivitas sektor pertanian, perkebunan, perikanan dan peternakan
- 5) Mewujudkan tata kehidupan sosial masyarakat yang aman, tentram, religius, harmonis serta berkebudayaan.

### **d. Kondisi Geografis dan Demografis**

#### **Kondisi Geografis**

Wilayah Kabupaten Pasuruan dengan luas 1.474,015 km<sup>2</sup> terletak antara 112o33'55" hingga 113o05'37" Bujur Timur dan antara 7o32'34" hingga 7o57'20" Lintang Selatan. Sebelah Utara dibatasi oleh Kota Pasuruan, Selat Madura dan Kabupaten Sidoarjo, sebelah Selatan dibatasi oleh Kabupaten Malang, sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Mojokerto dan Kota Batu, serta sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Probolinggo. Sedangkan kondisi geologi Kabupaten Pasuruan sangat beragam, yaitu terdapat 3 jenis batuan meliputi batuan

permukaan, batuan sedimen, dan batuan gunung api (gunung api kuartir muda (young quarternary) dan kuartir tua (old quarternary)).



**Gambar 7. Peta Administratif Kabupaten Pasuruan**

Sumber : Pasuruankab.go.id, diakses pada 09 Februari 2018

Selanjutnya secara topografis, kondisi Kabupaten Pasuruan dapat diuraikan berdasarkan kelerengan dan ketinggian. Tingkat kelerengan Kabupaten Pasuruan meliputi:

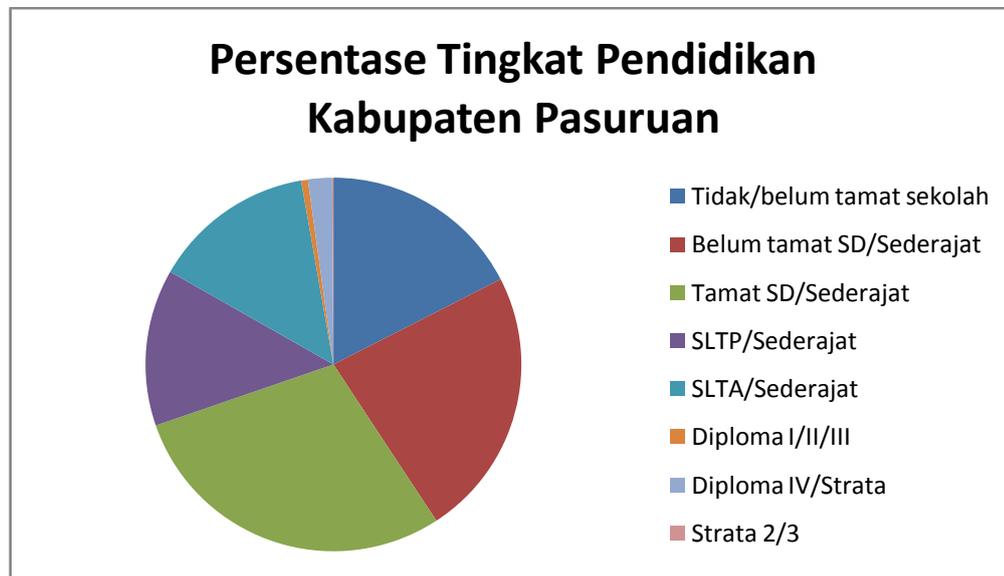
- 1) Kelerengan 0 - 2% : seluruh Kecamatan Bangil, Rembang, Kraton, Pohjentrek, Gondangwetan, Rejoso dan Lekok, sebagian Kecamatan Pasrepan, Kejayan, Wonorejo, Winongan, Grati dan Nguling.
- 2) Kelerengan 2 – 5 : sebagian dari Kecamatan Purwodadi, Tosari, Lumbang, Pasrepan, Kejayan, Wonorejo, Purwosari, Prigen, Sukorejo, Pandaan, Gempol, Beji, Winongan, Grati dan Nguling.

- 3) Kelerengan 5 - 8%, meliputi sebagian Kecamatan Purwodadi, Tukur, Puspo, Tosari, Lumbang, Pasrepan, Kejayan, Purwosari, Prigen, Sukorejo, Pandaan, Gempol, Beji, Winongan dan Lekok.
- 4) Kelerengan 8 - 15% : sebagian Kecamatan Purwodadi, Tukur, Puspo, Tosari, Lumbang, Pasrepan, Kejayan, Purwosari, Prigen, Pandaan, Gempol, Winongan dan Grati
- 5) Kelerengan 15 - 25% : sebagian Kecamatan Purwodadi, Tukur, Puspo, Tosari, Lumbang, Pasrepan, Purwosari, Prigen, Gempol dan Beji.
- 6) Kelerengan 25 – 45% : sebagian Kecamatan Purwodadi, Tukur, Puspo, Tosari, Lumbang, Purwosari, Prigen dan Gempol.
- 7) Kelerengan > 45% : sebagian Kecamatan Tukur, Puspo, Tosari, Lumbang, dan Prigen.

### **Kondisi Demografis**

Demografis Kabupaten Pasuruan tahun 2016 berdasarkan pendataan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasuruan terekam jumlah penduduk sejumlah 1.746.089 jiwa. Jumlah tersebut terdiri dari laki-laki sebanyak 880.810 jiwa dan perempuan sebanyak 865.279. Jumlah ini memiliki sex ratio sebesar 101,79. Berdasarkan jumlah penduduk tersebut, dikomposisikan dalam beberapa kategori penduduk berdasarkan tingkat pendidikan, kelompok umur, dan berdasarkan pekerjaan.

## 1) Komposisi penduduk berdasarkan tingkat pendidikan

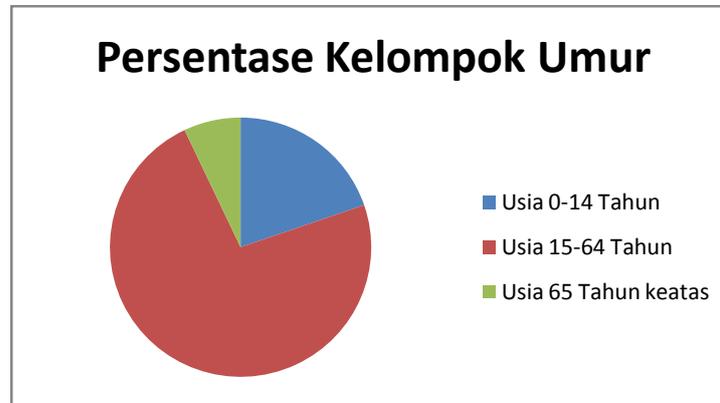


**Gambar 8. Persentase tingkat Pendidikan Kabupaten Pasuruan**

Sumber : pasurankab.go.id

Berdasarkan gambar tersebut, dapat dilihat persentase komposisi penduduk Kabupaten Pasuruan berdasarkan tingkat pendidikan dengan persentase terbesar terdapat pada masyarakat dengan tingkat pendidikan tamat SD/ sederajat. Berdasarkan data yang termuat dalam pasurankab.go.id, tingkat pendidikan masyarakat kabupaten pasuruan dijabarkan dalam presentasi berikut, tingkat SD 28,91%, belum tamat sekolah 17,45%, belum tamat SD 23,33%, SLTP 13,57%, SLTA 13,98%, Diploma I/II/III 00,58%, Diploma IV dan Strata 1 02,06%, Strata 2/3 00,11%.

## 2) Komposisi Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur



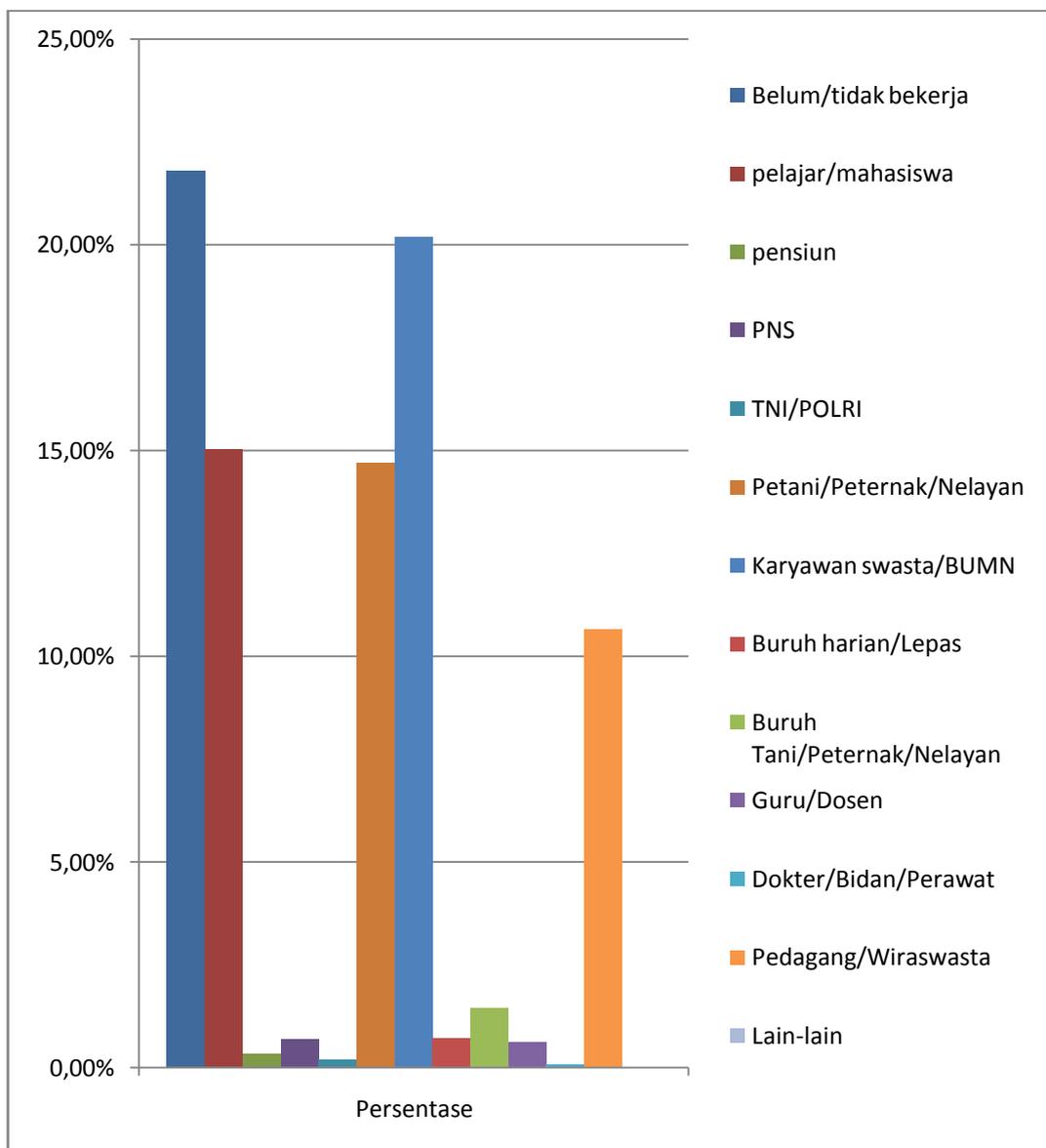
**Gambar 9. Persentase Kelompok Umur**

Sumber : pasuruankab.go.id

Berdasarkan Gambar diatas, persentase komposisi penduduk berdasarkan kelompok umur adalah 19,73% usia 0-14 tahun, 73,22% usia 15-64 Tahun, dan 07,05% usia tua.

## 3) Komposisi Penduduk Berdasarkan Pekerjaan

Kondisi Demografis Kabupaten pasuruan berdasarkan pekerjaannya dibagi menjadi beberapa kategori. Kategori ini mewakili jumlah pekerjaan yang dominan di kabupaten pasuruan serta jumlah masyarakat yang sedang tidak bekerja. Kategori ini terdiri dari masyarakat yang belum/tidak bekerja, pelajar/mahasiswa, pensiunan, pegawai negeri sipil (PNS), TNI/ POLRI, Petani/peternak/nelayan, Karyawan swasta/BUMN/BUMD, Buruh harian atau lepas, Buruh tani/peternak/nelayan, Guru/Dosen, Dokter/Bidan/Perawat, Pedagang/Wiraswasta, dan katergori lain lain sebagai opsi jenis pekerjaan yang lainnya. Berdasarkan katergori tersebut, jumlah persentase setiap kategorinya dapat dilihat dalam grafik berikut :



**Gambar 10. Komposisi penduduk berdasarkan Pekerjaan**  
Sumber :Pasuruankab.go.id

## 2. **Gambaran Umum Dinas Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan Kabupaten Pasuruan**

### a. **Visi, Misi dan Tujuan Dinas Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan Kabupaten Pasuruan**

Dinas Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan (KBPP) Kabupaten Pasuruan memiliki suatu visi, misi dan tujuan sebagai pondasi utama penyelenggaraan kegiatan Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan. **Visi** Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan ialah **“Pelayanan Prima Menuju Penduduk Tumbuh Seimbang Dan Kesetaraan Keadilan Gender”**. Berdasarkan Visi tersebut, **Misi** Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan terdiri dari dua misi diantaranya :

- 1) Mewujudkan pembangunan yang berwawasan kependudukan dan mewujudkan keluarga kecil bahagia sejahtera.
- 2) Peningkatan kualitas hidup anak dan perempuan serta kesetaraan dan keadilan gender.

Berdasarkan Visi dan Misi Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan, Tujuan utama yang ditetapkan Dinas KBPP untuk menunjang tercapainya Visi dan Misi ialah :

- 1) Terselenggaranya program kependudukan dan keluarga berencana, dalam mewujudkan keluarga kecil bahagia sejahtera.
- 2) Terwujudnya kesetaraan dan keadilan gender dalam rangka kesejahteraan dan perlindungan perempuan dan anak.

Berdasarkan Visi, Misi dan Tujuan Dinas KBPP kabupaten pasuruan yang menekankan pada terciptanya keluarga kecil sejahtera serta kesetaraan gender di kabupaten pasuruan, Perlu adanya suatu perangkat kerja untuk mendorong

keberhasilan visi, misi dan tujuan tersebut. Perangkat kerja yang ditetapkan inipun memiliki tugas pokok dan fungsi masing-masing. Perangkat kerja internal Dinas KBPP sesuai dengan visi, misi dan tujuan terdiri atas beberapa Bidang yang akan dibahas pada subbab selanjutnya.

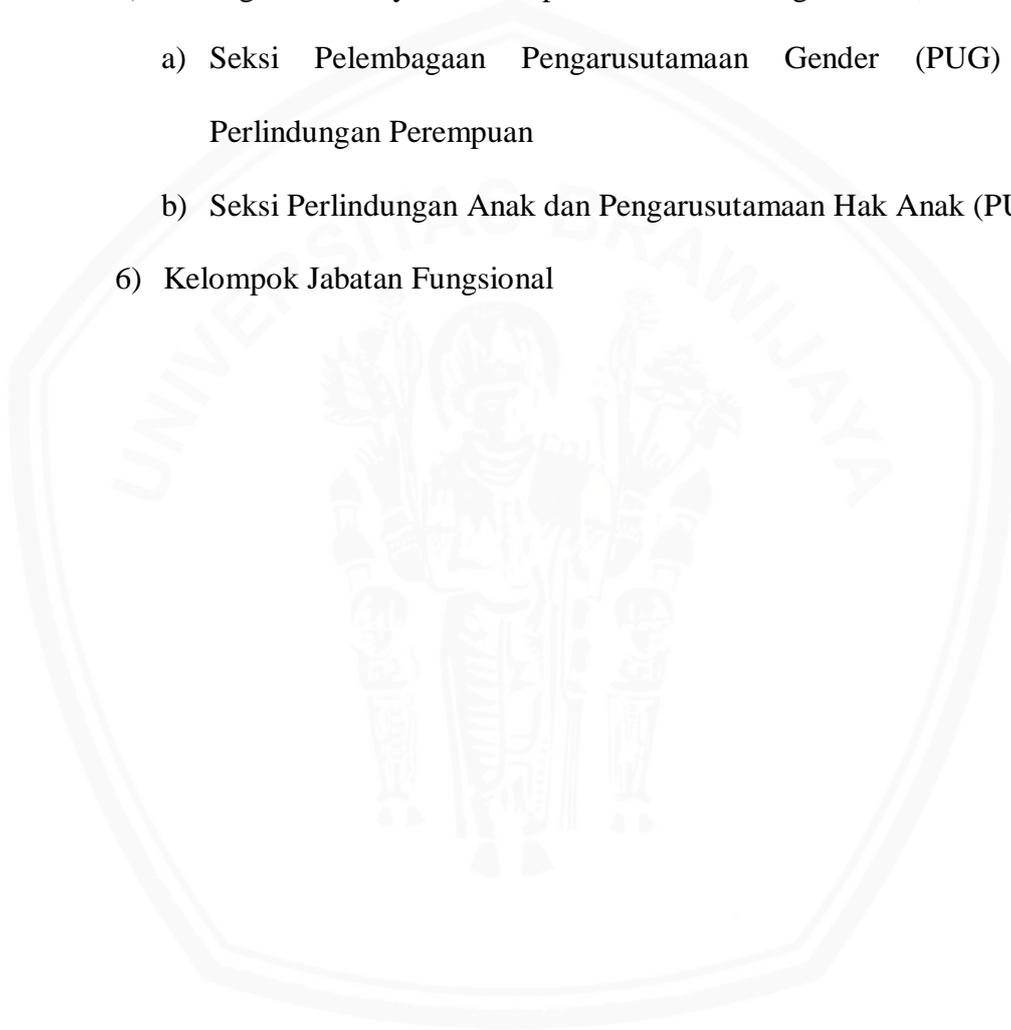
## **b. Struktur Organisasi dinas Keluarga Berencana dan Pemberdayaan**

