

**ANALISIS PENGADUAN KEKERASAN PEREMPUAN DAN ANAK BERBASIS *WEB* MELALUI APLIKASI SIPPEKA (SISTEM INFORMASI PELAPORAN DAN PENGADUAN KEKERASAN) DI KOTA SAMARINDA**

**Dilla Afsari Handy, Aji Ratna Kusuma**

**Ejournal Administrasi Publik  
Volume 10, Nomor 1, 2022**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Analisis Pengaduan Kekerasan Perempuan Dan Anak Berbasis Web Melalui Aplikasi Sippeka (Sistem Informasi Pelaporan Dan Pengaduan Kekerasan) Di Kota Samarinda

Pengarang : Dilla Afsari Handy

NIM 1802015043

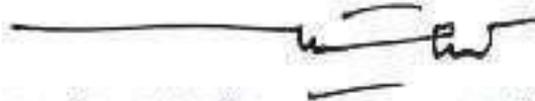
Program : S1 Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

Telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program S1 Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 05 Desember 2022

**Dosen Pembimbing**



**Prof. Dr. Hj. Aji Ratna Kusuma, M.Si**

**NIP. 19590308198403 2 001**

*Bagian di bawah ini*

### DIISI OLEH BAGIAN PERPUSTAKAAN S1 ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

<b>Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik</b>	<b>Koordinator Program Studi Administrasi Publik</b>
<b>Volume : 10</b>	  <b>Dr. Fajar Apriani, M.Si</b> <b>NIP. 19830414 200501 2 003</b>
<b>Nomor : 1</b>	
<b>Tahun : 2022</b>	
<b>Halaman : 6028-6040</b>	

# **ANALISIS PENGADUAN KEKERASAN PEREMPUAN DAN ANAK BERBASIS WEB MELALUI APLIKASI SIPPEKA (SISTEM INFORMASI PELAPORAN DAN PENGADUAN KEKERASAN) DI KOTA SAMARINDA**

**Dilla Afsari Handy<sup>1</sup>, Aji Ratna Kusuma<sup>2</sup>**

## **Abstrak**

*Dilla Afsari Handy, Analisis Pengaduan Kekerasan Perempuan Dan Anak Berbasis Web Melalui Aplikasi SIPPEKA (Sistem Informasi Pelaporan Dan Pengaduan Kekerasan) Di Kota Samarinda". Di bawah bimbingan Ibu Prof. Dr. Hj. Aji Ratna Kusuma, M.Si sebagai dosen pembimbing. Tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu, untuk menganalisis proses layanan pengaduan kekerasan melalui aplikasi SIPPEKA sebagai sebuah platform layanan pengaduan kekerasan terhadap perempuan dan anak yang aplikasi tersebut hanya diterapkan di Kota Samarinda. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif yang berfokus untuk menganalisis layanan aduan kekerasan melalui aplikasi SIPPEKA berdasarkan alur pengolahan informasi pada sistem informasi manajemen. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara dengan sistem snowball sampling dan literatur review yang kemudian dianalisis dengan teknik analisis data berupa reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan data. Hasil penelitian ini menjelaskan, dalam proses pengolahan aduan kekerasan terdapat 3 komponen penting yang terdiri dari komponen input yaitu masuknya aduan melalui aplikasi SIPPEKA dan aduan tersebut akan dikelola oleh DP2PA Kota Samarinda yang nantinya data aduan tersebut disajikan untuk kemudian dilanjutkan dengan komponen proses yaitu, aduan tersebut dikelola dan ditindak lanjuti secara teknis oleh UPTD. PPA Kota Samarinda dan pihak-pihak terkait lainnya sesuai dengan jenis aduan. Komponen terakhir yaitu komponen output yang akan menghasilkan laporan akhir tentang rekapitulasi data kekerasan perempuan dan anak, yang nantinya akan digunakan sesuai dengan kebutuhan pihak DP2PA Kota Samarinda dan pihak UPTD. PPA Kota Samarinda dan laporan akhir tersebut juga akan diinput ke dalam SIMFONI PPA (Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak) sebagai website terintegrasi secara nasional untuk pendokumentasian data kekerasan seluruh Indonesia.*

**Kata Kunci:** Layanan Aduan Kekerasan, Kekerasan Perempuan, Kekerasan Anak, Aplikasi SIPPEKA

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Email: dillaafsari250420@gmail.com

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

## Pendahuluan

Kekerasan terhadap perempuan adalah setiap perbuatan yang dikenakan pada seseorang semata-mata karena dia perempuan yang berakibat atau dapat menyebabkan kesengsaraan atau penderitaan secara fisik, psikologis atau seksual (Pasalbesy, 2010). Tidak hanya berasal dari kaum perempuan saja, namun anak-anak juga menjadi objek bagi sebagian oknum untuk melakukan tindakan kekerasan bahkan sampai mengarah pada pelecehan seksual.

