

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kekerasan merupakan salah satu dari kejahatan yang angka peningkatan kasusnya tinggi dan kasus kejahatan paling serius yang perlu mendapat perhatian khusus maupun pelayanan yang tepat. Menurut Yayat Rukayat, (2017: 56) pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur keberhasilan kinerja dihadapan masyarakat untuk para masyarakat. Oleh karena itu, untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik, maka peran serta masyarakat sangat diperlukan untuk membantu dan meningkatkan kinerja pemerintah dalam upaya pembangunan nasional. Menurut Rahman (2016 : 25) dalam organisasi publik ada sebuah standar pelayanan minimal yang kualitas pelayanan minimal diberikan kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik juga disarankan agar pelayanan mengutamakan kepentingan umum dibandingkan kepentingan pribadi, memberikan kemudahan dalam urusan publik, serta memberikan kepuasan kepada masyarakat. Namun, menurut Putra (2018:1) pelayanan publik di Indonesia masih belum bisa memuaskan karena masih terdapatnya sejumlah masalah seperti masih adanya proses tumpang tindih, terjadinya penyalahgunaan wewenang, adanya korupsi kolusi dan nepotisme (KKN), perlakuan diskriminatif dan lain sebagainya. Hal ini menyebabkan tidak jelasnya standar dan prosedur pengaduan dari pengguna layanan publik.

Dengan perkembangan zaman yang begitu pesat dapat membawa pengaruh yang sangat besar bagi kehidupan masyarakat. Pesatnya perkembangan zaman juga dapat berdampak pada perkembangan teknologi. Menurut Wisber Wiryanto

(2018:370) Di era globalisasi, peran pemerintah adalah mengarahkan dan memprioritaskan pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi digital. Karena sekarang hampir semua orang lebih aktif menggunakan smartphone. Banyak instansi memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan menggunakan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi. Mereka diuntut melakukan terobosan dalam hal e-government. Dengan harapan pelayanan dapat lebih transparan dan masyarakat lebih mudah terhubung dengan pelayanan pemerintah. Seperti yang dikatakan Widodo (2017:1) Undang-Undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah bahwa seluruh instansi pemerintah baik pusat maupun daerah diharapkan membuat suatu ide atau inovasi terhadap kinerja pelayanan publik.

Instansi pemerintah daerah di Kepulauan Riau bersama Dinas Pemberdayaan dan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana provinsi Kepri berinovasi membuat aplikasi Cek Dare Kepri yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat Kepulauan Riau untuk melaporkan ataupun konsultasi atas tindakan kekerasan yang dialami. Melihat kasus kekerasan di Kepulauan Riau akhir-akhir ini yang masih sering terjadi dan menjadi perhatian publik. Di mana berdasarkan data Simfoni PPA (Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak) pada tahun 2019 di Kepulauan Riau yaitu, kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak sebanyak 315 kasus, kemudian pada tahun 2020 meningkat menjadi 354 kasus dan sampai bulan November 2021 terdapat 382 kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak.

Kekerasan adalah perilaku yang melibatkan kekuatan fisik dan dimaksudkan untuk menyakiti, merusak atau melenyapkan seseorang atau sesuatu. Menurut Ernes (2019:2) kekerasan terhadap perempuan dan anak merupakan pelanggaran hak asasi manusia. Sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa “hak untuk hidup, hak untuk tidak disiksa, hak kemerdekaan pikiran dan hati nurani, hak beragama, hak untuk tidak diperbudak, hak untuk diakui sebagai pribadi dihadapan hukum, dan hak untuk tidak dituntut atas dasar hukum yang berlaku surut adalah hak asasi manusia yang tidak dapat dikurangi dalam keadaan apapun”.

Permasalahan kekerasan terhadap perempuan dan anak bukanlah hal yang sederhana. Menurut Cut Meira (2021:2) perempuan dan anak merupakan bagian yang sangat penting dalam kondisi di suatu bangsa dan perlu untuk dilindungi. Bila kekerasan terhadap perempuan dan anak dibiarkan maka kemungkinan terbesar korban akan mengalami trauma, yang apabila dibiarkan akan membuat psikisnya terganggu. Juga kekerasan pada perempuan dapat membuat luka fisik yang sulit disembuhkan bahkan parahnya bisa membuat cacat permanen. Korban yang tidak dapat menema kondisi fisiknya bisa mengakhiri hidupnya dengan bunuh diri.