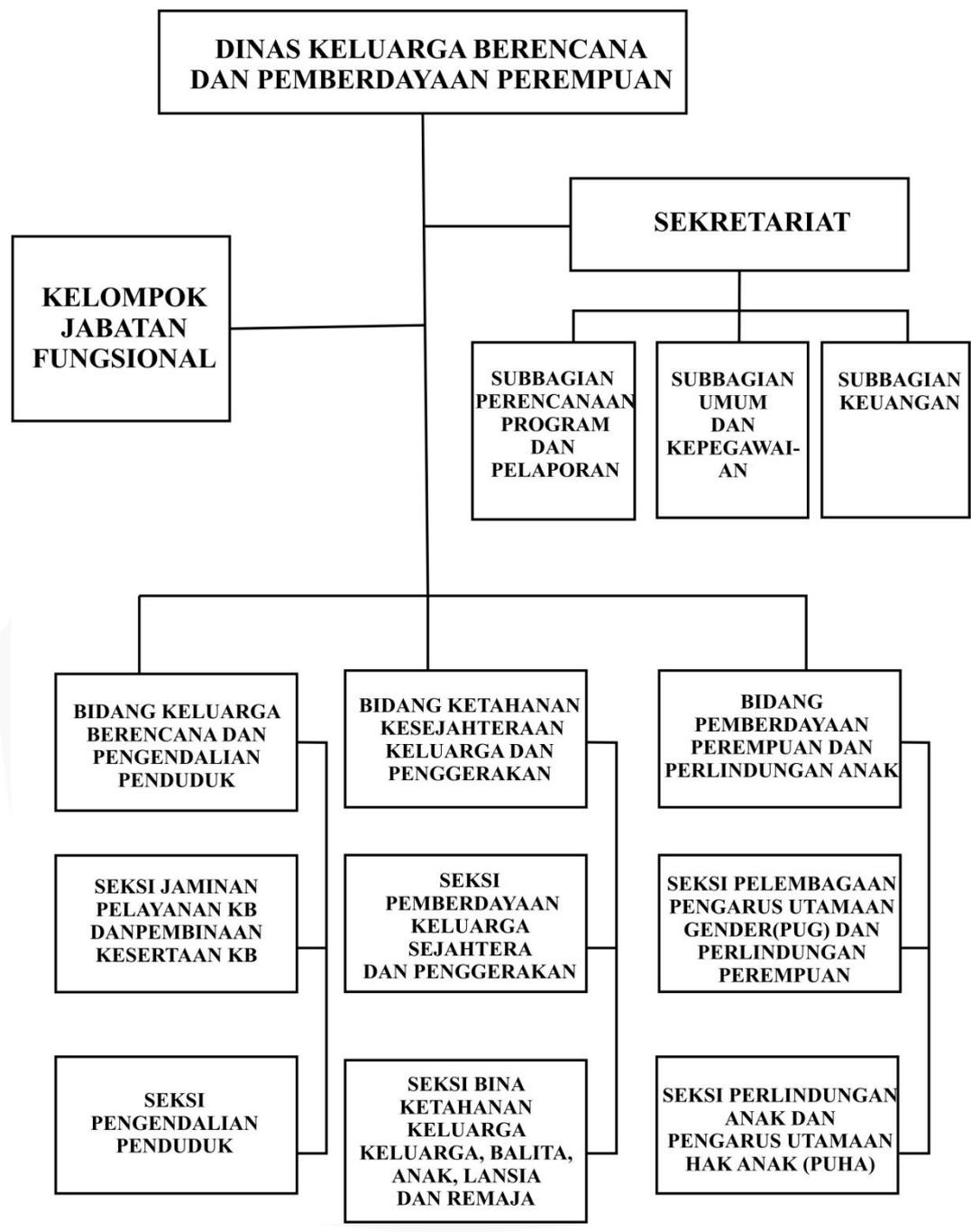
### **Perempuan Kabupaten Pasuruan**

Peraturan Bupati No. 52 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan (KBPP) Kabupaten Pasuruan, pada pasal 2 dan 3 memuat rincian terkait struktur organisasi Dinas KBPP. Dalam Struktur Organisasi Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan sesuai pada pasal 2 dan 3 Peraturan bupati No.52 tahun 2016 terdiri atas :

- 1) Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
- 2) Sekretariat yang terdiri atas :
  - a) Sub Bagian Penyusunan Program dan Pelaporan
  - b) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
  - c) Sub Bagian Keuangan
- 3) Bidang Keluarga Berencana dan Pengendalian Penduduk, terdiri atas :
  - a) Seksi Jaminan Pelayanan KB dan Pembinaan KB
  - b) Seksi Pengendalian Penduduk

- 4) Bidang Ketahanan, Kesejahteraan Keluarga dan Penggerakan, terdiri atas :
  - a) Seksi Pemberdayaan Keluarga Sejahtera dan penggerakan
  - b) Seksi Bina Ketahanan Keluarga, Balita, Anak, Lansia dan Remaja
- 5) Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, terdiri atas:
  - a) Seksi Pelembagaan Pengarusutamaan Gender (PUG) dan Perlindungan Perempuan
  - b) Seksi Perlindungan Anak dan Pengarusutamaan Hak Anak (PUHA)
- 6) Kelompok Jabatan Fungsional





**Gambar 11. Struktur Organisasi Dinas Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan Kabupaten Pasuruan**  
Sumber : Peraturan Bupati No. 52 tahun 2016

**c. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan Kabupaten Pasuruan**

Dinas Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan (KBPP) Kabupaten Pasuruan dalam mengaplikasikan pelaksanaan Visi, Misi dan Tujuan yang telah dipaparkan sebelumnya memiliki beberapa Tugas, Pokok dan fungsi. Tugas, pokok dan fungsi initerdiri atas :

- 1) Tugas Pokok : Membantu Bupati di bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
- 2) Fungsi :
  - a) Perumusan kebijakan di Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
  - b) Pelaksanaan kebijakan di Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
  - c) Pelaksanaan, evaluasi di Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
  - d) Pelaksanaan administrasi di Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
  - e) Pelaksanaan tuga-tugas lain yang diberikan oleh Bupati

Adapun Tugas Pokok dan Fungsi tiap bidang berdasarkan struktur organisasi adalah sebagai berikut :

1) Sekretariat

Tugas : Merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan, dan mengendalikan kegiatan administrasi umum, kepegawaian, perlengkapan, penyusunan program, dan keuangan

Fungsi :

- a) Pengelolaan dan pelayanan administrasi umum
- b) Pengelolaan administrasi kepegawaian
- c) Pengelolaan administrasi keuangan
- d) Pengelolaan administrasi perlengkapan dan barang milik daerah
- e) Pengelolaan urusan rumah tangga dinas
- f) Pelaksanaan koordinasi penyusunan program, anggaran, perundang-undangan.
- g) Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan tugas-tugas bidang secara terpadu
- h) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi organisasi serta tata laksana
- i) Pelaksanaan fungsi-fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas

Sub Bagian Penyusunan Program dan Pelaporan.

Tugas :

- a) Menyiapkan bahan pengumpulan data dan koordinasi penyusunan program

- b) Menyiapkan bahan pelaksanaan pengolahan data
- c) Menyiapkan bahan pelaksanaan penyusunan program
- d) Menyiapkan bahan laporan pelaksanaan program
- e) menyiapkan bahan, melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan program
- f) menyiapkan bahan, melaksanakan penyusunan anggaran program
- g) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan sekretaris.

#### Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Tugas :

- a) menyiapkan bahan pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian
- b) menyiapkan bahan pengelolaan tatanaskah dinas dan tata kearsipan
- c) menyiapkan bahan bahan menyelenggarakan pengelolaan rumah tangga dinas
- d) menyiapkan bahan pengelolaan perlengkapan dan aset
- e) menyiapkan bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan urusan hukum dan kepegawaian
- f) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan sekretaris.

#### Sub Bagian Keuangan

Tugas:

- a) menyiapkan bahan pelaksanaan pengelolaan keuangan
- b) menyiapkan bahan pelaksanaan pengelolaan gaji pegawai

- c) menyiapkan bahan koordinasi penyelesaian rekomendasi hasil pengawasan
- d) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh sekretaris.

2) Bidang Keluarga Berencana dan Pengendalian Penduduk

Tugas : Merencanakan, meelaksanakan dan mengendalikan kegiatan di bidang keluarga berencana dan pengendalian penduduk

Fungsi :

- a) Perumusan kebijakan teknis daerah di bidang keluarga berencana
- b) pelaksanaan kebijakan teknis daerah di bidang keluarga berencana
- c) pelaksanaan penyelenggaraannorma,tandar prosedur dan kriteria di bidang keluarga berencana
- d) pelaksanaan penerimaan penyimpanan pengendalian dan pendistribusian alat kontasepsi
- e) pelaksanaan pelayanan keluarga berencana
- f) pelaksanaan pembinaan kesertaanberkeluarga berencana
- g) pelaksanaan pemantauan dan evaluasidi bidang kelaurga berencana
- h) pemberian bimbingan teknis dan fasilitasi di bidang keluarga berencana
- i) pelaksanaan koordinasi dalam pelaksanaan tugasnya
- j) penyusunan rencana dan program kerja bidang pengendalian penduduk dan sistem informasi keluarga
- k) perumusan kebijakan daerah dibidang pengendalian pendudukdan sistem informasi keluarga

- l) pelaksanaan norma, standar, prosedur, dan kriteria (NSPK) di bidang pengendalian penduduk dan sistem informasi keluarga
- m) pelaksanaan pemaduan dan sinkronisasi kebijakan pemerintahan daerah dalam rangka pengendalian kualitas penduduk
- n) pelaksanaan pemetaan perkiraan (parameter) pengendalian penduduk
- o) pemantauan dan evaluasi kegiatan di bidang pengendalian penduduk
- p) pemberian bimbingan teknis dan fasilitasi pengendalian penduduk
- q) mengkoordinir pelaksanaan kegiatan pengendalian penduduk dan sistem informasi keluarga
- r) pelaksanaan koordinasi dari kerjasama dengan lintas sektor
- s) pelaksanaan monitoring dan evaluasi hasil pelaksanaan tugas
- t) melaksanakan fungsi-fungsi lain yang diberikan oleh kepala dinas.

Seksi Jaminan Pelayanan KB dan Pembinaan Kesertaan KB

Tugas :

- a) Menyiapkan bahan pelaksanaan penetapan kebijakan jaminan dan pelayanan keluarga berencana, peningkatan partisipasi pria penanggulangan masalah kesehatan produksi
- b) menyiapkan bahan pelaksanaan penyelenggaraan dukungan pelayanan rujukan keluarga berencana, kesehatan reproduksi

- c) menyiapkan bahan pelaksanaan penetapan pengembangan jaringan pelayanan keluarga berencana dan kesehatan reproduksi, termasuk pelayanan keluarga berencana dirumah sakit
- d) menyiapkan bahan pemberian jaminan pelayanan keluarga berencana, penanggulangan masalah kesehatan reproduksi utamanya bagi wanita resiko tinggi
- e) menyiapkan bahan pelaksanaan perluasan jaringan dan pembinaan pelayanan keluarga berencana pada fasilitas kesehatan pemerintah dan swasta
- f) menyiapkan bahan pelaksanaan peningkatan kesetaraan dan keadilan gender terutama partisipasi pria dalam pelaksanaan keluarga berencana
- g) menyiapkan bahan pelaksanaan pendayagunaan kerjasama jejaring pelatih terutama pelatihan khusus
- h) menyiapkan bahan pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan jaminan pelayanan keluarga berencana dan kesehatan reproduksi
- i) menyiapkan bahan pelaksanaan penetapan perkiraan sasaran pelayanan keluarga berencana, sasaran peningkatan perencanaan kehamilan, sasaran peningkatan partisipasi pria, sasaran *unmet need*, sasaran penanggulangan masalah kesehatan reproduksi
- j) menyiapkan bahan pelaksanaan peningkatan partisipasi kesertaan ber-KB

- k) menyiapkan bahan pelaksanaan peningkatan kualitas kesertaan ber-KB
- l) menyiapkan bahan peningkatan kemandirian kesertaan ber-KB
- m) menyiapkan bahan pelaksanaan pemantauan tingkat drop out peserta keluarga berencana
- n) menyiapkan bahan pelaksanaan pembentukan dan pembinaan kelompok KB
- o) menyiapkan bahan pelaksanaan pembinaan kelestarian kesertaan ber-KB
- p) menyiapkan bahan pelaksanaan rujukan dan pelayanan kb pada pasangan usia subur (PUS) resiko tinggi
- q) menyiapkan bahan pelaksanaan pendampingan PUS beresiko tinggi dan ibu hamil resiko tinggi
- r) menyiapkan bahan pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan pembinaan kesertaan KB
- s) menyiapkan bahan pelaksanaan perencanaan kebutuhan, penerimaan, penyimpanan, pengendalian dan distribusi alat dan obat kontrasepsi pada fasilitas kesehatan pemerintah swasta
- t) menyiapkan bahan pelaksanaan perencanaan kebutuhan dan distribusi alat-alat kesehatan penunjang pelayanan KB
- u) menyiapkan bahan pelaksanaan NSPK dalam pendistribusian alat dan obat kontrasepsi

- v) menyiapkan bahan penyediaan kebutuhan alat dan obat kontrasepsi dalam pelaksanaan pelayanan KB pada momen tertentu
- w) menyiapkan bahan pelaksanaan jaminan ketersediaan sarana, alat, obat, dan cara kontrasepsi bagi peserta mandiri
- x) menyiapkan bahan pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan distribusi alat dan obat kontrasepsi
- y) menyiapkan bahan pelaksanaan pengawasan, pembinaan, dan penilaian terhadap staf
- z) menyiapkan bahan pelaporan hasil pelaksanaan tugas
- aa) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Seksi Pengendalian Penduduk

Tugas :

- a) menyiapkan bahan penyusunan rencana program kerja seksi pengendalian penduduk dalam pepaduan dan sinkronisasi kebijakan kependudukan
- b) menyiapkan bahan penyusunan bahan kajian teknis, fasilitasi, koordinasi, evaluasi serta pembinaan di bidang pendidikan kependudukan
- c) menyiapkan bahan pelaksanaan sinkronisasi dan kenijakan pendudukan
- d) menyiapkan bahan pelaksanaan dan fasilitasi kerjasama pendidikan kependudukan

- e) menyiapkan bahan pelaksanaan pengumpulan, pengolahan, dan penyusunan data sebagai bahan pengendalian dan analisis dampak kependudukan
- f) menyiapkan bahan pelaksanaan penyusunan bahan kajian teknis, fasilitasi, koordinasi, evaluasi, dan pembinaan dibidang pengendalian dan analisis dampak kependudukan
- g) menyiapkan bahan penyusunan rencana dan program kerja penyuluhan dan perkiraan pengendalian penduduk
- h) menyiapkan bahan pelaksanaan pengumpulan, pengolahan, dan penyusunan data sebagai bahan kebijakan teknis penyusunan penetapan parameter kependudukan
- i) menyiapkan bahan pelaksanaan perkiraan pengendalian penduduk
- j) menyiapkan bahan pelaksanaan bimbingan teknis dan fasilitasi pengendalian penduduk
- k) pelaksanaan pengumpulan, pengolahan dan penyusunan data sebagai bahan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, dan evaluasi serta pembinaan dibidang penyuluhan
- l) menyiapkan bahan pelaksanaan penyusunan bahan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi dan evaluasi serta pembinaan di bidang penyuluhan
- m) menyiapkan bahan pelaksanaan fasilitasi kegiatan penyuluhan program pengendalian penduduk dan keluarga berencana



- n) menyiapkan bahan pelaksanaan pengelolaan sarana dan prasarana pendukung penyuluhan
- o) menyiapkan bahan pelaksanaan sosialisai, pembinaan dan penyuluhan terkait dalam program pengendalian penduduk dan keluarga berencana
- p) menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasidan kerjasamadi bidang tugasnya
- q) menyiapkan bahan pelaksanaan penyusunan rencana dan program kerja pendayagunaan PKB/PLKB dan Kader KB
- r) menyiapkan bahan penetapan petunjuk teknis pengembangan peran institusi masyarakat pedesaandalamprogram pengendalian penduduk dan keluarga berencana
- s) menyiapkan bahan pelaksanaan pendayagunaan tenaga penyuuh KB dan kader KB dalam program kependudukan dan keluarga berencana
- t) menyiapkan bahan pelaksanaan pendayagunaan tenaga penyuluh KB dan kader KB dalam rangka penyiapan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM)
- u) menyiapkan bahan pelaksanaan pembinaan institusi masyarakat pedesaan dalam rangka kemandirian
- v) menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasidan kerjasama dengan lintas sektor



- w) menyiapkan bahan pelaksanaan monitoring dan evaluasi hasil pelaksanaan tugas
- x) menyiapkan bahan pelaksanaan pelaporan hasil pelaksanaan tugas
- y) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang.

### 3) Bidang Ketahanan, Kesejahteraan Keluarga dan Penggerakan

Tugas : Merencanakan, melaksanakan, mengoordinasikan dan mengendalikan di bidang ketahanan, kesejahteraan keluarga dan penggerakan.

Fungsi :

- a) Perumusan kebijakan teknis daerah di bidang ketahanan dan kesejahteraan keluarga
- b) pelaksanaan kebijakan teknis daerah dibidang ketahanan dan kesejahteraan keluarga
- c) pelaksanaan penyelenggaraan norma, standar prosedur dan kriteria (NSPK)di bidang ketahanan dan kesejahteraan keluarga
- d) pelaksanaan kebijakan teknis daerah di bidang Bina Keluarga Balita (BKB)
- e) pelaksanaan kebijakan teknis daerah di bidang Bina Keluarga Remaja (BKR) dan Pusat Informasi Konseling Lansia (PIK-L)
- f) pelaksanaan kebijakan teknis daerah di bidang Bina Keluarga Remaja (BKR) dan Pusat Informasi Konseling Remaja (PIK-R)

- g) pelaksanaan kebijakan teknis daerah di bidang pemberdayaan keluarga sejahtera melalui usaha mikro keuangan
- h) pemantauan dan evaluasi di bidang ketahanan dan kesejahteraan keluarga
- i) pemberian bimbingan teknis dan fasilitasi di bidang ketahanan dan kesejahteraan keluarga
- j) penyusunan rencana dan program kerja di bidang penyuluhan,advokasi, dan penggerakan bidang penegndalian penduduk dan keluarga berencana
- k) pelaksanaan kebijakan teknis di bidang penyuluhan, advokasi, dan penggerakan bidang penegndalian penduduk dan keluarga berencana
- l) pelaksanaan pengkajian bahan perumusan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, dan evaluasi serta pembinaan di bidang penyuluhan dan penggerakan
- m) pengendalian dan pengawasan pelaksanaan tugas di bidang penyuluhan, advokasi, dan penggerakan bidang penegndalian penduduk dan kelaurga berencana
- n) pelaksanaan bimbingan teknis dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan penyuluhan, advokasi dan penggerakan di bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana
- o) pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dibidang tugasnya
- p) pelaksanaan monitoring dan evaluasi hasil pelaksanaan tugas

- q) melaksanakan pelaporan hasil pelaksanaan tugas
- r) pelaksanaan fungsi-fungsi lain yang diberikan oleh kepala dinas.

