



PEMANFAATAN APLIKASI “SIAP PPAK” SEBAGAI BENTUK PELAPORAN KEKERASAN PADA PEREMPUAN DAN ANAK DI KOTA SURABAYA

Windy Permatasari^{1*}, Ika Korika Swasti²

^{1,2}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Email*: 21012010134@student.upnjatim.ac.id

ABSTRAK

Kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak merupakan permasalahan serius yang memerlukan respon cepat dan efektif dari berbagai pihak. Hadirnya aplikasi SIAP PPAK bertujuan untuk mempercepat alur pelaporan kasus perempuan dan anak sebagai alat yang inovatif untuk meningkatkan keamanan dan perlindungan bagi perempuan dan anak. Implikasi praktis dari penelitian ini mencakup penerapan aplikasi SIAP PPAK dalam skala besar, yang berkolaborasi dengan lembaga penegak hukum, dan pendekatan holistik untuk mengatasi masalah kekerasan terhadap perempuan dan anak. Dimana dalam beberapa aspek penggunaan, seperti kemudahan, kegunaan, peningkatan produktivitas, peningkatan efisiensi, dan peningkatan performa kerja menunjukkan jika SIAP PPAK membawa dampak yang signifikan.

Kata kunci: : Aplikasi SIAP PPAK, Pelaporan Kekerasan, Perempuan, Anak

USE OF THE "SIAP PPAK" APPLICATION AS A FORM OF REPORTING VIOLENCE AGAINST WOMEN AND CHILDREN IN THE CITY OF SURABAYA

ABSTRACT

Cases of violence against women and children are a serious problem that requires a quick and effective response from various parties. The presence of the SIAP PPAK application aims to speed up the flow of reporting cases of women and children as an innovative tool to increase security and protection for women and children. The method used in this research is qualitative with descriptive analysis data analysis techniques. The practical implications of this research include the implementation of the SIAP PPAK application on a large scale, in collaboration with law enforcement agencies, and a holistic approach to addressing the problem of violence against women and children. Where in several aspects of use, such as convenience, usability, increased productivity, increased efficiency, and increased work performance, it shows that SIAP PPAK has a significant impact.

Keywords: SIAP PPAK application, Reporting Violence, Women, Children

PENDAHULUAN

Kekerasan yang terjadi terhadap perempuan dan anak adalah pelanggaran hak asasi manusia yang serius (Hidayat 2020). tindakan kekerasan identik dengan penganiayaan dan pelecehan. Dengan kata lain, hal ini dilakukan dengan sengaja untuk menimbulkan rasa sakit atau cedera pada tubuh orang lain. Tindak kekerasan mengacu pada tindakan pengendalian, kekerasan, atau pemaksaan, termasuk tindakan seksual, psikologis, fisik, dan ekonomi, yang dilakukan oleh individu terhadap orang lain dalam rumah tangga atau dalam hubungan personal.

Korban kekerasan mungkin mengalami kesulitan untuk dapat menghubungi pihak yang berwenang secara langsung atau mungkin takut untuk melaporkan kekerasan yang mereka alami. Kekerasan yang menimpa anak dan perempuan seringkali dilakukan oleh orang dewasa tanpa kita sadari. Padahal peran paling utama orang dewasa lah yang memiliki wewenang untuk melindungi anak dan perempuan.

Korban kekerasan, khususnya perempuan, seringkali bersembunyi akan apa yang mereka alami (Hasanah 2013). Permasalahan ini juga kerap kali akan dirahasiakan. Hal ini dikarenakan korban takut dan malu mengungkapkan kejadian yang menimpa mereka. Sebab bagi para korban, kekerasan yang dilakukan terhadap mereka merupakan hal yang memalukan.



Kurangnya kesadaran masyarakat dan edukasi terkait kekerasan tentunya dapat memicu terjadinya tindakan kekerasan. Tanggung jawab orang terdekat adalah hal yang terpenting dalam meminimalisir terjadinya tindakan kekerasan pada perempuan dan anak, namun mencegah kekerasan terhadap perempuan dan anak tentunya memerlukan kepedulian dan dukungan masyarakat terhadap satu sama lain untuk mengatasi masalah kekerasan tersebut.