Berdasarkan data yang diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP2PA) Kota Samarinda, tercatat pada tahun 2020 telah terjadi sebanyak 129 kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak, hal demikian menjadi peringatan penting bagi pemerintah kota Samarinda sekaligus menjadi tugas dari pihak terkait untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Berbicara terkait data yang diberikan, pada dasarnya hal demikian belum sepenuhnya menggambarkan total kasus yang terjadi sebenarnya di lapangan, masih banyak kejadian atau kasus kekerasan yang tidak dilaporkan dengan baik yang menyebabkan banyak kasus kekerasan maupun pelecehan yang diselesaikan dengan jalur pribadi atau bahkan terabaikan, fenomena ini digambarkan sebagai fenomena gunung es yang dimana maksud dari hal demikian adalah data yang menggambarkan sebenarnya tidak menggambarkan jumlah kasus yang sebenarnya.

Pihak DP2PA setempat pun memberikan keterangan terkait penyebab enggan masyarakat untuk mengadukan dan melaporkan kejadian kekerasan dan pelecehan yang terjadi, dan adapun yang menjadi penyebabnya adalah :

- a. Masyarakat merasa takut dalam melaporkan atau mengadukan kejadian kekerasan maupun pelecehan, hal ini dikarenakan pihak pengadu takut akan identitas pribadinya diketahui dan akan mengancam dirinya.
- b. Kurangnya pemahaman masyarakat dalam melakukan proses pengaduan kekerasan maupun
- c. Terakhir adalah rasa malu untuk melaporkan dikarenakan posisinya adalah sebagai korban yang dimana ketika identitas pribadinya diketahui, maka akan mempengaruhi nama baiknya.

Sebagai bentuk dalam menjawab permasalahan yang hadir, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP2PA) Kota Samarinda menghadirkan suatu inovasi berupa layanan pengaduan berbasis web yang dimana inovasi ini akan menjadi *platform* khusus bagi masyarakat Samarinda yang ingin melaporkan suatu kejadian kekerasan maupun pelecehan melalui suatu aplikasi, dan adapun nama daripada aplikasi ini adalah SIPPEKA (Sistem Informasi Pelaporan dan Pengaduan Kekerasan). SIPPEKA merupakan *platform* layanan pengaduan berbasis *online* yang dimana masyarakat Samarinda dapat melaporkan atau memberikan aduan terkait kekerasan maupun diskriminasi lainnya yang dialami sendiri maupun yang dialami oleh orang lain melalui aplikasi tersebut dan tentu saja kerahasiaan identitas daripada pelapor akan terjaga.

Dalam mengimplementasikan aplikasi SIPPEKA sebagai media layanan aduan, tentu saja juga harus selaras dengan kesadaran masyarakat dalam pemanfaatan teknologi untuk melaporkan kasus kekerasan melalui aplikasi SIPPEKA sebab menurut DP2PA Kota Samarinda, laporan pengaduan kekerasan maupun kasus pelecehan yang masuk di dalam aplikasi SIPPEKA hanya sejumlah 18 laporan pada tahun 2021 yang dimana jumlah tersebut tidak sesuai dengan jumlah kasus dilapangan.

Berangkat dari perihal demikian, peneliti ingin menganalisis lebih lanjut mengenai proses pengaduan yang dilakukan melalui aplikasi SIPPEKA, yang bilamana dilihat dari permasalahan yang terjadi mengindikasikan bahwa belum maksimalnya pengolahan aduan melalui aplikasi SIPPEKA.

## **Tinjauan Pustaka**

### ***Sistem Informasi Manajemen***

Sistem informasi manajemen menurut Heryati (2017) yaitu suatu sistem informasi yang bersifat menyeluruh yang dimana bertujuan untuk menyajikan berbagai informasi yang jauh lebih luas daripada informasi akuntansi yang bersifat historis.

Selanjutnya, menurut Davis dalam Heryati (2017) menjelaskan bahwa sistem informasi manajemen adalah sistem yang dimana memadukan tenaga manusia dan mesin untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi manajemen serta digunakan dalam mengambil keputusan dalam suatu organisasi.

Adapun menurut Pangestu (2007) menjelaskan bahwa, Sistem Informasi Manajemen dapat diartikan sebagai kumpulan interaksi sistem informasi yang bertanggung jawab dan bertugas mengumpulkan serta mengelola data untuk menyediakan layanan informasi yang berguna bagi semua tingkatan manajemen dalam melakukan perencanaan dan pengendalian.