Seksi Pemberdayaan Keluarga Sejahtera dan pergerakan.

Tugas :

- a) Menyiapkan bahan penyusunan rencana program kerja seksi
- b) menyiapkan bahan pelaksanaan perumusan kebijakan teknis program pemberdayaan keluarga sejahtera
- c) menyiapkan bahan pelaksanaan penetapan kebijakan pengembangan bidang Pemberdayaan Keluarga Sejahtera dalam Program Usaha Peningkatan Pendapatan Keluarga Sejahtera (UPPKS)
- d) menyiapkan bahan pelaksanaan penyerasian model pembinaan pemberdayaan keluarga dnegan memebnetuk kelompok baru melalui program Surveilans Keluarga Sejahtera(SKS)
- e) menyiapkan bahan pelaksanaan penyiapan bahan pembinaan, bimbingan, dan fasilitasi pelaksanaan kebijakan teknis, norma, standar, prosedur, dan kriteria serta pemantauan program Pemberdayaan Keluarga Sejahtera
- f) menyiapkan bahan pelaksanaan pendampingan kader kelompok UPPKS
- g) menyiapkan bahan pelaksanaan kemitraan aksesibilitas permodalan, peningkatan ketrampilan SDMdan pemasran hasil produksi

- h) menyiapkan bahan pelaksanaan monitoring dan evaluasi dibidang pemebrdayaan ekonomi keluarga
- i) menyiapkan bahan penyusunan rencana dan program kerja advokasi dan penggerakan
- j) menyiapkan bahan pelaksanaan, pengumpulan, pengolahan dan penyusunan data sebagai bahan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, dan evaluasi serta pembinaan di bidang advokasi dan penggerakan
- k) menyiapkan bahan pelaksanaan penyusunan bahan kebijakan teknis, fasilitasi,koordinasi, dan evaluasi serta pembinaan di bidang advokasi dan penggerakan
- l) menyiapkan bahan pelaksanaan fasilitas kegiatan yangmendukung advokasi dan penggerakan program KB/KS
- m) menyiapkan bahan pelaksanaan pembinaan institusi masyarakat pedesaan dan institusi terkait dalam program kelaurga berencana
- n) menyiapkan bahan pelaksanaan advokas/komunikasi informasi dan edukasi dalam program keluarga berencana dan kesejahteraan keluarga
- o) menyiapkan bahan pelaksanaan pembinaan dan mengerakan tokoh agama dan masyarakat
- p) meyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan lintas sektor



- q) menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi dalam pelaksanaan tugas
- r) menyiapkan bahan pelaksanaan monitoring dan evaluasi hasil pelaksana tugas
- s) menyiapkan bahan pelaksanaan pelaporan hasil pelaksanaan tugas
- t) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang.

Seksi Bina Ketahanan Keluarga Ballita, Anak, Lansia, dan Remaja

Tugas :

- a) Menyiapkan bahan penyusunan rencana program kerja seksi
- b) menyiapkan bahan pelaksana perumusan kebijakan teknis program Bina Keluarga Balita (BKB), dan Bina Ketahanan Lanjut Usia (BLU)
- c) menyiapkan bahan pelaksanaan penetapan kebijakan pengembanagn bidang keluarga balita, BKB,dan BKL
- d) menyiapkan bahan pelaksanaan penyiapan bahan pembinaan bimbingan dan fasilitasi pelaksanaan kebijakan teknis, norma, standar, prosedur dan kriteria, pemantauan kelompok BLB, anak dan kelompok BKL
- e) menyiapkan bahan pelaksanaan model kegiatan dan mengevaluasi dibidang pembinaan keluarga balita dan anak, serta ketahanan kelaurga lanjut usia dan rentan
- f) menyiapkan bahan pelaksanaan penetapan sasaran kelaurgabalita, anak dan lanjut usia

- g) menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi kemitraan pembinaan kelompok kelaugabalita, anak dan lansia dengan lintas sektor
- h) menyiapkan bahan pelaksanaan monitoring dan evaluasi dibidang bina ketahanan keluargabalita, anak,dan lansia
- i) menyiapkan bahan pelaksanaan perencanaan kebijakan teknis program bina ketahanan remaja
- j) menyiapkan bahan pelaksanaan pengembangan bidang keluarga remajadan pusat konseling remaja
- k) menyiapkan bahan pelaksanaan penyiapan bahan pembinaan, pembimbingan, dan fasilitasi pelaksanaan kebijakan teknis, norma, standar, prosedur, dan kriteria serta pemantauan ketahanan keluarga remaja dan anak remaja
- l) menyiapkan bahan melaksanakan pembinaan kelompok Bina Keluarga Remaja (BKR)
- m) menyiapkan bahan pelaksanaan pembinaan kelompok remaja/mahasiswa melalui kelompok Pusat Informasi dan Konseling (PIK) remaja/mahasiswa
- n) menyiapkan bahan pelaksanaan pembinaan remaja melalui saka kencana
- o) menyiapkan bahan pelaksanaan penyiapan kehidupan keluarga/generasi berencana

- p) menyiapkan bahan pelaksanaan monitoring dan evaluasi di bidang bina ketahanan remaja
  - q) menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi dan kemitraan dengan lintas sektor
  - r) menyiapkan bahan pelaksanaan pelaporan hasil pelaksanaan tugas
  - s) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang
- 4) Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

Tugas : Merumuskan kebijakan, mengkoordinasi, membina dan mengendalikan kegiatan di bidang pengarus utamaan gender (PUG) dan perlindungan perempuan.

Fungsi :

- a) Penyusunan perencanaan bidang pemberdayaan dan perlindungan perempuan dan anak
- b) melaksanakan pengkajian bahan perumusan kebijakan, teknis pedoman di bidang perlindungan perempuan dan perlindungan anak
- c) melaksanakan pembinaan, koordinasi, fasilitasi, dan penyelenggaraan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
- d) pelaksanaan monitoring dan evaluasi laporan di bidang perlindungan perempuan dan perlindungan anak
- e) melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Seksi Pelembagaan Pengarus Utamaan Gender (PUG) dan perlindungan perempuan.

Tugas :

- a) Menyiapkan bahan penyusunan rencana kerja seksi
- b) menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga/instansi terkait di bidang Pengarus Utamaan Gender (PUG) dan perlindungan perempuan
- c) menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi di bidang Pengarus Utamaan Gender (PUG) dan perlindungan perempuan
- d) menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi dibidang kualitas hidup perempuan
- e) menyiapkan bahan koordinasi kegiatan-kegiatan organisasi perempuan yang berperan dalam pemberdayaan perempuan
- f) menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi kebijakan program dan kegiatan yang responsif gender
- g) menyiapkan bahan pelaksanaan monitoring evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas
- h) menyiapkan bahan pelaksanaan pengintegrasian hak-hak perempuan
- i) menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi dengan lembaga/instansi terkait dalam penanggulangan serta pencegahan kekerasan dan *trafficking* terhadap perempuan
- j) menyiapkan bahan pelaksanaan fasilitasi dan pengayoman bagi perempuan yang mengalami tindak kekerasan pada PPT-PPA
- k) menyiapkan bahan penyiapan dan pelaksanaan program

- l) menyiapkan bahan pelaksanaan pengawasan, pembinaan, dan penilaian terhadap staff
- m) melaksanakan tugas-tugaslain yang diberikan Kepala Dinas.

#### Seksi Perlindungan Anak dan Pengarus Utamaan Hak Anak (PUHA)

##### Tugas :

- a) menyiapkan bahan penyusunan rencana kerja seksi
- b) menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga/instansi terkait di bidang Perlindungan Anak dan Pengarus Utamaan Hak Anak (PUHA)
- c) menyiapkan bahan pelaksanaan pengintegrasian hak-hak anak dalam kebijakan dan program pembangunan
- d) menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi dengan lembaga/instansi terkait dalam penanggulangan, pencegahan dan *trafficking* terhadap anak
- e) menyiapkan bahan pelaksanaan fasilitasi pengarusutamaan hak anak
- f) melaksanakan fasilitasi dan pengayoman bagi anak yang mengalami tindak kekerasan pada PPT-PPA
- g) menyiapkan bahan pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas
- h) menyiapkan bahan pelaksanaan pengawasan, pembinaan, dan penilaian terhadap staff

i) melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh Kepala Dinas.

5) Kelompok Jabatan Fungsional

Tugas kelompok jabatan fungsional berdasarkan jenjang dan jumlah jabatannya ditetapkan oleh Bupati berdasarkan kebutuhan dan beban kerja, sesuai peraturan perundang-undangan.

### **B. Penyajian Data**

Inovasi Sakera Jempol (Sadari Kekerasan Perempuan dan Anak dengan Jemput Bola) merupakan suatu inovasi dari Dinas Keluarga Berencana dan Perlindungan Perempuan (KBPP) Kabupaten Pasuruan sebagai upaya perlindungan kekerasan pada perempuan dan anak melalui solusi aplikatif dan inovatif. Sebelum menjadi suatu program yang inovatif pada tahun 2014, awalnya Sakera Jempol sudah berjalan sejak tahun 2006 dengan nama Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak (PPT-PPA). Sedikit masyarakat yang mengerti fungsi PPT-PPA sehingga diperlukannya suatu metode baru yang mudah diketahui masyarakat untuk melaporkan tindak kekerasan yang terjadi. Berdasarkan hal inilah Sakera Jempol muncul dengan menawarkan beberapa solusi aplikatifnya sehingga masyarakat lebih mengetahui adanya Tim atau lembaga PPT-PPA sebagai pendamping permasalahan kasus kekerasan khususnya pada perempuan dan anak.

Terciptanya inovasi Sakera Jempol didasari dari perhitungan dua tahun terakhir terkait kasus kekerasan perempuan dan anak di Kabupaten Pasuruan. Kasus kekerasan ini dinilai mengalami peningkatan. Tim Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak (PPT-PPA) menunjukkan peningkatan

kasus kekerasan yang terjadi di tahun 2014 dan 2015. Data peningkatan kasus ini menunjukkan pada tahun 2014 terdapat 56 kasus kekerasan dan meningkat pada tahun 2015 menjadi 58 kasus kekerasan. Berdasarkan jumlah kasus tersebut, pengaduan untuk kasus kekerasan perempuan dan anak terdiri dari 29 kasus di tahun 2014 dan 53 kasus di tahun 2015. Selain karena peningkatan kasus kekerasan, yang menjadi perhatian untuk menciptakan inovasi ini adalah terdapat permasalahan-permasalahan yang sering dialami masyarakat pedesaan.

Permasalahan-permasalahan terkait kekerasan sesuai yang termuat dalam proposal inovasi pelayanan publik SAKERA JEMPOL, diantaranya kurang kesadaran dari masyarakat pedesaan untuk melaporkan tanda-tanda tindakan kekerasan pada perempuan dan anak sejak dini. Banyak dari masyarakat desa lebih memilih untuk menyembunyikan karena dinilai kekerasan yang terjadi merupakan permasalahan internal keluarga dan memilih diselesaikan secara adat. Hal lain yang terjadi adalah lambatnya pelaporan, pelayanan, dan pendampingan terhadap kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak. Inovator Sakera Jempol, Kokok Adi Prayogo lebih lanjut menjelaskan terkait latar belakang terciptanya inovasi Sakera Jempol :

“Latar belakang terciptanya inovasi Sakera Jempol dikarenakan banyak kasus kekerasan di pasuruan mulai tahun 2014 dan 2015. Pada tahun 2014 terdapat 56 kasus dan di tahun 2015 terdapat 58 kasus. Sedangkan untuk pengaduan kasus di tahun 2014, ada 29 kasus dan 53 kasus di tahun 2015. hal ini dapat dilihat adanya kenaikan kasus kekerasan yang signifikan sebagai masalah utamanya. Latar Belakang yang kedua dikarenakan kurangnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan tanda tanda kekerasan sejak dini. masyarakat yang berbudaya pedesaan lebih suka menyembunyikan kasus karena dinilai sebagai aib. Ketiga ada keterlambatan pelaporan. keterlambatan penanganan pendampingan karena tidak ada akses untuk memfasilitasi. Keempat masyarakat tidak paham dan

tidak mengetahui adanya lembaga yang bisa menangani. Yaitu PPT-PPA yang sering tidak diketahui. sehingga masyarakat bingung ketika terjadi kasus kekerasan baik di komunitas, desa, maupun daerah. Dari keempat itu muncul sebuah inisiatif untuk mereduksi, menangani, dan mendampingi jika ada kasus kekerasan.” (Hasil Wawancara 03 Januari 2018)

## **1. Pelaksanaan Pelayanan Inovasi Sakera Jempol (Sadari Kekeraaan Perempuan dan Anak dengan Jempol)**

Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan selain merupakan inovator dari inovasi Sakera Jempol, juga merupakan Leading sektor dari terbentuknya tim PPT-PPA untuk terlaksananya inovasi itu. dibawah koordinasi Dinas KBPP kabupaten Pasuruan, Tim PPT-PPA menjadi tim pelaksana dari inovasi Sakera jempol. Inovasi Sakera jempol dalam pelaksanaannya memiliki beberapa upaya yang akan ditunjang dengan pendekatan strategisnya. Upaya-upaya ini terdiri dari upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Keempat upaya ini dapat dijabarkan berdasarkan program pendekatan strategisnya.

### **a. Pendektan Strategis Inovasi Sakera Jempol**

#### **1) Sarana Aplikasi**

Sarana Aplikasi yang digunakan Sakera jempol merupakan upaya Promotif berupa cara mensosialisasikan inovasi sakera jempol agar masyarakat mengerti adanya inovasi sakera jempol dan memberikan informasi edukatif berupa penyuluhan tentang kekerasan terhadap perempuan dan anak. Upaya promotif ini dilakukan dengan pemanfaatan media sosial grup publik di Facebook dengan target masyarakat yang melek akan teknologi. Saat ini anggota dari grup facebook yang di beri nama PPT-PPA Kab.Pasuruan dengan SAKERA JEMPOL ini sudah memiliki 928 anggota per April 2018. Sosialisasi yang dilakukan dalam grup

publik facebook berupa bentuk publikasi kegiatan yang dilakukan tim PPT-PPA. Sedangkan untuk masyarakat yang jauh dari teknologi menggunakan sarana Molin atau mobil perlindungan perempuan dan anak yang digunakan untuk sosialisasi secara langsung terhadap masyarakat. Kokok Adi Prayogo selaku pencetus atau inovator Sakera Jempol lebih lanjut menjelaskan :

“Bentuk sarana aplikasi fanspage dan molin ada target sosialisasi dan penyuluhan. Masyarakat yang jauh dari media sosial, seperti pedesaan terpencil, sosialisasinya menggunakan molin. dan masyarakat yang dekat dengan media sosial proses sosialisasi dilakukan melalui fanspage, sehingga dengan metode ini upaya promotif bisa berjalan maksimal.” (Hasil Wawancara 03 Januari 2018)

Berdasarkan pernyataan Kokok Adi Prayogo menjelaskan jika inovasi ini dapat berjalan secara efisien dalam proses preventifnya karena pemanfaatan media sosial facebook dan sosialisasi menggunakan Molin bgai masyarakat yang jauh dari teknologi. Hal ini diperkuat oleh Henda Solchah selaku Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Dinas KBPP kabupaten pasuruan. Henda menjelaskan bahwa :

“Sosialisasi yang kita lakukan ada 2 cara. yang pertama dengan fasnpage di facebook untuk masyarakat yang familiar akan gadget, sedangkan yang jauh dari gadget kita menggunakan sosialisasi di tempat dengan Molin. Saat sosialisasi di tempat, kita tidak mengenalkan apa itu Sakera Jempol melainkan sosialisasi upaya pencegahan agar tidak terjadi tindak kekerasan. Misalnya kita mengumpulkan anak-anak di desa, kita sosialisasi dengan simuasi film kartun yang menjelaskan untuk berhati-hati jika terdapat tanda-tanda kekerasan atau pelecehan. Sosialisasi ini tak hanya dilakukan oleh Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan saja, melainkan kecamatan dan beberapa kecamatan dan ormas seperti fatayat muslimat juga ikut sosialisasi di tengah kegiatannya” (Hasil Wawancara 6 Februari 2018)

Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan ini selain menjelaskan terkait hal yang menjadi pembeda sarana sosialisasi, juga menjelaskan mekanismenya. Mekanisme

sosialisasi secara langsung kepada masyarakat. selain dilakukan di tingkat kabupaten, tingkat kecamatan juga melakukan sosialisasi sesuai dengan kebutuhan kecamatan. Budi Santoso Selaku Koordinator Petugas Lapangan Keluarga Berencana Kecamatan Kejayan mengatakan :

“Sosialisasi yang kita lakukan tidak bisa sekali. Sosialisasi ini biasanya menggunakan kegiatan di Pembinaan Kesejahteraan Keluarga (PKK). Kita juga mempunyai pegiat di desa yang akan disinergikan dengan PPKBD dan ini nantinya yang akan kita titipin Sakera Jempol.”(Hasil Wawancara Tanggal 8 Februari 2018)

Berdasarkan ketiga hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa penggunaan grup facebook cukup relevan digunakan untuk upaya promotif dengan target masyarakat yang melek akan teknologi. Bagi masyarakat yang masih belum menjangkau teknologi, digunakan sosialisasi secara langsung dengan materi sesuai kebutuhan. Berikut adalah hasil dokumentasi dari grup publik yang ada di facebook serta molin yang digunakan untuk sosialisasi serta digunakan untuk mendampingi korban.