Menurut Nadiem Anwar (2020:28) penanggulangan permasalahan anak sangat menuntun banyak pihak. Mereka bukanlah hanya tanggung jawab orang tua, melainkan juga menjadi tanggungjawab negara dan pemerintah serta masyarakat. Oleh sebab itu dalam upaya mencegah dan menagani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak, Provinsi Kepulauan Riau memanfaatkan aplikasi Cek Dare

Kepri yang merupakan sebuah program dari DP3AP2KB Kepulauan Riau. Dengan harapan agar tidak terjadi lagi tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak.

Cek Dare Kepri merupakan sebuah program dalam bentuk aplikasi berbasis online melalui android untuk layanan pengaduan, konsultasi mengenai kekerasan terhadap perempuan dan anak serta informasi terkait pencegahan kekerasan terhadap perempuan dan anak melalui tips-tips yang bermanfaat. Aplikasi Cek Dare Kepri dapat diunduh (download) di *playstore smartphone* android. Di aplikasi tersebut terdapat beberapa fitur atau menu yang sangat membantu masyarakat seperti bagaimana mencegah tindak kekerasan, tempat pengaduan, konsultasi, data, tutorial bahkan berita-berita terkini yang terdapat pada aplikasi tersebut. Untuk fitur konsultasi sendiri ada tiga bagian yaitu konsultasi penanganan, konsultasi hukum langsung ke pengacara yang di pilih, dan konsultasi kesehatan yang bisa langsung menghubungi ke dokter yang dipilih. Aplikasi Cek Dare mengarah kepada digitalisasi pengaduan yang terbuka untuk umum, siapa saja boleh mengadu atau konsultasi baik itu laki-laki, perempuan maupun anak-anak. Karena kekerasan juga dapat terjadi kepada laki-laki di dalam rumah tangga dan lingkungan.

Aplikasi Cek Dare Kepri diluncurkan pada tanggal 29 September 2017 yang diresmikan oleh Gubernur Kepulauan Riau Nurdin Basirun pada tanggal 10 Oktober 2017 di Kantor Gubernur Kepri. Aplikasi Cek Dare diterapkan untuk mempermudah masyarakat dalam pengaduan atau pelaporan terhadap kasus kekerasan kepada DP3AP2KB. Dimana hanya dengan melalui smartphone masyarakat dapat membuat pelaporan dan konsultasi kepada UPTD PPA, sehingga petugas pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Perlindungan Perempuan dan

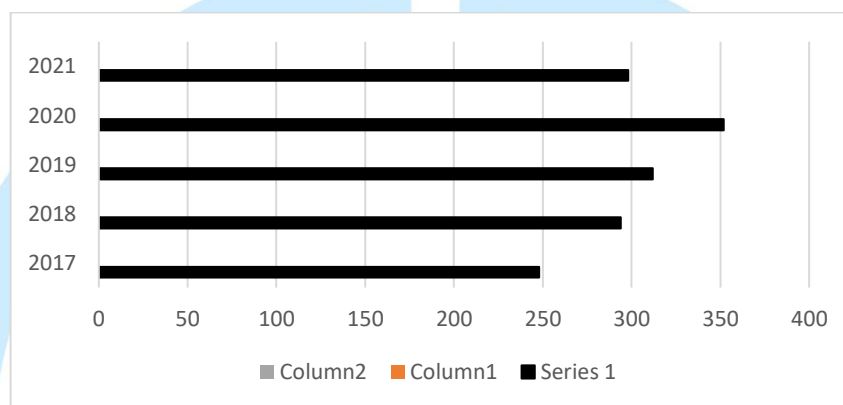
Anak (PPA) dapat dengan cepat dan tanggap dalam menangani pelaporan tersebut. penanganan ini dapat dikatakan lebih efisien daripada sebelum adanya aplikasi Cek Dare, dimana prosedur pelaporan masih dengan cara manual yaitu dilakukan secara tatap muka. Aplikasi Cek Dare hingga sekarang sudah terhitung berjalan sekitar 5 tahun. Namun dalam penerapan aplikasi masih menemukan beberapa kendala sehingga program ini belum optimal untuk digunakan. Aplikasi Cek Dare ini masih satu-satunya aplikasi pengaduan kekerasan terhadap perempuan dan anak di Indonesia.