Berangkat dari penjelasan sebelumnya bahwa sistem informasi manajemen dapat disimpulkan sebagai suatu proses atau langkah dalam menghasilkan sebuah informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, sebab dalam menghasilkan sebuah informasi tersebut telah melewati tahapan penyeleksian dan pengujian data yang kemudian data tersebut diolah menjadi sebuah informasi, yang kemudian informasi tersebut akan disajikan dan akan dipergunakan sesuai dengan kebutuhan seperti, dapat dijadikan sebagai referensi dalam mengambil keputusan pada sebuah organisasi, serta informasi yang dihasilkan pun dapat memberikan suatu kesimpulan dari suatu kejadian. Secara sederhana sistem informasi manajemen terdiri dari 3 komponen yaitu komponen *input*, komponen proses, dan komponen *output*.

Hadirnya sistem informasi manajemen, tentu saja memiliki fungsi yang sangat membantu dalam mengelola serta menyajikan informasi. Adapun fungsi dari sistem informasi manajemen menurut Wijoyo (2021) sebagai berikut:

- a. Memudahkan bagian manajemen melakukan perencanaan, pengawasan, serta pengarahan kerja bagi semua departemen yang dikoordinir
- b. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengolahan data, hal demikian dikarenakan data dan informasi yang tersaji dalam sistem informasi manajemen merupakan data yang akurat dan *realtime* (tepat waktu).
- c. Meminimalisir biaya dan meningkatkan produktivitas suatu organisasi.
- d. Menjadi sarana peningkatan SDM, karena dalam pelaksanaannya diperlukan unit kerja yang sistematis serta terkoordinir dengan berbasis teknologi.

Melihat beberapa poin yang dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen memiliki beberapa fungsi yang dapat memudahkan suatu organisasi atau instansi dalam mengelola sebuah data agar menjadi informasi yang kemudian informasi tersebut akan digunakan sesuai dengan kebutuhan dari organisasi atau instansi tersebut. Oleh karenanya, agar fungsi-fungsi dari sistem informasi manajemen dapat terwujud, perlu adanya pelaksanaan sistem informasi manajemen yang tepat.

Davis (1993) menjelaskan bahwa sistem informasi manajemen dalam berjalannya secara teknis memiliki hubungan yang berkaitan dengan beberapa konsep pokok lainnya, adapun konsep-konsep pokok yang berhubungan dengan SIM yaitu konsep informasi, pemakaian informasi, dan nilai informasi. Dalam menjalankan fungsi sistem informasi manajemen diperlukan beberapa konsep dasar atau konsep pokok yang dimana saling berkaitan antara pengolahan informasi dan penerima informasi, selain itu konsep dasar sistem informasi manajemen juga merupakan sistem dalam sebuah organisasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengolahan informasi dan mendukung fungsi operasi yang bersifat manajerial untuk berbagai macam kegiatan dalam suatu organisasi.

### **Manajemen Pengaduan**

Manajemen pengaduan merupakan kegiatan untuk menampung, mencatat, menelaah, menyalurkan mengkonfirmasi, mengklarifikasi, memberikan alternatif solusi kepada yang pengadu, mendokumentasikan dan mensosialisasikan hasil pengelolaan pengaduan kepada masyarakat (Suhendra, 2020).

Selanjutnya, manajemen pengaduan menurut Lembaga *Queensland Ombudsman* menjelaskan bahwa “Manajemen pengaduan merupakan komponen penting dari setiap kerangka pengambilan keputusan dan sangat dibutuhkan bagi lembaga yang memiliki peran dalam memberikan pelayanan publik.

Manajemen pengaduan merupakan turunan daripada ilmu manajemen, oleh karena itu manajemen pengaduan juga menggunakan fungsi-fungsi manajemen yaitu *planning, organizing, actuating, controlling*. Seberapa baik proses pengelolaan serta penanganan aduan merupakan penentu utama dari berjalannya manajemen pengaduan, baik pada tingkat sistemik maupun bagi yang menerima pelayanan, selain hal demikian manajemen pengaduan pun memiliki penentu lainnya dalam menilai seberapa maksimal aduan tersebut ditangani, penentu lainnya seperti prosedur yang mudah diakses, mudah digunakan dan dioperasikan.

Secara sederhana, manajemen pengaduan merupakan suatu cara atau sistem yang dimana mengatur serta mengelola segala bentuk aduan yang diterima dan kemudian aduan tersebut akan diproses serta ditangani sesuai kebutuhan secara efektif dan tepat waktu.