**Gambar 12. Tampilan Awal Grup Publik Sakera Jempol**  
sumber :dokumentasi penulis



**Gambar 13. Salah Satu Tampilan sosialisasi kegiatan digrup publik sakera jempol**  
sumber : dokumentasi penulis



**Gambar 14. Molin yang digunakan bersama korban kekerasan anak**  
sumber : grup publik sakera jempol

## 2) Kartu Elektronik

Kartu Elektronik yang diberi nama hotline jempol ini merupakan upaya preventif yang diusung Dinas KBPP Kabupaten pasuruan untuk mempermudah

Tim PPT-PPA dekat dengan masyarakat sehingga masyarakat dapat dengan mudah untuk melapor jika ada tindak kekerasan yang terjadi di lingkungannya. Kartu inilah yang digunakan dan disebar kepada masyarakat. Kartu ini ada beberapa macam. Kartu keluaran Dinas KBPP yang dapat digunakan kecamatan untuk melapor langsung ke kabupaten serta kartu dari kecamatan yang di sebar untuk beberapa kawasan kunci yang rawan kekerasan. Inovator Sakera Jempol Kokok Adi Prayogo menerangkan :

“Upaya prefentif diterjemahkan dengan kartu elektronik yang bernama hotline jempol. Hotline jempol ini merupakan sebuah kartu seperti kartu nama yang kita berikan pada warga khususnya populasi kunci. Warga yang mendapat kartu ini jika melihat tanda-tanda kekerasan bisa langsung melapor pada nomor yang tertera. Tanda-tanda ini seperti orang tua membentak anak, warga atau tokoh masyarakat ketika melihat tanda tanda dini seperti itu bisa menelepon hotline yang sudah disebar. Kita memiliki kader tiap kecamatan dan desa. Tidak semua keluarga dapat hanya tokoh masyarakat saja yang dapat untuk menghindari penyalahgunaan kartu. Jika ada yang melapor melalui kontak yang ada dikartu itu, maka tim wajib datang untuk melakukan pendampingan.” (Hasil Wawancara 03 Januari 2018)

Kartu hotline jempol yang tertera kontak untuk melapor dapat digunakan oleh Tokoh Masyarakat saat melihat tanda-tanda kekerasan. Sementara itu, Henda Solchah selaku Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Dinas KBPP kabupaten pasuruan menjelaskan terkait pelaksanaan penyebaran hotline jempol. Diantaranya :

“Dulu saat melapor hanya menggunakan satu telpon saja. sekarang kita membuat hotline yang berisi kontak 32 personil PPT-PPA. Inikan kita sebar ke kecamatan yang akan melaporkan ke kita jika ada kasus. Dari kecamatan juga ada kartu hotline sendiri untuk disebar ke tokoh masyarakat atau Kepala Desa, RT dan RW. Dari kecamatan kontak yang tertera adalah nomor Bu Camat, Koordinator PLKB dan Kasikesra. Tetapi untuk kartu hotline yang dari kecamatan bentuknya lebih sederhana dari yang kabupaten agar dapat mudah di perbanyak dan disebar sesuai dengan kebutuhan kecamatan.” (Hasil Wawancara 6 Februari 2018)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Budi Santoso Selaku Koordinator Petugas Lapangan Keluarga Berencana Kecamatan Kejayan yang menjelaskan mekanisme persebaran kartu hotline jempol dari kecamatan. Budi Santoso memaparkan :

“Kartu Hotline Jempol, semua kecamatan dapat. Tapi yang kita sebar biasanya kita menggunakan copy an kartu agar dapat kita sebar banyak ke masyarakat. Kita menggandakan kartu inisebanyak 200 copy dan untk brosur sakera jempol kita menggandakan 3 rangkap. Biasanya kita dapat 50 kartu dari Kabupaten, tetapi kita gandakan sendiri untuk disebar ke masyarakat. Jadi jika ditanya berapa kartu yang sudah disebar jawabannya tidak terhitung, karena kita sering menggandakan kartunya untuk disebar.” (Wawancara Tanggal 8 Februari 2018)



**Gambar 15. Kartu Hotline Jempol PPT-PPA tingkat Kabupaten**  
Sumber : Dokumentasi Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan



**Gambar 16. Kartu Hotline Jempol Tim Pokja Penamping Tingkat Kecamatan**

Sumber : Dokumentasi Penulis

Tak hanya untuk pelaporan saja, berdasarakan proposal sinovi inovasi Sakera Jempol kartu elektronik dapat memberikan akselerasi pelaporan kasus dan memudahkan keluarga korban kekerasan untuk mendapatkan konsultasi secara privat. Beberapa sarana dari kartu elektronik ini berkisar pada:

- a) Pemberian informasi terbaru terkait program kekerasan pada perempuan dan anak
- b) Konsultasi bagi korban dan keluargakorban
- c) keluhan-keluhan yang dialamikorban
- d) tindak lanjut proses pengobatan
- e) tindak lanjut penyelesaian kasus
- f) perjanjian konseling
- g) hal lain yang berhubungan dengan perlindungan kekerasan pada perempuan dan anak.

### 3) Reaksi Penanganan

Reaksi penanganan ini merupakan upaya kuratif yang melibatkan banyak stakeholder yang tergabung dalam tim PPT-PPA. Reaksi penanganan ini dilakukan dengan cepat apabila ada orang melaporkan kasus kekerasan melalui hotline yang sudah disebar. Setelah itu mendeteksi adanya korban, apabila ada korban maka dilakukan koordinasi melalui grup whatsapp untuk ditindaklanjuti terkait penanganan kasus yang dilaporkan. Inovator Sakera Jempol, Kokok Adi Prayogo lebih lanjut menjelaskan :

“Masyarakat melaporkan adanya kasus kekerasan kemudian yang dilaporkan wajib mengisi kartu pelaporan sehingga cepat terdeteksi. kartu ini kemudian dibagikan di grup whatsapp tim PPT-PPA baik ditingkat desa, kecamatan, maupun kabupaten. Untuk tim PPT-PPA kabupaten, sudah ada organisasi lintas sektor. misal jika ada korban, sudah bisa tertangani. Apabila korban membutuhkan visum dapat dibawa ke rumah sakit atau puskesmas. untuk penanganan pelaku, dapat ditangani langsung oleh Polres. jadi kita sudah ada akses. ada kasus pelecehan sudah tau lewat grup Whatsapp. Ada tim Dinas Sosial yang terhubung dengan cepat ketika membutuhkan rehabilitasi, sehingga cepat terehabilitasi ini bisa berjalan secara optimal serta cepat terselesaikan.” (Hasil Wawancara 03 Januari 2018)

Berdasarkan uraian Kokok Adi Prayogo seharusnya reaksi penanganan empat cepat ini dapat terselesaikan dalam waktu satu hari dengan pemanfaatan teknologi komunikasi yang semakin mudah. Tetapi dalam pelaksanaannya ada beberapa kendala yang menjadikan reaksi penanganan ini tidak berjalan one day service pada tahap rehabilitasi. Lebih lanjut Henda Solchah selaku Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Dinas KBPP kabupaten pasuruan menjelaskan bahwa :

“Reaksi penanganan berupa Four Fast atau empat cepat terdiri atas cepat terdeteksi, cepat dilaporkan, cepat tertangani, dan cepat ter rehabilitasi. Reaksi penanganan ini berasal dari lanjutan kartu elektronik dan laporan dalam bentuk form kecil berisi keterangan korban dan pelaku dari tingkat kecamatan. Dari laporan tersebut kasus kekerasan dapat cepat terdeteksi, dilaporkan, tertangani dalam One day Service atau satu hari terselesaikan. Tetapi untuk rehabilitasi tidak bisa dalam waktu sehari karena perlu waktu lebih. Sepertihalnya hasil visum dan pendampingan psikis yang tidak mungkin bisa sembuh dalam satu kali pendampingan.” (Hasil Wawancara 6 februari 2018)

Menindaklanjuti pernyataan Henda Solchah, Budi Santoso selaku Koordinator Petugas Lapangan Keluarga Berencana Kecamatan Kejayan, memaparkan :

“Dalam reaksi penanganan, pendamping harus peka terhadap lingkungan sehingga mudah untuk mendeteksi adanya kasus kekerasan. Setelah terdeteksi pasti dengan mudah kita bisa melaporkan adanya kasus dan cepat ditindak lanjuti. dan cepat tertangani. Setelah ketiga ini tercapai, kita ada rehabilitasi. Tetapi rehabilitasi ini tidak bisa dilakukan dengan cepat, karena hasil visum baru jadi 2-3hari. Namun jika tidak bisa menangani rehabilitasi ini dalam sehari. kita bisa menenangkan korban untuk sementara dan memberi intruksi untuk segera melapor jika terjadi sesuatu.”

Berdasarkan hasil wawancara antara Henda Sholchah dan Budi Santoso, pelaksanaan reaksi penanganan ini lah yang sulit untuk diterapkan dalam pelayanan One Day Service. Untuk menunjang terdatanya korban dan pelaku kekerasan, dalam reaksi penanganan ini menggunakan form untuk mendata identitas korban, pelaku dan saksi yang melapor. berikut adalah gambar form yang digunakan pendamping kecamatan :



**PUSAT PELAYANAN TERPADU  
PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK  
KABUPATEN PASURUAN**  
Jl. Raya Dr. Soetomo No. 101 Bangil – Pasuruan  
Telp. (0343) 749075



NAMA / USIA KORBAN	:	.....
ALAMAT KORBAN	:	.....
NAMA / USIA PELAKU	:	.....
ALAMAT PELAKU	:	.....
JENIS KEKERASAN	:	.....
TGL. PELAPORAN	:	.....
PELAPOR	:	.....

**Gambar 17. Form Pelaporan Kasus Kekerasan**  
Sumber : Dokumen Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan

PUSAT PELAYANAN TERPADU PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK (PPT-PPA) KABUPATEN PASURUAN  
JL. DR. SOETOMO NO 101 BANGIL – PASURUAN NO.TELP. 081357522999

NAMA / USIA KORBAN : [Redacted]

ALAMAT KORBAN : [Redacted]

NAMA / USIA PELAKU : [Redacted]

ALAMAT PELAKU : RT. 06, RW. 02, Dsn. Krajan, Ds. Ambal-Ambil

JENIS KEKERASAN : Pencabulan

ALAMAT TKP : RT. 06, RW. 02, Dsn. Krajan, Ds. Ambal-Ambil

TANGGAL PELAPORAN : 17 Agustus 2017

PELAPOR : TOYIB/ Perangkat

**Gambar 18. Form Pelaporan Kasus Kekerasan Perempuan dan Anak**  
Sumber : Dokumentasi penulis



**PUSAT PELAYANAN TERPADU  
PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK  
(PPT - PPA) KABUPATEN PASURUAN**  
Sekretariat : Jl. Dr. Soetomo No. 101 Bangil – Pasuruan 67153

**FORMULIR IDENTIFIKASI KASUS  
KEKERASAN SEKSUAL**

**I. IDENTITAS KORBAN**

Nama Lengkap : \_\_\_\_\_  
 Nama Inisial : IL  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 No. KTP : \_\_\_\_\_  
 Agama : Islam  
 Suku Bangsa : Indonesia  
 Pendidikan Terakhir : SD  
 Pekerjaan : \_\_\_\_\_  
 Penghasilan Perbulan : \_\_\_\_\_  
 Status Pernikahan : Belum Kawin  
 a. Jika kawin, tahun menikah : tahun  
 b. Jika kawin, jumlah anak : \_\_\_\_\_  
 c. Usia anak klien : \_\_\_\_\_  
     Anak ke 1 : \_\_\_\_\_ tahun    anak ke 2 : \_\_\_\_\_ tahun  
     Anak ke 3 : \_\_\_\_\_ tahun    anak ke 4 : \_\_\_\_\_ tahun

Alamat Rumah : \_\_\_\_\_  
 Alamat Kantor : \_\_\_\_\_  
 Telepon Rumah : \_\_\_\_\_

**II. RIWAYAT KEJADIAN**

Waktu Kejadian (hari, tanggal-bulan-tahun, jam) : \_\_\_\_\_  
 Tempat Kejadian (hotel/rumah/mobil/diluar/lain-lain : jelaskan Rumah Sendiri)  
 Alamat Tempat Kejadian : RT. 06, RW. 02  
 Kronologis Kejadian/Latar Belakang Masalah : \_\_\_\_\_  
Korban diancam bila tidak bersedia melayani akan dibunuh dan dikutuk jadi katak, bertanggung kurang lebih 1 tahun, dirumah sendiri, pelaku adalah ayah tiru korban

Sebelum Ke PPT sudah tindakan apa saja yang telah dilakukan :

( ) Melapor ke Polisi, Polres : Kejayan  
 ( ) Laporan No : \_\_\_\_\_  
 ( ) Tindakan Polisi : Mengirim ke PPT-PPA Kab. Pasuruan di Bangil  
 ( ) Tanggal : 18 Agustus 2017  
 ( ) Periksa ke RS, RS : RSUD Bangil

**Gambar 19. Form Identifikasi Kasus**  
Sumber : Dokumentasi Penulis

4) Kartu Ada Jempol (Advokasi Jemput Bola)

Proses terakhir dari pendekatan strategis inovasi sakera jempol adalah reheabilitasi. Rehabilitasi merupakan upaya pemulihan kondisi korban kekerasan agar dapat kembali bersosialisasi lagi. Rehabilitasi ini dilakukan dnegan proses pendampingan korban yang dilakukan oleh Tim PPT-PPA atau Pokja pendamping

kecamatan dengan merekam segala aktivitas dalam kartu Ada Jempol. Ada Jempol ini merupakan kepanjangan dari Advokasi jemput Bola. Kokok Adi Prayogo selaku pencetus atau inovator Sakera Jempol lebih lanjut menjelaskan :

“Setelah adanya reaksi penanganan untuk korban, kita ada program Ada Jempol atau advokasi dengan jemput bola. ini merupakan proses pendampingan korban dari mulai terjadi kasus sampai mulai kembali ke masyarakat. Ada proses rehabilitasi, Delegasi dari Dinas Sosial, dan pendampingan PKB yang akan di catatn setiap kegiatannya dalam akrtu Ada Jempol”(Hasil Wawancara Tanggal 3 Januari 2018)

Selanjutnya Henda Solchah selaku Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Dinas KBPP kabupaten pasuruan memaparkan terkait pelaksanaan dari Ada jempol, diantaranya :

“Ada Jempol ini merupakan upaya rehabilitasi dan perekaman proses pendampingan korban. Kita tulis reportnya, perkembangannya, pendampingannya secara terus-menerus hingga korban pulih secara fisik dan mentalnya hingga dapat kembali ke masyarakat. pendampingan ini dilakukan oleh orang terdekat korban dan pokja pendamping agar korban nyaman. tetapi kita tidak lepas tangan. Kita jugamendampingi agar pendamping korban tidak salah bertindak. seperti membocorkan informasi korban.”(Hasil Wawancara Tanggal 6 Februari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan jika Ada jempol ini merupakan suatu kartu kendali yang digunakan untuk merekam segala aktivitas korban dari awal pelaporan hingga proses rehabilitasi. Tetapi kartu kendali ini lebih mengutamakan perekaman progres korban sampai benar-benar sehat secara fisik dan mental. Berikut adalah gambar kartu Ada Jempol :



KARTU ADA JEMPOL  
PUSAT PELAYANAN TERPADU  
PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK  
KABUPATEN PASURUAN



Nama Korban : .....  
Usia : .....  
Alamat : .....

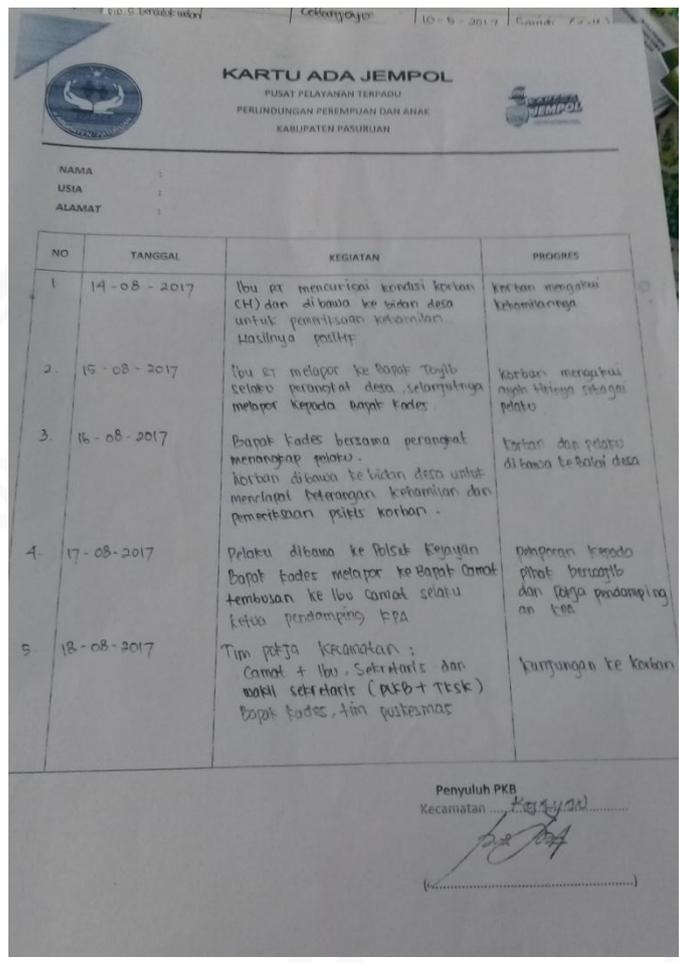
NO	TANGGAL	KEGIATAN	PROGRES

Penyuluh KB,  
Kecamatan .....