Dewasa ini segala bentuk pemanfaatan bidang penerapan teknologi, informasi dan komunikasi menjadi pendukung aktivitas di era globalisasi (Sahirah, Rudiana, and Sagita 2022). Biasa disebut dengan e-Government karena teknologi merupakan bagian penting dalam pemerintahan dalam membangun pemerintahan yang baik memerlukan kemudahan pelayanan dan informasi, serta transparansi antara pemerintah dan masyarakat. Tempat dimana masyarakat mudah memperoleh informasi dan pemerintah mudah berinteraksi dengan masyarakat.

Layanan pengaduan dibentuk untuk memungkinkan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan pelayanan publik dan pengembangan masyarakat. Layanan pengaduan dapat diberikan melalui saluran akses yang berbeda (Hapsari and Rachmawati n.d.).

Pemerintah Kota Surabaya berkomitmen untuk menjadikan Kota Surabaya menjadi kota yang responsif gender. Pemerintah Kota Surabaya (Pemkot) terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang mengutamakan kesetaraan gender. Dalam penerapan pengarusutamaan gender di Kota Surabaya, pemerintah kota memberikan berbagai layanan mulai dari pendidikan, kesehatan, pengembangan sumber daya manusia, politik, hukum, ekonomi, dan sosial budaya.

Kota Surabaya tentunya sudah memiliki beberapa pelayanan pengaduan berbasis aplikasi. Melalui Dinas Pemberdayaan, Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) dalam menangani kasus kekerasan pada perempuan dan anak berbasis aplikasi maka dibentuk aplikasi yang bernama SIAP PPAK. Pelayanan pengaduan tersebut dapat diakses melalui situs <https://ppadp3appkb.surabaya.go.id/login> ataupun menghubungi Hotline PUSPAGA Kota Surabaya pada Nomor 087722288959 dan atau Hotline UPTD PPA Surabaya di Nomor 08113345303.

Aplikasi SIAP PPAK dirancang untuk memungkinkan pelaporan kasus secara anonim, dimana tersedia panduan langkah demi langkah untuk melakukan pelaporan kasus, dan memberikan informasi tentang sumber daya dan bantuan yang tersedia. Evaluasi dilakukan melalui uji coba terbatas dan umpan balik dari pengguna potensial.

Layanan pelaporan dibentuk untuk memungkinkan partisipasi masyarakat dalam melaporkan tindak kekerasan dan meningkatkan pelayanan publik serta pengembangan masyarakat. Layanan pelaporan dapat diberikan melalui saluran akses yang berbeda.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan sistem layanan aplikasi SIAP PPAK sebagai layanan pelaporan tindak kekerasan pada perempuan dan anak di Kota Surabaya. Kemudian mengidentifikasi dampak penggunaan aplikasi ini bagi masyarakat dan rekomendasi mengenai perlunya pengembangan aplikasi SIAP PPAK.

METODE

Daerah kajian pada penelitian ini adalah Kota Surabaya. Dimana Kota Surabaya yang merupakan ibu kota Provinsi Jawa Timur selaku pusat pemerintahan yang telah menerapkan e-Government untuk meningkatkan pelayanan pemerintahannya. Fokus penggambaran terkait fenomena terjadi di Dinas Pemberdayaan, Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) Kota Surabaya yang mengarah pada media pengaduan online masyarakat menggunakan SIAP PPAK. Pada bagian ini dijelaskan bahwa jenis metode yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan teori penggunaan teknologi Chin dan Todd (1995), penulis melakukan penelitian menggunakan SIAP PPAK sebagai media penanganan keluhan terhadap masyarakat di Kota Surabaya. Ada lima aspek penggunaan, antara lain kemudahan, kegunaan, peningkatan produktivitas, peningkatan efisiensi, dan peningkatan performa kerja. Masing-masing aspek tersebut meliputi kemudahan pemahaman dan pembelajaran, kemudahan penggunaan aplikasi, peningkatan efektivitas

kinerja layanan, peningkatan volume layanan, kualitas layanan, ketepatan waktu, jumlah hasil yang dapat dipublikasikan, tingkat kepuasan, dan lain-lain.