Menurut Tjiptono (2009) ada beberapa komponen utama dalam manajemen pengaduan, yakni, *Komitmen, Visible, Accessible, Kesederhanaan, Kecepatan, Fairness, Confidential, Records, Sumber daya. Remedy*. Dapat disimpulkan bahwa komponen manajemen pengaduan merupakan standarisasi dalam mengelola sebuah aduan agar aduan yang diterima dapat memberikan manfaat serta memperbaiki kinerja dalam organisasi. Apabila poin-poin komponen manajemen pengaduan yang telah disebutkan sebelumnya terpenuhi dan dapat dilakukan sesuai dengan standar, maka sistem manajemen pengaduan dalam suatu organisasi dapat dikatakan baik, tepat sasaran, dan berjalan secara efektif.

### ***Teori Kekerasan Perempuan Dan Anak***

Kekerasan terhadap perempuan dalam deklarasi PBB tentang anti kekerasan terhadap perempuan pasal 1 tahun 1983 menjelaskan bahwa kekerasan terhadap perempuan merupakan suatu tindakan kekerasan berbasis gender yang berakibat menyakiti secara fisik, seksual, mental atau penderitaan terhadap perempuan, pemberian ancaman, pemaksaan, atau perampasan semena-mena kebebasan, baik yang terjadi dalam lingkungan masyarakat maupun lingkungan pribadi (Zulfiani & Kondorura, 2018).

Pasal 1 butir 1 UU No 23 Tahun 2004 menjelaskan kekerasan dalam rumah tangga adalah setiap perbuatan terhadap seseorang terutama perempuan, yang berakibat timbulnya kesengsaraan atau penderitaan secara fisik, seksual, psikologis, dan atau penelantaran rumah tangga dalam artian termasuk ancaman untuk melakukan perbuatan, pemaksaan, atau perampasan kemerdekaan secara melawan hukum dalam lingkup rumah tangga (Salmon, 2019).

Menurut Fadlurrahman dalam Armelyta & Fatmariza (2018) mengatakan bahwa kekerasan terhadap perempuan merupakan kekerasan berbasis gender yang menyebabkan atau mengakibatkan rasa sakit dan penderitaan bagi perempuan, baik secara fisik, maupun psikologis. Tindakan kekerasan yang terjadi pada perempuan pada umumnya disebabkan perbedaan gender yang berpengaruh dalam perbedaan peran sehingga muncul asumsi bahwa perempuan merupakan kaum yang lemah.

Kekerasan terhadap perempuan, dapat disimpulkan bahwa kekerasan berbasis gender yang dapat terjadi pada ruang publik maupun ruang *privat* (rumah tangga), yang akibat dari tindakan kekerasan tersebut bagi korban adalah penderitaan, rasa sakit, dan trauma baik dari segi fisik dan mental. Adapun faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kekerasan terhadap perempuan yaitu faktor individu, keluarga, komunitas, dan lingkungan sosial. Oleh karenanya diperlukan upaya perlindungan untuk melindungi perempuan dari tindakan kekerasan disegala situasi (publik dan privat).

Selanjutnya adapun kekerasan terhadap anak menurut Armelyta & Fatmariza (2018) adalah tindakan atau perlakuan menyakitkan baik secara fisik maupun emosional, penyalahgunaan seksual, *trafficking*, atau penelantaran yang mengakibatkan cedera dan kerugian yang nyata ataupun potensial terhadap kesehatan anak, kelangsungan hidup, tumbuh kembang atau martabat anak yang dilakukan dalam konteks hubungan tanggung jawab, kepercayaan maupun kekuasaan. Menurut Zulfiani & Kondorura (2018) menjelaskan bahwa *child abuse* atau kekerasan anak merupakan perbuatan yang disengaja yang dimana menimbulkan kerugian terhadap anak secara fisik maupun emosional.

Dapat disimpulkan bahwa kekerasan terhadap anak merupakan tindakan yang dilakukan secara sengaja untuk menyakiti anak-anak baik dari segi fisik maupun mental yang mengakibatkan adanya penderitaan dan kesengsaraan terhadap anak-anak, bahkan sampai menimbulkan korban jiwa. Bentuk kekerasan terhadap anak bukanlah hanya dari segi fisik seperti tindakan memukul, melainkan bentuk kekerasan terhadap anak juga meliputi, penyalahgunaan seksual, *trafficking* anak, penelantaran anak yang mengakibatkan cedera dan kerugian, penggunaan kata-kata kasar, memperlakukan anak di depan umum, melontarkan ancaman, dan bentuk penyerangan mental lainnya yang dapat mengganggu psikis anak. Sama halnya dengan kekerasan terhadap perempuan, kekerasan yang terjadi pada anak pun dapat terjadi pada lingkungan sosial dan lingkungan keluarga.