(.....)

**Gambar 20. Kartu Ada Jempol**  
Sumber : Dokumen Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan





Gambar 21. Kartu Ada Jempol 2 sumber : dokumentasi penulis

Selain perekaman proses rehabilitasi yang dilakukan dikartu ADA JEMPOL, bentuk rehabilitasi dari Sakera Jempol dilakukan dengan membentuk komunitas paska kekerasan. Komunitas ini terdiri atas perempuan yang pernah menjadi korban kekerasan dalam rumah tangga (KDRT). Kegiatan komunitas ini adalah pelatihan perekonomian bagi korban paska KDRT agar dapat mandiri dan



memiliki penghasilan sendiri. Selain itu diadakan outbound untukepmulihan kondisi psikisnya. Sebagaimana yang jelaskan Henda Sholchah selaku Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Dinas KBPP kabupaten pasuruan:

“Kita ada komunitas untuk para korban paska KDRT. Komunitaitujuannya adalah untk menguatkan mental para korban. Kita adakan outbound dan kita ajarkan keterampilan untuk memulihkan kondisi perekonomian kelaurganya.” (Hasil Wawancara 6 Februari 2018)

Berdasarkan hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan rehabilitasi inovasi sakera jempol ini tidak berakhir sampai korban sembuh. Melainkan ada upaya pemberdayaan bagi para perempuan korban kekerasan. Pemberdayaan ini bertujuan untuk memulihkan kondisi perekonomian korban.

#### **b. Standar Pelayanan Publik Inovasi Sakera Jempol**

Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatur mengenai mekanisme-mekanisme dalam pelayanan publik. Pelaksanaan Inovasi tak luput dari yang namanya standar dan kualitas pelayanannya. Dalam pelaksanaan pelayanan ini, Dinas KBPP memiliki maklumat pelayanan sebagai janji kepada masyarakat untuk melaksanakan inovasi sakera jempol sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya. berikut adalah hasil dokumentasi terkait maklumat pelayanan Sakera Jempol.



**Gambar 22. Maklumat Pelayan Inovasi Sakera Jempol**

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2018

Berdasarkan maklumat tersebut, masyarakat bisa mendapatkan jaminan mutu pelayanan sesuai dengan standar yang berlaku. Berikut adalah beberapa hal yang ditemukan dilapangan terkait pelaksanaan pelayanan inovasi sakera jempol.

#### 1) Prosedur Pelayanan

Maklumat pelayanan inovasi sakerajempol menyebutkan adanya suatu keselarasan antara lapangan dan prosedur yang telah ditetapkan. Prosedur pelayanan yang dilakukan Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan terdiri atas dua tahap. Tahap pertama di tingkat kecamatan dan yang kedua di tingkat Kabupaten. Seperti yang telah dikemukakan informan pada pendekatan strategis diatas, prosedur pelayanan yang pertama adalah masyarakat melapor melalui hotline jempol yang telah disebar dengan menghubungi nomor yang sudah tertera. Setelah itu baru tim pokja turun untuk memastikan laporan yang dilaporkan. Selebihnya untuk melihat prosedur layanan Inovasi Sakera Jempol dapat melihat flowchart berikut :

Tabel 4. Prosedur Pelayanan Inovasi Sakera Jempol

NO.	AKTIVITAS	PIHAK TERKAIT				KETERANGAN ALUR
		KORBAN	TIM POKJA DESA	TIM POKJA/ PPT-PPA KECAMATAN	PPT-PPA KABUPATEN	
1	Korban melapor atau pelapor menemui Tim Pokja guna melaporkan kejadian tindak kekerasan					Tahap ini pelapor atau terlapor menemui petugas Tim Pokja
2	Tim Pokja/Petugas PPT-PPA Kecamatan melakukan identifikasi kejadian dan korban dalam kurun waktu paling maksimal					Tim Pokja/PPT-PPA kecamatan melakukan identifikasi atas korban, jika kasusnya harus menempuh jalur litigasi maka segera menghubungi PPT-PPA Kabupaten
3	Petugas PPT-PPA melaporkan atas kejadian tersebut ke PPT-PPA Kabupaten paling lambat 2 hari . Hotmail: <a href="mailto:pptppakabupatenpasuruan@gmail.com">pptppakabupatenpasuruan@gmail.com</a> atau Whatsapp 0822-5723-5327					Tim pokja/PPT-Ppa kecamatan melaporkan basis data ke PPT-PPA kabupaten pauruan dengan kurun waktu pelaporan 2x24 jam
4	PPT-PPA melakukan mediasi ataskedua belah pihak, untuk mencari solusi dengan mengedepankan nilai-nilai kekeluargaan					Kasus yang dapat diselesaikan dengan kekeluargaan maka tidak dilanjutkan ke ranah litigasi, serta membuat pernyataan damai dan bersedia untuk tidak mengulangi (Surat pernyataan di tanda tangani oleh beberapa pihak dan diketahui oleh 3 pilar kades, babinkamtibnas dan babsinsa)
5	Jika mediasi gagal maka kasus dilanjutkan ke PPT-PPA kabupaten Pasuruan untuk dilakukan proses lanjutan					Tahap ini melakukan tindakan litigasi/hukum dan menjadi tupoksi PPT-PPA Kabupaten

Sumber: Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan

## 2) Sarana dan Prasarana

Pelayanan Publik selalu identik dengan penyediaan sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana dalam kegiatan pelayanan dapat menjadi

penunjang berjalannya suatu pelayanan. Hal ini dikarenakan sarana dan prasarana dapat menjadi media atau alat gerak bagi para Tim pelaksana Sakera Jempol.

Sarana dan Prasarana yang disediakan dalam rangka pelaksanaan inovasi sakera jempol yang utama adalah disediakan molin. Seperti yang telah dibahas sebelumnya molin digunakan sebagai sarana untuk sosialisasi secara langsung kepada masyarakat. Selain digunakan untuk sarana sosialisasi, molin juga digunakan sebagai alat transportasi untuk menjemput dan mendampingi korban kekerasan. Selain molin ada beberapa sarana dan prasarana yang lainnya.

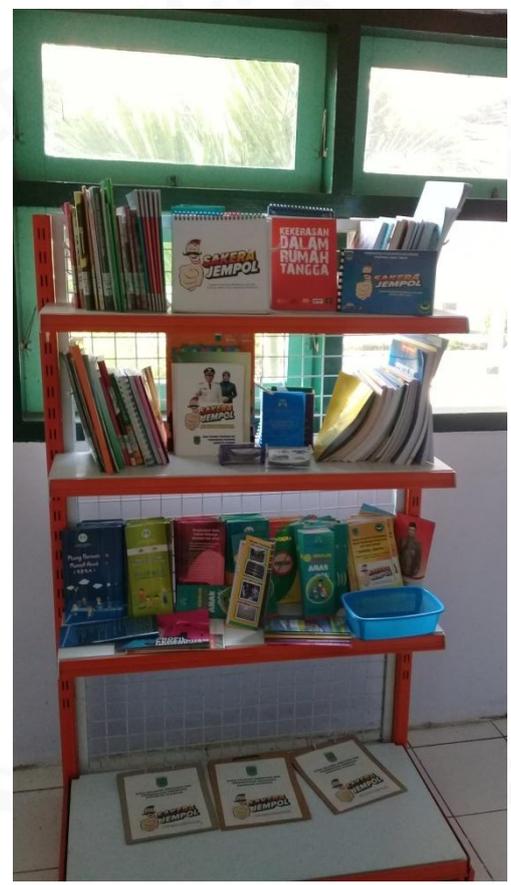
Diantaranya :

a) Sekretariat PPT-PPA

Sekretariat merupakan sarana yang disediakan Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan untuk melakukan Rapat, Koordinasi dan Evaluasi terkait pelaksanaan Inovasi Sakera Jempol. Sekretariat ini bertempat di Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan. Sekretariat PPT-PPA didalamnya selain disediakan sarana untuk rapat, juga tersedia beberapa literasi terkait sakera jempol, dokumentasi pelaksanaan inovasi, dan beberapa perangkat penunjang seperti slogan-slogan promotif untuk stop kekerasan.



**Gambar 23. Sekretariat PPT-PPA**  
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2018



**Gambar 24. Literasi Penunjang Sakera Jempol**

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2018

b) Ruang Konseling

Ruang konseling merupakan sarana ruangan yang sakral dan harus ada untuk membantu korban dalam pemulihannya. Ruang konseling ini bertempat di Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan depan ruang sekretariat PPT-PPA. Korban yang sudah diproses berdasarkan mekanisme kecamatan, perlu mendapatkan konseling khusus sebagai upaya rehabilitasi korban. Berikut adalah beberapa dokumentasi terkait Sarana dan Prasarana Ruang Konseling ini.



**Gambar 25. Ruang Konseling untuk korban kekerasan di Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan.**

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2018



**Gambar 26. Konseling Korban Bersama KPAI**  
Sumber : Dinas KBPP Kabuapten Pasuruan

c) Posko

Posko Pokja pendampingan merupakan sarana yang disediakan kabupaten ditingkat kecamatan. Setiap Kecamatan memiliki posko pokja pendampingan kasus kekerasan perempuan dan anak. Melalui posko ini, pejabat ditingkat kecamatan dapat melakukan koordinasi dan rapat evaluasi.



**Gambar 27. Posko Pokja di kecamatan kejayan**

Sumber: Dokumentasi Penulis,2018

### 3) Evaluasi

Pelaksanaan selalu identik dengan evaluasi. Setiap kali ada pelaksanaan program pada periode yang sudah ditentukan pasti diadakan suatu evaluasi. Pelaksanaan Sakera Jempol pun memiliki agenda evaluasinya sendiri. Berdasarkan temuan lapangan, evaluasi Sakera Jempol diadakan setiap triwulan. Henda Solchah selaku Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan memaparkan :

“Setiap triwulan atau tiga bulan sekali, Sakera Jempol dilakukan rapat koordinasi bersama tim PPT-PPA. Rapat koordinasi ini berisi Evaluasi terkait pelaksanaan Sakera Jempol. Biasanya saat rapat koordinasi banyak *curhatan* yang dikeluarkan oleh tim. Seperti halnya ada kasus tetapi saat meminta visum dikenakan biaya.seharusnya gratis. Ini lah yang akan kita gunakan tolakurkur dan konfirmasi ke rumah sakit untuk memberikan visum tanpa dikenakan biaya untuk korban kekerasan.” (Hasil Wawancara 2018)

#### c. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas Pelayanan Publik jika dilihat dari segitiga pelayanan,teradapat 3 unsur suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas. Diantaranya adanya Strategi Pelayanan, Sumber Daya Manusia dan Sistem Pelayanan. Dalam pelaksanaannya, Inovasi Sakera Jempol memiliki beberapa Strategi Pelayanan yang sudah di singgung sebelumnya terkait pendekatan strategis inovasi Sakera Jempol. Berikut adalah penjabaran terkait penyajian data kualitas pelayanan publik dalam inovasi Sakera Jempol.

##### 1) Strategi Pelayanan

Strategi Pelayanan yang ditawarkan dalam Inovasi Sakera Jempol berdasarkan pendekatan strategis yang telah dijabarkan sebelumnya.Strategi ini terdiri dari upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Upaya ini di

laksanakan dengan adanya sarana aplikasi berupa grup facebook dan molin (mobil perlindungan perempuan dan anak), Kartu elektronik, reaksi penanganan one day one service, dan advokasi jemput bola.

## 2) Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia dalam inovasi Sakera Jempol diartikan dengan adanya tim Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak serta beberapa kelompok kerja dan pendamping untuk korban. Pendamping merupakan Sumber Daya Manusia yang penting bagi terlaksananya inovasi Sakera Jempol. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, pendamping ini bertugas untuk menemani dan mendampingi korban dari awal hingga kasus terselesaikan. Pemilihan pendamping pun tidak bisa asal menunjuk orang untuk menjadi pendamping korban. Dari kecamatan sendiri, untuk pendamping korban diwenangkan pada Koordinator PLKB dimasing-masing kecamatan. Berikut adalah gambar kartu pendamping tingkat kecamatan :



**Gambar 28. ID Card Pendamping Korban Kekerasan Kecamatan Kejayan**  
**Sumber : Dokumentasi Penulis, 2018**

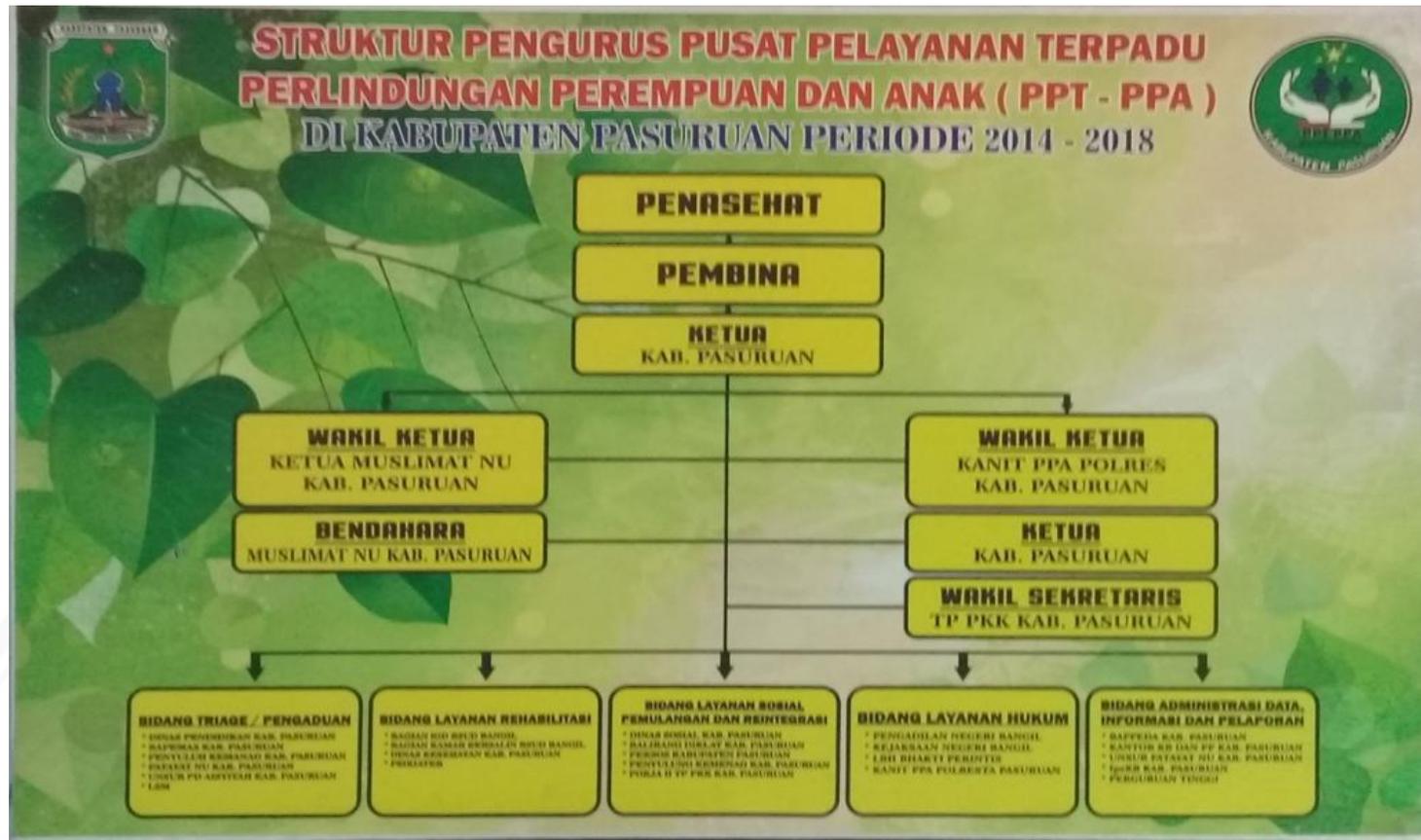
Selain adanya pendamping, ada Komponen pelaksana yang merupakan sumber daya manusia (SDM) yang bergerak dan bertugas sebagai pendamping maupun sebagai fasilitator dalam proses rehabilitasi dan hukum. Komponen pelaksanaan Sakera empol terdiri dari beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memiliki fungsi sama atau sejenis dalam proses penanganan kasus kekerasan yang terjadi. Berdasarkan proposal sinovik OPD yang masuk sebagai komponen pelaksana Sakera Jempol adalah

- 1) Penyuluh Keluarga Berencana (PKB)/ PLKB (Petugas Lapangan Keluarga Berencana) berperan sebagai narasumber proses sosialisasi, memfasilitasi proses pelaksanaan hotline jempol sebagai fasilitator dan *problem solving* ketika ada pengaduan kasus dan *four fast* serta *ada jempol* untuk memberikan pendampingan
- 2) Staf Dinas KBPP berperan melakukan proses upload sosialisasi fanspage
- 3) Sekretariat PPT-PPA berperan menampung pengaduan kasus kekerasan perempuan dan anak serta mengkoordinir kelanjutan proses/laporan kasus
- 4) LPA (Lembaga Perlindungan Anak) Kabupaten Pasuruan berperan mendukung dan memfasilitasi serta melakukan pendampingan keterlaksanaan penyelesaian kasus kekerasan perempuan dan anak
- 5) Tenaga kesehatan di Puskesmas/RS berperan memfasilitasi proses pengobatan dan penyembuhan korban kekerasan
- 6) Psikolog berperan membantu memulihkan psikologis korban secara bertahap
- 7) SDM Dinas Sosial berperan memfasilitasi proses rehabilitasi korban
- 8) SDM Kepolisian berperan membantu memfasilitasi proses pengeluaran visum untuk pemeriksaan di RS atau fasilitas kesehatan
- 9) Tim-PKK tingkat Kabupaten dan Kecamatan serta Organisasi massa/perempuan (fatayat NU, muslimat NU, Aisyah, PKK, Dharma wanita) berperan membantu proses sosialisasi perlindungan kekerasan perempuan dan anak serta membantu memberikan pendampingan pada korban ketika kembali ke masyarakat