1. Menjadikan pekerjaan lebih mudah

Kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana masyarakat percaya bahwa teknologi informasi mudah untuk digunakan dan akan membuat pekerjaan mereka lebih efisien. Kemudahan penggunaan layanan SIAP PPAK di Kota Surabaya dapat diukur dengan menggunakan dimensi berikut:

a) Kemudahan masyarakat dalam memahami dan mempelajari SIAP PPAK

SIAP PPAK merupakan platform yang memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengaduan, pelaporan, dan melakukan telekonsultasi psikologis terkait permasalahan yang dialami. Masyarakat umum dapat dengan mudah mengakses SIAP PPAK melalui berbagai media seperti website resmi DP3APPKB, SMS, aplikasi dan media sosial resmi. Berdasarkan laporan masyarakat dan pengaduan yang disampaikan ke platform ini, pemerintah berkewajiban untuk menangani pengaduan yang diterima secara cepat dan komprehensif.

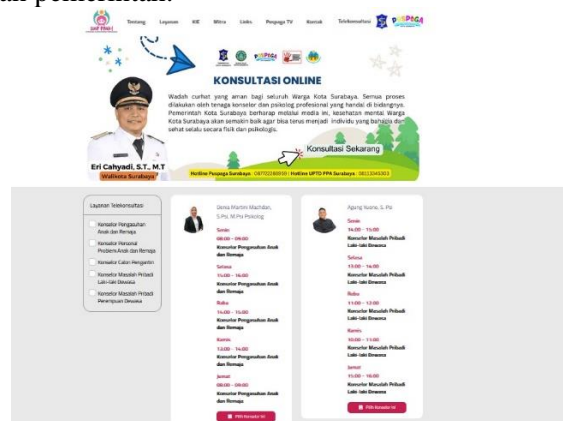


Gambar 1.1. Tampilan Kemudahan Akses layanan SIAP PPAK
Sumber: InstagramSIAPPPAK.co.id

Gambar di atas menunjukkan SIAP PPAK dapat diakses dengan mudah. Dilihat dari kemudahan penggunaan saat mengakses SIAP PPAK sudah memenuhi persyaratan tersebut. Hal ini didukung dengan sistem yang mudah dipahami dan dipelajari oleh warga. sistem SIAP PPAK juga terintegrasi ke dalam pemerintah pusat. Fitur-fitur yang ada pada laman SIAP PPAK juga sederhana untuk dipahami. Pengguna yang telah mengajukan keluhan, pelaporan, atau pengajuan juga dapat memantau perkembangan laporan yang diajukan sebelumnya dan melihat apakah sudah ditindaklanjuti.

b) Praktis dalam pengoperasian

Dalam sistem pelaporan “praktis” adalah indikator khusus yang dimaksudkan untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, pelaporan, aspirasi, saran, dan permintaan informasi terkait dengan layanan pemerintah.



Gambar 1.2. Tampilan Depan Website SIAP PPAK
Sumber: siapppak.co.id



Gambar menunjukkan halaman teratas SIAP PPAK. Fitur yang tersedia mudah dipahami dan digunakan sehingga pengguna SIAP PPAK dapat mengoperasikan aplikasi ini dengan praktis dalam membuat aduan, laporan, ataupun hanya sekedar mengakses informasi. Setelah laporan disampaikan, dianggap lengkap dan disertai bukti-bukti. Pelapor selanjutnya menunggu konfirmasi dari pengelola SIAP PPAK. Administrator SIAP PPAK akan menugaskan instansi atau pemerintah daerah lainnya untuk menindaklanjuti secara tuntas pengaduan atau permintaan yang dilaporkan oleh pelapor.