### ***Aplikasi SIPPEKA (Sistem Informasi Pelaporan dan Pengaduan Kekerasan Perempuan dan Anak)***

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda meluncurkan sebuah inovasi berupa aplikasi yang diberi nama SIPPEKA (Sistem Informasi Pelaporan dan Pengaduan Kekerasan). Dilansir dari situs resmi [sippeka.samarindakota.go.id](http://sippeka.samarindakota.go.id) aplikasi SIPPEKA merupakan aplikasi yang dirancang khusus untuk mendukung perlindungan anak dan perempuan berbasis teknologi informasi. Pengembangan ini merupakan inisiatif dan inovasi dari Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda dalam upaya memerangi tindak kekerasan terhadap anak dan perempuan yang terus meningkat di Samarinda.

Secara lengkap dijelaskan dalam situs resmi [dp2pa.samarindakota.go.id](http://dp2pa.samarindakota.go.id) bahwa aplikasi SIPPEKA ini dibuat dengan tujuan memudahkan masyarakat untuk melaporkan tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak, baik sebagai pelapor atau sebagai korban. Menurut Kepala DP2PA Kota Samarinda tahun 2019 ibu Hj. Nurul Mu'Minayati, MM menjelaskan bahwa selamaini masyarakat merasa enggan dan takut apabila melaporkan kejadian kekerasan yang mereka lihat dan juga masyarakat merasa bingung ketika hendak melaporkan kejadian kekerasan yang menyimpannya, oleh karena itu kehadiran SIPPEKA dapat menjadi jawaban dan solusi bagi masyarakat Kota Samarinda untuk dapat dengan mudah, aman dan terjaga kerahasiannya dalam melaporkan kejadian kekerasan yang dilihat atau

dialami. Jenis laporan yang dapat dilaporkan dan diadukan mencakup kekerasan fisik, KDRT, Kekerasan psikis, penelantaran anak, dll.

### ***Definisi Konseptional***

Penelitian yang dilakukan oleh penulis memiliki definisi konseptional yang akan menganalisis tentang layanan aduan kekerasan menggunakan aplikasi SIPPEKA dengan tujuan untuk mengetahui lebih dalam tentang pengolahan aduan kekerasan yang dimulai dari menampung aduan kekerasan, dan kemudian akan ditindak lanjuti sampai pada tahap penyelesaian yang dimana memberikan solusi atau alternatif penyelesaian kepada yang memberikan aduan. Analisis tersebut berdasarkan pada alur pengolahan informasi pada sistem informasi manajemen yaitu komponen *input*, komponen proses, dan komponen *output* akan diserahkan kepada koordinator data pelaporan kekerasan perempuan dan anak. Selanjutnya, koordinator data kekerasan perempuan dan anak akan melakukan koordinasi kepada pihak UPTD. PPA untuk menyerahkan data aduan tersebut dan menindaklanjuti secara teknis laporan yang diterima DP2PA melalui aplikasi SIPPEKA.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian kualitatif deskriptif yang dilakukan dengan karakteristik mendeskripsikan fakta suatu keadaan yang sebenarnya, namun tetap berlandaskan pada hal yang ilmiah dan objektif, kemudian hasil dari penelitian tersebut akan disajikan dalam bentuk narasi yang menggambarkan hasil dari penelitian tersebut (Fadli, 2021). Penelitian ini akan berfokus untuk menganalisis alur pengolahan aduan berdasarkan pada alur pengolahan informasi pada sistem informasi manajemen. Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer yang merupakan kata-kata dan tindakan responden atau informan yang kemudian akan dideskripsikan sesuai dengan kondisi yang terjadi, selanjutnya didukung dengan data sekunder berupa dokumen atau sumber data tertulis, foto dan statistik (Rijali, 2018).

Dalam penelitian ini, adapun pihak yang terlibat menjadi *key* informan dan informan adalah sebagai berikut:

1. Key informan berasal dari Subkoordinator Koordinasi dan Data Anak Korban Kekerasan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP2PA) Kota Samarinda
2. Informan pertama berasal dari Subkoordinator Pencegahan Kekerasan Terhadap Anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP2PA) Kota Samarinda selaku superadmin aplikasi SIPPEKA
3. Informan kedua berasal dari Kepala UPTD.PPA Kota Samarinda.

Untuk teknis pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan literatur review. Selanjutnya, data-data tersebut akan dianalisis dengan 3 cara yaitu reduksi data, *display data*, dan *conclusion*.