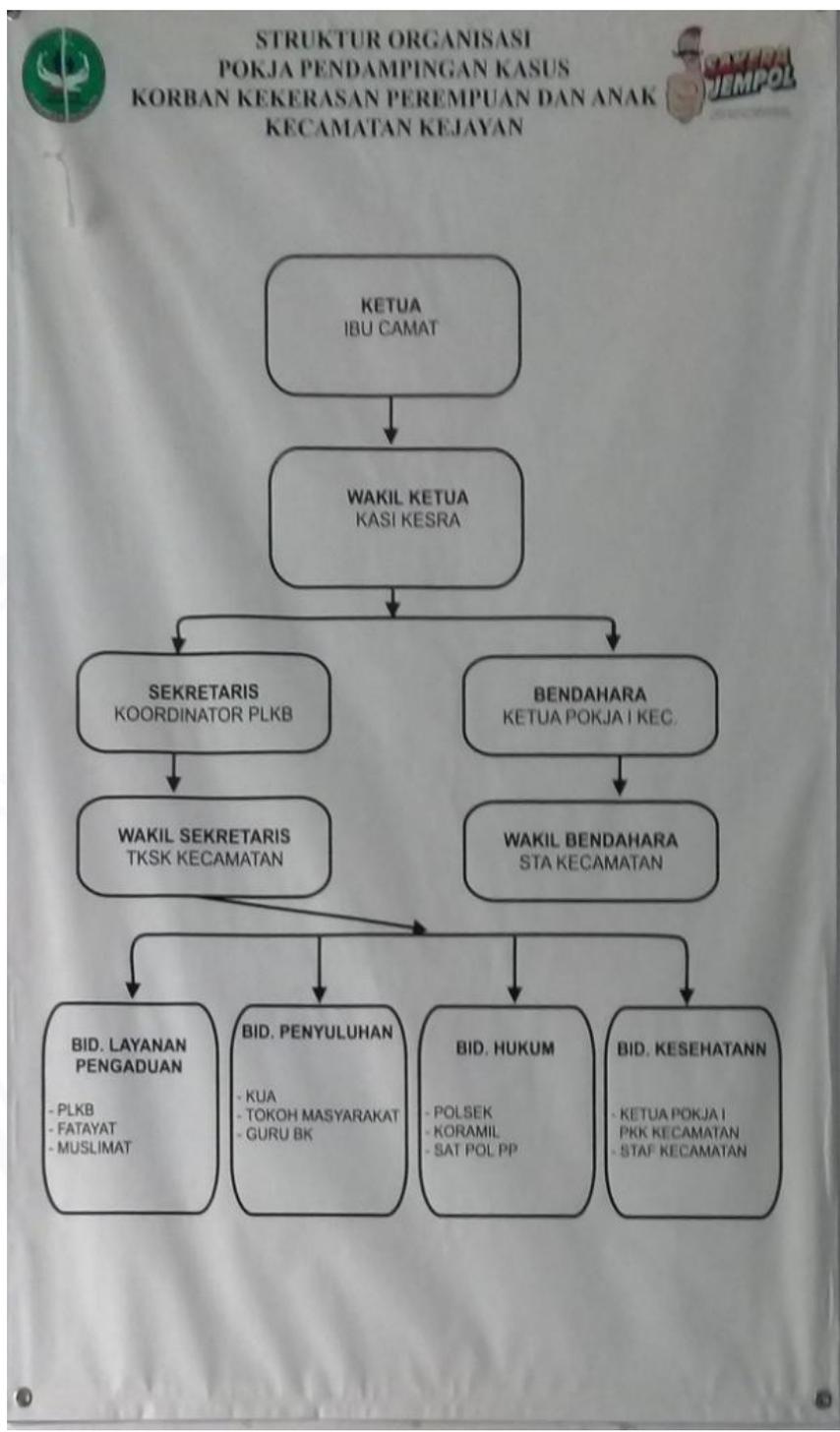
Komponen pelaksana ini merupakan tim PPT-PPA yang sudah memiliki legalitas dan struktur organisasi. Struktur pelaksanaan ini dibedakan dalam dua

tingkat. Tingkat Kabupaten dan tingkat kecamatan. Untuk Tingkat Kabupaten terdiri dari OPD yang sudah disebutkan diatas. Untuk tingkat kecamatan struktur pelaksanaanya hampir sama dengan Kabupaten. Pembeda komponen pelaksana ini hanya terletak dikemampuan SDM nya. Berikut adalah struktur komponen pelaksana Sakera Jempol:





Gambar 29. Struktur PPT-PPA Kabupaten Pasuruan  
 Sumber : Dokumentasi Penulis



Gambar 30. Struttur Pokja Pendamping Kecamatan  
Sumber : Dokumentasi Penulis, 2018

### 3) Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan dalam kualitas pelayanan publik diartikan sebagai pelayanan yang harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tim pelaksana Sakera Jempol harus mampu merespon kebutuhan masyarakat ataupun korban kekerasan baik perempuan maupun anak-anak. Dalam pelaksanaannya, untuk merespon berbagai macam kebutuhan masyarakat dan korban kekerasan, sistem pelayanan yang digunakan adalah dengan merekam berbagai macam kegiatan korban dari awal pelaporan sampai proses rehabilitasi. Terekamnya kegiatan ini bertujuan untuk memudahkan pendamping melakukan tindakan lanjutan bagi korban. Apakah korban membutuhkan visum, konsultasi dengan psikolog, maupun kebutuhan korban yang lainnya.

## 2. Faktor Pendukung dan Penghambat

Keberhasilan suatu inovasi, dapat dilihat dari seberapa berhasil inovasi ini memenuhi indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Dalam pelaksanaan Sakera Jempol sudah terekam adanya kasus yang dilaporkan dan tertangani. Rekaman kasus ini lah yang akan menjadi daya ukur seberapa kuat inovasi Sakera Jempol mampu menekan dan menyelesaikan kasus kekerasan yang terjadi pada perempuan dan anak.

Dalam Pelaksanaannya laporan kasus ini dilaporkan dari tim kecamatan kepada Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan. Tetapi tidak semua laporan dari kecamatan dapat di laporkan secara tertulis. Hal ini dikarenakan banyak kasus dan laporan dari warga yang bisa langsung diselesaikan secara kekeluargaan tanpa perlunya jalur hukum dan pendampingan khusus. Budi Santoso selaku

Koordinator Petugas Lapangan Keluarga Berencana Kecamatan Kejayan, memaparkan :

“Kasus kekerasan yang dilaporkan dan tertangani jika dari tim kecamatan banyak, tetapi yang tertulis sedikit. Seharusnya dilaporkan semua, tetapi jika kasus ini sudah selesai diinternal keluarga saja sudah selesai. Ini hanya saya catat tetapi tidak saya naikan ke kabupaten. Contoh dari permasalahan yang seperti ini adalah saat dulu pernah ada kasus pertengkaran suami-istri yang terjadi hingga membuat keributan. Lalu saya mendatangi tempat itu ternyata saat saya tiba di tempat, tidak apapun. kemudian saya menyelidiki. Kebetulan pasangan suami-istri ini merupakan seorang karyawan di pabrik sekitarnya. kemudian saya bertanya kesatpam tetapi mereka lebih memilih tertutup. kemudian saya jelaskan jika saya dari tim sakera jempol dan berniat untuk membantu. Akhirnya saya diberikan informasi jika hal ini sering terjadi. Lalu saya pergi ke rumah mereka, tetapi mereka sudah baik. Akhirnya saya hanya memberikan peringatan untuk mencegah adanya tindak kekerasan lagi. Hal inilah yang dimaksud bukan laporan tertulis. karena tidak harus ke pengadilan dan mampu diselesaikan secara kekeluargaan.” (Hasil Wawancara 8 Februari 2018)

Sejalan dengan pernyataan Budi Santoso, Indah selaku tim pelaksana dari PPT-PPA juga menjelaskan jika beberapa kasus tidak harus di selesaikan hingga naik ke kabupaten. Lebih lanjut menjelaskan :

“Ada beberapa kasus yang dilaporkan tidak harus semuanya masuk ke tim di kabupaten. Jika tim kecamatan menyanggupi untuk menyelesaikan kasus ini tanpa ada kekurangan, maka sampai di kecamatan saja. Jika butuh tindak lanjut lebih, baru dinaikan ke kabupaten.” (Hasil Wawancara 3 Januari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, berikut adalah data kasus tertulis yang terekam di Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan :

**Tabel 5. Data Kasus ditahun 2017**

No	Bulan	Jumlah Korban Laki-laki	Jumlah Korban Perempuan
1	Januari		4
2	Februari		5
3	Maret		7
4	April	2	7
5	Mei		10
6	Juni		4
7	Juli		5
8	Agustus		4
9	September		5
10	Oktober		4
11	November		5
12	Desember		7
		2	67
	Jumlah		69

Sumber : Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan

**Tabel 6. Data Rekaman Kasus Kekerasan**

NO	BULAN	TAHUN 2014				TAHUN 2015				TAHUN 2016			
		JUMLAH KORBAN LAKI LAKI	JUMLAH KORBAN PEREMPUAN	JUMLAH KORBAN DEWASA	JUMLAH KORBAN ANAK	JUMLAH KORBAN LAKI LAKI	JUMLAH KORBAN PEREMPUAN	JUMLAH KORBAN DEWASA	JUMLAH KORBAN ANAK	JUMLAH KORBAN LAKI LAKI	JUMLAH KORBAN PEREMPUAN	JUMLAH KORBAN DEWASA	JUMLAH KORBAN ANAK
1	JANUARI		6	2	4		5	1	4		3	1	2
2	FEBRUARI		7	1	6		6	1	5		1		1
3	MARET		4		4		4		4		1		1
4	APRIL		6	1	5		5	1	4		1	1	
5	MEI		5	2	3		5	2	3		4	1	3
6	JUNI		6	3	3		5	2	3		1		1
7	JULI	2	2	2	2	2	1	2	1				
8	AGUSTUS	1	4	1	4		6		6		3	1	2
9	SEPTEMBER		5	1	4		4	2	2				
10	OKTOBER	1	6	3	4		5	3	2	1			
11	NOVEMBER		8	5	3		4	3	1				
12	DESEMBER		11		11		6	3	3		1	1	
		4	70	21	53	2	56	20	38		15	5	10
	JUMLAH		74		74		58		58		15		15

Sumber : Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan

Berdasarkan data pelaporan kasus diatas, banyak faktor yang mempengaruhi berjalannya inovasi Sakera Jempol. Faktor ini terdiri atas faktor pendukung dan penghambat selama pelaksanaan inovasi Sakera Jempol. Beberapa faktor yang sering kali nampak dalam pelaksanaan Sakera Jempol ini akan diuraikan lebih lanjut dalam bab ini.

#### **a. Faktor Pendukung**

##### 1) Kompetensi Tim Kerja

Berdasarkan komponen pelaksana yang telah dijelaskan sebelumnya, Tim kerja Sakera Jempol terdiri dari beberapa OPD tingkat kabupaten dan tingkat kecamatan. Tim kerja ini yang menjadi faktor pendukung berjalannya pelayanan inovasi sakera jempol. Bagaimna komitmen dan cara bertindak tim kerja sesuai dengan SOP dalam melayani menjadi faktor pendukung pelayanan inovasi ini. Sebagaimana yang dijelaskan Kokok Adi Prayogo selaku inovator inovasi Sakera Jempol :

“Faktor keberhasilan atau pendukung berjalannya inovasi Sakera Jempol adalah adanya komitmen OPD dalam menjalankan pelayanannya. Untuk tim pelaksana seperti Penyuluh Keluarga Berencana (PKB) harus memiliki kesadaran dalam bertindak untuk suksesnya inovasi ini.”(Hasil Wawancara 3 Januari 2018).

Sependapat dengan pemaparan terkait tim kerja sebagai faktor pendukung terlaksananya inovasi Sakera Jempol, Henda Sholchah selaku Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan menjelaskan:

“kalau faktor pendukung internal kita, adalah berjalannya tim sesuai dengan tupoksinya. kita juga ada pelatihan manajemen pendamping dan training of trainer untuk meningkatkan kinerja tim dalam melaksanakan inovasi Sakera jempol” (Hasil Wawancara 3 April 2019)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor pertama yang menjadi faktor pendukung terlaksananya inovasi sakera jempol adalah faktor tim kerja. Dimana Tim kerja ini harus memiliki komitmen dan keterampilan khusus dalam mendampingi korban. Terkait kompetensi tim kerja dalam mendampingi, terdapat pelatihan khusus untuk para pendamping korban. Berikut adalah dokumentasi pelatihan yang dilakukan Dinas KBPP untuk meningkatkan kompetensi Tim Kerja.



**Gambar 31. Training Of trainer pendamping kasus kekerasan**  
sumber : Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan

## 2) Rapat Koordinasi

Rapat koordinasi merupakan faktor pendukung berjalannya pelayanan inovasi sakera jempol. Rapat koordinasi yang telah dijelaskan berdasarkan temuan lapangan ini merupakan bentuk evaluasi terhadap pelaksanaan sakera jempol. Didalam rapat koordinasi inilah tim pelaksana, pendamping dan tim PPT-PPA dapat berkoordinasi dan melakukan evaluasi terhadap proses pelayanan sakera jempol yang akan dilaksanakan maupun sudah selesai dilaporkan. Sebagaimana yang dijelaskan Henda Sholchah selaku Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan:

“Untuk koordinasi kita tidak memiliki kendala karena seringkali tim melakukan rapat koordinasi. Rapat koordinasi ini juga meningkatkan dan melancarkan komunikasi dan menjalin jaringan dengan tim.” (Hasil Wawancara 3 April 2018)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut rapat koordinasi merupakan faktor pendukung internal pelaksanaan sakera jempol. Hal ini dikarenakan Tak hanya sebatas tempat untuk mengutarakan kendala selama proses pelayanan agar dapat ditindaklanjuti dan melakukan perbaikan, rapat koordinasi ini merupakan tempat meningkatkan komunikasi dengan tim pelaksana. Rapat koordinasi ini berdasarkan proposal sinovik memuat evaluasi terkait pencatatan dan pelaporan yang dilaporkan ke Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan pertahun untuk dijadikan bahan evaluasi sejauh mana permasalahan kekerasan dapat terselesaikan.

## 3) Faktor Eksternal

Faktor eksternal keberhasilan inovasi sakera jempol ini merupakan adanya respon masyarakat. Pelayanan publik selalu berhubungan dengan respon

masyarakat untuk menilai apakah pelayanan ini dapat diterima dimasyarakat. Sebagaimana yang diutarakan Budi Santoso selaku Koordinator Petugas Lapangan Keluarga Berencana Kecamatan Kejayan

“Respon masyarakat terkait Sakera Jempol saya kira sudah baik. Masyarakat sudah paham saat sosialisasi. Walaupun paham sebatas pemahaman mereka saya kira itu sudah baik. Masyarakat sudah mengerti bagaimana alur untuk melapor dan sistem pelaporannya.” (Hasil Wawancara 8 Februari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut adanya respon dan tersampainya informasi sosialisasi ke masyarakat dapat mempengaruhi keberhasilan pelayanan sakera jempol. Dimana jika ada masyarakat cepat melapor, maka akan cepat terselesaikannya suatu kasus. Terkait proses rehabilitasi juga membutuhkan respon masyarakat yang abik bagi korban, dimana masyarakat disini bersifat sebagai *Support System* bagi korban kekerasan. Lebih Lanjut Henda Sholchah selaku Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan memaparkan :

“Dukungan dari masyarakat sangat penting bagi dukungan secara moriil untuk korban. Biasanya partisipasi masyarakat digunakan untuk mendukung dan menjaga privasi korban agar tidak merasa trauma kembali paska kekerasannya. Untuk korban anak-anak biasanya masyarakat ada yang membrikan hadiah untuk membuat anak itu merasa senang” (Hasil Wawancara 3 April 2018)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dukungan dan respon masyarakat sangat diperukan untuk keberhasilan pelayanan inovasi ini. Tak hanya dalam proses preventif saja, masyarakat dapat berperan sebagai *Support System* dalam inovasi ini. Seperti yang terdapat dalam proposal sinovik bahwa indikator keberhasilan dari inovasi ini adalah meningkatnya kesadaran dan partisipasi masyarakat untuk

melapor. Maka masyarakat menjadi faktor eksternal yang paling penting bagi terlaksananya inovasi Sakera Jempol.

#### **b. Faktor Penghambat**

##### 1) Tim kerja

Tim Kerja yang terdiri dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pada pelaksanaannya memiliki kendala dan dapat menjadi penghambat berjalannya pelayanan inovasi Sakera Jempol. Penghambat yang sering kali terjadi dikarenakan pendamping yang kebanyakan seorang pegawai di OPD terkait sehingga sering berbenturan agenda. Misalnya ketika salah satu OPD pendamping sedang ada rapat dan kegiatan lain kemudian ada kasus yang terlapor di hari dan jam yang sama. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Budi Santoso selaku Koordinator Petugas Lapangan Keluarga Berencana Kecamatan Kejayan :

“Kami berharap setelah ada kasus terlapor kami segera datang ke TKP (Tempat Kejadian Perkara). Tetapi kadang terbentur dengan rapat dan agenda lain jadi tidak bisa tepat waktu. Idealnya harus ada satu tim yang *Standby* tetapi tidak bisa karena ini adalah program yang harus sama dikerjakan.” (Hasil Wawancara 8 Februari 2018)

Menindak lanjuti hal ini, Henda Sholchah selaku Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan sependapat bahwa :

“Hambatan internal kita ada pada pendamping. Kadang kita berbenturan tugas dikarenakan banyaknya orang dari dinas sedangkan yang namanya korban tidak bisa diprediksi. Sehingga kita saling koordinasi dan menghubungi tim kecamatan dan pendamping lain terkait kesiapannya mendampingi korban saat ada kasus terlapor.” (Hasil wawancara 3 April 2018)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor penghambat internal inovasi sakera jempol adalah faktor tenaga pendamping yang berbeturan tugas antara tupoksi tim sakera jempol dengan dinas atau OPD nya. Untuk meminimalisir hal ini perlu adanya koordinasi yang lebih agar pendamping bisa datang tepat waktu saat terjadinya pelaporan kasus kekerasan.