Penulis menyimpulkan bahwa kesederhanaan pengoperasian SIAP PPAK yang terukur dapat dikatakan baik. Hal ini didukung dengan desain tampilan SIAP PPAK yang memiliki fitur sederhana dan mudah dipahami sehingga nyaman digunakan sebagai media pengaduan online masyarakat. Namun, masih terdapat hambatan dalam penerapannya, khususnya kurangnya koordinasi antar pemerintah daerah.

2. Bermanfaat

Kekerasan terhadap perempuan dan anak-anak ialah pelanggaran hak asasi manusia yang tidak dapat dipandang sebelah mata. Dengan adanya aplikasi pelaporan tentunya dapat membantu dalam mendokumentasikan dan melacak insiden-insiden kekerasan, memungkinkan tindakan yang cepat dan tepat sebagai respons. Sistem dapat dikatakan bermanfaat apabila telah dirasakan manfaat dari penggunaan SIAP PPAK oleh masyarakat Kota Surabaya sebagai penggunaannya. Sikap positif untuk menggunakan SIAP PPAK hadir karena pelapor meyakini bahwa SIAP PPAK dianggap sebagai wadah pengaduan online yang dapat meningkatkan efektivitas kinerja. Dimensi yang digunakan untuk mengukur variabel Persepsi Kebermanfaatan adalah sistem mampu meningkatkan efektivitas kinerja dari sebuah pelayanan.

a) Meningkatkan efektifitas kinerja



Gambar 1.3. Standar Operasional Prosedur SIAP PPAK

Sumber: siappak.co.id

Indikator peningkatan efektivitas kinerja pelayanan SIAP PPAK tercermin dari kemudahan sistem SIAP PPAK dalam proses pelayanan yang dapat diakses dengan cepat kapanpun dan dimanapun. Hal ini ditunjukkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) dan dapat memudahkan proses layanan pengaduan melalui media SIAP PPAK. SIAP PPAK juga membantu dalam pengumpulan data yang dapat digunakan untuk analisis statistik. Data ini dapat memberikan wawasan tentang tingkat kekerasan, pola, dan tren di suatu wilayah, yang pada gilirannya dapat membantu dalam perumusan kebijakan yang lebih baik.

b) Mudah dipahami dan digunakan



Gambar 1.4. Testimoni Penggunaan aplikasi SIAP PPAK

Sumber: Youtube Puspaga Kota Surabaya

Melalui aplikasi SIAP PPAK dapat membuka ruang bagi korban untuk bersuara. Hal ini dirasakan oleh klien yang sudah mengakses aplikasi SIAP PPAK merasakan perubahan positif dalam penanganan kasus setelah menggunakan aplikasi ini. Respons instan dari pihak berwenang memberikan kepastian bahwa masalah akan segera diatasi. Selain itu juga dijelaskan jika akses layanan SIAP PPAK juga dapat dengan mudah untuk dioperasikan dan penggunaannya yang mudah membuat proses pelaporan lebih efisien.

3. Menambah produktifitas

Terdapat beberapa metode untuk menilai peningkatan produktivitas yang dihasilkan dari implementasi SIAP PPAK. Ini mencakup evaluasi terhadap jumlah produksi, mutu hasil, dan keteraturan waktu. Dengan menerapkan aplikasi SIAP PPAK, diharapkan bahwa pengaduan masyarakat dapat disampaikan dengan lebih efisien, dan respon dari pengelola SIAP PPAK dapat diberikan dengan lebih cepat dibandingkan sebelumnya. Melalui pelaporan yang cepat dan akurat, pihak berwenang dapat mengambil langkah-langkah preventif dan melakukan intervensi secepat mungkin untuk melindungi korban. Melalui SIAP PPAK tentunya dapat meningkatkan respon yang lebih efektif dan mempercepat penanganan kasus kekerasan.