## **Hasil Penelitian dan pembahasan**

### ***Analisis Aduan Kekerasan Perempuan Dan Anak Melalui Aplikasi SIPPEKA***

#### ***1. Komponen Input***

Dalam teori sistem informasi manajemen menjelaskan bahwa, kemampuan manusia dalam mengolah informasi merupakan penentu dalam sebuah informasi yang dihasilkan, oleh karenanya proses pengolahan pengaduan melalui aplikasi SIPPEKA berangkat dari masyarakat yang melaporkan kasus kekerasan yang terjadi, dengan menggunakan aplikasi SIPPEKA, selanjutnya aduan-aduan yang dilaporkan oleh masyarakat akan menjadi sebuah informasi yang akan digunakan pihak pengelola untuk lebih lanjut mengolah aduan kekerasan yang terjadi.

Proses *input* selanjutnya yaitu *admin* SIPPEKA akan melakukan pengecekan pada *website* SIPPEKA, apabila ada laporan yang masuk maka *admin* SIPPEKA akan mencetak data dari laporan tersebut yang kemudian akan diserahkan kepada koordinator data pelaporan kekerasan perempuan dan anak. Selanjutnya, koordinator data kekerasan perempuan dan anak akan melakukan koordinasi kepada pihak UPTD. PPA untuk menyerahkan data aduan tersebut dan menindaklanjuti secara teknis laporan yang diterima DP2PA melalui aplikasi SIPPEKA.

#### ***2. Komponen Proses***

Hasil mengenai laporan aduan yang telah diinput, selanjutnya akan memasuki tahapan proses yang secara teknis akan dilakukan UPTD. PPA Kota Samarinda. UPTD. PPA adalah unit pelaksana teknis daerah yang dibentuk oleh pemerintah daerah untuk memberikan layanan teknis bagi perempuan dan anak yang mengalami kekerasan, diskriminasi, perlindungan khusus, dan masalah lainnya. Oleh karenanya proses pengelolaan pengaduan yang masuk melalui aplikasi SIPPEKA akan dikelola dan ditangani lebih lanjut oleh pihak UPTD. PPA Kota Samarinda.

Koordinasi dan kerja sama juga dilakukan oleh UPTD.PPA dengan beberapa pihak berwajib seperti, apabila aduan tersebut berkaitan dengan kekerasan maka akan melibatkan pihak polres, polsek, pengadilan, dan lembaga hukum lainnya untuk memproses kasus tersebut ke dalam jalur hukum, dan untuk efek fisik daripada kasus kekerasan tersebut seperti luka dan lainnya, apabila memang dibutuhkan maka pihak UPTD.PPA akan mendampingi korban dalam proses penyembuhan yang juga berkoordinasi dengan pihak Rumah Sakit Moeis dan Rumah Sakit A.Wahab Syahrani. Selanjutnya, untuk menindaklanjuti kasus yang berkaitan dengan psikis dan mental maka pihak berwajib yang menindaklanjuti kasus tersebut adalah psikolog dan atau psikiater untuk melakukan mediasi kepada si korban.

UPTD. PPA Kota Samarinda juga memberikan layanan sebagai bentuk prosedur dalam mengolah aduan yang terdiri dari Layanan pengelolaan atau manajemen kasus, Layanan pengaduan masyarakat, Layanan penjangkauan korban, Layanan penampungan sementara, Layanan mediasi, dan Layanan pendampingan korban.

### 3. *Komponen Output*

Dalam proses pengolahan aduan melalui SIPPEKA, menghasilkan beberapa *output* yang berdampak baik secara internal bagi pihak DP2PA Kota Samarinda, pihak UPTD. PPA Kota Samarinda, maupun berdampak baik pula pada masyarakat Kota Samarinda. Adapun *output* dari proses pengolahan aduan melalui aplikasi SIPPEKA yaitu :

- a. *Output* yang dihasilkan berupa tampilan rekapitulasi data disetiap tahunnya mengenai jumlah aduan yang masuk dan tertangani melalui aplikasi SIPPEKA, yang berdasarkan pada tampilan data tersebut akan memperlihatkan sejauh mana kualitas dan mutu aplikasi SIPPEKA yang diketahui sebagai layanan aduan kekerasan perempuan dan anak di Kota Samarinda. Rekapitulasi data kekerasan terhadap perempuan dan anak yang dihasilkan juga bermanfaat bagi lingkup nasional. Rekapitulasi data tersebut akan diinput ke dalam SIMFONI PPA (Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak). *Website* tersebut terintegrasi secara nasional dan dikelola langsung oleh KEMENPPPA RI yang bertujuan untuk merekap semua pendokumentasian data kekerasan melalui sistem pencatatan dan pelaporan kekerasan lintas kabupaten maupun lintas provinsi melalui sistem aplikasi yang terpadu dan komprehensif. Hal demikian dilakukan agar dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk selalu memaksimalkan kembali upaya yang dilakukan dalam mencegah tindakan kekerasan terhadap perempuan dan anak, bagi setiap daerah terlebih khusus untuk Kota Samarinda.
- b. Memberikan kemudahan bagi pelapor untuk dapat melaporkan aduan secara aman, nyaman, dan terjaga kerahasiaan pelapor, hal demikian sesuai dengan komponen *Accessible* dalam teori komponen manajemen pengaduan yang menjelaskan bahwa lembaga menjamin bahwa masyarakat dapat secara bebas, mudah, dan murah untuk menyampaikan aduan.