## 2) Faktor Eksternal

Faktor eksternal yang menjadi penghambat inovasi sakera jempol adalah Faktor saksi dan respon serta dukungan masyarakat. Saksi ini merupakan faktor eksternal yang sangat penting. Saksi berperan sebagai seseorang yang mewakili korban untuk dapat naik kepersidangan. Namun seringkali ditemui kurnagnya saksi sehingga proses hukum tidak bisa diproses. Sebagaimana yang dijelaskan Henda Sholchah selaku Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan:

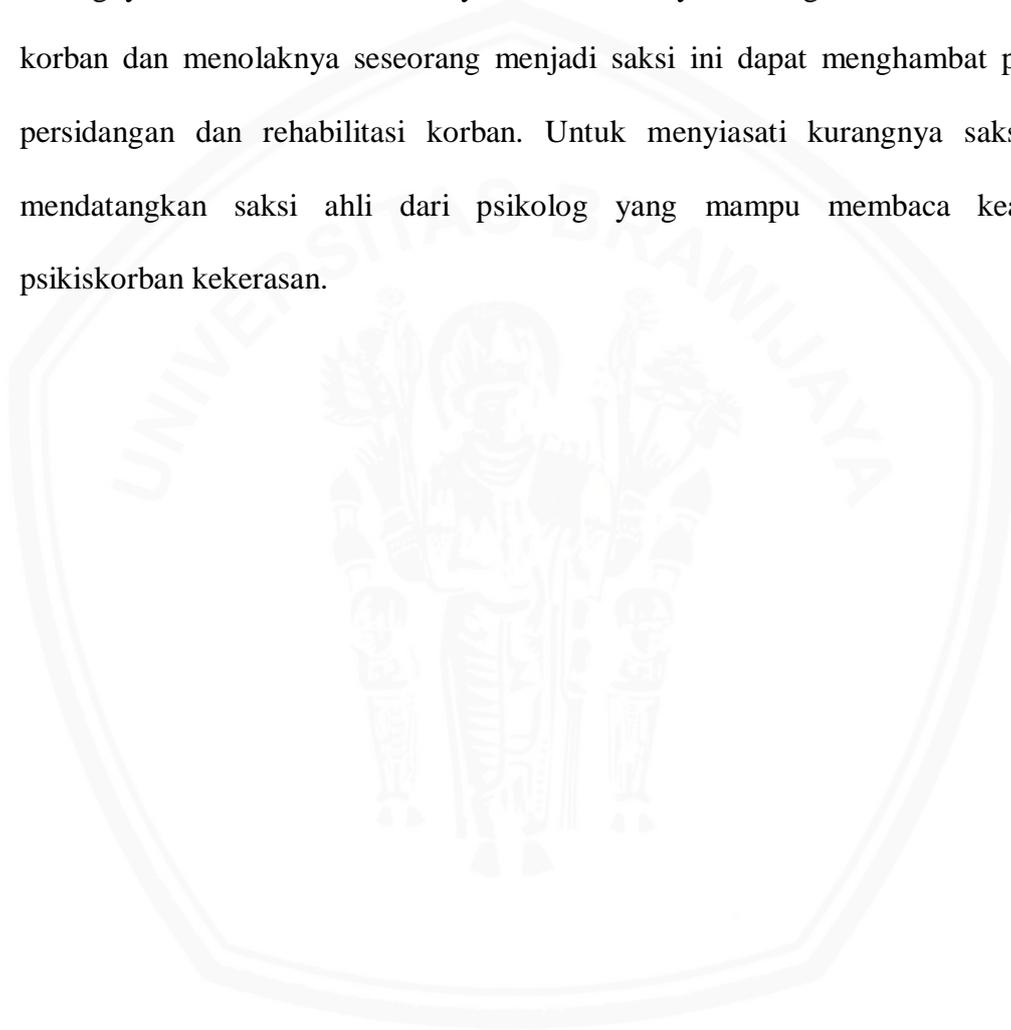
“Biasanya ada kasus yang mau terselesaikan,tetapi kita menunggu konfirmasi dari polres cukup lama. Saat kita tanyakan ternyata kasus ini susah untuk naik kepersidangan karena kurangnya saksi. Untuk naik kepersidangan minimal harus ada dua saksi. Sedangkan biasanya kita hanya memiliki satu saksi saja.”  
(Hasil wawancara 3 April 2018)

Sejalan dengan pendapat tersebut, Indah selaku tim pelaksana dari PPT-PPA juga menjelaskan bahwa hambatan dari pelaksanaan inovasi ini karena tidak adanya saksi yang berani naik. Lebih lanjut Indah meenjelaskan :

“Hambatannya adalah karena tidak adanya saksi dan kurangnya barang bukti. Seperti kasus yang di gondangetan kemarin, ada pelecehan anak kecil yang dilakukan kakeknya sendiri. Tetapi dari keluarganya tidak mau dibawah ke ranah hukum. Padahal niat kita mendampingi dan melindungi korban, tetapi keluarganya malah tidak mau menjadi saksi. Untuk mengatasi hal ini kami

mendatangkan saksi dari psikolog. Dari psikolog ini bisa dijadikan saksi dengan melihat trauma dan kondisi anak ini jika butuh dilindungi.” (Hasil Wawancara 3 Januari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor eksternal yang menghambat berjalannya pelayanan inovasi sakra jempol adalah kurangnya saksi dan reaksi masyarakat khususnya keluarga korban. Keluarga korban dan menolaknya seseorang menjadi saksi ini dapat menghambat proses persidangan dan rehabilitasi korban. Untuk menyiasati kurangnya saksi ini mendatangkan saksi ahli dari psikolog yang mampu membaca keadaan psikiskorban kekerasan.



### **C. Analisis Data**

#### **1. Pelaksanaan Pelayanan Inovasi Sakera Jempol (Sadari Kekerasan Perempuan dan Anak dengan Jemput Bola)**

##### **a. Pendekatan Strategis Inovasi Sakera Jempol**

Pendekatan strategis suatu inovasi didasari oleh adanya tipologi atau jenis inovasi serta ciri-ciri suatu inovasi. Tipologi inovasi ini merupakan suatu jenis pembaruan atau inovasi yang dilakukan. Sedangkan untuk karakteristik inovasi merupakan suatu kategorisasi pengelompokan ciri-ciri dari inovasi yang akan dilakukan. Muluk (2008) menyebutkan beberapa jenis atau tipologi inovasi khususnya tipologi inovasi metode dan proses pelayanan. Inovasi proses menurut Muluk (2008) pelayanan merupakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk inovasi. Sedangkan untuk metode pelayanan merupakan pembaruan dalam cara berinteraksi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan temuan lapangan, Inovasi Sakera jempol merupakan jenis atau tipologi inovasi dalam proses pelayanan dan inovasi metode pelayanan. Sakera Jempol dapat dikatakan sebagai inovasi proses pelayanan dan inovasi metode pelayanan dikarenakan Sakera Jempol merupakan pembaruan sistem penanganan kasus kekerasan yang dulunya bernama PPT-PPA. Sakera Jempol muncul sebagai inovasi pelayanan yang lebih aplikatif dan menutupi kekurangan PPT-PPA terdahulu. Inovasi proses pelayanan sakera jempol juga merupakan gerakan pembaruan kualitas yang mengacu pada kombinasi perubahan

organisasi, prosedur dan kebijakan. Kombinasi ini dapat dilihat dari adanya perbedaan struktur dalam Tim PPT-PPA tingkat kabupaten dan kecamatan yang telah ditampilkan pada Gambar 29 dan 30. Terkait metode pelayanan, inovasi sakera jempol juga memiliki perbedaan dengan yang sebelumnya. Berdasarkan data yang di dapat dilapangan, bahwa sebelum ada inovasi Sakera Jempol, untuk menekan kasus kekerasan pada perempuan dan anak hanya ada di tingkat Kabupaten dengan nama PPT-PPA. Namun dalam pelaksanaannya dulu jarang ada masyarakat yang mengerti adanya lembaga ini sehingga sedikit kasus kekerasan yang dilaporkan dan tertangani. Setelah Sakera Jempol muncul, ada beberapa hal baru dalam pelayanannya. Dimana Kecamatan ikut andil dalam upaya pelayanan untuk korban kekerasan perempuan dan anak sehingga banyak masyarakat yang bisa melapor dan korban kekerasan dapat tertangani.

Mulgan & Albury dalam Muluk (2008) menyebutkan salah satu karakteristik inovasi berdasarkan levelnya yaitu level inkremental. Pada level ini membawa perubahan-perubahan kecil dalam proses pelayanannya. Sakera Jempol merupakan inovasi pada level inkremental dimana Sakera Jempol membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara bahwa inovasi sakera jempol awalnya merupakan PPT-PPA. Namun banyak masyarakat yang tidak mengerti apa fungsi PPT-PPA dan mekanisme pelaporan jika ada tindak kekerasan. Melalui Sakera Jempol inilah PPT-PPA dibuatkan suatu program yang lebih inovatif dan aplikatif dengan tidak mengubah sistem dan prosedurnya. Melalui beberapa pendekatan strategis

yang memuat proses pencegahan, pengaduan, penanganan hukum hingga proses rehabilitasi.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak yang sudah di jelaskan di Bab II terkait mekanisme pelayanan yang dilakukan, Inovasi Sakera Jempol sudah memuat semua standar pelayanan minimalnya. Standar pelayanan minimal ini dapat dikatakan sebagai dasar dari pendekatan strategis ini muncul. Standar pelayanan minimal yang sudah dijelaskan terdiri atas Penangan pengaduan/pelaporan korban kekerasan. Dalam pendekatan strategi Sakera Jempol masyarakat bisa mengadukan jika terjadi tindak kekerasan ke nomor yang tertera pada Hotline Jempol. Setelah itu timPPT-PPA akan turun dan melakukan pendampingan bagi korban. Mengurus visum, menindaklanjuti kasus ini dengan bantuan Polres hingga ke ranah hukum serta melakukan rehabilitasi agar korban kekerasan ini bisa kembali beraktivitas dengan normal.

Proses visum, bantuan polres serta rehabilitasi tersebut dalam pendekatan startegis Sakera Jempol termuat dan terekam dalam kartu Ada Jempol. Tak hanya berhenti disitu, Sakera Jempol juga membentuk sebuah komunitas paska korban kekerasan perempuan. Hal ini dilakukan untuk upaya pemulihan kondisi ekonomi para korban kekerasan khususnya perempuan. Untuk *membackup* proses ini diperlukan upaya preventif yang dilakukan dnegan bentuk sosialisasi pencegahan kekerasan. Berdasarkan hal tersebut, pelaksanaan inovasi Sakera Jempol berdasarkan pendekatan strategis yang telah dirumuskan sebelumnya sudah berjalan denagn baik. Dimana Kartu Hotline Jempol sudah tersebar dan banyak masyarakat yang paham bagaimana cara mealpor jika terjadi tanda-tanda

kekerasan dini. Setelah itu proses dalam pendekatan strategis sudah berjalan dengan baik.

#### **b. Standar Pelayanan Publik**

Pelaksanaan pelayanan Sakera Jempol tak jauh dari penyesuaian pelaksanaannya dari Standar Pelayanan Publik. Lembaga Administrasi Negara (LAN, 2009:55) menyebutkan penyusunan standar pelayanan publik harus mampu membedakan dan menerapkan antara standar pelayanan, standar pelayanan minimal, standard operating procedur (SOP), dan maklumat pelayanan. Berdasarkan data yang diperoleh dilapangan, Standar pelayanan inovasi sakera jempol sudah terpisah anantara SOP, maklumat pelayanan dan standar pelayanan minimal.

Lembaga Administrasi Negara (2009) menyebutkan bahwa SOP di definisikan sebagai serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Berdasarkan hal ini Sakera Jempol sudah memiliki SOP tertulis seperti yang termuat dalam Tabel.4. SOP Sakera Jempol diawali oleh *Backup* dan laporan dari tingkat kecamatan akan di proses dan mengikuti alur yang sesuai prosedur. Dimana korban atau saksi melapor melalui nomor yang tertera pada hotline jempol yang nantinya akan diidentifikasi dan di tindak lanjuti oleh Pokja pendamping tingkat desa ataupun kecamatan dalam kurun waktu 1x24. Setelah di identifikasi, tim pokja kecamatan melaporkan ke PPT-PPA kabupaten untuk diproses mediasi dan tindak lanjutan.

Terkait maklumat pelayanan Dinas KBPP Kabupaten pasuruan sudah memiliki maklumat secara tertulis sebagai jaminan penyelenggaraan pelayanan

publiknya. Maklumat Pelayanan dalam Hardiyansyah (2011) menyebutkan bahwa maklumat pelayanan merupakan bentuk legalitas yang memberikan hak kepada masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan publik sesuai harapan. Berdasarkan hasil temuan lapangan, inovasi Sakera Jempol sudah memiliki legalitas maklumat pelayanan seperti yang termuat dalam Gambar.22. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa inovasi Sakera Jempol sudah sesuai dengan standar pelayanan publik Lembaga Administrasi Negara yang harus membedakan SOP, maklumat pelayanan dan Standar pelayanan minimum.

Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam Hardiansyah (2011) menyebutkan beberapa standar pelayanan harus memenuhi prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas. Pada pelaksanaan pelayanan Sakera Jempol dan hasil lapangan yang ditemukan, Inovasi Sakera jempol sudah memenuhi standar pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tersebut.

Standar pelayanan yang pertama dari inovasi Sakera Jempol adalah adanya Prosedur layanan yang sudah dijelaskan sebelumnya sudah sesuai dengan SOP tertulis inovasi Sakera Jempol (Tabel.4). Standar Pelayanan yang kedua adalah waktu pelayanan. Berdasarkan temuan data dilapangan waktu pelayanan sakera jempol diusahakan untuk selesai dalam waktu satu hari terkait pelaporan dan identifikasi kasus kekerasan. Untuk proses mediasi dan rehabilitasi masih membutuhkan waktu untuk penyelesaiannya.

Standar Pelayanan yang ketiga terkait biaya. Tim pelaksana Sakera Jempol yang melibatkan beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam pelayanan penanganan kasus kekerasan tidak dipungut biaya apapun. Hal ini dikarenakan keterlibatan dan kerjasama OPD seperti Rumah Sakit, Dinas Sosial, Kepolisian, serta kejaksaan. Sehingga jika membutuhkan visum, bantuan psikologi, maupun penanganan hukum tidak dipungut biaya.

Standar Pelayanan yang keempat adalah Sarana dan Prasarana. Berdasarkan Data yang didapatkan dilapangan, terkait sarana dan prasarana penunjang pelayanan inovasi Sakera jempol sudah baik. Untuk kegiatan sosialisasi menggunakan sarana grup facebook bagi masyarakat yang sudah melek akan teknologi dan molin untk sosialisasi secara langsung di masyarakat. Sarana lain yang disediakan Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan untuk proses pelayanan penanganan kasus kekerasan disediakan sarana pendamping, ruang konseling bagi korban. Molin juga digunakan sebagai alat transportasi untuk pendampingan korban. Sarana skretariat PPT-PPA, Posko pendamping sebagai sarana tim PPT-PPA untuk berkoordinasi dan melakukan rapat evaluasi.

Standar Pelayanan yang terakhir adalah kompetensi petugas. Dalam pelakasaannya tim Sakera Jempol yang terdiri dari berbagai OPD dipilih sesuai dengan kompetensinya untuk dijadikan pendamping para korban kekerasan. Petugas yang dipilih tidak asal pilih. Melainkan sesuai dengan kriteria OPD yang tertera pada proposal sinovik Inovasi Sakera Jempol. Untuk lebih meningkatkan kompetensi petugas, juga sering diadakan pelatihan bagi para pendamping korban kekerasan yang diberi nama Training Of Trainer.

### **c. Kualitas Pelayanan Publik**

Berdasarkan Abrecht dan Zemke dalam Sabarudin (2015:55) mengemukakan Segitiga Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek. Diantaranya, sistem pelayanan publik yang baik, sistem pelayanan sumber daya manusia sebagai pemberi layanan, serta strategi dan pelanggan.

Inovasi Sakera Jempol merupakan pembaruan sistem pelayanan terhadap korban kekerasanyang dulunya bernama PPT-PPA. Namun, banyak dari masyarakat yang tidak paham fungsi dari PPT-PPA yang dulu seperti apa. Sehingga Inovasi Sakera Jempol hadir untuk menjawab permasalahan tersebut dengan sistem pelayanan yang lebih matang. Hal ini sesuai dengan pendapat Abrecht dan Zemke dalam Sabrudin (2015:55) menjelaskan bahwa sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui. (Abrecht dan Zemke dalam Sabarudin, 2015:55). Sistem dan prosedur pelayanan Sakera Jempol sudah tertulis dengan jelas serta dalam pelaksanaan alurnya sudah sesuai dengan sistem dan prosedur.

Kualitas Pelayanan yang kedua dilihat dari Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai pemberi layanan. Dalam pelaksanaan Sakera Jempol SDM yang bergerak sebagai pendamping dan OPD terkait terdiri atas dua tim. Tim PPT-PPA tingkat Kabupaten dan Kelompok Kerja (POKJA) pendamping ditingkat kecamatan.