4. Meningkatkan efektifitas

Efektivitas menjadi parameter untuk menilai apakah suatu sistem mampu mencapai tujuannya. Salah satu objektif dalam pengembangan aplikasi adalah mengurangi biaya, waktu, dan konsumsi energi. Untuk meningkatkan efektifitas, dilakukan pengukuran dimensi untuk menilai sejauh mana layanan SIAP PPAK dimanfaatkan di Kota Surabaya, dengan menggunakan indikator tingkat kepuasan sebagai tolok ukur. Progress dalam peningkatan kualitas layanan pengaduan tercermin melalui sistem yang telah diterapkan. Kepuasan masyarakat terwujud apabila pelayanan yang diberikan optimal dan melebihi harapan mereka. Evaluasi tingkat kepuasan menunjukkan bahwa penggunaan layanan SIAP PPAK dianggap memuaskan, yang sesuai dengan respons cepat dari pemerintah dalam menanggapi pengaduan masyarakat. Adanya SIAP PPAK bertujuan agar efektif sebagai platform pelaporan dan pengaduan online bagi masyarakat di Kota Surabaya.

5. Mengembangkan kinerja pekerjaan

Pemanfaatan SIAP PPAK sebagai platform pengaduan online memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. Sebelum adanya SIAP PPAK, banyak yang harus datang langsung ke kantor atau menggunakan kotak suara di kantor untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan. Hal ini terbukti kurang efektif dan menyebabkan kurangnya kepedulian masyarakat terhadap pelayanan publik yang tidak optimal. Dengan diperkenalkannya SIAP PPAK sebagai sarana pengaduan online, jumlah orang yang perlu datang langsung untuk melaporkan keluhan terhadap pelayanan publik dapat berkurang. Penerapan SIAP PPAK sebagai wadah pengaduan dan aspirasi secara daring telah membawa dampak positif yang signifikan dalam perbaikan pelayanan pengaduan.



Masyarakat kini dapat memanfaatkan SIAP PPAK kapan saja dan di mana saja tanpa perlu mendatangi kantor untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan mereka. Melalui sistem pelaporan ini, terjadi peningkatan kolaborasi antara berbagai lembaga dan organisasi yang terlibat dalam perlindungan perempuan dan anak-anak. Adanya informasi terpusat memungkinkan koordinasi tindakan yang lebih baik untuk memberikan bantuan secara lebih efektif.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dari pengamatan dan observasi, penulis mengambil kesimpulan bahwa pemanfaatan layanan SIAP PPAK sebagai media pengaduan online oleh masyarakat di Kota Surabaya sudah dimanfaatkan dengan cukup baik. Aspek fitur dapat digambarkan mudah dipahami dan digunakan. Dari aspek kebermanfaatan, dapat dikatakan masyarakat merasakan manfaat dengan hadirnya layanan SIAP PPAK. Aspek produktivitas dapat meningkatkan produktivitas pelayanan SIAP PPAK. Dimensi “Peningkatan Efektivitas” seharusnya berada dapat lebih ditingkatkan namun sasaran atau goal yang dicapai belum tercapai. Aspek perkembangan juga nampak signifikan setelah hadirnya aplikasi SIAP PPAK ini dimana mencakup perlindungan hak asasi manusia, peningkatan aksesibilitas, intervensi secara cepat, perlindungan anonimitas, kolaborasi serta koordinasi dan peningkatan kesadaran masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Hapsari, Arin Nurhita, and Rini Rachmawati. n.d. “PEMANFAATAN APLIKASI LAPOR SLEMAN SEBAGAI PELAYANAN PENGADUAN DI KABUPATEN SLEMAN.”
- Hasanah, Hasyim. 2013. “KEKERASAN TERHADAP PEREMPUAN DAN ANAK DALAM RUMAH TANGGA PERSPEKTIF Pemberitaan Media.” 9.
- Hidayat, Anwar. 2020. “Kekerasan Terhadap Anak dan Perempuan.” *SCHOULID: Indonesian Journal of School Counseling* 5(2):57. doi:10.23916/08702011.
- Sahirah, Zahra, Rudiana Rudiana, and Novie Indrawati Sagita. 2022. “PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BANDUNG TAHUN 2020.” *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)* 1(2):144. doi: 10.24198/janitra.v1i2.38248.
- Widiastuti, Tri Wahyu. 2008. “PERLINDUNGAN BAGI WANITA TERHADAP TINDAK KEKERASAN.”