## ***Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Proses Aduan Kekerasan Melalui SIPPEKA***

### ***1. Faktor pendukung***

- a. Faktor pendukung yang pertama dan yang paling utama yaitu kebijakan pemerintah kota terkait perlindungan perempuan dan anak serta kebijakan pemerintah serupa lainnya. Kebijakan tersebut bertujuan mengatasi permasalahan kekerasan terhadap perempuan dan anak terlebih khusus yang terjadi di Kota Samarinda, selain itu kebijakan pemerintah tersebut juga sebagai legalitas dan landasan hukum pihak DP2PA Kota Samarinda dalam menjalankan tugas dan fungsinya untuk mengolah aduan kekerasan yang terjadi di Kota Samarinda.
- b. Memiliki koneksi jaringan yang cukup kuat dalam mengakses *website* resmi DP2PA dan juga aplikasi SIPPEKA. Hal demikian merupakan faktor yang sangat mendukung pihak DP2PA Kota Samarinda untuk dapat meningkatkan kinerja pihak pengelola agar dapat lebih cepat dan responsif dalam menindaklanjuti dan mengolah aduan kekerasan yang masuk melalui aplikasi SIPPEKA.
- c. Ketersediaan perangkat yang sangat memadai untuk menunjang kinerja pengelola dalam melakukan tugasnya.
- d. Memiliki jejaring dengan beberapa pihak terkait seperti badan hukum, psikolog, dan pihak-pihak terkait lainnya untuk melakukan komitmen bersama dalam mengelola dan menindaklanjuti kasus kekerasan yang terjadi kepada perempuan dan anak di Kota Samarinda.
- e. Bantuan media massa (cetak dan elektronik) untuk lebih peduli dan memperhatikan masalah tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak dalam pemberitaannya merupakan faktor pendukung, yang didalamnya termasuk memberi pendidikan publik tentang hak-hak asasi perempuan dan anak-anak.

### ***2. Faktor penghambat***

- a. Kekurangan SDM untuk mengelola aduan yang masuk melalui aplikasi SIPPEKA, merupakan faktor penghambat yang sangat mempengaruhi pihak pengelola dalam mengolah aduan, sebab salah satu komponen utama dalam mengolah aduan yaitu manusia sebagai pengolah informasi dalam artian apabila manusia sebagai sistem pengolah informasi dibebani melampaui batas, maka tingkat tanggapannya akan berkurang dan akan mempengaruhi kinerja dalam melayani dan mengolah aduan, hal demikian disebabkan keterbatasan kapasitas manusia dalam menerima masukkan dan menghasilkan tanggapan.

- b. Gangguan *server* yang bilamana itu terjadi, maka aplikasi SIPPEKA tidak dapat diakses baik pengguna maupun pihak pengelola.
- c. Identitas diri atau *contact person* yang dicantumkan oleh pihak pelapor atau korban dalam form pengaduan di aplikasi SIPPEKA tidak lengkap, hal demikian menyebabkan pihak pengelola merasa kesulitan untuk menindaklanjuti aduan yang diterima.
- d. Aplikasi SIPPEKA hanya bisa diakses bagi penggunaan *android*, dan untuk pengguna *iphone* masih belum bisa untuk mengakses aplikasi tersebut.
- e. Apabila pada saat proses identifikasi kasus, korban masih mengalami trauma dan tidak kooperatif, maka petugas akan kesulitan untuk mendapatkan informasi sehingga hasil identifikasi tidak maksimal dan petugas pun tidak dapat memaksa korban yang dalam kondisi trauma. Oleh karenanya pihak UPTD. PPA harus menjadwalkan kembali sembari menunggu kondisi korban membaik dari traumanya.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