Secara umum SDM ini terdiri atas Penyuluh Keluarga Berencana (PKB)/ Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB), Staf Dinas KBPP, Lembaga Perlindungan Anak (LPA), Tenaga kesehatan, Psikolog, Dinas Sosial, Kepolisian, Kelompok masyarakat. SDM ini akan bekerja sesuai dengan tupoksi dan struktur yang sudah ditetapkan oleh Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan dalam Rapat Koordinasi. Hal ini sesuai dengan Abrecht dan Zemke dalam Sabrudin (2015:55) yang menjelaskan bahwa pelayanan publik berkaitan dengan sumber daya manusia dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan terakhir dalam segitiga pelayanan adalah strategi dan pelanggan. Menurut Abrecht dan Zemke dalam Sabrudin (2015:55) Sistem pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Berdasarkan temuan lapangan, Pelayanan inovasi Sakera Jempol sudah mampu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya prakorban kekerasan baik perempuan maupun anak-anak. Dengan program inovasi Ada Jempol atau Advokasi Jemput Bola, tim pendamping dapat merekam dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan korban. Misalnya saat korban membutuhkan visum, pendamping korban langsung menghubungi rumah sakit untuk memvisum korban. Tak hanya itu, apabila korban kekerasan membutuhkan penanganan secara psikis, psikolog dan dinas sosial ikut memberikan penanganan lanjutan.

Berdasarkan beberapa hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan inovasi Sakera Jempol telah sesuai dengan kualitas pelayanan publik berdasarkan

segi tiga pelayanan publik. Ketiga komponen dan bentuk pelayanan sakera jempol sudah dapat mengintergrasikan sistem pelayanan, SDM dan kebutuhan korban dengan pendekatan strategis Sakera Jempol yang terdiri atas Sarana aplikasi, Kartu Elektronik, Reaksi Penanganan dan Advokasi Jemput Bola.

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat**

### **a. Faktor Pendukung**

Muluk (2008:49) mengungkapkan bahwa salah satu faktor pendukung keberhasilan suatu inovasi adalah pengembangan tim kerja dan kemitraan. Hal ini sesuai dengan pelaksanaan inovasi Sakera Jempol yang menjalin kerjasama dengan beberapa OPD untuk penanganan kasus kekerasan. Muluk (2008:55) menjelaskan bahwa sebuah tim yang sinergis memadukan seluruh potensi anggota tim pada tujuan yang sama dengan komitmen yang sama. Hal ini sesuai dengan pelaksanaan Inovasi Sakera Jempol dimana banyaknya Tim dari OPD yang berbeda, namun tim ini memiliki komitmen yang sama dalam menekan dan menyelesaikan permasalahan kekerasan di Kabupaten Pasuruan.

Komitmen tim kerja ini nantinya akan menghasilkan petugas pelayanan yang berkompeten dalam mendampingi korban. Muluk(2005:55) menjelaskan bahwa pengembangan pegawai dalam hal pengetahuan dan keahlian sangat penting bagi keberlangsungan inovasi. Berdasarkan hal ini Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan dalam pelaksanaannya selalu memberikan kompetensi dan pelatihan bagi petugas atau pokja pendamping inovasi Sakera Jempol.

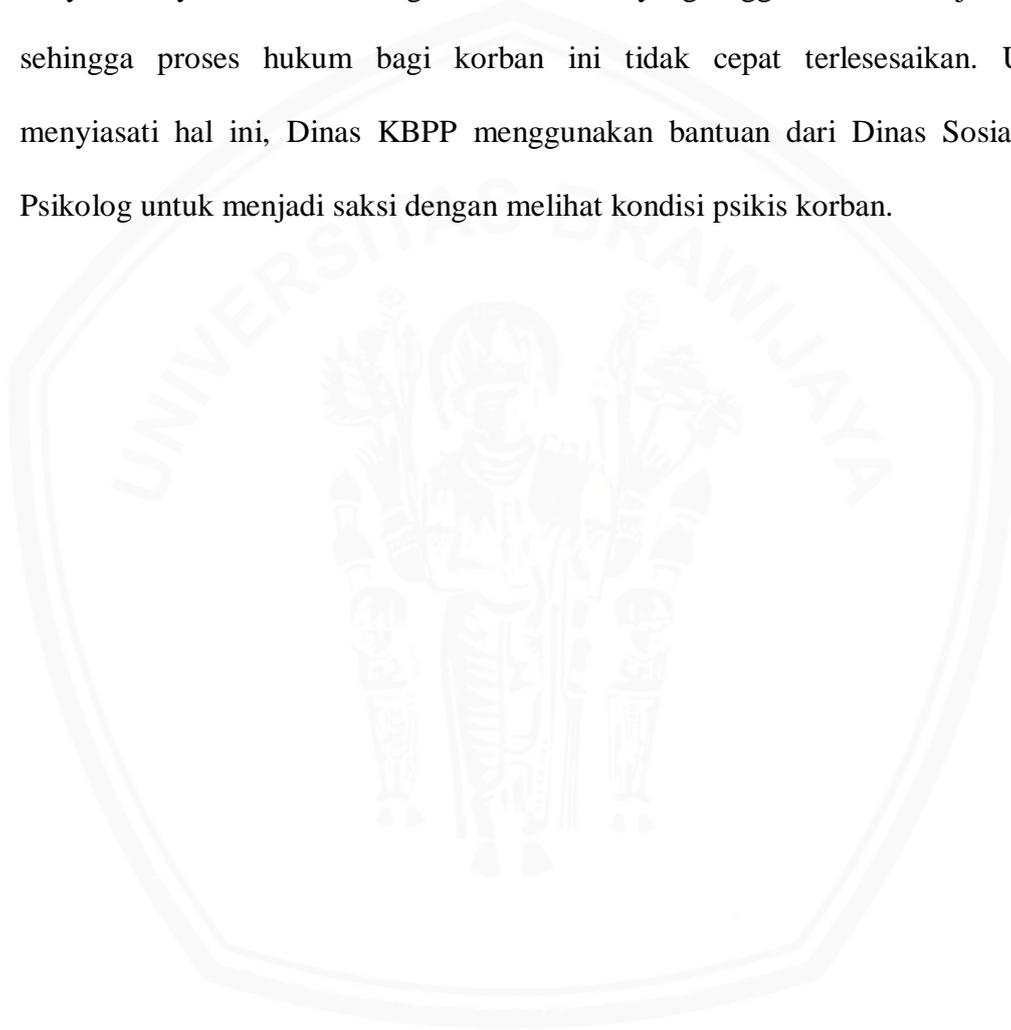
Faktor pendukung lain dalam berjalannya pelayanan inovasi sakera jempol adalah respon masyarakat sebagai penerima dan media pelayanan secara langsung.

Muluk (2008) menjelaskan bahwa masyarakat merupakan stakeholder utama organisasi publik yang berperan sebagai sumber pengetahuan dan penikmat layanan publik. Dalam proposal sinovik inovasi sakera jempol, indikator keberhasilan inovasi sakera jempol adalah meningkatnya kesadaran dan partisipasi masyarakat untuk melapor jika terjadi tindak kekerasan di lingkungannya. Hal ini sudah berjalan sejak adanya upaya promotif dan preventif serta penyebaran Hotline jempol kepada masyarakat. Disebarkannya kartu tersebut masyarakat sudah memiliki wadah untuk melapor jika terjadi tanda-tanda kekerasan dini.

#### **b. Faktor Penghambat**

Tim kerja selain menjadi faktor pendukung berjalannya inovasi sakera jempol, juga menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan terjadinya tumpang tindih antar tugas OPD itu sendiri dengan tugas dalam inovasi Sakera Jempol. Berdasarkan temuan hasil lapangan, hambatan ini sering terjadi jika salah satu OPD yang bertugas sebagai pendamping mendapatkan laporan kekerasan dan harus segera melakukan indikasi tetapi pendamping tersebut sedang ada kegiatan internal dalam OPD yang bersangkutan. Hadjimanolis dalam Noor (2013) menyebutkan bahwa sumber penghambat dari inovasi adalah masyarakat, struktur, strategi, pasar dan pemerintahan. Jika di korelasikan dengan tim kerja, tim kerja ini yang berada dalam struktur pemerintah yang lain dapat menjadi hambatan pelaksanaan dikarenakan adanya tumpang-tindih fungsi tim kerja atau pendamping seperti yang telah dijelaskan sebelumnya.

Hadjimanolis dalam Noor (2013) juga menyebutkan masyarakat dapat menjadi faktor penghambat inovasi. Berdasarkan hasil temuan lapangan, Penghambat eksternal inovasi sakera jempol juga berasal dari partisipasi masyarakat sebagai saksi korban. Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian ini, banyak masyarakat atau orang terdekat korban yang enggan untuk menjadi saksi sehingga proses hukum bagi korban ini tidak cepat terselesaikan. Untuk meniadakan hal ini, Dinas KBPP menggunakan bantuan dari Dinas Sosial dan Psikolog untuk menjadi saksi dengan melihat kondisi psikis korban.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas, Inovasi Sakera jempol merupakan sebuah inovasi proses dan metode layanan yang dibuat untuk menyempurnakan proses pelayanan terhadap kekerasan sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak untuk menyelenggarakan dan melaksanakan penanganan kasus kekerasan pada perempuan dan anak dari pelaporan, pelayanan kesehatan, pelayanan hukum, rehabilitasi, hingga korban kekerasan ini dapat berintegrasi dan bersosialisasi kembali. Dalam pelaksanaannya inovasi Sakera Jempol sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan upaya pendekatan strategis, standar pelayanan dan kualitas pelayanan publik. Ada beberapa hal yang menjadi faktor pendukung dan penghambat inovasi Sakera jempol. berdasarkan uraian tersebut dapat ditarik kesimpulan :

1. Pelaksanaan Inovasi Sakera Jempol Pelaksanaan Pelayanan Inovasi Sakera Jempol (Sadari kekerasan Perempuan dan Anak dengan Jemput Bola)
  - a. Upaya dan Pendekatan Strategis pelayanan inovasi Sakera Jempol terdiri atas :
    - 1) Sarana Aplikasi berupa Grup facebook, dan mobil perlindungan perempuan dan anak (Molin) yang digunakan sebagai sarana promotif dan sosialisasi sakera jempol. Dalam pelaksanaannya grup facebook

beranggotakan 928 Anggota dan hanya mewakili sedikit dari jumlah penduduk di kabupaten pasuruan.

- 2) Kartu Elektronik Hotline Jempol yang berisi nomor kontak pendamping dan tim PPT-PPA yang di sebar ke masyarakat sebagai sarana pelaporan jika ada tindak kekerasan yang terjadi di lingkungan sekitar. Kartu Elektornik ini diberikan kepada Kepala Desa, RT/RW, dan tokoh masyarakat untuk menghindari penyalahgunaan laporan kasus. Terdapat 2 jenis nomor yang tersebar yaitu di tingkat kabupaten dan kecamatan. Sehingga jika ada kasus kekerasan ditingkat desa melapor pada nomor dari kecamatan lalu kecamtan melapor pada kabupaten. Idealnya penggunaan nomor dalam kartu elektronik ini seharusnya ada satu nomor *stand by* untuk melapor sehingga alur koordinasi dapat lebih mudah dan satu arah dari nomor tersebut.
  - 3) Reaksi Penanganan merupakan upaya kuratif yang melibatkan beberapa Organisasi Perangkat daerah untuk memberikan layanan kesehatan seperti visum, layanan psikologi untuk mengurangi rasa trauma korban, serta penindak hukum setelah ada identifikasi terlebih dahulu.
  - 4) Advokasi Jemput Bola merupakan upaya pendampingan korban dari awal identifikasi hingga proses rehabilitasi yang direkam dalam kartu Ada Jempol sebagai bahan rekam medis korbandan pertimbangan penanganan lanjutanbag korban.
- b. Standar Pelayanan Minimum yang di keluarkan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Anak untuk korban kekerasan dengan

memberikan pendampingan secara menyeluruh, Sakera Jempol dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan memperhatikan aspek kualitas pelayanan publik berdasarkan kebutuhan korban.

- c. Inovasi sakera jempol dalam pelaksanaannya sudah memenuhi standar pelayanan publik yang terdiri atas maklumat pelayanan, prosedur, biaya, produk, sarana prasarana serta kompetensi petugas. Untuk Kualitas pelayanan publik, Sakera Jempol sudah memenuhi integrasi antara Sistem, SDM, dan kebutuhan korban dalam pelaksanaan pelayanannya.

## 2. Faktor pendukung dan penghambat

### a. Faktor Pendukung

- 1) Berdasarkan faktor pendukung internal dari pelaksanaan pelayanan inovasi Sakera Jempol terletak pada Tim kerja yang terdiri dari beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sebagai perangkat penunjang dan pendamping bagi korban kekerasan pada perempuan dan anak. Selain itu Koordinasi berupa Rapat Koordinasi yang diadakan setiap tribulan sekali dapat membantu mengevaluasi pelaksanaan dari Sakera Jempol. Sehingga dapat dijadikan rekomendasi untuk pelayanan selanjutnya dan meminimalisir kekurangan.
- 2) Berdasarkan faktor pendukung eksternal, masyarakat sebagai obyek sosialisasi menjadi faktor pendukung karena masyarakat sudah tau bagaimana cara melapor jika terjadi tindak kekerasan pada perempuan dan anak dlingkungannya.

b. Faktor Penghambat

- 1) Faktor penghambat internal dalam pelaksanaan inovasi Sakera Jempol adalah beragamnya OPD sebagai tim kerja pendamping sehingga akan berbenturan antara tugas pendamping sebagai OPD tersebut dengan tugas sebagai pendamping jika terdapat kasus kekerasan.
- 2) Faktor penghambat eksternal dalam pelaksanaan inovasi Sakera Jempol adalah tingkat partisipasi masyarakat yang cenderung tidak menjadi saksi dalam proses hukum korban kekerasan.

**B. Saran**

Berdasarkan hasil temuan lapangan, maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah :

1. Sebagai pelaksanaan Inovasi Sakera Jempol dalam upaya promotif dan sosialisasi dengan sasaran masyarakat yang melek akan teknologi, penggunaan media sosial bisa ditambah atau diganti dengan media sosial yang lebih banyak diminati masyarakat seperti Instagram dan Line Add. Melihat pengguna Instagram yang cukup banyak dapat memaksimalkan upaya promotif Sakera Jempol. Sedangkan Untuk Line add bisa digunakan untuk memaksimalkan upaya promotif dengan sistem *Broadcast* kepada followersnya, sehingga jika Sakera Jempol menggunakan aplikasi ini, informasi akan mudah di dapat masyarakat secara pribadi lewat *broadcast* dari Line add. Tak hanya itu ID yang ada Line Add bisa digunakan di kartu hotline jempol. Sehingga pemusatan informasi laporan ada dalam satu ID yang selalu aktif atau online selama 24 jam. Hal ini bisa disiasati

karena Line add dapat digunakan oleh banyak admin. Admin ini yang nantinya berisi pendamping tiap kecamatan yang akan langsung terhubung dengan aplikasi Line Add. Jika ada kasus yang dilaporkan melalui Line add, beberapa admin yang terhubung akan bisa langsung bertindak.

2. Terkait adanya hambatan yang sering dijumpai dalam pelaksanaan sakera jempol, Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan maupun tim pokja pendamping dapat sering meningkatkan koordinasi dan pembagian tugas agar tidak berbenturan ketika terjadi kasus kekerasan yang dilaporkan. Terkait hambatan pada saksi untuk proses hukum korban, Dinas KBPP Kabupaten Pasuruan dapat melakukan mediasi dengan masyarakat sekitar dan melakukan pendekatan agar masyarakat yang menjadi saksi dapat lebih terbuka. Untuk alternatif saksi seperti tenaga ahli seperti yang dilakukan sebelumnya sudah sangat baik untuk menjadi saksi terkait analisis keadaan korban dan perlu untuk dipatenkan agar saksi korban semakin kuat.
3. Melakukan pencatatan tertulis secara berkala sekalipun itu adalah kasus kekerasan yang ringan sehingga dapat mudah melakukan identifikasi dan evaluasi sebagai rekomendasi untuk penanganan kasus kekerasan

**DAFTAR PUSTAKA**

- Darmadi Damai dan Sukidin. *Administrasi Publik*. 2009. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava media
- Indradi Sjamsiar Sjamsuddin. 2010. *Dasar-dasar dan Teori Administrasi Publik*. Malang : Agritek YPN
- Keban Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Penerbit Gavamedia
- Kurniawan teguh. 2007. *Pergeseran Paradigma Administrasi Publik: Dari Model Perilaku Klasik dan NPM ke Good Governance*. JIANA. Vol 7. Januari 1
- Lembaga Administrasi negara. 2009. *Standar Pelayanan Publik Langkah-Langkah Penyusunan*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Mindarti Lely Indah. 2016. *Aneka Pendekatan dan Teori Dasar Administrasi Publik*. Malang: UB Press
- Miles, Matthew B, Huberman, A. Michael, Saldana, Jhonny. 2014. *Qualitative Data Analysis (A Methods Sourcebook), 3th edition*. Los Angeles. USA: SAGE Publication.
- Muluk khairul. 2008. *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayumedia publishing
- Noor Irwan. 2013. *Desain Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang : Universitas Brawijaya Pers
- Puspitosari Hesti dkk. 2012. *Filosofi Pelayanan Publik*. Malang :Setara Pers
- Sabarudin Abdul. 2015. *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu

- Santoso Thomas. 2002. *Teori-Teori Kekerasan*. Jakarta: Graha Indonesia
- SimfonipPPPA. 2016. <http://kekerasan.kemenpppa.go.id/ringkasan> (11 Oktober 2017)
- Sinambela Lijan Poltak Dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Soeroso Moerti Hadiati. 2011. *Kekerasan dalam Rumah Tangga dalam Perspektif Yuridis-Viktimologis*. Jakarta: Sinar Grafika
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suryono Agus dan Trilaksono Nugroho. 2008. *Paradigma Pendekatan Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat di Era Otonomi Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing
- Pasuruankab.go.id. Diakses pada 17 Januari 2018
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Anak No.01 Tahun 2010. Melalui [jdih.kemenpppa.go.id](http://jdih.kemenpppa.go.id). Diakses pada 20 Februari 2018
- Prastowo Adi. 2014. *Memahami Metode-Metode Penelitian*. Jogjakarta: ar-ruzzmedia
- Undang-Undang Dasar 1945, Melalui [dpr.go.id/jdih](http://dpr.go.id/jdih). Diakses pada 15 November 2017
- Undang-Undang No. 23 tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga
- Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Melalui [bpn.go.id/peraturan-perundangan](http://bpn.go.id/peraturan-perundangan). Diakses pada 13 November 2017