Aplikasi Cek Dare termasuk kedalam inovasi pelayanan publik Kepri, namun walaupun masuk kedalam inovasi, program Cek Dare ini belum benar-benar menginovasi masyarakat dimana hanya sebagian kecil masyarakat yang baru mengetahuinya. Tujuan aplikasi Cek Dare adalah untuk mempermudah masyarakat menikmati pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk mengurangi tindak kekerasan dengan sasaran dari program ini adalah perempuan, anak dan masyarakat.

Namun, fakta di lapangan menunjukkan bahwa proses pelaksanaan dalam aplikasi Cek Dare yang diluncurkan tidaklah mudah dan belum dapat dikatakan optimal. Karena masih adanya kendala yang dihadapi dan masalah kesiapan masyarakat serta pemerintah yang belum memumpuni dalam hal kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang menangani masalah IT. Masih adanya masyarakat yang belum mengetahui mengenai aplikasi Cek Dare tersebut dikarenakan belum maksimalnya pemerintah dalam melakukan infrastruktur terhadap masyarakat terkait program tersebut, dan dikatakan belum maksimal karena angka kekerasan di

Provinsi Kepri masih sering terjadi setiap tahunnya. Kasus kekerasan di Kepulauan Riau masih sering terjadi hingga pada tahun 2021 kasus kekerasan di Kepulauan Riau 298 kasus. Berikut ini rekapan data jumlah kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kepulauan Riau.

Gambar 1. 1 Jumlah Kasus Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak di Kepulauan Riau



Sumber : Olahan Penelitian, 2022

Yang paling sering terjadi diantaranya yaitu kekerasan terhadap perempuan yang berupa kekerasan fisik sedangkan kekerasan yang dialami oleh anak-anak kebanyakan kekerasan seksual. Sebelumnya, menurut data dinas pada pada tahun 2020 terdapat ada 352 kasus kekerasan. Kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak yang terdiri dari kekerasan fisik 75 kasus, kekerasan psikis 88 kasus, penelantaran 18 kasus, kekerasan seksual 92 kasus, perdagangan orang 50 kasus, non kekerasan 10 kasus, dan lainnya 16 kasus. Ada sejumlah faktor yang mengakibatkan kasus kekerasan masih terjadi adalah karena lemahnya ketahanan keluarga, faktor ekonomi dimana angka kemiskinan dan pengangguran yang masih relative tinggi, serta penggunaan fasilitas internet dan aplikasi pada smartphone yang tidak tepat.

Dengan keadaan seperti ini, maka perlu dilakukan sebuah evaluasi pada aplikasi Cek Dare tersebut. Hal ini dilakukan untuk melihat sudah sejauh mana pengaruh program tersebut dalam menangani kasus kekerasan yang terjadi. Dalam memaksimalkan penerapan aplikasi Cek Dare perlu adanya Kerjasama antar berbagai sektor untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan publik di Kepulauan Riau. Dengan adanya aplikasi digital tersebut diharapkan mampu memberikan nilai manfaat yang optimal, baik pada bidang administrasi pemerintahan maupun pada bidang pelayanan publik, supaya kedepannya mampu mendorong pelaksanaan pelayanan publik yang lebih cepat, efisien, dan transparan sehingga dapat mengurangi dan mencegah adanya tindak kekerasan terhadap perempuan maupun anak di Kepulauan Riau.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, penulis merumuskan masalah menjadi pertanyaan penelitian, Adapun pertanyaan penelitian yang penulis ambil yaitu “Bagaimana Evaluasi Pelayanan Aplikasi Cek Dare di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Riau?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapula tujuan dilakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengevaluasi pelayanan aplikasi Cek Dare di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Riau.

2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung dari program Cek Dare Kepri dalam upaya mencegah kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kepulauan Riau.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang menjadi faktor penelitian dan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik bagi diri sendiri maupun pihak lain yang berkepentingan. Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah manfaat dan memberikan wawasan pengetahuan mengenai evaluasi Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Riau.

1.4.2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Riau, dalam mengatasi kekerasan dan membantu korban yang mengalami tindak kekerasan.