Hasil analisis dari peneliti menyimpulkan bahwa proses pengolahan pengaduan kekerasan perempuan dan anak melalui SIPPEKA diawali dengan masyarakat yang melaporkan tindakan kekerasan terhadap perempuan dan anak melalui aplikasi SIPPEKA. Selanjutnya pihak UPTD. PPA Kota Samarinda mengolah lebih lanjut aduan yang masuk melalui aplikasi SIPPEKA dengan cara memberi layanan sebagai bentuk prosedur dalam mengolah aduan yang terdiri dari Layanan pengelolaan atau manajemen kasus, Layanan pengaduan masyarakat, Layanan penjangkauan korban, Layanan penampungan sementara, Layanan mediasi, dan Layanan pendampingan korban. Pihak UPTD. PPA memiliki 2 pengacara dan 5 psikolog yang nantinya akan membantu tim khusus UPTD. PPA dalam menyelesaikan dan menindaklanjuti aduan yang masuk, dan tentunya juga melihat kebutuhan dari si klien atau korban. Tahap akhir dalam proses pengolahan aduan ini adalah laporan akhir yang kemudian akan diinput ke dalam SIMFONI PPA sebagai *website* terintegrasi untuk pendokumentasian data kekerasan seluruh Indonesia.

Aplikasi SIPPEKA merupakan layanan aduan berbasis *web* yang dalam menjalankan proses pengelolaan tersebut melibatkan sumber daya manusia dan dibantu oleh berbagai sarana dan prasarana. Dikarenakan banyaknya komponen yang terlibat dalam pengelolaan aduan tersebut, maka secara tidak langsung akan menimbulkan beberapa faktor yang mendukung dan menghambat dalam pengelolaan aduan kekerasan melalui SIPPEKA. Hal-hal yang menjadi faktor pendukung dalam mengolah aduan, diharapkan agar terus dipertahankan dan ditingkatkan lagi guna memudahkan pihak pengelola dalam mengolah aduan melalui SIPPEKA, dan hal-hal yang berkenaan dengan faktor penghambat,

sebaiknya diperbaiki dan dijadikan sebagai bahan evaluasi, agar hal demikian tidak terjadi lagi untuk kedepannya.

### **Saran**

Berdasarkan pada hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diuraikan oleh penulis, maka izinkanlah peneliti untuk memberikan saran mengenai layanan aduan kekerasan perempuan dan anak melalui SIPPEKA, yaitu menambah sumber daya manusia dengan cara membuka lowongan dan atau *open recruitmen*, agar pengolahan aduan dapat berjalan secara maksimal. Selanjutnya, lembaga mengalokasikan sumber daya, sarana dan prasarana yang memadai untuk pengembangan dan penyempurnaan sistem penanganan aduan, termasuk di dalamnya adalah pelatihan untuk SDM terkait. Harapannya aplikasi SIPPEKA jugadapat diakses bagi pengguna *IoS*, sehingga seluruh masyarakat Samarinda dapat secara bebas, mudah, dan murah untuk menyampaikan aduan dan juga meningkatkan jangkauan pengguna yang lebih luas. Dan saran yang terakhir yaitu,meningkatkan sistem pengelolaan aduan melalui aplikasi SIPPEKA dengan cara memberi notifikasi otomatis kepada pelapor disetiap perkembangan dalam penindaklanjutan kasus, agar pihak pelapor juga mengetahui perkembangan aduan yang ia laporkan.

### **Daftar Pustaka**

- Armelyta, A., & Fatmariza, F. (2018). Layanan Sistem Informasi Pengaduan Kekerasan SILARAS Terhadap Perempuan dan Anak di Kota Padang. *Journal of Civic Education*, 1(3), 250–260. <https://doi.org/10.24036/jce.v1i3.229>
- Davis, Gordon B. (1993). *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Heryati, A. (2017). *Sistem Informasi Manajemen (SIM)*. 32.
- Pangestu, D. W. (2007). *Teori Dasar Sistem Informasi Manajemen (SIM)*. Ilmu Komputer. Com. at: <http://bangdanu.wordpress.com>.
- Pasalbessy, J. D. (2010). Dampak Tindak Kekerasan Terhadap Perempuan Dan Anak Serta Solusinya. *Sasi*, 16(3), 8–13.
- Rijali. (2018). Analisis Data Kualitatif. UIN Antasari Banjarmasin. 17(33), 81-95
- Salmon, M. (2019). Perlindungan Anak Terhadap Kekerasan Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga. *Lex Et Societatis*, VII(12), 73–80.
- Suhendra, D. (2020). Inovasi Pelayanan Pengaduan Warga Berbasis Online Di Desa Pakatto Kabupaten Gowa. *Akrab Juara*, 5(1), 43–54. <http://www.akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/view/919>

- Tjiptono, Fandy. 2009. Strategi Pemasaran, Edisi Kedua, Cetakan Ketujuh, Yogyakarta : Andi Offset
- Wijoyo, Hadion. (2021). *Sistem Informasi Manajemen*. Solok: ICM Publisher.
- Zulfiani, D., & Kondorura, O. (2018). Penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak di provinsi kalimantan timur. *Jurnal Administrative Reform*, 6(3), 141–152.